

# ISO 9001 İÇ DENETİM (TETKİK) SORU LİSTESİ

Doküman No:

Yayın Tarihi:

Revizyon No:

Sayfa:

1/11

STANDARD NO	SORULAR	AÇIKLAMALAR
4	KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ	
4.1	GENEL ŞARTLAR Genel şartlar yerine getirilmiş mi?	
4.2	DOKÜMANTASYON ŞARTLARI	
4.2.1	GENEL ŞARTLAR Oluşturulan dökümantasyon; 1-Kalite politikası ve hedeflerini, 2-Kalite el kitabını,standardın öngördüğü prosedürleri, 3-Proseslerin etkin planlaması,işletilmesi ve kontrolünü sağlamak için ihtiyaç duyulan dökümanları 4-Standardın istediği kayıtları, içeriyormu?	
4.2.2	KALİTE EL KİTABI 1-Kalite El Kitabı oluşturulmuş mu? 2-Oluşturulan KEK'de KYS'nin herhangi bir maddesi hariç tutulmuş mu ? 3-KYS için oluşturulmuş,dökümante edilmiş prosedürleri veya bunlara atıfları ile KYS proseslerini ve aralarındaki etkileşimleri içeriyor mu?	
4.2.3	DÖKÜMANLARIN KONTROLÜ 1-Dokümanların kontrolü ile ilgili dokümante edilmiş prosedür oluşturulmuş mu? 2-El Kitabı, prosedürler, talimatlar yayınlanmadan önce yeterlilik için onaylanmış mı? 3-Dokümanların gerektiğinde gözden geçirilmesi, güncelleştirilmesi ve tekrar onaylanması, doküman değişikliklerinin ve güncel revizyon durumunun belirlenmesi sağlanmış mı? 4-Yürürlükteki dokümanların ilgili baskılarının kullanım yerlerinde bulundurulması, okunabilir olması ve kolaylıkla ulaşılabilmesi sağlanmış mı? 5-Dış kaynaklı dokümanlar belirlenmiş mi ve dağıtımlarının kontrol altına alınması sağlanmış mı?	

Sorumluluk

Ünvanı

Adı Soyadı

Onay

# ISO 9001 İÇ DENETİM (TETKİK) SORU LİSTESİ

Doküman No:

Yayın Tarihi:

Revizyon No:

Sayfa:

2/11

4.2.3	6-Güncelliğini yitirmiş dokümanların, herhangi bir amaçla saklanmaları durumunda, istenmeyen kullanımın önlenmesi için bunlara uygun bir işaret kullanılıyor mu?	
4.2.4	<b>KAYITLARIN KONTROLÜ</b> 1-Kayıtların kontrolü ile ilgili dokümante edilmiş bir prosedür oluşturulmuş mu? 2-Kalite kayıtları prosedürde ve ilgili dokümanlarda belirtilen sürede saklanıyor mu? 3-Kalite kayıtları uygun ortamda saklanıp, korunuyor mu? 4-Kalite kayıtları kolaylıkla ayırt edilip, tekrar elde edilebiliyor mu? 5-Arşivde bulunan dosyaların tasnifi yapılmış mı? 6-Arşivde aranılan dosyalara kolayca ulaşılabilir mi? (Arşiv planı var mı?) 7-Arşiv komisyonu oluşturulup,arşiv sorumlusu belirlenmiş mi?	
5	<b>YÖNETİMİN SORUMLULUĞU</b>	
5.1	<b>YÖNETİMİN TAAHHÜDÜ</b> 1-Çalışanlara yasal ve mevzuat şartlarının yanında müşteri şartlarının da yerine getirilmesinin önemi iletilmiş mi? 2- Kalite politikası oluşturulmuş mu? 3-Kalite hedeflerinin oluşturulması sağlanmış mı? 4-Yönetimin gözden geçirmesi yapılıyor mu? 5-Kaynakların bulunabilirliği sağlanmış mı?	
5.2	<b>MÜŞTERİ ODAKLILIK</b> 1-Müşteri şartlarının çalışanlara anlatılması ve anlaşılması sağlanmış mı? 2-Mevcut ve gelecekteki müşteri ihtiyaçları belirlenmiş mi?	
5.3	<b>KALİTE POLİTİKASI</b> 1-Belirlenen kalite politikası kuruluşun amacına uygun mu? 2-Kalite politikasının tüm personel tarafından bilinmesi ve anlaşılması sağlanmış mı? 3-Kalite politikası YGG de sürekli uygunluk için gözden geçiriliyor mu?	

