**Baş Denetçi :……………………………….. Denetim Tarihi :…/…./……**

**Denetlenen Birim :……………………………….. Soru Listesi No: 01**

|  |
| --- |
| **Kalite Yönetim sistemi** |

**İLGİLİ ISO 9001:2008 MADDELERİ**

|  |
| --- |
| 4.2 Dokümantasyon |
| 4.2.1 Genel |
| 4.2.2 Kalite El Kitabı |
| 4.2.3 Dokümanların Kontrolü |
| 4.2.4 Kalite Kayıtlarının Kontrolü |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **No** | **Denetim Soruları** | **U** | **UD** | **DF** | **KD** | **Açıklama** |
| 1 | Kalite politikası, kalite hedefleri, prosedürler hazırlanıp onaylanmış mı? |  |  |  |  |  |
| 2 | Kalite El Kitabı aşağıdakileri içeriyor mu?1. Herhangi bir hariç tutmanın ayrıntıları ve gerekçeleri dahil olmak üzere kalite yönetim sisteminin kapsamı
2. Kalite yönetim sistemi için oluşturulmuş dokümante edilmiş prosedürleri veya bunlara atıfları

c.) Kalite yönetim sistemi proseslerinin etkileşimi |  |  |  |  |  |
| 3 | Dokümanlar yayınlanmadan önce kontrol ediliyor mu? |  |  |  |  |  |
| 4 | Dokümanlar belirli periyotlarda gözden geçiriliyor mu? Gözden geçirme için kayıt tutulmuş mu? |  |  |  |  |  |
| 5 | Dokümanların güncel revizyon durumları izleniyor mu? |  |  |  |  |  |
| 6 | Dokümanların güncel revizyonu ilgili birimlerde bulunuyor mu? |  |  |  |  |  |
| 7 | Dış kaynaklı dokümanlar belirlenip, bunların dağıtımı kontrol edilip sağlanıyor mu? |  |  |  |  |  |
| 8 | Dış kaynaklı dokümanların güncelliği takip ediliyor mu? |  |  |  |  |  |
| 9 | Revize olan dokümanlar için Revizyon Formu doldurulup yapılan revizyonun açıklaması yapılmış mı? |  |  |  |  |  |
| 10 | Revize olan dokümanların üzerine “GEÇERSİZDİR” kaşesi basılmış mı? |  |  |  |  |  |
| 11 | Dokümanların yedeği alınıyor mu? |  |  |  |  |  |
| 12 | Kalite kayıtlarının saklama süreleri belirlenmiş mi? |  |  |  |  |  |
| 13 | Kalite Kayıtları Listesi tüm kalite kayıtlarını içeriyor mu ? |  |  |  |  |  |
| 14 | Arşiv oluşturulmuş mu? |  |  |  |  |  |
| 15 | Bütün dokümanların tanımlanması ve izlenebilirlikleri sağlanmakta mıdır? |  |  |  |  |  |

