



➤ ISO 9001:2015 Öz değerlendirme anketi

ISO 9001:2015 için ne kadar hazırsınız?

Bu doküman kuruluşunuzun bir ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi belgelendirme tetkiki için ne kadar hazır olduğunu değerlendirmek amacıyla hazırlanmıştır. Bu anketi yanıtladığınızda, sonuçlarınız kuruluşunuzu kendi kendinize değerlendirmenize ve standardın ana gerekliliklerine göre uygulamanın veya geçiş sürecinin neresinde olduğunuzu belirlemenize imkan sağlayacaktır.

Kuruluşun içeriği

Kuruluşunuzun amacı ve stratejik yönelimi ile ilgili ve Kalite Yönetim Sistemi'ni istenen çıktılara ulaştırma kabiliyetinizi etkileyebilecek iç ve dış konuları belirlediniz mi?

Bunları düzenli olarak gözden geçirmek ve izlemek için bir yönteminiz var mı?

Kalite Yönetim Sistemi (KYS) ile ilişkili olan ilgili tarafların ihtiyaç ve beklentilerini belirlediniz mi ve bunları düzenli olarak gözden geçiriyor musunuz?

KYS kapsamı, iç ve dış konular, ilgili taraflar, ürünleriniz ve hizmetleriniz dikkate alınarak belirlendi mi?

KYS'niz ihtiyaç duyulan süreçler ile bunların sıralarını ve etkileşimlerini içerecek şekilde oluşturuldu mu?

Etkin operasyon ve kontrol için gerekli sorumluluklar, yöntemler, ölçümler ve ilgili performans göstergeleri ile birlikte, kriterler belirlendi mi?

Liderlik

Üst yönetim KYS'nin etkinliği için sorumluluk aldı mı?

Kuruluşun içeriği ve stratejik yönelimi ile uyumlu politika ve amaçlar oluşturuldu ve iletimi yapıldı mı?

Kuruluşun ilgili fonksiyon, süreç, bölüm ve birey seviyelerinde amaçları belirlendi mi?



Liderlik – devam

KYS şartları iş süreçleri içerisine entegre edildi mi ve yönetim süreci yaklaşımı ve risk tabanlı düşünme ile ilgili farkındalığı teşvik ediyor mu?

Müşteri şartları ile yasal ve düzenleyici şartlar belirlenmiş, karşılanıyor ve kuruluş genelinde iletişimi yapılmış mı?

Ürünlerin ve hizmetlerin uygunluğu ile müşteri memnuniyetini geliştirme yeteneğini etkileyebilecek riskler ve fırsatlar belirlenmiş ve ele alınmış mı?

Kuruluş KYS'nin etkin operasyonu için sorumlulukları ve yetkileri oluşturmuş ve iletişimini yapmış mı?

Planlama

KYS'nin istenen sonuçlara ulaşması konusunda güvence sağlamak için ele alınması gereken riskler ve fırsatlar belirlenmiş mi?

Kuruluş bu riskleri ve fırsatları ele almak ve bunları sistem prosesleri içerisine entegre etmek için faaliyetleri planlamış mı?

Kuruluş ilgili fonksiyon, seviye ve prosesler için kalite hedeflerini oluşturmuş mu?

KYS'deki değişiklik ihtiyacının belirlenmesi ve uygulamalarının yönetilmesi için bir plan var mı?

Destek

Kuruluş KYS'nin oluşturulması, uygulanması, sürdürülmesi ve sürekli iyileştirilmesi için gerekli olan kaynakları (süreçlerin operasyonu için gerekli insanlar, alt yapı ve ortam dahil) belirlemiş mi?

Eğer ürünlerin ve hizmetlerin belirlenmiş olan şartlara uygunluğunun kanıtı olarak izleme ve ölçme kullanılıyorsa, kuruluş geçerli ve güvenilir sonuçları sağlamak için gerekli kaynakları belirlemiş ve temin etmiş mi?

Kuruluş, süreçlerin işletimi için ve uygun ürünleri/hizmetleri sağlamak için gerekli altyapıyı belirlemiş, sağlamış ve sürdürüyor mu?

Kuruluş, süreçlerin işletimi için ve uygun ürünleri/hizmetleri sağlamak için gerekli bilgi birikimini belirlemiş mi?

Kuruluş, KYS'nin performansını ve etkinliğini etkileyebilecek kişilerin uygun öğrenim, eğitim veya tecrübe bakımından yetkinliklerini doğrulamış mı veya bu kişilerin gerekli yetkinliğe ulaşması için aksiyon almış mı?

