

	<b>UYGUN OLMAYAN ÜRÜNÜN/HİZMETİN KONTROLÜ PROSESİ</b>	<b>Doküman No</b>	<b>P</b>
		<b>Yayın Tarihi</b>	
		<b>Revizyon No.</b>	00
		<b>Revizyon Tarihi</b>	-
		<b>Sayfa No</b>	1/3

### 1. AMAÇ

Bu Prosesin amacı, Firmamız ISO 9001: 2015 Kalite Yönetim Sistemi kapsamında ürün/hizmet alanlarında, müşteri şartlarını, sözleşme şartlarını, tüm mevzuat şartlarını ve şirket Kalite politika ve hedeflerinin gerekliliklerini sağlamayan malzeme, ürün ve hizmetlerin kullanım dışı bırakılarak, müşteriye teslim edilmemesi ve bu malzeme, ürün ve hizmetler hakkında karar verilerek yapılacak uygulamaların belirlenmesidir.

### 2. KAPSAM VE SORUMLULUKLAR

Bu Proses Firmamız ISO 9001: 2015 Kalite Yönetim Sistemi kapsamında uygunsuzluğu tespit edilen malzeme, ürün ve hizmetleri kapsamaktadır. Bu Prosesin uygulanmasından Genel Müdür, Genel Müdür Yardımcısı, Kalite Organizasyon Sorumlusu ve diğer bölüm/birim yöneticileri sorumludur.

### 3. TANIMLAR VE KISALTMALAR

**Uygunluksuzluk** : Bir malzemenin, ürünün ve/veya hizmetin herhangi bir aşamada müşteri şartlarını, sözleşme şartlarını, mevzuat şartlarını, şirket KALİTE plan, Proses veya talimatlarında belirlenen kullanım ve kontrol şartlarını sağlamaması durumudur.

### 4. REFERANS DOKÜMANLAR

**Muayene Test ve Kontrol Prosesi**  
**Düzeltilici Faaliyetler Prosesi**  
**Müşteri Algılama Prosesi**  
**Tedarikçi Seçme ve Performansının Takibi Prosesi**  
**Teknik Destek Hizmetleri Prosesi**

### 5. UYGULAMA

#### **Girdilerde Saptanan Uygunluksuzluklar :**

Girdi niteliğindeki ürünler iki aşamalı olarak ele alınır. İlk aşama malzemenin firmamıza geldiği anda yapılan incelemeler, ikinci aşama ise malzeme kabulü yapıldıktan sonra tespit edilen uygunluksuzluklardır.

İlk aşamada girdi ürünler **Muayene Test ve Kontrol Prosesi**'nde belirtildiği şekilde kontrol edilir. Uygunluksuzluk tespit edilirse malzeme reddedilerek teslim alınmaz. Uygunluksuzluk nedeni **Malzeme Kontrol ve Dağıtım Formu** 'nda açıklanarak kayıt altına alınır ve tedarikçi değerlendirmesi için bir kopyası Kalite Organizasyon Sorumlusuna bir kopyası satın almaya gönderilir. Tedarikçi **Tedarikçi Seçme ve Performansının Takibi Prosesi** 'ne göre değerlendirilir. Düzeltilici faaliyet başlatılmaz.

İkinci aşamada girdi uygunluksuzluğu malzemenin kabulünden sonra tespit edilmişse **Uygun Olmayan Ürünün/Hizmetin Kontrolü Formu** doldurulur. Bir kopyası Kalite Organizasyon Sorumlusuna , bir kopyası ise Genel Müdür'e iletilir. Genel Müdür'ün görevlendirdiği kişi/komisyon yapılacak işlem hakkında karar verdikten sonra Genel Müdür'ün onayı alınır.

Karar, **Uygun Olmayan Ürünün/Hizmetin Kontrolü Formu** 'na işlenerek kayıt altına alınır, karar verenler ve Genel Müdür tarafından imzalanır.

Uygunluksuzluğun firmamızdan kaynaklandığının tespit edildiği hallerde (hasar oluşması ve amaca yönelik kullanım vasfının yitirilmesi gibi) **Düzeltilici Faaliyetler Prosesi** 'ne göre düzeltilici faaliyetler gerçekleştirilir.

#### **Müşteriler Tarafından Temin Edilen Malzeme ve Ekipmanlarda Saptanan Uygunluksuzluklar**

Müşteriler tarafından projelerde kullanılmak üzere temin edilen malzeme ve ekipmanlar da **Muayene Test ve Kontrol Prosesi** 'nde belirtildiği şekilde kontrol edilir.

Kabul amacı ile yapılan kontrollerde uygunluksuzluk tespit edilirse uygunluksuzluğu tespit eden kişi tarafından **Uygun Olmayan Ürünün/Hizmetin Kontrolü Formu** doldurulur. Yapılacak işlem hakkında Genel Müdür' den onay alır.