**Baş Denetçi :……………………………….. Denetim Tarihi :…/…./……**

**Denetlenen Birim :……………………………….. Soru Listesi No: 02**

|  |
| --- |
| **Yönetimin Sorumluluğu** |

**İLGİLİ ISO 9001:2008 MADDELERİ**

|  |
| --- |
| 5. Yönetimin Sorumluluğu |
| 5.1. Yönetimin Taahüdü |
| 5.2. Müşteri Odaklılık |
| 5.3. Kalite Politikası |
| 5.4. Planlama |
| 5.4.1. Kalite Hedefleri |
| 5.4..2. Kalite Yönetim Sistemlerinde Planlama |
| 5.5. Sorumluluk, Otorite ve İletişim |
| 5.5.1. Sorumluluk ve Otorite |
| 5.5.2. Yönetim Temsilcisi |
| 5.5.3. Dahili İletişim |
| 5.6. Yönetimin Gözden Geçirmesi  |
| 5.6.1 Genel |
| 5.6.2 Gözden Geçirme Girdileri |
| 5.6.3 Gözden Geçirme Çıktıları |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **No** | **Denetim Soruları** | **U** | **UD** | **DF** | **KD** | **Açıklama** |
| 1 | Üst yönetim, kalite yönetim sisteminin geliştirilmesi, uygulanması ve etkinliğinin sürekli iyileştirilmesi için gerekli desteği sağlıyor mu? |  |  |  |  |  |
| 2 | Personele, yasal şartlar ve mevzuat şartları ve müşteri şartlarını yerine getirilmenin önemini iletilmiş mi? |  |  |  |  |  |
| 3 | Üst yönetim kalite politikası ve kalite hedeflerini oluşturmuş mu? |  |  |  |  |  |
| 4 | Üst Yönetim, yönetimin gözden geçirilmesi toplantılarına katılıyor mu? |  |  |  |  |  |
| 5 | Kalite Politikası üst yönetim tarafında belirlenmiş ve onaylanmış mı? |  |  |  |  |  |
| 6 | Kalite yönetim sisteminin şartlarına uyma ve kalite yönetim sisteminin sürekli iyileştirilmesine dair taahhütleri ihtiva ediyor mu? |  |  |  |  |  |
| 7 | Kalite politikası hedeflerin oluşturulması ve gözden geçirilmesi için bir çerçeve görevi görüyor mu? |  |  |  |  |  |
| 8 | Kalite politikası birimlere iletilmiş ve anlaşılması sağlanmış mı? |  |  |  |  |  |
| 9 | Kalite politikası gözden geçiriliyor mu? |  |  |  |  |  |
| 10 | Kalite hedefleri ölçülebilir mi? |  |  |  |  |  |
| 11 | Kalite hedeflerine ulaşılma durumu takip ediliyor mu? |  |  |  |  |  |
| 12 | Üst yönetim kalite hedeflerine ulaşmak için ihtiyaç duyulan kaynakları sağlıyor mu? |  |  |  |  |  |
| 13 | Organizasyon Şeması oluşturulmuş mu? |  |  |  |  |  |
| 14 | Görev Tanımları oluşturulmuş mu? |  |  |  |  |  |
| 15 | Görev Tanımları ilgili birimlere (vekalet edenler dahil) duyurulmuş mu? |  |  |  |  |  |
| 16 | Görev Tanımlarında nitelik kriterleri tanımlanmış mı? |  |  |  |  |  |
| 17 | Yönetim temsilcisi ya da temsilcileri atanmış mı? |  |  |  |  |  |
| 18 | Yönetim temsilcisi(leri)nin görev tanımında aşağıdakiler var mı?* Kalite yönetim sistemi proseslerinin oluşturulmasını ve muhafaza edilmesini sağlamak,
* Tepe yönetime, geliştirme ihtiyaçları dahil, kalite yönetim sisteminin performansını rapor etmek,
* Kuruluşun tümünde müşteri beklentileri bilincini oluşturmak,
* Kalite yönetim sistemi ile ilgili konularda dış taraflarla irtibatı sağlamak
 |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 19 | İç iletişim Süreç Planı uygulanıyor mu? |  |  |  |  |  |
| 20 | Yönetimin Gözden geçirmesi toplantıları süreç planında belirtilen periyotlarda yapılıyor mu? |  |  |  |  |  |
| 21 | Toplantı öncesi Yönetim Temsilcisi Genel Sekretere rapor veriyor mu? |  |  |  |  |  |
| 22 | Toplantı kararı yazılı hale getirilip ilgili birimlere dağıtılıyor mu? |  |  |  |  |  |
| 23 | Yönetimin gözden geçirme toplantılarında aşağıdaki maddeler görüşülüyor mu?* Tetkik sonuçları,
* Müşteri geri beslemeleri,
* Proses performansı ve ürün uygunlukları,
* Düzeltici ve önleyici faaliyetlerin durumları,
* Önceki yönetim gözden geçirme toplantısında karar verilen takip faaliyetleri
* Kalite yönetim sistemini etkileyebilecek değişiklikler
* İyileştirme için öneriler
 |  |  |  |  |  |
| 24 | Yönetimin gözden geçirme toplantılarında aşağıdakiler için aksiyon belirleniyor mu?* Kalite yönetim sisteminin etkinliğini iyileştirmek,
* Süreçlerin etkinliğini iyileştirmek,
* Müşteri şartları ve yasal ve teknik mevzuat şartlarına paralel olarak ürünleri iyileştirmek
* İhtiyaç duyulan kaynakların temin edilmesi,
 |  |  |  |  |  |

