

YÖNETİM SİSTEMLERİ BELGELENDİRME USUL VE ESASLARI

AMAÇ

Kuruluşların belgelendirme başvurularının SERCONS tarafından nasıl ele alınacağını, değerlendirileceğini ve ne şekilde sonuçlandırılacağını açıklamaktır.

KURULUŞ

SERCONS; Türkiye Cumhuriyeti yasalarına göre kurulmuş, TC Mevzuatına göre faaliyet gösteren ve bu konuda tam uygunluğu bulunan, bağımsız, üçüncü taraf tetkik ve uluslararası standartlara göre belgelendirme hizmeti veren bir belgelendirme kuruluşudur. Türkiye’de ve başvuru olması durumunda yurtdışında da faaliyet gösteren bağımsız ortaklı ve yönetimli bir belgelendirme kuruluşudur.

SERCONS; faaliyetlerinin, belgelendirmenin gizliliğini, objektifliğini ve tarafsızlığını etkilememesini sağlamayacaktır. Ayrıca SERCONS aşağıda açıklanan hususlara uyacağını da taahhüt eder.

- Belgelendirilmiş müşteri dokümanlarının üçüncü taraf kuruluşlara verilmemesi,
- Belge almak ve sürdürmek için danışmanlık hizmetleri vermemek,
- Başka bir belgelendirme kuruluşunu belgelendirmemek,
- Belgelendirdiği veya belgelendireceği müşterisine iç tetkik ve eğitim hizmeti vermemek,
- Çalıştığı danışman firmalarla arasında komisyon ödememek ve ticari bir faaliyete girmemek,
- Yönetim sistemlerinin tasarımı, uygulanması ve sürdürülmesi hizmetlerini sunmamak.

GİZLİLİK

SERCONS çalışanlarının, tetkikçilerinin ve teknik uzmanlarının müşterileri ile ilişkileri sırasında edindikleri herhangi bir bilgi konusunda ilgili belgelendirme sürecinde gizliliği korumakla yükümlüdür. Her çalışanın, tetkikçi ve teknik uzmanın, her zaman müşteri ile ilgili tam gizliliği garantileyen bir gizlilik anlaşmasını imzalaması gerekmektedir.

ORGANİZASYON YAPISI

SERCONS’ un tüm faaliyetleri SERCONS yönetimi kontrolünde idare edilir. Belgelendirmenin yapılması, devam ettirilmesi, belge kapsamının genişletilmesi veya daraltılması, belgenin yenilenmesi, askıya alınması, askı halinin kaldırılması veya geri çekilmesi ile ilgili kararlar teknik yeterliliğe sahip SERCONS Belgelendirme Komitesi tarafından karara bağlanır. Komite tarafından alınan her türlü karar oybirliğiyle alınır. SERCONS bu süreçleri kesinlikle dışarıdan bir kuruluşa devretmez.

Müşteri belge tescilinin, bu kuralların devamlılığını sağlamaması durumunda, Belgelendirme Komitesi belirlenmiş şartlara göre gerekli gördüğü durumlarda; sertifikanın geri çekilmesine, kapsamının daraltılmasına, sertifika verilmemesine veya yeniden belgelendirme yapılmamasına karar verebilir. Bu kararlar ve kararların alınma sebepleri müşteriye Belgelendirme Komitesi tarafından yazılı olarak bildirilir.

Belgelendirme Komitesi, organizasyonun iflas yasalarına tabi hale gelmesi, alacakları ile herhangi bir düzenleme ve anlaşmaya gidilmesi, zorla ya da kendi isteği ile tasfiyeye gidilmesi (yeniden yapılanma hariç), işin alıcısının çıkması ve iyi niyetli müteşebbis olma ehliyetinin yitirildiği durumlarda sertifikayı geri almaya, sertifika verilmemesine ya da yenilenmemesine karar verebilir. Bu gibi kararlar ve sebepleri müşteriye yazılı olarak bildirilecektir.

SERCONS’ UN YÜKÜMLÜLÜKLERİ

Belgelendirmenin yapılması, devam ettirilmesi, belge kapsamının genişletilmesi veya daraltılması, belgenin yenilenmesi, askıya alınması, askı halinin kaldırılması veya geri çekilmesi ile ilgili kararları

YÖNETİM SİSTEMLERİ BELGELENDİRME USUL VE ESASLARI

almak ve işlemlerini yürütmek SERCONS' un temel yükümlülüğüdür. Bu yükümlülüklerini ISO 19011, ISO/IEC 17021 ve diğer akreditasyon kuralları çerçevesinde yürütecektir.

SERCONS, müşteri ile ilgili tüm bilgi ve belgeleri, prosedürleri gizlilik prensibi gereği gizli tutmakla ve gizlilik hükümlerini içeren sözleşmeyi tüm personele, tetkikçilere, uzmanlara ve komitelere imzalatmakla yükümlüdür. Ancak bu bilgiler, akredite eden kuruluş tarafından talep edildiğinde akreditasyon kurumu ile paylaşılabilir. Yasal gerekçeler nedeni ile üçüncü taraflara bilgi vermek durumunda kaldığında, ilgili müşteriyi mutlaka haberdar eder.

SERCONS tarafından verilen hizmet sistem tetkikleri ve belgelendirme için geçerlidir. Yönetim sistemleri kurulması için danışmanlık veremez.

SERCONS vereceği hizmetlerde tarafsızlığı koruyacağını taahhüt eder.

SERCONS, ilgili kuruluşa yönetim sistemindeki uygunsuzluklardan kaynaklanan ve SERCONS' a iletilen müşteri şikayetlerini yazılı olarak bildirir. Müşteriye yönelik objektif deliller içeren şikayetler söz konusu olduğunda şikayetin durumuna göre SERCONS müşteriyi haberli veya habersiz bir şekilde tek başına veya Akreditasyon kuruluşu ile birlikte özel tetkik statüsünde denetleyebilir. Böyle bir durumda müşteri de özel tetkik için gereken şartları sağlamak ve tetkikin gereklerini yerine getirmekle yükümlüdür.