Sorumluluk	Ünvanı	Adı Soyadı	Onay

# ISO 9001 İÇ DENETİM (TETKİK) SORU LİSTESİ

Doküman No:

Yayın Tarihi:

Revizyon No:

Sayfa:

3/11

5.4	PLANLAMA	
5.4.1	KALİTE HEDEFLERİ 1-Kalite hedefleri kuruluşun ilgili fonksiyon ve seviyelerinde oluşturulmuş mu? 2-Kalite hedefleri ölçülebilir mi? 3-Kalite hedefleri kalite politikası ile tutarlı mı?	
5.4.2	KALİTE YÖNETİM SİSTEMİNİN PLANLANMASI 1-KYS nin planlaması yapılmış mı? 2-Hedeflerin gerçekleşmesini sağlamaya yönelik planlama var mı? 3-Planların gerçekleşmesi izleniyor mu? 4-Planlarda iyileşme yapılmış mı?	
5.5	SORUMLULUK, YETKİ VE İLETİŞİM	
5.5.1	SORUMLULUK VE YETKİ 1-Çalışanların, yetki ve sorumlulukları belirlenmiş mi? 2-Yetki ve sorumluluklar ilgililere iletilmiş mi? 3-Personel mevzuata ve KYS ye ilişkin görevlerini biliyor mu?	
5.5.2	YÖNETİM TEMSİLCİSİ 1-Üst yönetimce diğer sorumluluklarına bakılmaksızın standarttaki görevleri yapmak üzere yönetimden bir kişi yönetim temsilcisi olarak atanmış mı? 2-KYS için gerekli prosesleri oluşturup, uygulanmasını ve sürekliliğini sağlıyor mu? 3- KYS performansı ve iyileştirilmesi için yönetime rapor sunuyor mu?	
5.5.3	İÇ İLETİŞİM 1-İç iletişim yöntemleri belirlenmiş mi? 2-İç iletişim etkin olarak uygulanıyor mu?	

Sorumluluk	Ünvanı	Adı Soyadı	Onay

# ISO 9001 İÇ DENETİM (TETKİK) SORU LİSTESİ

Doküman No:

Yayın Tarihi:

Revizyon No:

Sayfa:

4/11

5.6	YÖNETİMİN GÖZDEN GEÇİRMESİ	
5.6.1	GENEL 1-Üst yönetim KYS yi planlanan aralıklarla gözden geçiriyor mu? 2-YGG' de iyileştirme önerileri değerlendiriliyor mu, 3-Kalite politikası ve kalite hedefleri de dahil olmak üzere KYS'nin değişiklik ihtiyaçlarını içeriyor mu? 4-Toplantıda alınan kararlar ilgililere duyuruluyor mu? Sonuçları izleniyor mu? 5-Toplantı ile ilgili kayıtlar tutuluyor muhafaza ediliyor mu? 6-KYS nin iyileştirilmesine yönelik birim içi değerlendirme toplantıları yapılıyor mu?	
5.6.2	GÖZDEN GEÇİRME GİRDİLERİ YGG Girdisi; 1-Kalite politikası ve kalite hedeflerini, 2-Tetkik sonuçlarını, 3-Müşteri geri beslemesini, 4- Proses performansını ve ürünün uygunluğunu, 5-Düzeltilici ve önleyici faaliyetleri, 6-Önceki YGG kararlarından devam eden takip faaliyetlerini, 7-KYS yi etkileyebilecek değişiklikleri? 8-İyileştirme önerilerini, içeriyor mu?	
5.6.3	GÖZDEN GEÇİRME ÇIKTISI YGG çıktısı ; 1-KYS ve Proseslerin etkinliğinin iyileştirilmesi , 2-Müşteri şartları ile ilgili ürün iyileştirmelerini, 3-Kaynak ihtiyaçlarını içeriyor mu?	
6.0	KAYNAK YÖNETİMİ	
6.1	KAYNAKLARIN SAĞLANMASI 1-KYS uygulaması, sürdürülmesi ve etkinliğinin sürekli iyileştirilmesi için gerekli kaynaklar belirlenmiş mi? 2- Müşteri şartlarını yerine getirmek için müşteri memnuniyetini artırmak amacıyla gerekli kaynaklar sağlanmış mı?	