**Baş Denetçi :……………………………….. Denetim Tarihi :…/…./……**

**Denetlenen Birim :……………………………….. Soru Listesi No: 03**

|  |
| --- |
| **Kaynakların Yönetimi** |

**İLGİLİ ISO 9001:2008 MADDELERİ**

|  |
| --- |
| 6. Kaynakların Yönetimi |
| 6.1 Kaynakların Temini |
| 6.2 İnsan Kaynakları |
| 6.2.1 Genel |
| 6.2.2. Yetenek,Bilinç ve Eğitim |
| 6.3. Altyapı |
| 6.4. İş Ortamı |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **No** | **Denetim Soruları** | **U** | **UD** | **DF** | **KD** | **Açıklama** |
| 1 | * Kalite yönetim sistemi proseslerini uygulama ve geliştirme,
* Müşteri memnuniyeti elde etme

yönünde ihtiyaç duyulan kaynaklar zamanında belirlenip, sağlanıyor mu? |  |  |  |  |  |
| 2 | Ürün kalitesini etkileyen işleri yapan personel, uygun öğretim, eğitim, beceri ve deneyim yönünden yeterli mi? |  |  |  |  |  |
| 3 | Ürün kalitesini etkileyen işleri yürüten personelin gerekli yeterliliği belirlenmiş mi? |  |  |  |  |  |
| 4 | Personelin eğitim ihtiyaçlarını karşılamak için gerekli eğitimleri almaları sağlanıyor mu?  |  |  |  |  |  |
| 5 | Verilen eğitimlerin etkinliği değerlendiriliyor mu? |  |  |  |  |  |
| 6 | Çalışanların faaliyetlerinin uygunluk ve öneminin, kalite hedeflerine nasıl katkıda bulunduklarının bilincinde olması sağlanıyor mu? |  |  |  |  |  |
| 7 | Öğrenim, deneyim, eğitim ve niteliklerle ilgili uygun kayıtların tutulması sağlanıyor mu? |  |  |  |  |  |
| 8 | Ürün uygunluğunu elde etmek için;* Çalışma alanı ve ilgili bölümler,
* Teçhizat, donanım ve yazılım,
* Destekleyici hizmetler

gibi gerekli tesisleri tanımlamış mı? |  |  |  |  |  |
| 9 | Bakım Planı hazırlanmış mı? |  |  |  |  |  |
| 10 | Bakımla ilgili kayıtlar muhafaza ediliyor mu? |  |  |  |  |  |
| 11 | Ürün uygunluğunu sağlamak için ihtiyaç duyulan çalışma ortamının insani ve fiziksel faktörleri tanımlanmış durumda mı? |  |  |  |  |  |

**Baş Denetçi :……………………………….. Denetim Tarihi :…/…./……**

**Denetlenen Birim :……………………………….. Soru Listesi No: 04**

|  |
| --- |
| **Üretimin Gerçekleştirilmesi** |
| **Müşteriye Yönelik Prosesler** |

**İLGİLİ ISO 9001:2008 MADDELERİ**

|  |
| --- |
| 7. Üretimin Gerçekleştirilmesi |
| 7.1. Üretim Gerçekleştirme Planlaması |
| 7.2. Müşteriye Yönelik Prosesler |
| 7.2.1. Ürüne Yönelik Taleplerin Belirlenmesi |
| 7.2.2 Ürüne Yönelik Taleplerin Değerlendirilmesi |
| 7.2.3 Müşteri İle İletişim |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **No** | **Denetim Soruları** | **U** | **UD** | **DF** | **KD** | **Açıklama** |
| **1** | Ürün/hizmet ile ilgili süreçler (prosesler) belirlenmiş mi? |  |  |  |  |  |
| **2** | Prosesler planlanırken;* Ürün, proje veya sözleşme için kalite hedeflerini,
* Proses ve dokümantasyonu,
* Ürüne özgü kaynak ve tesisleri,
* Doğrulama ve geçerlilik kontrol faaliyetlerini,
* Kabul kriterlerini,
* Proseslerin ve bunların sonucu olan ürünün uygunluğunu ispat etmek için gerekli kayıtları