Belgelendirme sisteminde (standart prosedürler veya kurullarda) meydana gelebilecek önemli değişiklikleri, en kısa zamanda belgeli firmalara belirlenecek geçiş süresi içinde gerekli düzenlemeleri yapmaları için duyurmakla yükümlüdür. Bu amaçla web sayfası, e-posta vb. kullanılabilir.

SERCONS müşteriye sunulan sistem belgelendirmesi ile ilgili uygulama dokümanlarında değişiklik yapma hakkına sahiptir. Ancak değişiklikten önceki kazanılmış haklar geçerli olup değişikliklerin uygulanmasında değişiklik tarihi esas alınır. Yapılan değişiklik belgelendirilmiş ve başvuru aşamasında olan tüm kuruluşlara web sitesi aracılığı ile duyurur.

SERCONS, belgeli, belgesi askıda bulunan ve belgesi iptal edilen firmaların bir listesini tutarak web sayfasında yayınlamakla ayda bir güncellemekle sorumludur. Bu liste belgelendirilmiş müşterinin adı, adresi (çok şubeli kuruluşların her biri için), yönetim sistem standardı, kapsam, sertifika no, belge yayın tarihi, belge geçerlilik süresi ve akreditasyon vb. bilgileri kapsamaktadır.

SERCONS, yönetim sistemi belgelendirmesi kapsamında gerçekleştirdiği faaliyetlerle ilgili olarak müşterilere ait tüm kayıtları belge geçerlilik süresince saklamakla yükümlüdür.

SERCONS tetkik ve belgelendirme faaliyetleri kapsamında zarara neden olabilecek risklere karşı Mesleki Sorumluluk Sigortası'na sahip olup, sorumluluğuna ilişkin kapsam ve limitler burada belirtilmektedir. Düzenlenen belgelerin, üçüncü taraflarca tanınmaması durumunda SERCONS' un hiçbir sorumluluğu bulunmamaktadır.

SERCONS gerekli gördüğü taktirde belgelendirilmiş müşterisini denetleme hakkına sahiptir.

SERCONS, taşeron tetkikçi ve/veya teknik uzmanlara verilen bütün işlerin sorumluluğunu üstlenmiştir.

SERCONS tetkikçilerine bazen SERCONS proseslerinin uygulamalarını izlemek amacıyla haberli veya habersiz bir şekilde SERCONS ya da akreditasyon kuruluşunun şahit tetkikçileri eşlik edebilir. Bu, müşteriye herhangi bir ekstra maliyet yüklemeyecek ve tetkik takvimini de hiçbir şekilde etkilemeyecektir.

Başka bir belgelendirme kuruluşundan SERCONS' a transfer olmak isteyen kuruluşların istenen bazı noktaların yeterliliğinin SERCONS tarafından eksik bulunması durumunda eksik olan noktanın yeterliliğini yerinde doğrulanması için tetkikler gerçekleştirebilir.

SERCONS' un kendi isteği ile akreditasyonundan vazgeçmesi veya akreditasyon kurumu tarafından akreditasyonunun iptal edilmesi durumunda; SERCONS tarafından belgelendirilmiş firmalar IAF üyesi bir akreditasyon kurumuna bağlı bir belgelendirme kuruluşunun gözetimine bırakılacaktır.

SERCONS gerekli durumlarda, kuruluş tetkiklerinde gözlemcileri (akreditasyon tetkikçileri veya aday tetkikçiler gibi) bulundurabilir.

SERCONS, başvuran tarafından talep edildiğinde kullanılan yabancı dil gibi özel şartlara göre tetkik hizmeti verilebilme kapasitesini sağlamakla yükümlüdür.

YÖNETİM SİSTEMLERİ BELGELENDİRME USUL VE ESASLARI

BELGELENDİRİLMİŞ KURULUŞUN YÜKÜMLÜLÜKLERİ

Müşteri ilgili standardın gerekliliklerine, bu dokümanda belirtilen gerekliliklere ve "BELGELENDİRME SÖZLEŞMESİ" şartlarına uymalıdır.

Belgelendirilmiş kuruluşlar bu prosedür çerçevesindeki yükümlülüklerini yerine getirmek zorundadırlar. SERCONS tarafından güncellenen belgelendirme uygulamaları ile ilgili dokümanlardaki değişiklikleri www.sercons.com.tr 'den takip etmek ve uymakla yükümlüdür. Müşteri, belgelendirmede esas alınan yönetim sistemi standardı şartlarını uygulamakla yükümlüdür.

Müşteri, tetkike tabi olacağı standartların gerektirdiği dokümanlara uygun yazılı bir yönetim sistemine sahip olmalı ve en az iki ay işletmiş ve ilk belgelendirme tetkikinden önce incelenebilmesi için gerekli olan kayıtları SERCONS' a göndermelidir.

Belgelendirilmiş kuruluş belgelendirildiği kapsamda yaptığı faaliyetlere ait kayıtları yasal zorunluluk olmaması durumunda en az belge geçerlilik süresince muhafaza etmelidir.

Müşteri yönetim sistemi uygulamalarındaki (ana politikalar, prosedürler, vb), organizasyonel değişiklikleri, unvan değişikliklerini, adres değişikliklerini, tüzel kişilik değişikliklerini ve başvuru formunda yer alan bilgilerden herhangi birindeki her türlü değişikliği takip eden bir ay içerisinde bildirmek zorundadır.

Müracaat eden kuruluş, belgelendirme öncesi ve sonrası ilgili yönetim sisteminin değerlendirilmesine ilişkin tüm faaliyetlerini SERCONS' a bildirmekle, onların isteyeceği bilgileri doğru ve zamanında vermekle, çalışmalarında her türlü kolaylığı sağlamakla yükümlüdür. SERCONS' un bütün alanlarda kayıtlara (YGG ve İç Tetkik kayıtları dahil) ulaşabilmesini sağlamak zorundadır.

Akreditasyon kurumunun gerek gördüğü hallerde firmanın denetlenmesi esnasında akreditasyon kurumunun temsilcileri de bulunabilir. Akreditasyon kurumunun temsilcileri tarafından tetkik ile ilgili ihtiyaç duyulan her türlü yazılı ve sözlü bilgiyi vermekle yükümlüdür.

