



T.C.
TOKAT GAZİOSMANPAŞA ÜNİVERSİTESİ
Uygun Olmayan Ürün ve Hizmet Prosedürü

| | |
|------------------|--------------|
| Doküman No | TOGÜ.PRS.005 |
| İlk Yayın Tarihi | 23.07.2024 |
| Revizyon Tarihi | 05.02.2026 |
| Revizyon No | 02 |
| Sayfa No | 1/3 |

1. AMAÇ

Bu prosedürün amacı, Tokat Gaziosmanpaşa Üniversitesi'nin sunmuş olduğu hizmetlerde veya ürünlerde tespit edilen uygunsuzluklarla ilgili olarak yapılacakları ve sorumlulukları belirlemektir. Bu prosedür, Üniversitenin tüm birimlerini ve Kalite Yönetim Sistemi kapsamında sunulan ürün ve hizmet uygunsuzluklarını kapsar.

2. KAVRAMLAR

Uygun olmayan ürün ve hizmet: Yasal şartlara, sözleşme şartlarına, Kalite Yönetim Sistemi şartlarına ve müşteri beklentilerine uygun olmayan ürün ve hizmeti

Düzeltilme: Yapılan iş ve işlemler sırasında saptanmış uygunsuzluğun (hatalı işlemlerin) ve uygun olmayan ürün ya da hizmetin en kısa sürede giderilmesi ve kayıt altına alınmasını

DİF: Düzeltici ve İyileştirici Faaliyeti,

YGG: Yönetimi Gözden Geçirmeyi,

KYS: Kalite Yönetim Sistemini

ifade eder.

3. ROLLER VE SORUMLULUKLAR

Birim Yöneticisi: Ürün ve hizmet sunumunda tespit edilen uygunsuzluklarla ilgili yapılacak faaliyetler hakkında nihai kararı vermektен, gerektiğinde uygunsuzlukla ilgili ürün ve hizmet sunumunu durdurma kararını vermektен, uygun olmayan hizmet ve ürün ile ilgili yapılması gereken faaliyetlerin yeterliliğinin izlenmesinden, düzeltici ve iyileştirme faaliyet ihtiyaçlarının belirlenmesinden, planlanan faaliyetlerin zamanında etkin bir şekilde yerine getirilmesini sağlamaktan sorumludur.

Birim Kalite Temsilcisi: Uygun olmayan ürüne ve hizmete ilişkin düzeltme işlemini kayıt altına almaktan, yapılacak düzeltici ve iyileştirici faaliyetleri Kalite Koordinatörlüğüne iletmekten sorumludur.

Kalite Koordinatörlüğü: Birim Kalite Temsilcileri tarafından iletilen düzeltici ve iyileştirici faaliyetlerin takibinden ve YGG Toplantısında raporlanmasından sorumludur.

4. UYGULAMA

4.1. Uygun Olmayan Ürünün ve Hizmetin Tespiti

Uygun olmayan ürün veya hizmet; dışarıdan temin edilen ürünün veya hizmetin ve yapım işinin kabulü esnasında; depolama sürecinde, üretim ve hizmet sunumu süreçlerinde ve paydaş geri bildirim süreçlerinde yapılan tespitler ile belirlenir. Tespit sonucunda TOGÜ.PRS.004 Düzeltici ve İyileştirici Faaliyetler Prosedürü'ne göre uygunsuzluklar giderilir.

| | |
|------------------------|------------------------|
| Hazırlayan | Onaylayan |
| Kalite Koordinatörlüğü | Kalite Koordinatörlüğü |



T.C.
TOKAT GAZİOSMANPAŞA ÜNİVERSİTESİ
Uygun Olmayan Ürün ve Hizmet Prosedürü

| | |
|------------------|--------------|
| Doküman No | TOGÜ.PRS.005 |
| İlk Yayın Tarihi | 23.07.2024 |
| Revizyon Tarihi | 05.02.2026 |
| Revizyon No | 02 |
| Sayfa No | 2/3 |

4.1.1. Dışarıdan Temin Edilen Ürünün, Hizmetin veya Yapım İşinin Kabulü Esnasında Yapılan Tespitler

Dış tedarikçilerden temin edilen ürünlerin, hizmetlerin ve yapım işlerinin kabul işlemleri,

- Yapım İşleri Muayene ve Kabul Yönetmeliği
- Mal Alımları Denetim Muayene ve Kabul İşlemlerine Dair Yönetmelik
- Hizmet Alımları Muayene ve Kabul Yönetmeliği
- Danışmanlık Hizmet Alımları Muayene ve Kabul Yönetmeliği

hükümlerine göre yapılır ve sürece 4734 ve 4735 sayılı kanun hükümlerine göre devam edilir.