belirleniyor mu? |  |  |  |  |  |
| 3 | Müşteri tarafından belirtilmiş olan şartlar belirlenmiş mi? |  |  |  |  |  |
| 4 | Müşteri tarafından beyan edilmeyen ancak biliniyorsa tanımlanan veya amaçlanan kullanım için gerekli olan şartlar belirlenmiş mi? |  |  |  |  |  |
| 5 | Ürün/hizmetle ilgili yasal ve mevzuat şartları belirlenmiş mi? |  |  |  |  |  |
| 6 | Müşteri tarafından tanımlanmış olan gereklilikler gözden geçiriliyor mu? |  |  |  |  |  |
| 7 | Gözden geçirme müşteriye hizmet sağlamayı taahhüt etmeden önce yapılıyor mu? |  |  |  |  |  |
| 8 | Gözden geçirme sırasında;* Ürün şartlarının tanımlandığından,
* Müşterinin dokümante edilmiş bir talebi olmadığı durumda, müşteri isteklerinin kabulünden önce teyit edildiğinden,
* Daha önce belirtilenden farklı sözleşme veya sipariş gerekliliklerinin çözüldüğünden,
* Kuruluşun belirlenen gereklilikleri karşılama kabiliyetinde olduğundan

emin olunması sağlanıyor mu? |  |  |  |  |  |
| 9 | Gözden geçirme ve takip faaliyetleri kayıt altında tutuluyor mu? |  |  |  |  |  |
| 10 | Müşteri şartlarının dokümante edilmiş beyanının sağlanmadığı durumlarda, müşteri şartları kabulden önce teyit ediliyor mu? |  |  |  |  |  |
| 11 | Ürün şartları değiştiğinde, ilgili dokümanların tadil edilmesi ve ilgili personelin bu değişen şartlardan haberdar olması sağlanıyor mu? |  |  |  |  |  |
| 12 | * Ürün bilgileri,
* Değişiklikler dahil, talep, sözleşme, sipariş teslimi,
* Müşteri şikayetleri dahil müşteri geri beslemesi