Müşteri kurmuş olduğu sistemin uygulanması ve sürekliliğinin sağlanması amacı ile bir Yönetim Temsilcisi atamakla, çalışma saatlerinde tetkik ekibinin gerekli tüm alanlara girişine olanak sağlamakla, belge kapsamında yer alan ürüne ilişkin yönetim sistem standardı dışında, mevcut yasal gereksinim ya da özel isteklerin de sağlandığını garanti altına almakla yükümlüdür.

Müşteri, yönetim sistem dokümanlarının kontrollü kopyasını tetkiklerinden önce SERCONS' a ulaştırmakla yükümlüdür.

Müşteri, birden fazla yerde bulunan işletmeleri içeren belgelendirmelerin geçerliliğini etkileyecek herhangi bir değişiklikten SERCONS' u haberdar etmelidir.

Müşteri, tetkiki sonrası SERCONS tarafından tespit edilen küçük (minör) uygunsuzlukları varsa, kapatmayı taahhüt ettiği süre içerisinde objektif delilleriyle birlikte göndermesi gerekmektedir.

Müşteri, tetkiki sonrası SERCONS tarafından tespit edilen ve takip tetkiki gerektiren büyük (majör) uygunsuzlukları varsa, SERCONS ile belirlenen tarihte tekrar takip tetkikine girmesi gerekmektedir. Belgelendirme, SERCONS ve müşteri arasında teyit edilen ve sadece belge üzerinde belirtilen kapsam dahilindeki alanlara uygulanır.

Yapılan değişikliklerin sisteme etkisinin değerlendirilmesi amacı ile SERCONS gerektiğinde bedeli mukabilinde ilave tetkik gerçekleştirir. Firma, belgelendirme sisteminde (standart prosedürler veya kurallarda) meydana gelebilecek önemli değişiklikleri kendisine bildirilen geçiş süresinde yapmalıdır.

Belgesini, SERCONS' un itibarını zedeleyecek ve herhangi bir anlaşmazlığa düşürecek şekilde kullanamaz ve SERCONS' u yetkisiz kılacak veya yanlış yola sevk edebilecek açıklamalar yapamaz.

Belgeyi madde 9'da açıklandığı üzere uygun şekilde kullanmakla yükümlüdür.

Müşteri, yönetim sistemindeki uygunsuzluklardan kaynaklanan ürün, hizmet, proses ve varsa servislerinin performansı ile ilgili müşteri şikayetlerinin kayıtlarını tutacak ve gerek duyulduğunda SERCONS' a ibraz edecektir.

Logosunu/logolarını belgenin ürüne değil yönetim sistemine verildiğinin belirtilmesi kaydıyla "BELGE, LOGO VE MARKA KULLANMA TALİMATI" nda tanımlandığı şekilde kullanılabilir.

Sertifika, sertifikada adı geçen müşterinin mülkiyetinde olup, hiçbir şekilde başka bir kurum ya da tüzel kişiliğe devredilemez.

YÖNETİM SİSTEMLERİ BELGELENDİRME USUL VE ESASLARI

Ücretler teklifte belirlenen zaman içinde ödenir. İlk belgelendirme ücreti veya yeniden belgelendirme ücreti ödeninceye kadar belgeler yayınlanmaz. Gözetim ücretleri ödenmediğinde belge askıya alınır veya geri çekilir.

Belgenin yayınlanma hakkı SERCONS' a ait olup, SERCONS onaylamadıkça farklı bir şekilde çoğaltılamaz ve kopya edilemez. Belgelendirmenin delili olarak müşterilere verilebilmesi için tek renkli fotokopiye izin verilir.

Orijinal teklifin kapsamında bulunmayan ekstralar, plansız ziyaretler yönetim sisteminin uygulamada yeterliliğini sürdürdüğünün doğrulanması için yapılan ilave tetkiklerle ilgili ücretlerde faturalandırılır.

Müşteri, yönetim sistem belgelendirmesi ile ilgili ücretleri, "YÖNETİM SİSTEMLERİ ÜCRETLENDİRME TALİMATI" nda da belirtildiği şekilde fatura edilmesini takip eden 15 gün içerisinde ödemekle yükümlüdür. Bu süre zarfında ödeme yapılmamışsa kanuni mevzuatlar uygulanabilir.

Tetkik ve gözetim faaliyetlerindeki tüm ücretler seyahat ve barınma masrafları hariç tutularak (teklifte aksi belirtilmedikçe) fiyatlandırılmıştır. Bu masraflar (yol, konaklama vs) ekstra olarak faturalandırılır. Tüm ücretler buldukları ülkelerin vergi oranlarına göre vergilendirilir. Müşteri belirtilen ücretleri ödemekle yükümlüdür.

Belgenin kullanılması ile ilgili olarak üçüncü şahıslar nezdinde bütün hukuki, mali ve teknik sorumluluk kuruluşa aittir.

Belgenin iptali durumunda orijinal belge SERCONS' a iade edilecektir.

Müşteri, yönetimin gözden geçirilmesi ve iç tetkik maddeleri ile ilgili uygulamaları yılda en az bir kez yapmakla yükümlüdür.

6331 Sayılı İş Güvenliği kanunu gereği tüm iç güvenlik tedbirlerinin alınmasını ve tetkike katılan tetkikçi, teknik uzman, gözlemcilerin saha ziyaretleri sırasında iş sağlığı ve güvenliği önlemlerini almalarını sağlamakla yükümlüdür.

BAŞVURUNUN ALINMASI VE GÖZDEN GEÇİRİLMESİ

Başvuruların işleme konulabilmesi için "YÖNETİM SİSTEMLERİ BELGELENDİRME BAŞVURU FORMU" nun kuruluşun gerçek durumunu gösterecek şekilde doğru ve eksiksiz olarak doldurulması ve yönetim sistemlerine ait başvuru için gerekli belgelerin (başvuru formu, ticaret sicili gazetesi, vergi levhası, imza sirküleri, oda kayıt belgesi, başvuru ile ilişkili istenen diğer evraklar ve transfer için istenen diğer belgeler) tamamının ibraz edilmesi gerekir. Başvuru yapmak isteyen kuruluşlar SERCONS web sitesinden ya da telefon aracılığı ile başvuru için gerekli bilgiyi temin edebilirler.