4.1.2. Depolama Sürecinde Yapılan Tespitler

Depolama şartları, depo ve sevkiyat hareketleri vb. sebeplerden dolayı kullanılamayacak derecede bozulan, deforme olan ürünlerin veya materyallerin tespit edilmesi halinde Taşınır Mal Yönetmeliği hükümlerine göre işlem yapılır.

4.1.3. Üretim ve Hizmet Sunumu Süreçlerinde Yapılan Tespitler

Ürünün ve hizmetin sunumu esnasında, öncesinde veya sonrasında tespit edilen uygunsuzluklar, faaliyeti gerçekleştiren birimler tarafından derhâl düzeltilir ve ürünü veya hizmeti alan taraf bilgilendirilir. Sunum gerçekleşmemiş ise uygun olmayan ürünün ve hizmetin sunumu önlenir.

4.1.4. Paydaş Geri Bildirim Tespitleri

Paydaş geri bildirimleri sonucu tespit edilen uygun olmayan ürün ve hizmetlerle ilgili olarak, TOGÜ.PRS.003 Paydaş Geri Bildirim Yönetimi Prosedürü doğrultusunda işlem yapılır.

4.2. Sürecin İzlenmesi ve İyileştirilmesi

Uygun olmayan ürüne ve hizmete ilişkin düzeltmeler, birim yöneticileri tarafından sürekli olarak izlenir ve değerlendirilir. Tekrarlayan veya yayılma potansiyeli olan uygunsuzluklarla ilgili olarak TOGÜ.PRS.004 Düzeltici ve İyileştirici Faaliyetler Prosedürü doğrultusunda işlem yapılır. Kalite Koordinatörlüğü, uygun olmayan ürün ve hizmetlere yönelik düzeltme sonuçlarını YGG toplantısında görüşülmek üzere sunar.

5. İLGİLİ DOKÜMANLAR

4734 Sayılı Kanun

4735 Sayılı Kanun

Danışmanlık Hizmet Alımları Muayene ve Kabul Yönetmeliği

Hizmet Alımları Muayene ve Kabul Yönetmeliği

Mal Alımları Denetim Muayene ve Kabul İşlemlerine Dair Yönetmelik

| | |
|------------------------|------------------------|
| Hazırlayan | Onaylayan |
| Kalite Koordinatörlüğü | Kalite Koordinatörlüğü |

Bu dokümanın basılı hali kontrolsüz doküman kabul edilmektedir. Lütfen web sitesinden en son versiyonuna ulaşınız.



T.C.
TOKAT GAZİOSMANPAŞA ÜNİVERSİTESİ
Uygun Olmayan Ürün ve Hizmet Prosedürü

| | |
|------------------|--------------|
| Doküman No | TOGÜ.PRS.005 |
| İlk Yayın Tarihi | 23.07.2024 |
| Revizyon Tarihi | 05.02.2026 |
| Revizyon No | 02 |
| Sayfa No | 3/3 |

TOGÜ.PRS.003 Paydaş Geri Bildirim Yönetimi Prosedürü
TOGÜ.PRS.004 Düzeltici ve İyileştirici Faaliyetler Prosedürü
Yapım İşleri Muayene ve Kabul Yönetmeliği

| | |
|------------------------|------------------------|
| Hazırlayan | Onaylayan |
| Kalite Koordinatörlüğü | Kalite Koordinatörlüğü |

Bu dokümanın basılı hali kontrolsüz doküman kabul edilmektedir. Lütfen web sitesinden en son versiyonuna ulaşınız.