ile ilgili iletişim düzenlemeleri tanımlamış mı? |  |  |  |  |  |

**Baş Denetçi :……………………………….. Denetim Tarihi :…/…./……**

**Denetlenen Birim :……………………………….. Soru Listesi No: 04**

|  |
| --- |
| **Satın Alma** |

**İLGİLİ ISO 9001:2008 MADDELERİ**

|  |
| --- |
| 7.4.1. Satın Alma |
| 7.4.2. Satın Alma Verileri |
| 7.4.3. Satın Alınan Ürünün Doğrulanması |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **No** | **Denetim Soruları** | **U** | **UD** | **DF** | **KD** | **Açıklama** |
| 1 | Kalite el kitabı, satın alınan ürün ve hizmet için gerekli düzenlemeleri içeriyor mu? |  |  |  |  |  |
| 2 | Satın alma süreci,-tedarikçilerin değerlendirilmesi-gerekli olanların tayin edilmesi-sipariş faaliyetlerini-değişikliklerin oluşturulmasına ilişkin tanımlanıyor mu? |  |  |  |  |  |
| 3 | Tedarikçiler, tanımı yapılan kriterler esas alınarak seçiliyor mu? |  |  |  |  |  |
| 4 | -ürünlere-ilgili üretim özelliklerine ve-hizmetlereilişkin taşeronların seçimiyle ilgili prosedür ve sorumluluklar tanımlanıyor mu? |  |  |  |  |  |
| 5 | Kabul edilebilir taşeronların daha önce ki işlerdeki ürün/hizmete ilişkin listesi(onaylı tedarikçiler listesi) var mıdır? |  |  |  |  |  |
| 6 | -Yeni tedarikçilerin listeye alınması-kabul edilebilir taşeronların kalite kayıtlarının oluşturulması ve muhafaza edilmesi-tedarikçilerin silinmesi ile ilgili prosedürler ve sorumluluklar oluşturulmuş mu?Bunlar uygulanıyor mu? |  |  |  |  |  |
| 7 | -Satın alınacak ürünler-üretim olanakları-sağlanan hizmetler içinşartnamelerin belirlenmesi ve satın alma belgelerinin gözden geçirilmesi/yürürlüğe sokulmasında prosedürler ve sorumluluklar oluşturulmuş mu? |  |  |  |  |  |
| 8 | Satın alma dokümanları,-ürünlerin-ilgili üretim olanaklarının ve-hizmetlerinaçık bir tarifini içeriyor mu? |  |  |  |  |  |
| 9 | Uygun hallerde, uygulanabilir standartlara ilişkin bilgiler içeriyor mu? |  |  |  |  |  |
| 10 | Satın alınan ürünlerin tedarikçi mahallinde yapılan tedarikçi doğrulaması ile ilgili prosedürler ve sorumluluklar tanımlanmış mıdır? |  |  |  |  |  |
| 11 | Satın alınan ürünün tedarikçi mahallinde doğrulanması ile ilgili müşteri talepleri karşısında mevcut prosedürler böyle bir sözleşme yapmaya elverişli mi? |  |  |  |  |  |

**Baş Denetçi :……………………………….. Denetim Tarihi :…/…./……**

**Denetlenen Birim :……………………………….. Soru Listesi No: 04**

|  |
| --- |
| **Üretim ve Servis Temini** |

**İLGİLİ ISO 9001:2008 MADDELERİ**

|  |
| --- |
| 7.5. Üretim ve Servis Temini |
| 7.5.1. Üretim ve Servis Yönetimi |
| 7.5.2. Üretim ve Servise Dair Proseslerin Geçerliliği |
| 7.5.3. Ürün Tanımı ve İzlenebilirlik |
| 7.5.4. Müşterinin Temin Ettiği Ürün |
| 7.5.5. Ürün Muhafazası |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **No** | **Denetim Soruları** | **U** | **UD** | **DF** | **KD** | **Açıklama** |
| 1 | Üretim/ hizmet sunumu kontrollü şartlar altında planlanıp yürütülüyor mu? |  |  |  |  |  |
| 2 | Üretim/ hizmetle ilgili; çalışma talimatları, planlar, bakım yöntemi belirlenmiş ve ilgili dokümanlar hazırlanmış mı? |  |  |  |  |  |
| 3 | Hizmet sunumlar ilgili dokümantasyona uygun olarak yapılıyor mu? |  |  |  |  |  |
| 4 | Hizmet sunumu ile ilgili hazırlanan dokümantasyon yeterli mi? |  |  |  |  |  |
| 5 | Üretim/ hizmet sunumu kontrollü şartlar altında planlanıp yürütülüyor mu? |  |  |  |  |  |
| 6 | Ürün, üretim sırasında uygun yollarla tanımlanıyor mu? |  |  |  |  |  |
| 7 | Ürünün durumu, ilgili kalite planlarına göre izleniyor mu? |  |  |  |  |  |
| 8 | İzlenebilirliliğin gerekli olduğu hallerde, ürün için yapılan tanımlama kontrol ve kayıt altında tutuluyor mu? |  |  |  |  |  |
| 9 | Müşteri mülkiyetinin karışmaması için önlem alınmış mı? |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 10 | Müşteri mülkiyetinin hasara uğramaması, zarar görmemesi için önlem alınmış mı? |  |  |  |  |  |
| 11 | Müşteri mülkiyeti tanımlanıp, doğrulanıp, korunuyor mu? |  |  |  |  |  |
| 12 | Müşteri mülkünün kaybolması, zarar görmesi veya kullanım için uygun olmayan halde bulunması durumunda müşteriye bildirilip, kayıtları muhafaza ediliyor mu? |  |  |  |  |  |
| 13 | Ürünlerin hasara ve bozulmaya uğramadan depolanması sağlanıyor mu? |  |  |  |  |  |
| 14 | Depolama şartlarına uyuluyor mu? |  |  |  |  |  |