Vardiyalı çalışan sayısı olduğu durumlarda, başvuru yapan kuruluş, vardiya sayısı ve vardiyalı çalışan sayısı bilgilerini tam olarak SERCONS' a bildirmek zorundadır.

Başvuru formları, SERCONS tarafından başvuran kuruluşun, kapsam, EA kodu, akreditasyon, yönetim sistemi, adam/gün sayısı, tetkik ekibi ve belgelendirme kararı için yetkinlik, lokasyonlar, dil, güvenlik koşulları ve tarafsızlığa olan tehditler gibi kriterler doğrultusunda yeterliliği gözden geçirilerek onay verilir. Transfer talebinde ayrıca eski belge ve raporlar uygunluk açısından kontrol edilir ve transferin yapılıp yapılamayacağına kararı verilir. Tüm evrakları alınan firmanın başvurusu Belgelendirme Müdürü tarafından değerlendirilir. Başvurunun kabul edilmemesi durumunda red gerekçeleri dokümanite edilir ve müşteriye bildirilir. Talep halinde red bilgisi, yazılı olarak verilebilir.

TEKLİF VERİLMESİ VE SÖZLEŞME YAPILMASI

"YÖNETİM SİSTEMLERİ ÜCRETLENDİRME TALİMATI" doğrultusunda teklif ve sözleşme hazırlanarak başvuran kuruluşa gönderilir. Sözleşmenin imzalanması tüm şartların kuruluş tarafından kabul edildiğini gösterir. Sözleşme ile beraber kuruluşun dokümanları (kalite el kitabı, prosedürler, kanuni şartların yerine getirildiğini ispatlayan evraklar, yönetim sistemine özgü diğer dokümanlar), varsa tanıtıcı broşürler istenir.

Kuruluşa ait dokümanlar, başvuru planlamaya alınmadan önce uygunluğu açısından incelenir. Yapılan inceleme sonucunda dokümanlar yeterli bulunur ve kuruluşun müracaat dokümanları sistemin en az 2 ay uygulandığını gösterir durumdaysa, belgelendirme başvurusu planlamaya

YÖNETİM SİSTEMLERİ BELGELENDİRME USUL VE ESASLARI

alınır. Yerinde tetkikin gerçekleştirilebilmesi için başvuran kuruluşun yönetim sisteminin minimum iki ay süreyle işletilmiş olması, iç tetkik ve yönetimin gözden geçirilmesinin yapılmış olması gerekmektedir.

Kuruluş farklı tüzel kişiliğe sahip tesisleri için ayrı formları doldurur ve ayrı müracaat ücretlerini öder.

Kuruluş, başvuruda bulunduğu tarihten itibaren 6 ay içinde belgelendirme tetkikini kabul etmeyerek ertelerse, başvurusu iptal edilir. Ancak, mücbir sebepler durumunda bu süre uygulanmaz. Başvurunun iptali firma talebi ile de yapılabilir.

TETKİKİN PLANLANMASI

Belgelendirme tetkiki ve diğer tüm tetkikler, Planlama ve Sertifikasyon Departmanı tarafından "TETKİK SÜRESİ BELİRLEME PROSEDÜRÜ" doğrultusunda planlanır.

Tetkik ekibi, başvuruya esas standart/standartlar, kuruluşun faaliyet alanı, çalışan personel sayısı ve proseslerinin durumu göz önüne alınarak oluşturulur. Kuruluş tarafından tetkik ekibi ve taslak programın kabul görmesi durumunda tetkik gerçekleştirilir. Tetkik ekibinin veya taslak programın kabul görmemesi durumunda, kuruluş nedenlerini yazılı olarak açıklar. Kuruluşun gerekçeleri değerlendirilir. Gerekçelerin haklı bulunması durumunda, tetkik ekibinde değişiklik yapılır. Gerek duyulduğunda üzerinde anlaşma sağlanan tetkik tarihleri de her iki tarafında talebiyle yeniden belirlenebilir.

Kuruluşun tetkik planındaki değişiklik önerisi Baş Tetkikçi tarafından değerlendirilir.

BELGELENDİRME TETKİKİ

Yönetim sisteminin ilk belgelendirme tetkiki iki aşamada yapılır.

AŞAMA 1 TETKİKİ

Aşama 1 tetkiki firmanın yönetim sistemini uygulamaya başlamasından en erken iki ay sonra gerçekleştirilebilir.

Aşama 1 tetkiki, akreditasyon kuruluşu rehberindeki ISO 9001 ve ISO 14001 NACE kodlarına göre belirlenen risk faktörü tablosuna göre müşteri sahasında veya masa başında yapılabilir. Masa başı tetkik yapılacak ise, kuruluştan ekstra bilgiler istenir. Masa başı tetkiklerinde uygunsuzluk bulunması durumunda Baş Tetkikçi kararı ile Aşama 1 tetkiki sahada gerçekleştirilebilir. Masa başı yapılan tetkik sonucu müşteriye bildirilir. Tespit edilen uygunsuzluklara yönelik olarak firmanın gerçekleştireceği düzeltici faaliyetleri firma 15 gün içinde SERCONS' a bildirmekle yükümlüdür.

Aşama 1 tetkiki, tetkik planına göre yürütülür. Tetkik; açılış toplantısı, tetkikin gerçekleştirilmesi, tetkik ekibi değerlendirme toplantısı ve kapanış toplantısı aşamalarından oluşur.

Açılış toplantısında; tetkikin amacı, kapsamı, kullanılacak metot ve prosedürler ile taslak tetkik planı görüşülür.