Kuruluş, kendi kontrolü altında çalışan kişilerin kalite politikası ve amaçları, kendilerinin bunlara katılımı ve bunlara uymamanın sonuçlarından haberdar olmasını sağlamış mı?

Kuruluş, KYS ile ilişkili iç ve dış iletişimlerini belirlemiş mi?

Standardın gerektirdiği ve KYS'nin etkin uygulaması ve operasyonu için gerekli dokümanite edilmiş bilgiler belirlenmiş mi?

Operasyon

Ürünlerin ve hizmetlerin sağlanması için belirlenmiş şartlar ve tanımlanmış süreçler mevcut mu?

Değişiklikler planlandığı zaman bunlar kontrollü şekilde yürütülüyor mu ve ters etkileri azaltmak için aksiyon alınıyor mu?

Ürünler ve hizmetler, talepler, sözleşmeler veya siparişlerin ele alınması ile ilgili bilgiler konusunda gözden geçirme ve müşteriler ile iletişim için bir süreç var mı?

Bu gözden geçirme kuruluşun ürünleri ve hizmetleri temin etme taahhüdünden önce yapılıyor mu?

Ürünleri veya hizmetleri tasarlıyor ve geliştiriyor iseniz, standardın şartlarına uygun olarak belirlenmiş ve uygulanmakta olan süreçler mevcut mu?

Dış kaynaktan sağlanan süreçler, ürünler ve hizmetlerin belirlenmiş olan şartları sağladığını garanti altına alıyor musunuz?

Dış kaynak sağlayıcıların seçimi, performanslarının izlenmesi ve yeniden değerlendirilmesi için kriterleriniz var mı?

Ürünlerin ve hizmetlerin sunumu aşağıdakileri içerecek şekilde kontrollü şartlarda yürütülüyor mu ?

- üretilecek olan ürünlerin veya sunulacak olan hizmetin özelliklerini tanımlayan dokümanite edilmiş bilginin varlığı
- ulaşılabilecek sonuçları tanımlayan dokümanite edilmiş bilgini varlığı
- süreçlerin veya çıktıların kontrol kriterlerinin ve ürünler/hizmetler için kabul kriterlerinin uygun seviyelerde izlenmesi ve ölçülmesi faaliyetleri karşılanıyor mu?
- görevleri yürüten kişilerin yetkin olmaları sağlanıyor mu?

Üretim ve hizmet sağlama sırasındaki çıktıların belirlenmesini ve izlenebilirliğini sağlamak için uygun yöntemleriniz var mı?

Ürünlerin ve hizmetlerin sunumunda müşteriye veya dış kaynak sağlayıcılara ait mülkiyet kullanılıyorsa, bu etkin bir şekilde kontrol ediliyor mu?

Ürünler ve hizmetler ile ilgili, garanti, bakım hizmetleri, geri dönüşüm veya bertaraf gibi teslimat sonrası faaliyetler var ise, bunlar tanımlanmış ve yönetiliyor mu?

Uygun olmayan çıktılar, istenmeyen kullanımlarının veya teslimatının önlenmesi için yönetiliyor mu?



Performans değerlendirme

Kuruluş aşağıdakileri belirlemiş mi ?

- Neyin izlenmesi ve ölçülmesi gerektiği
- Geçerli sonuçları sağlamak için izleme, ölçme, analiz ve gerekli değerlendirme yöntemleri

İzleme ve ölçme sonuçlarının ne zaman analiz edilmesi ve değerlendirilmesi gerektiği belirlenmiş mi?

Müşterilerin ihtiyaçlarının ve beklentilerinin karşılanma seviyesi ile ilgili algılarının izlenmesi için yöntemler belirlenmiş mi?

Kuruluş, bir KYS iç tetkiki için bir program oluşturmuş mu?

KYS içerisinde iyileştirme fırsatları için ihtiyaçlar ve bu ihtiyaçları gözden geçirmek için toplantılara yönetimin nasıl dahil edileceği belirlenmiş mi?

Yönetimin gözden geçirmelerinin yürütülmesi konusunda bir yaklaşım belirlenmiş mi ve uygulanıyor mu?

İyileştirme

Kuruluş müşteri şartlarını karşılamak ve müşteri memnuniyetini geliştirmek için iyileştirme fırsatlarını belirlemiş ve seçmiş mi ve gerekli aksiyonları uygulamış mı?

Kuruluşun uygunsuzlukları ve ilgili düzeltici faaliyetleri yönetmek için uygun süreçleri var mı?

Kuruluş KYS'nin uygunluk, yeterlilik ve etkinliğinin sürekli iyileştirilmesi şartını nasıl ele alacağına karar vermiş mi?