**Baş Denetçi :……………………………….. Denetim Tarihi :…/…./……**

**Denetlenen Birim :……………………………….. Soru Listesi No: 05**

|  |
| --- |
| **Ölçüm, Analiz ve İyileştirme** |

**İLGİLİ ISO 9001:2008 MADDELERİ**

|  |
| --- |
| 8.1. Genel |
| 8.2. Ölçü ve Gözlem |
| 8.2.1. Müşteri Memnuniyeti |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **No** | **Denetim Soruları** | **U** | **UD** | **DF** | **KD** | **Açıklama** |
| 1 | Ürünün uygunluğunu göstermek, kalite yönetim sisteminin uygunluğunu sağlamak, kalite yönetim sisteminin etkinliğini sürekli iyileştirmek için gerekli olan izleme, ölçme, analiz ve iyileştirme prosesleri planlanmış mı? |  |  |  |  |  |
| 2 | Müşteri memnuniyetinin geliştirilmesi amacıyla gerekli düzeltici ve önleyici faaliyetler uygulanıyor mu? |  |  |  |  |  |
| 3 | Müşteri memnuniyet oranının geliştirilmesi amacıyla uygulanan istatistik teknikler yeterli mi? |  |  |  |  |  |

|  |
| --- |
| **İç Kalite Tetkiki** |

**İLGİLİ ISO 9001:2008 MADDELERİ**

|  |
| --- |
| 8.2.2. İç Kalite Tetkiki |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **No** | **Denetim Soruları** | **U** | **UD** | **DF** | **KD** | **Açıklama** |
| 1 | İç tetkik planı oluşturulmuş mu? |  |  |  |  |  |
| 2 | İç tetkikler plana uygun olarak yapılıyor mu? |  |  |  |  |  |
| 3 | Tetkik kapsamı, sıklığı ve yöntemleri tespit edilmiş durumda mı? |  |  |  |  |  |
| 4 | Tetkikler, tetkik edilen faaliyeti yapanlar dışındaki personel tarafından mı gerçekleştiriliyor? |  |  |  |  |  |
| 5 | İç tetkik formları doldurulmuş mu? |  |  |  |  |  |
| 6 | Tetkik sırasında bulunan kusurlara yönelik düzeltici faaliyetler başlatılıyor mu? |  |  |  |  |  |
| 7 | İç tetkikte tespit edilen uygunsuzluklar için takip tetkikleri yapılmış mı?  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |

|  |
| --- |
| **Proseslerin ve Ürünün Ölçü ve Gözlemi** |

**İLGİLİ ISO 9001:2008 MADDELERİ**

|  |
| --- |
| 8.2.3.Proseslerin Ölçü ve Gözlemi |
| 8.2.3.Ürünün Ölçü ve Gözlemi |
| 8.2.4 Ürün ve Hizmetin izlenmesi ve Ölçülmesi |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **No** | **Denetim Soruları** | **U** | **UD** | **DF** | **KD** | **Açıklama** |
| 1 | Proseslerin etkinliğini ve planlanan sonuçlarına ulaşmadaki yeteneğini gösterecek şekilde uygun izleme yöntemleri oluşturulmuş mu? |  |  |  |  |  |
| 2 | Bu yöntemler proseslerin planlanan sonuçlara ulaşabilme yeteneğinin gösteriyor mu? |  |  |  |  |  |
| 3 | Planlanan sonuçlar başarılamadığında, ürünün uygunluğunu sağlamak için gerektiğinde, düzeltici faaliyetler başlatılıyor mu? |  |  |  |  |  |
| 4 | Kalite planları yeterli mi? |  |  |  |  |  |
| 5 | Kalite planları uygulanıyor mu?  |  |  |  |  |  |
| 6 | Kalite kontrol sonuçları kaydediliyor mu? |  |  |  |  |  |
|  **Baş Denetçi :……………………………….. Denetim Tarihi :…/…./……** **Denetlenen Birim :……………………………….. Soru Listesi No: 05** |
| 7 | Kalite kontrol formları ürünün serbest bırakılması sorumluluğu ile ilgili yetkiyi gösteriyor mu? |  |  |  |  |  |
| 8 | İzleme ve ölçme dokümanları, işyerinde hazır halde bulunduruyor mu? |  |  |  |  |  |
| 9 | İzleme ölçme dokümanları, gerekli şartnameleri içeriyor mu? |  |  |  |  |  |
| 10 | Uygun olmayan hizmetler, özel bir işleme tabi tutuluyor mu? |  |  |  |  |  |