Tetkikin gerçekleştirilmesi; kuruluş yönetim sisteminin müracaat edilen standarda, kapsama ve oluşturulan dokümantasyona göre kabul edilebilir bir şekilde uygulanıp uygulanmadığının teyidi için karşılıklı görüşmeler, dokümanların ve kayıtların örnekleme metoduyla incelenmesi, ilgili alanlarda çalışmaların ve şartların gözlemlenmesi suretiyle yapılır.

Tetkik ekibi, tetkik sonucunda elde edilen bulguları gözden geçirir. Standard şartlarından ve kuruluş dokümantasyonundan kaynaklanan uygunsuzluklar tespit edilir ise her bir uygunsuzluğu tanımlayan ayrı ayrı uygunsuzluk raporu hazırlar. Uygunsuzluk raporlarında tespit edilen uygunsuzluğun sınıfı belirtilir. Tetkik ekibi, uygunsuzlukları majör (büyük) ve minör (küçük) olmak üzere iki sınıfta değerlendirebilir. Uygunsuzluklar ile ilgili düzeltici faaliyetler yerine getirilmeden Aşama 2 tetkikine geçilemez.

Uygunsuzluk raporlarında, düzeltici faaliyetlerin kapsamı ve tamamlama süreleri kuruluş Yönetim Temsilcisi tarafından belirlenir. Tetkikte tespit edilen uygunsuzluklara yönelik olarak firmanın gerçekleştireceği düzeltici faaliyetleri firma 15 gün içinde uygunsuzluk raporu ile bildirmekle yükümlüdür.

YÖNETİM SİSTEMLERİ BELGELENDİRME USUL VE ESASLARI

Tetkik raporu ve ekleri tetkik ekibi ve kuruluş Yönetim Temsilcisi tarafından uygunsuzlukların kabul edildiğini göstermek üzere karşılıklı imzalanır. Kuruluşun imzadan imtina etmesi durumunda Baş Tetkikçi kendi imzası ile bir tutanak hazırlayarak tetkik sonucu görüşünü ihtiva eden raporu Belgelendirme Komitesine sunar. Konuyla ilgili Belgelendirme Komitesi kararı kuruluşa bildirilir. Kuruluşun karara itirazı, takip eden 15 gün içerisinde yapılırsa itiraz değerlendirilmek üzere ilgili İtiraz Komitesine sunulur.

Kapanış Toplantısı, tetkik sonunda, tetkik heyeti ile kuruluşun üst yönetimi, Yönetim Temsilcisi ve ilgili birimlerin sorumluları ile yapılır. Toplantıda Baş Tetkikçi yapılan tetkikin olumlu ve/veya olumsuz sonuçlarını, varsa uygunsuzluk raporuna kaydedilen uygunsuzlukları anlaşılacak şekilde sunar. Tetkik heyetinin hazırladığı rapor son karar olmayıp Belgelendirme Komitesine görüş niteliğindedir.

Tetkiki gerçekleştirmenin güçlüğü anlaşılırsa, Baş Tetkikçi bunun nedenlerini kuruluş Yönetim Temsilcisine bildirir ve tetkiki durdurarak tutanak düzenler.

Tetkik raporlarındaki uygunsuzluklar için verilen düzeltici faaliyet süresi 3 aydan uzun tutulamaz.

Aşama 1 tetkik sonuçlarını içeren rapor firmaya bildirilir.

Aşama 1 tetkiki ile Aşama 2 tetkiki arasındaki süre Aşama 1 tetkikindeki sonuçlara bağlı olarak belirlenir. Bu süre, 6 ayı geçemez. Herhangi bir sebepten dolayı 6 ayı geçen sürelerde Aşama 1 tetkiki tekrar edilir. Müşteri, gerçekleşen tetkiklerin ücretini ödemek zorundadır.

Aşama 1 tetkikinin amacı aşağıdaki hususları gerçekleştirmektir:

- a) Müşterinin yönetim sistemindeki dokümanite edilmiş bilgiyi gözden geçirmek,
- b) Müşteri mahallini, yerleşimini, sahaya özgü koşullarını değerlendirmek ve Aşama 2 tetkikine hazırlığın belirlenmesinde müşteri ile müzakere yapmak,
- c) Müşterinin statüsünü gözden geçirmek ve özellikle temel performansın veya önemli hususların, proseslerin, hedeflerin ve yönetim sisteminin çalışmasının tanımlanmasıyla ilgili standart şartlarını anlamak,
- d) Müşteriye ait sahalarda, prosesler ve teçhizatları, oluşturulan kontrol seviyeleri (özellikle birden fazla sahası olan müşterilerde), uygulanabilir durumsal ve düzenleyici şartlar da dahil olmak üzere yönetim sisteminin kapsamı, süreçleri, müşterinin yerleşimi, yasal koşulları ve bunlara uygunluğu (kalite, çevre, bilgi güvenliği yönetim sistemi, müşterinin operasyonlarıyla ilgili yasal konular, ilgili riskler vb.) hakkında gerekli bilgileri toplamak,
- e) Aşama 2 tetkikine yönelik kaynak tahsisini gözden geçirmek ve Aşama 2 tetkikine dair detaylarla ilgili müşteri ile mutabakat sağlamak,
- f) Yönetim sistemi standartları veya diğer hüküm ihtiva eden dokümanlar bağlamında, müşterinin yönetim sistemi ve saha operasyonlarıyla ilgili önemli konular anlaşılacak şekilde Aşama 2 tetkikinin planlanması için yön tayin etmek,
- g) İç tetkiklerin ve yönetimin gözden geçirilmesinin planlanıp planlanmadığı ve gerçekleştirilip gerçekleştirilmediğini değerlendirmek ve uygulanan yönetim sisteminin uygulama seviyesi ile müşterinin Aşama 2 tetkikine hazır olup olmadığını değerlendirmek.

AŞAMA 2 TETKİKİ

Tetkik planının ve ekibinin onaylanmasının ardından belirlenen tarihte firmada Aşama 2 tetkiki gerçekleştirilir.

Aşama 2 tetkiki, tetkik planına göre yürütülür. Tetkik; açılış toplantısı, tetkikin gerçekleştirilmesi, tetkik heyeti değerlendirme toplantısı ve kapanış toplantısı aşamalarından oluşur.