Sorumluluk	Ünvanı	Adı Soyadı	Onay

# ISO 9001 İÇ DENETİM (TETKİK) SORU LİSTESİ

Doküman No:

Yayın Tarihi:

Revizyon No:

Sayfa:

5/11

6.0	KAYNAK YÖNETİMİ	
6.1	KAYNAKLARIN SAĞLANMASI  1-KYS uygulaması, sürdürülmesi ve etkinliğinin sürekli iyileştirilmesi için gerekli kaynaklar belirlenmiş mi?  2- Müşteri şartlarını yerine getirmek için müşteri memnuniyetini artırmak amacıyla gerekli kaynaklar sağlanmış mı?	
6.2	İNSAN KAYNAKLARI	
6.2.1	GENEL  Ürün kalitesini etkileyen işleri yapan personel uygun öğrenim, beceri ve tecrübe yönünden yeterli mi?	
6.2.2	YETERLİLİK, BİLİNÇ, EĞİTİM  1-Ürün kalitesini etkileyen işleri yürüten personel için gerekli yeterliliği (personelde olması gereken özellik) belirlenmiş mi?  2-Personelin eğitimi sağlanıp, bu konuda gerekli tedbirler alınıyor mu?  3-Alınan tedbirlerin etkinliğini değerlendirmiş mi?  4-Personele yönelik işbaşı eğitimler yapılıyor mu?  5- İşbaşı eğitim istek ve ihtiyaçları iletiliyor mu?  6-Yıllık eğitim planı tüm personele duyurulmuş mu?  7-Öğrenim, eğitim, beceri ve deneyim kayıtları tutuluyor mu?	
6.3	ALT YAPI  1-Bina ve çalışma alanları verilen ürünün ifası için yeterli mi?  2-Verilen ürünlerle ilgili olarak donanım ( büro malzemesi vb.) bulunmakta mı?  3-Mevcut sistemle evrak bilgileri kısa sürede ilgili birime ulaşabilmekte mi?	
6.4	ÇALIŞMA ORTAMI  1-Çalışma ortamı verilen ürün şartlarını sağlıyor mu? (Isı,ışık v.b)	

Sorumluluk	Ünvanı	Adı Soyadı	Onay

# ISO 9001 İÇ DENETİM (TETKİK) SORU LİSTESİ

Doküman No:

Yayın Tarihi:

Revizyon No:

Sayfa:

6/11

7	ÜRÜN GERÇEKLEŞTİRME	
7.1	ÜRÜN GERÇEKLEŞTİRMENİN PLANLANMASI Ürün gerçekleştirme planlamasında;  1-Kalite hedefleri ve ürün şartları, 2-Ürünlerin nasıl sunulacağına ait dökümanlar,  3-Ürüne özgü doğrulama,izleme ve kabul kriterleri,  4-Ürün Gerçekleştirme proseslerinin ve bunun sonucu meydana gelen ürün şartları karşıladığına dair kayıtları sağlamak için gereken kayıtlar, belirlenmiş mi?	
7.2	MÜŞTERİ İLE İLİŞKİLİ PROSESLER  1-Çalışanlar tarafından mevzuat yasal şartlar ve müşteri şartları uygulanıyor mu?  2-Kurumca verilecek ürüne ilişkin ürün sunumu ve ürün sunumu sonrasında yasal şartlar ile kurum şartları ve olası müşteri şartları belirlenmiş mi?	
7.2.2	ÜRÜNE BAĞLI ŞARTLARIN GÖZDEN GEÇİRİLMESİ  1-Ürün şartları tanımlanıp,gözden geçiriliyor mu?  2-Önceden belirlenen ürün şartlarının farklılık arzemesi halinde,çözümünebiliyor mu?  3-Ürün sunumundan önce ürünün verilir verilmediği belirleniyor mu? 4-Ürün şartlarının değişimi halinde ilgili dökümanlar güncelleniyor mu?	
7.2.3	MÜŞTERİ İLE İLETİŞİM  1-Ürüne ait bilgilere müşteri tarafından nasıl ulaşılacağı, (Telefonla, faks ile,yüz yüze v.b) belirlenmiş mi?  2-Kuruluş, şikayetlerde dahil olmak üzere müşteri geri beslemesi için bir yöntem (Telefon, anket, yüz yüze v.b) belirlemiş mi?	

Sorumluluk	Ünvanı	Adı Soyadı	Onay

# ISO 9001 İÇ DENETİM (TETKİK) SORU LİSTESİ

Doküman No:

Yayın Tarihi:

Revizyon No:

Sayfa:

7/11

7.4	SATIN ALMA	
7.4.1	SATIN ALMA PROSESİ 1-Satın alma prosesi tanımlanmış mı? 2-Dokümante edilmiş prosedür oluşturulmuş mu? 3-Tedarikçi kriterleri belirlenmiş mi? Belirlenen kriterlere göre değerlendirme yapılıyor mu? 4-Satın alma işlemleri kayıt altına alınıyor mu?	
7.4.2	SATIN ALMA BİLGİSİ 1-Satın alma şartlarının yeterliliği sağlanmış mı? 2-Satın alınacak ürün ve ürünle ilgili şartlar belirleniyor mu? 3-Satın alma için yeterli personel görevlendirilmiş mi?	
7.4.3	SATINALINAN ÜRÜNÜN DOĞRULANMASI 1-Satın alınan ürünün belirtilmiş satın alma şartlarını karşılama için gerekli muayene ve kabul işlemleri yapılıyor mu? 2-Doğrulama, satın alımın yapıldığı yerde ise buna ilişkin düzenlemeler ve ürünün serbest bırakma metodu belirleniyor mu?	
7.5	HİZMETİN SUNULMASI	
7.5.1	ÜRÜN SAĞLAMANIN KONTROLÜ 1-Kontrollü şartlar altında üretim ve ürün sağlama planlı olarak yürütülüyor mu? 2-Ürünün özelliklerini açıklayıcı bilgiler bulunuyor mu? 3-Ürün sunumunda uygun teçhizat kullanılıyor mu? 4-İzleme ve ölçme uygulanıyor mu? 5-Serbest bırakma, teslimat ve teslimat sonrası faaliyetleri uygulanıyor mu?	
7.5.2	ÜRÜN SAĞLANMASI İÇİN PROSESLERİN GEÇERLİLİĞİ 1-Ürünlerin gözden geçirilmesi ve onaylanması için kriterler tanımlanmış mı? 2- Kayıtlar için şartlar belirlenmiş mi? 3-Ekipman ve personel yeterliliği onaylanmış mı?	

Sorumluluk	Ünvanı	Adı Soyadı	Onay

# ISO 9001 İÇ DENETİM (TETKİK) SORU LİSTESİ

Doküman No:

Yayın Tarihi:

Revizyon No:

Sayfa:

8/11

7.5.3	<b>BELİRLEME VE İZLENEBİLİRLİK</b> 1-Ürünü izleme yöntemleri belirlenmiş mi? 2-Ürün belirlenen kriterlere uygun şekilde iletiliyor mu? 3-Ürün, kabulünden sunumuna kadar izlenebiliyor mu?	
7.5.4	<b>MÜŞTERİ MÜLKİYETİ</b> 1-Müşteri mülklerinin ne olduğu tanımlanmış mı? 2-Müşteri mülkü korunuyor mu?, Koruma yöntemleri tanımlanmış mı? 3-Herhangi bir müşteri mülkünün zarar görmesi halinde ne yapıldığı tanımlanmış mı? 4-Müşteri mülkünün zarar görmesi durumunda bu durum müşteriye bildirilerek,kayıtlar muhafaza ediliyor mu?	
7.5.5	<b>ÜRÜNÜN MUHAFAZASI</b> 1-Ürünün sunumuna esas teşkil edecek tüm dokümanlar ürünün sunumu ve sonrasında muhafaza ediliyor mu? 2- Bu muhafaza, tanımlamayı ve ulaşım yollarını, içeriyor mu?	
7.6	<b>İZLEME VE ÖLÇME CİHAZLARININ KONTROLÜ</b> 1-Bilgisayar yazılımının, amaçlanan uygulamayı yerine getirme yeteneği teyit ediliyor mu? Teyit etme kullanımdan önce yapılıyor mu?	
8.1	<b>ÖLÇME, ANALİZ VE İYİLEŞTİRME</b> 1-Dokümante edilmiş prosedür var mı? 2-Ürünün uygunluğunu göstermek ve KYS nin uygunluğunu sağlamak ve etkinliği sürekli iyileştirmek için izleme,ölçme ve analiz yapılıyor mu?	
8.2	<b>İZLEME VE ÖLÇME</b>	

Sorumluluk	Ünvanı	Adı Soyadı	Onay



# ISO 9001 İÇ DENETİM (TETKİK) SORU LİSTESİ

Doküman No:

Yayın Tarihi:

Revizyon No:

Sayfa:

9/11

8.2.1	<b>MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ</b> 1-Müşteri memnuniyetini ölçmeye yönelik yöntemler belirlenmiş midir? 2-Müşteri memnuniyetine ait bilgiler izlenerek iyileştirmelerde kullanılıyor mu?	
8.2.2	<b>İÇ DENETİM</b> 1-İç denetimle ilgili dokümante edilmiş bir prosedür oluşturulmuş mu? 2-İç denetim planlanan aralıklarla yapılıyor mu? 3-İç denetim detay planı süresi içerisinde ilgili birime ulaşmış mı? 4-Açılış ve kapanış toplantısı yetkililerin katılımı ile yapılıyor mu? 5-Uygunsuzluklar kayıt altına alınarak gerekli önlemler alınıyor mu? 6-İç denetim bulguları yönetime sunularak doğrulanması sağlanıyor mu? 7-Denetim sırasında soru listeleri kullanılmış mı? Soru listelerinin bir örneği birime bırakılmış mı? 8-İç Denetim değerlendirme raporları zamanında iletiliyor mu?	
8.2.3	<b>PROSESLERİN İZLENMESİ VE ÖLÇÜLMESİ</b> 1- Proseslerin izlenmesi ve ölçülmesi için uygun yöntemler belirlenmiş mi? 2- Prosesler sahiplerince izlenip ölçülüyor mu? 3-İzleme ve ölçme sonuçlarına göre DÖF başlatılıyor mu?	
8.2.4	<b>ÜRÜNÜN İZLENMESİ VE ÖLÇÜLMESİ</b> 1-Ürünün şartlarının yerine getirildiğini doğrulamak için ürünün özellikleri izlenip, ölçülüyor mu? 2-Doğrulama işlemleri ürün gerçekleştirme proseslerinin uygun aşamalarında yapılıyor mu? 3-Ürün izleme ve ölçmeyle ilgili kayıtlar tutuluyor mu? 4-Ürünün son olarak kimin onayı ile gerçekleşeceği belirlenmiş ve uygulanıyor mu?	

Sorumluluk	Ünvanı	Adı Soyadı	Onay

# ISO 9001 İÇ DENETİM (TETKİK) SORU LİSTESİ

Doküman No:

Yayın Tarihi:

Revizyon No:

Sayfa:

10/11

8.3	<p>UYGUN OLMAYAN ÜRÜN KONTROLÜ</p> <p>1-Uygun olmayan ürünle ilgili dokümanite edilmiş bir prosedür oluşturulmuş mu? 2-Uygun olmayan ürünlerin ne gibi işlemlere tabi tutulacağı belirlenmiş mi?</p> <p>3-Uygunsuzlukların kayıtları tutuluyor mu? Bunların gereği yapılıyor mu?</p> <p>4-Herhangi bir uygunsuzluk nedeniyle beklemeye alınan ürün tanımlanmış mı? 5-Uygunsuzlukları kim tespit ediyor ve kim gideriyor tanımlanmış mı?</p>	
8.4	<p>VERİ ANALİZİ</p> <p>1-KYS uygunluğunu göstermek ve etkinliğin sürekli iyileştirilmesi için veriler toplanıp, analiz ediliyor mu? 2- Veri analizi yapılırken hangi istatistiksel yöntemin kullanıldığı tanımlanıp ,kullanılıyor mu? 3- Bu Analiz, izleme, ölçme ve diğer kaynaklardan çıkan verileri kapsıyor mu?</p> <p>4-Analiz edilen veriler müşteri memnuniyetini artırmada, proseslerin iyileştirilmesinde, tedarikçi seçiminde ve sürekli iyileştirmelerde kullanılıyor mu?</p>	
8.4	<p>VERİ ANALİZİ</p>	

Sorumluluk	Ünvanı	Adı Soyadı	Onay

# ISO 9001 İÇ DENETİM (TETKİK) SORU LİSTESİ

Doküman No:

Yayın Tarihi:

Revizyon No:

Sayfa:

11/11

8.5	İYİLEŞTİRME	
8.5.1	SÜREKLİ İYİLEŞTİRME 1-Birimde,kalite politikası, kalite hedefleri, denetim sonuçları,veri analizi, düzeltici ve önleyici faaliyetler ve YGG çıktıları kullanılarak,KYS nin etkinliği sürekli iyileştiriliyor mu?	
8.5.2	DÜZELTİCİ FAALİYET 1-Düzeltilen faaliyetle ilgili dokümante edilmiş bir prosedür oluşturulmuş mu? 2-Uygunsuzluklar için düzeltici faaliyet yürütülüyor mu? 3- Düzeltici faaliyet talepleri değerlendirilip,izleniyor mu? 4-Başlatılan faaliyetlerin sonuçlarının kayıtları tutuluyor mu?	
8.5.3	ÖNLEYİCİ FAALİYET 1-Önleyici faaliyetle ilgili dokümante edilmiş bir prosedür oluşturulmuş mu? 2-Potansiyel uygunsuzluklar için önleyici faaliyet yürütülüyor mu? 3-Önleyici faaliyet talepleri değerlendirilip,izleniyor mu? 4-Başlatılan kayıtların sonuçlarının kayıtları tutuluyor mu?	

Sorumluluk	Ünvanı	Adı Soyadı	Onay