



# Prosedür

- ✓ Bir faaliyeti veya bir bir **amaca ulaşmak** için izlenen yol ve yöntem (TDK)
- ✓ Prosesi **icra etmek** için belirlenen **yol** (ISO 9000)
- ✓ Faaliyetleri yeterli kontrolü sağlayacak detayda tarif eden dokümanlardır

Birbirini izleyen işlerin **Kim** tarafından yapılacağını, **Nasıl** yapılacağını, **Nasıl** raporlanacağını, **Hangi** kayıtların tutulacağını, **Kontrol** yöntemlerini tanımlar

# Prosedür

Kalite Yönetim Sisteminde

- ✓ **Ne** gerçekleştirilecek ?
- ✓ **Neden** gerçekleştirilecek ?
- ✓ **Nerede** kontrol edilecek ?
- ✓ **Nasıl** gerçekleşecek/kontrol edilecek ?
- ✓ **Ne zaman** gerçekleşecek/kontrol edilecek?
- ✓ **Kim** faaliyet/kontrolden sorumlu olacak ?

soruları (**5n+1k**) prosedürlerde sorgulanır

# Prosedür

- ✓ Bir faaliyetin amacını ve kapsamını tanımlar
- ✓ Kalite elkitabındaki politikayı destekler
- ✓ Müşteri isteklerinin karşılanmasında etkili olan tüm faaliyetleri kapsar

TS EN ISO 9001 standardı kalite yönetim sistemlerinde **5** prosedürü **zorunlu** kılmaktadır

## Zorunlu Prosedürler

- ✓ Dokümanların Kontrolü Prosedürü
- ✓ Kayıtların Kontrolü Prosedürü
- ✓ İç Tetkik Prosedürü
- ✓ Uygun Olmayan Hizmetin Kontrolü Prosedürü
- ✓ Düzeltici ve Önleyici Faaliyet Prosedürü

Kuruluşun büyüklüğüne, faaliyet alanına, süreçlerinin karmaşıklığına/ etkileşimine ve personelinin yeterliliğine göre ilave prosedürler hazırlanır

# Prosedürlerimiz

- |  |           |
|--|-----------|
| ✓ Dokümanların kontrolü prosedürü  | TTK-PR-01 |
| ✓ Kayıtların kontrolü prosedürü  | TTK-PR-02 |
| ✓ Yönetimin gözden geçirmesi prosedürü                                     | TTK-PR-03 |
| ✓ Eğitim prosedürü   | TTK-PR-04 |
| ✓ Bakım onarım prosedürü   | TTK-PR-05 |
| ✓ Taleplerin, tekliflerin ve sözleşmelerin<br>gözden geçirilmesi prosedürü | TTK-PR-06 |
| ✓ Kalibrasyon prosedürü  | TTK-PR-07 |
| ✓ Şikayet ve itirazı değerlendirme prosedürü                               | TTK-PR-08 |
| ✓ İç tetkik prosedürü  | TTK-PR-09 |
| ✓ Uygun olmayan hizmetin kontrolü prosedürü                                | TTK-PR-10 |
| ✓ Düzeltici faaliyet prosedürü   | TTK-PR-11 |
| ✓ Önleyici faaliyet prosedürü  | TTK-PR-12 |

# Dokümanların Kontrolü Prosedürü

Kalite Yönetim Sistemimizde yer alan bu prosedür (TTK-PR-01) **doküman**ların **onay**lanması, gerekli **revizyon**ların yapılması, güncelliğini yitiren dokümanların **tanımlanması**, yürürlükten kalkan dokümanların **toplanması**ni sağlamak için oluşturulmuştur

# Kayıtların Kontrolü Prosedürü

KYS şartlarının etkin olarak uygulanabilmesi amacıyla, Başkanlığımız kayıtları belirlenmiştir. Kayıtların **depolanması, korunması, ulaşılabilmesi, elde tutulması ve elden çıkarılması** için gereken kontrollerin tanımlanması amacıyla Kayıtların Kontrolü Prosedürü (TTK-PR-02) uygulanmaktadır.

# Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü

Üst yönetim, **uygunluk**, **yeterlilik** ve **etkinliğin** **sürekliliğini** sağlamak amacı ile kalite yönetim sistemini **yılda iki kez** gözden geçirmektedir. Bu nedenle KYS' deki iyileştirme, kalite politikası, kalite hedefleri ve değişiklik ihtiyaçlarının değerlendirilmesini içeren Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü(TTK-PR-03) hazırlanmıştır





# Eğitim Prosedürü

Başkanlığımız hizmet kalitesini yükseltmek, **personelin** KYS, kendi çalışma alanları ve diğer konulardaki **eğitim ihtiyaçları**nın belirlenmesi, **planlanması**, **gerçekleşmesi** ve **değerlendirilmesi** esasları Eğitim Prosedüründe (TTK-PR-04) belirlenmiştir



# Bakım Onarım Prosedürü

Başkanlığımızda kullanılan **makine ve yardımcı ekipmanların**, hizmeti aksatmayacak şekilde **sürekli ve güvenli** olarak devamlılığının, talimatlar ve planlar doğrultusunda **bakım ve onarımlarının** gerçekleştirilmesi Bakım Onarım Prosedürü (TTK-PR-05) ile sağlanmaktadır

# Taleplerin, Tekliflerin ve Sözleşmelerin Gözden Geçirilmesi Prosedürü

Başkanlığımızda müşteri talepleri, çalışma alanlarıyla ilgili testler, müşterilerce talep edilen özel testler ve eğitim taleplerinde (TTK-PR-06) uygulanır

Başkanlığımızda talep ve teklif alınan tüm prosesleri kapsar



# Kalibrasyon Prosedürü

Başkanlığımız laboratuvarlarında kullanılan **test ve ölçüm cihazları**nın kalibrasyonunun **periyodik** olarak yapılması, yaptırılması, kullanımının kontrolü, ilgili tüm kayıtların tutulması ve **takibi** için metot Kalibrasyon Prosedürü (TTK-PR-07) ile oluşturulur

Tüm ölçü ve kontrol aletlerini, test teçhizatını vb. kapsar

# Şikayet ve İtirazı Değerlendirme Prosedürü

Başkanlığımıza gelen müşteri Şikayet ve itirazının nasıl değerlendirildiği Şikayet ve İtirazı Değerlendirme Prosedüründe (TTK-PR-08) tarif edilmektedir

# İç Tetkik Prosedürü

Bu prosedür (TTK-PR-09) Başkanlığımız **KYS'** nin; planlanmış düzenlemelere, ISO 9001 standardı şartlarına **uygunluğunu** ve uygulanıp uygulanmadığını **tarafsız olarak belirlemek** amacıyla, yapılan iç tetkikte izlenecek yöntemleri tanımlar



# Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü

Başkanlığımız tarafından ISO 9001 standardı kapsamında yürütülen faaliyetlerin; uygunluğu, sürekliliği, kalite politikasının uygulanması, taahhütlerin yerine getirilmesi, kalite hedeflerinin izlenmesi, değişiklik ihtiyaçlarının belirlenmesi ve sürekli iyileştirilmesi için gerekli esaslar Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü ile (TTK-FM-03) belirlenir



# Düzeltilici Faaliyet Prosedürü

**Muhtemel uygunsuzlukları**n meydana gelmesini **engellemek** amacıyla bunların sebeplerini **gidermek** için gereken faaliyetleri belirlemesi amacıyla Düzeltilici Faaliyet Prosedürü (TTK-PR-11) oluşturulmuştur





# Önleyici Faaliyet Prosedürü

- ✓ Muhtemel uygunsuzluklar ve bunların sebeplerini belirlemek
- ✓ Uygunsuzlukların tekrarlamasını önleyici faaliyet ihtiyacını değerlendirmek
- ✓ Gerekli faaliyetlerin belirlenmesini ve uygulanmasını sağlamak
- ✓ Uygulanan faaliyetin sonuçlarını kaydetmek
- ✓ Uygulanan önleyici faaliyeti gözden geçirmektir