Tetkikin bir parçasının elektronik ortamda gerçekleşmesi veya tetkik edilecek alanın sanal olması durumunda, bu tip faaliyetlerin yeterli personel tarafından yapıldığını SERCONS güvence altına alır. Böyle bir tetkik esnasında elde edilen kanıt ile söz konusu şartın karşılandığı konusunda tetkikçinin bilgiye dayalı karar vermesi sağlanır.

Açılış toplantısında; tetkikin amacı, kapsamı, kullanılacak metot ve prosedürler ile taslak tetkik planı görüşülür.

Tetkikin gerçekleştirilmesi; kuruluş yönetim sisteminin müracaat edilen standarda, kapsama ve oluşturulan dokümantasyona göre kabul edilebilir bir şekilde uygulanıp uygulanmadığının teyidi için

YÖNETİM SİSTEMLERİ BELGELENDİRME USUL VE ESASLARI

karşılıklı görüşmeler, dokümanların ve kayıtların örnekleme metoduyla incelenmesi, ilgili alanlarda çalışmaların ve şartların gözlemlenmesi suretiyle yapılır.

Tetkik ekibi, tetkik sonucunda elde edilen bulguları gözden geçirir. Standard şartlarından ve kuruluş dokümantasyonundan uygunsuzluklar tespit edilir ise her bir uygunsuzluğu tanımlayan ayrı uygunsuzluk raporu hazırlar. Uygunsuzluk raporlarında tespit edilen uygunsuzluğun sınıfı belirtilir. Tetkik heyeti, uygunsuzlukları majör (büyük) ve minör (küçük) olmak üzere iki sınıfta değerlendirebilir. Majör uygunsuzluklar ile ilgili düzeltici faaliyetler yerine getirilmeden veya takip tetkiki yapılarak doğrulanmadan belge verilme kararı alınmaz. Minör uygunsuzluklar için takip tetkiki gerektiği tetkik ekibi tarafından önerilmemişse, bu uygunsuzlukların giderilip giderilmediği doküman ve kayıtların incelenmesi ile de kontrol edilebilir. Minör uygunsuzluklar ile ilgili düzeltici faaliyetlere bir sonraki tetkikte kontrol edilmek şartıyla belge verilmesi kararı alınabilir. Ayrıca tetkik ekibi gözlemlerini de raporlar. Doğrudan standart ya da müşteri dokümantasyonu ile ilişkilendirilemeyen fakat önleminin alınmaması durumunda, minöre dönüşebilecek tespitler ve/veya kuruluşta örnek teşkil edebilecek olumlu hususlar gözlem olarak adlandırılır ve tetkik raporunda belirtilir. Olumsuz gözlemler belgelendirme tavsiyesi yapılmasına engel değildir.

Uygunsuzluk raporlarında, düzeltici faaliyetlerin kapsamı ve tamamlama süreleri kuruluşun Yönetim Temsilcisi tarafından belirlenir. Tetkikte tespit edilen uygunsuzluklara yönelik olarak firmanın gerçekleştireceği düzeltici faaliyetlerin ne olduğunu, firma 15 gün içinde uygunsuzluk raporu ile bildirmekle yükümlüdür.

Tetkik raporu ve ekleri tetkik ekibi ve kuruluş Yönetim Temsilcisi tarafından uygunsuzlukların kabul edildiğini göstermek üzere karşılıklı imzalanır Kuruluşun imzadan imtina etmesi durumunda Baş Tetkikçi kendi imzası ile bir tutanak hazırlayarak tetkik sonucu görüşünü ihtiva eden raporu Belgelendirme Komitesine sunar. Konuyla ilgili Belgelendirme Komitesi kararı kuruluşa bildirilir. Kuruluşun karara itirazı, takip eden 15 gün içerisinde yapılırsa itiraz değerlendirilmek üzere ilgili İtiraz Komitesine sunulur.

Kapanış Toplantısı, tetkik sonunda, tetkik ekibi ile kuruluşun üst yönetimi, Yönetim Temsilcisi ve ilgili birimlerin sorumluları ile yapılır. Toplantıda Baş Tetkikçi yapılan tetkikin olumlu ve/veya olumsuz sonuçlarını, varsa uygunsuzluk raporuna kaydedilen uygunsuzlukları anlaşılacak şekilde sunar. Tetkik heyetinin hazırladığı rapor son karar olmayıp Belgelendirme Komitesine görüş niteliğindedir.

Aşama 2 tetkikinde tetkik ekibi bütün delilleri ve bulguları aşağıdaki konularda gözden geçirmeli, uygulama ve etkinliğin değerlendirmesi yapılmalı ve sonuçlar üzerinde anlaşmaya varmalıdır:

- a) Standardın bütün şartlarına uygunluk hakkında bilgi ve kanıt,
- b) Temel performans hedeflerine ve amaçlarına yönelik performansın izlenmesi, ölçülmesi, kayıt altına alınması ve gözden geçirilmesi,
- c) Yasal şartlara uyum hususunda sistem ve performansı,
- d) Müşteri proseslerinin operasyonel kontrolü,
- e) İç tetkik ve yönetimin gözden geçirmesi,
- f) Müşteri politikaları için üst yönetimin sorumlulukları,
- g) Standard şartları ile politika/amaç/hedefler, uygulanabilir yasal şartlar, sorumluluklar, personelin yetkinliği, operasyonlar, prosedürler, performans verileri ve iç tetkik bulguları ve sonuçları arasındaki bağlantılar.

Tetkiki gerçekleştirmenin güçlüğü anlaşılırsa, Baş Tetkikçi bunun nedenlerini kuruluşun Yönetim Temsilcisine bildirir ve tetkiki durdurarak tutanak düzenler.

