

# Quality

## ISO 9001 BELGESİ

### ÜRÜN VE HİZMET ŞARTLARI ZORUNLU DOKÜMANLARI VE KAYITLARI

Kuruluşun, ürün ve hizmetle ilgili bilgi sağlanmasını, şartlarını, değişiklikler dahil, elleçleme soruları, sözleşme ve siparişleri, şikayetleri dahil, ürün ve hizmetlerle ilgili müşterilerden geri bildirimler sağlanmasını, müşteri mülkiyetinin elleçlenmesi ve kontrolünü, uygun olduğu zaman beklenmedik durumlar için özel şartların belirlenmesini, ürüne uygulanabilir birincil ve ikincil mevzuat şartlarını, kuruluşun gerekli olduğunu düşündüğü ilave şartlarını, sözleşme, farklı sözleşme ve sipariş şartlarını, kuruluşun, teklif ettiği ürün ve hizmetler için beyan ettiği şartları karşılayabileceğini, müşteriye teklif edilecek ürün ve hizmetler için şartları karşılayabilme yeteneğine sahip olduğunun güvencesini, teslimat ve teslimat sonrası faaliyetlerle ilgili şartlar dahil, müşteri tarafından belirtilen şartları, müşteri tarafından ifade edilmeyen ancak belirtilmiş veya amaçlanan kullanım için gerekli olan şartları, teyit şartlarını, gözden geçirme şartlarını, değişiklik ve varsa değişiklik uygulama şartlarını oluşturduğu dokümantasyonel bilgilere Ürün Ve Hizmet Şartları Zorunlu Dokümanları denir.

Kuruluşlar tanımda verilen içerikleri karşılayacak müşteri iletişim, ürün/hizmet şartları, proses, sistem, yasal mevzuat vb. tüm şartlar için dokümante bilgilerini oluşturmalı, uygulamalı, değerlendirmeli, iyileştirmeli ve muhafaza etmelidir.