|  |
| --- |
| **Uygun Olmayan Ürünün Kontrolü** |

**İLGİLİ ISO 9001:2008 MADDELERİ**

|  |
| --- |
| 8.3. Uygun Olmayan Ürünün Kontrolü |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **No** | **Denetim Soruları** | **U** | **UD** | **DF** | **KD** | **Açıklama** |
| 1 | Uygun olmayan ürünün/hizmetin yanlışlıkla kullanımını önlemek için alınacak önlemler belirlenmiş mi? |  |  |  |  |  |
| 2 | Uygun olmayan ürünlerin değerlendirme, elden çıkarma yöntemleri belirlenmiş mi? |  |  |  |  |  |
| 3 | Uygun olmayan ürün/hizmet düzeltildikten sonra uygunluğunun kanıtlanması için yeniden doğrulanıyor mu? |  |  |  |  |  |
| 4 | Ürünün uygun olmadığı, teslimat ya da kullanımdan sonra ortaya çıkması durumlarında tanımlanmış gerekli faaliyetlerin başlatılması sağlanıyor mu? |  |  |  |  |  |
| 5 | Uygun olmayan ürün/hizmetin düzeltilmesi için yapılan önerinin ilgili taraflarca duyulması/onaylanması sağlanıyor mu? |  |  |  |  |  |

|  |
| --- |
| **Veri Analizleri** |

**İLGİLİ ISO 9001:2008 MADDELERİ**

|  |
| --- |
| 8.4. Veri Analizleri |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **No** | **Denetim Soruları** | **U** | **UD** | **DF** | **KD** | **Açıklama** |
| 1 | Kalite yönetim sisteminin uygunluk ve etkinliğinin saptanması ve yapılabilecek gelişmelerin tanımlanması için;* Müşteri memnuniyeti
* Ürün şartlarına uygunluk,
* Önleyici faaliyet için fırsatlar da dahil olmak üzere, proseslerin ve ürünlerin karakteristikleri ve eğilimleri,
* Tedarikçiler

ile ilgili veriler toplanıyor ve analiz ediliyor mu? |  |  |  |  |  |

|  |
| --- |
| **İyileştirme** |

**İLGİLİ ISO 9001:2008 MADDELERİ**

|  |
| --- |
| 8.5. İyileştirme |
| 8.5.1. Sürekli İyileştirme |
| 8.5.2. Düzeltici Faaliyetler |
| 8.5.3. Önleyici Faaliyetler |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **No** | **Denetim Soruları** | **U** | **UD** | **DF** | **KD** | **Açıklama** |
| 1 | Kalite el kitabındaki düzenlemeler düzeltici ve önleyici faaliyetleri içeriyor mu? |  |  |  |  |  |
| 2 | Uygunsuzluk nedenlerini gidermeye yönelik gerekli düzeltici faaliyetlerin tanımı düzeltici faaliyetlerin etkin bir şeklide başlatılması ve kontrol edilmesi güvence altına alınmış mıdır? |  |  |  |  |  |
| 3 | Önleyici faaliyetlerin başlatılması ve etkinliklerinin denetim altına alınması, kalite sistemini değerlendirmeye yönelik önleyici faaliyetlerden elde edilen bilgilerin kullanımı güvence altına alınıyor mu? |  |  |  |  |  |
| 4 | Düzeltici faaliyetlere atfen uygun olmayan hizmetlerle ilgili raporlar ve müşteri şikayetleri analiz ediliyor mu? |  |  |  |  |  |