Tetkik raporlarındaki uygunsuzluklar için verilen düzeltici faaliyet süresi, Aşama 2' nin son gününden sonra 3 aydan uzun tutulamaz. Majör veya minör uygunsuzluklar için takip tetkiki önerilmemişse, kuruluş düzeltici faaliyetlerine ilişkin bilgi ve belgeleri uygunsuzluğun kapatılabilmesi amacıyla SERCONS' a iletmekten sorumludur. İlgili süre içinde iletmez ise, belgelendirme tavsiyesinden önce yeni bir Aşama 2 gerçekleştirilmelidir. Müşterinin yeni bir Aşama 2'yi kabul etmemesi durumunda firmanın başvurusu geçersiz sayılır ve talep edilirse firmaya konu ile ilgili yazılı bilgi verilir. Bu durumda firma, gerçekleştirilen tetkik ücretlerini ödemek zorundadır. Takip tetkiki önerilmiş ise kuruluş ile belirlenen tarihte takip tetkiki gerçekleştirilir. Tüm majör uygunsuzluklar kapatılıncaya kadar takip tetkiklerine devam edilir. Uygunsuzlukların kapatılmasına müteakip Baş Tetkikçi, tetkik dosyasını SERCONS' a iletir.

YÖNETİM SİSTEMLERİ BELGELENDİRME USUL VE ESASLARI

Belgelendirme komitesi kararı ile belgenin yayınlanmasına karar verilir ve tetkik raporları müşteriye iletilir.

TRANSFER TETKİKİ

Transfer tetkikleri bir başka IAF MLA üyesi bir akreditasyon kurumu tarafından akredite edilmiş belgelendirme firması tarafından verilmiş olan yönetim sistem belgesinin SERCONS' a transferinin sağlanması için yapılan tetkiklerdir. Belge geçişinin transfer tetkiki statüsünde değerlendirilmesi aşağıdaki koşullara bağlıdır.

- Transfer tetkiki yapılabilmesi için belgenin halen aktif olması gerekir. Askıda bulunan belgeler için transfer tetkikleri gerçekleştirilemez.
- Transfer tetkiklerinin gerçekleştirilmeden önce firmaya daha önceki belgelendirme kuruluşu tarafından bildirilen uygunsuzlukların kapatılmış olması gerekir.
- Transfer başvurusu yapan kuruluşun son tetkik tarihi transfer tetkik tarihinden en fazla 12 ay önce gerçekleştirilmiş olmalıdır.
- Transfer tetkiki başvuruları belgelendirme tetkikine benzer şekilde yapılır. Belgelendirme tetkiki öncesi istenilen dokümanlara (kalite el kitabı, prosedür vb.) ek olarak daha önceki belgelendirme kuruluşunun hazırladığı gerçekleşen tüm tetkiklere ait raporlar ve dokümanlar incelenir.

Belgelendirme öncesi yapılan incelemede aşağıda belirtilen konular incelenir.

- Firmanın transfer sebebi
- Gerçekleştirilmiş son tetkik süre ve tarihleri
- Firma kapsamının SERCONS kapsamına uygunluğu
- Belgenin doğruluğu, geçerliliği, belge üzerindeki adreslerin ve istenilen adreslerin belgelendirme kapsamında olup olmadığı ve geçerliliği, halen kapatılmamış uygunsuzlukların durumu ve mümkünse kapatılan uygunsuzlukların daha önceki belgelendirme kuruluşu tarafından doğrulanması
- Önceki tetkik raporları ve gözlemler
- Alınan şikayet ve gerçekleştirilen faaliyetler
- Yasal mercilerle herhangi bir anlaşmazlığın mevcudiyeti

Transfer tetkiki için tetkikçi gün sayıları, "TETKİK SÜRESİ BELİRLEME PROSEDÜRÜ" ne göre belirlenir. Transfer tetkiki, "TRANSFER BELGE TALİMATI" esaslarına göre gerçekleştirilir. Tetkik raporları müşteriye ulaştırılır.

Gözetim ile transfer edilecek belgelerde, belge periyodu önceki belgelendirme kuruluşunun yayın tarihinden son kullanma tarihine kadardır.

TAKİP TETKİKLERİ

Madde 9'da belirtilen sebepler, Aşama 2, gözetim, yenileme, transfer, değişiklik ve olağandışı tetkikler esnasında ortaya çıkan majör uygunsuzlukların ve yerinde inceleme yapılması gereken minör uygunsuzlukların giderilmesi, bunlara ilişkin düzeltici faaliyetlerin etkin bir şekilde uygulanmakta olduğunun belirlenmesi amacıyla gerçekleştirilir.

Uygunsuzlukların kapatılmasına müteakip firma ile anlaşılan bir süre zarfında "TETKİK SÜRESİ BELİRLEME PROSEDÜRÜ" doğrultusunda tetkik planlanır.

Takip tetkiki için firmaya verilen sürede (Maksimum 3 ay içinde) firma hazırlıklarını tamamlayamaz ve/veya takip tetkiki sırasında uygunsuzlukları giderdiğini kanıtlayamaz ise belgelendirme komitesi kararı ile maksimum 3 ay daha süre verilir. Toplam 6 ay içerisinde uygunsuzlukların giderilmediği gözlenirse veya tetkik yapılması için teyit verilmez ise firmanın başvurusu iptal edilir.

BELGELENDİRME KARARI

YÖNETİM SİSTEMLERİ BELGELENDİRME USUL VE ESASLARI

Başvuruda bulunan firmanın tetkik sonucunun yönetim sistemi standardında belirtilen şartlara uygun bulunması ve Belgelendirme Komitesinin belgelendirme kararı vermesinden sonra firma yönetim sistemi belgesi almaya hak kazanır.

Yönetimin gözden geçirmesi ve iç tetkikleri için düzenlemelerin yapıldığı, etkin olduğu ve sürdürüleceğinin gösterilmesine dair yeterli delil olmadığı sürece, müşteri kuruluşu belgelendirme kararı verilmez.

Belgenin geçerlilik süresi gözetim tetkiklerinin başarılı olması halinde üç (3) yıldır. Belge geçerlilik süresi Belgelendirme Komitesi karar günü olarak belirlenir. Belge değişikliklerinde ilk belge tarihi baz alınır ve belge geçerlilik süresinde herhangi bir değişiklik yapılmaz.