Hazırlayan	Onay

	<b>UYGUN OLMAYAN ÜRÜNÜN/HİZMETİN KONTROLÜ PROSESİ</b>	<b>Doküman No</b>	<b>P</b>
		<b>Yayın Tarihi</b>	
		<b>Revizyon No.</b>	00
		<b>Revizyon Tarihi</b>	-
		<b>Sayfa No</b>	2/3

Müşterinin göndermiş olduğu listelere ürünün uygunsuz veya eksik olduğu işlenir ve müşteriye bu listeler bir yazı ile gönderilerek haberdar edilir.

Müşteri tarafından gönderilen ve uygunsuz olduğu tespit edilen malzeme ve ekipmanların kullanımını engellemek amacıyla tanımlama yapılır.

#### **Proses Esnasında Saptanan Uygunsuzluklar :**

Ürünler (yazılım) uygulama esnasında ve/veya **Muayene Test ve Kontrol Prosesi**'ne göre ortaya çıkan ve anında çözümlenebilecek uygunsuzluklar giderilmeden bir sonraki aşamaya geçilemez. Ortaya çıkan uygunsuzluklar ile ilgili **Düzeltilici Faaliyetler Prosesi** işletilerek **Düzeltilici Faaliyet İstek Formu** açılır.

#### **Nihai Ürün/Hizmetlerde Saptanan Uygunsuzluklar :**

Nihai ürün/hizmetler **Muayene Test ve Kontrol Prosesi**'ne göre kontrol edilir. Uygunsuzluk tespiti durumunda **Uygun Olmayan Ürünün/Hizmetin Kontrolü Formu** doldurularak bir kopyası Kalite Organizasyon Sorumlusuna, bir kopyası ise Genel Müdür'e iletilir. Genel Müdür'ün görevlendirdiği kişi/komisyon yapılacak işlem hakkında karar verdikten sonra Genel Müdür onayı alınır. Gerekli hallerde **Düzeltilici Faaliyetler Prosesi**'ne göre gerekli düzeltmeler ve düzeltilici faaliyetler gerçekleştirilir.

Nihai ürün/hizmet ile ilgili bildirilen müşteri şikayetlerinde , **Müşteri Algılamasının Ölçümü Prosesi**' ne göre şikayet kayıt altına alınır. İlgili şikayet Genel Müdür'ün görevlendirdiği kişi/komisyon tarafından incelendikten sonra uygunsuzluk belirlendiğinde **Uygun Olmayan Ürünün/Hizmetin Kontrolü Formu** doldurulur. **Teknik Destek Hizmetleri Prosesi** ve, ihtiyaç durumunda **Düzeltilici Faaliyetler Prosesi**'ne göre işlemler yapılır.

#### **Uygun Olmayan Ürünün Tanımlanması**

Kullanıma uygun olmayan herhangi bir girdi malzemeleri tespit edildiğinde, kullanılmasının engellenmesi için üzerine **KIRMIZI** renkte **KULLANILMAYACAKTIR** yazısı asılır.

Ürün/hizmet ile ilgili olarak Sorumlu tarafından **Uygun Olmayan Ürünün/Hizmetin Kontrolü Formu** doldurularak bir kopyası Kalite Organizasyon Sorumlusuna, bir kopyası ise Genel Müdür'e iletilir. Genel Müdür'ün görevlendirdiği kişi/komisyon yapılacak işlem hakkında karar verdikten sonra Genel Müdür onayı alınır. Gerekli hallerde **Düzeltilici Faaliyetler Prosesi**'ne göre gerekli düzeltmeler ve düzeltilici faaliyetler gerçekleştirilir.

#### **Diğer**

Bu Prosesse göre uygunsuzluğu giderilmiş ürün, **Muayene Test ve Kontrol Prosesi**'ne göre yeniden kontrole tabi tutulur, onaylandıktan sonra kullanıma alınır.

### **5. PERFORMANS KRİTERLERİ**

-

### **6. PROSES SAHİBİ**

Kalite Organizasyon Sorumlusu

### **7. İLGİLİ DÖKÜMANLAR**

- **Uygun Olmayan Ürünün/Hizmetin Kontrolü Formu**
- **Düzeltilici Faaliyet İstek Formu**
- **Malzeme Kontrol ve Dağıtım Formu**

Hazırlayan	Onay

	<b>UYGUN OLMAYAN ÜRÜNÜN/HİZMETİN KONTROLÜ PROSESİ</b>	<b>Doküman No</b>	<b>P</b>
		<b>Yayın Tarihi</b>	
		<b>Revizyon No.</b>	00
		<b>Revizyon Tarihi</b>	-
		<b>Sayfa No</b>	3/3

**8. SİSTEM REFERANSLARI**

TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Standardı, Madde: 8.7

**9. REVİZYON TABLOSU**

REV. NO.	REVİZYON GEREKÇESİ	TARİH

Hazırlayan	Onay