

UYGUN OLMAYAN ÜRÜN PROSEDÜRÜ

Doküman No:

Yayın Tarihi:

Revizyon No:

Sayfa:

1/2

1. Revizyon

Revizyon No	Revizyon Nedeni	Revizyonu Yapan	Revizyon Tarihi
00	İlk yayın		

2. Amaç

Bu prosedürün amacı; müşteri şartlarını tam anlamıyla karşılayabilmek, müşteri memnuniyetini sağlayabilmek, uygun olmayan durumları bertaraf etmek ve oluşmasını önlemek için bir sistem tarif etmek ve bunu standart hale getirmektir.

3. Kapsam

Bu prosedür, Kalite Yönetim Sistemi kapsamında gerçekleştiren Çikolata makineleri üretiminde ve son kullanıcıda oluşabilecek uygunsuzluklara alınan tedbir faaliyetlerini kapsar.

4. Sorumluluklar

Bu prosedürün hazırlanmasından Yönetim Temsilcisi, uygulanmasından tüm bölüm sorumluları sorumludur.

5. Tanımlar

Herhangi bir tanım yoktur.

6. Uygulama

6.1. Üretimin müşteri isteklerine uygun olması için, her aşamada Kalite Yönetim Sistemi'nin prosedürlerine uygun olarak gerçekleştirilir. Görülen uygunsuzluklar : **"Uygunsuzluk Formu (KY/P03/FR01)"** kayıt edilir.

6.2. Alınan tedbir ve düzeltici faaliyetler; Yönetim Temsilcisi ve Genel Müdür tarafından onaylanarak ilgili personele ve müşteriye bildirilir.

6.3. Bu formda, yapılan hizmetlerin kontrollerine ve gerekli görüldüğünde yapılan düzeltme faaliyetlerine ait tüm bilgiler kayıtlı tutulur.

Sorumluluk	Ünvanı	Adı Soyadı	Onay

UYGUN OLMAYAN ÜRÜN PROSEDÜRÜ

Doküman No:

Yayın Tarihi:

Revizyon No:

Sayfa:

2/2

6.4. Hatalı üretim tespit edildiğinde, öncelikle ilgili personel veya taşeron uyarılır ve hatalı işlemin devam etmesi önlenir. Gerekli hallerde hatalı ürün veya hizmete ilişkin düzeltici faaliyetin başlatılması amacıyla Genel Müdür tarafından karar alınır. Bu konudaki faaliyetler, **“Düzeltilici ve Önleyici Faaliyetler Prosedürü P-05”**ne uygun olarak yürütülür.

6.5. Müşterinin yazılı taleplerine ilişkin yapılacak yazışma ve kurulacak iletişim Yönetim Temsilcisi sorumluluğunda ve koordinasyonunda yapılır. Müşteri tarafından yazılı ve / veya sözlü olarak yapılan tüm uygunsuzlukların şikâyet olarak bildirilmesi durumunda; şikâyet alan personel tarafından **“Müşteri Şikâyet Formu (KY/P06-FR03)”** doldurulur. Bu forma, şikâyet konusu detaylı olarak yazılır ve iletilir. Gerekli görülüyor ise fiili bir inceleme yapılır ve forma kayıt edilir. Yapılan inceleme neticesinde Genel Müdür onayıyla alınan / alınacak tedbirlere istinaden gerekli faaliyetlere başlanır. Şikâyete dayalı olarak yapılacak faaliyetler müşteriye yazılı olarak bildirilir.

7.Referanslar:

TSE EN ISO 9001:2008 8.3

8.Ek Dokümantasyon:

Uygunsuzluk Bildirim Formu

KY/P03/FR01

Uygunsuzluklar Çizelgesi

KY/P03/LS01

9.Kayıtlar:

Bu prosedüre ait kayıtlar **“Kalite Kayıtları Kontrolü Prosedürü (P-02)”** ne göre saklanırlar.

Sorumluluk	Ünvanı	Adı Soyadı	Onay