Belge, belgelendirme başvurusu yapılan kapsama verilmiş olup, bu kapsam dışında kullanılamaz. Aksi tespit edilip SERCONS tarafından yazılı olarak ikaz edildiği halde bu kriterlere uymayarak belge kullanmaya devam eden kuruluşlar hakkında askıya alma veya iptal işlemleri yapılır.

Belge, belgede adı geçen kuruluşun mülkiyetinde olup, hiçbir şekilde başka bir kurum ya da tüzel kişiliğe devredilemez. Belgelerin üçüncü şahıslarca haksız yere kullanımından doğan sorumluluk kuruluşu aittir.

Belgelendirilen kuruluşlar belgelendirildiği kapsamlar belirtilerek SERCONS web sayfasında yayımlanır.

Belgelendirme kurallarında bir değişiklik yapıldığında bu değişiklikler "BELGELENDİRME USUL VE ESASLARI PROSEDÜRÜ" ile ilgili taraflara bildirilir ve SERCONS web sayfasında yayınlanır.

GÖZETİM

Gözetim tetkikleri, belgeli kuruluşun belge tarihi esas alınarak 12 ay dolmadan gerçekleştirilir. İnceleme yönetim sisteminin tümünü veya bölümlerini kapsayabilir. Gözetim tetkiklerinin sayısı müşteri talebi, ulaşılan müşteri şikayetleri, gözetim tetkiki sırasında bulunan uygunsuzluğun derecesine göre veya tetkik ekibinin belirttiği şekilde artırılabilir.

Gözetim tetkikleri, kuruluş ile tetkik tarihinden önce irtibata geçilerek planlanır. İlk belgelendirme tetkikinden sonraki yapılacak ilk gözetim tetkiki, belgelendirme tarihinden itibaren 12 ayı geçemez.

Geçtiği durumlarda ise, firmanın mevcut belgesi gözetim tetkiki gerçekleşene kadar askıya alınır. Diğer gözetim tetkikleri için kuruluşlardan gelen erteleme talepleri, gerekçesi belirtilmiş olmak kaydı ile geçici durumlar için (örneğin fuar, konferans, iş gezisi, yoğun iş yükü, geçici sağlık sorunları, geçici olarak üretim ve hizmetin durması gibi) en fazla üç aya kadar, mücbir durumlar için (örneğin doğal afetler, ekonomik kriz, terörist faaliyetler, ağır sağlık sorunları, vb. durumlarda) en fazla 6 aya kadar erteleme yapılabilir. Erteleme durumunda yapılan gözetim tetkikine ait tarih, bir sonraki tetkik tarihini bağlamaz.

Tetkikin gerçekleştirilmesi, raporlanması ve uygunsuzlukların kapatılması ve takibi Aşama 2 tetkikinde olduğu gibi gerçekleştirilir. Fakat, sistemin tümüyle tetkikini gerektirmez. Bir belge kullanma döneminde (3 yıl) en az 2 gözetim tetkiki yapılır. Bu süre içinde referans standardın tüm maddeleri en az 1 kez incelenir. Her gözetim tetkikinde belgelendirilmiş yönetim sistemi standardının şartlarını karşıladığına olan güven sürdürülmelidir.

Gözetim tetkiklerinde aşağıdaki hususlar göz önünde bulundurulur;

- a) Kuruluş, referans standardın yönetimin gözden geçirmesi ve iç tetkik maddeleri ile ilgili uygulamalarını yılda en az bir kez yapmakla yükümlü olup, tetkik heyetine bu uygulamalara ait kayıtları gözetim tetkiklerinde ibraz etmek zorundadır.
- b) Bir önceki tetkikte tespit edilmiş ve yerinde doğrulama yapılmadan kapatılmış uygunsuzlukların yerinde doğrulaması
- c) Şikayetlerin ele alınması ve bertarafı
- d) Müşterinin amaçları bakımından sistemin etkinliği
- e) Sürekli iyileştirmede amaçlanan planlı faaliyetlerdeki gelişmeler
- f) Sürdürülen operasyonel kontrol
- g) Sistemdeki her değişikliğin gözden geçirilmesi
- h) Marka kullanımı/belgelendirmeye yapılan atıflar
- i) Periyodik değerlendirme için prosedürlerin işleyişi ve ilgili yasal ve diğer düzenlemeleri ile uyumluluğun gözden geçirilmesi,

YÖNETİM SİSTEMLERİ BELGELENDİRME USUL VE ESASLARI

Bir önceki tetkikte tespit edilmiş ve yerinde doğrulama yapılmadan kapatılmış uygunsuzlukların yerinde doğrulaması, marka ve sertifika kullanımının kontrolü, gözetim tetkiki sırasında gerçekleştirilir. Yerinde doğrulama sonucu yine uygunsuzluk bulunursa tetkik ekibi tarafından uygunsuzluk raporunda majör uygunsuzluk olarak değerlendirilir ve firma uygunsuzlukla ilgili takip tetkikine bırakılır.

Uygunsuzlukların belirtilen tarihlerden önce kapatılmaması durumunda firmanın belgesi Belgelendirme Komitesinin kararı ile askıya alınır. Firmaya durum yazı ile bildirilir. Gözetim tetkiklerinde tüm uygunsuzlukları en geç belirtilen tarihte kapatmak şartıyla firmaların belgelerinin geçerliliklerinin devamına Belgelendirme Müdürü tarafından karar verilir. Tetkik raporları müşteriye ulaştırılır.

BELGE YENİLEME TETKİKİ

Belge yenileme tetkiki, sistem belgesinin geçerlilik süresi (3 yıl) sona ermeden firmaları yeniden belgelendirmek için yapılan tetkiklerdir. Yeniden belgelendirme faaliyeti, önceki gözetim tetkiki raporlarının gözden geçirilmesi ve yönetim sisteminin en yakın belgelendirme döngüsünde performansının değerlendirilmesini içerir. Belge geçerlilik süresi baz alınarak belge bitişinden 2–3 ay öncesine tetkik planlanması sağlanır. İlk belgelendirme tetkiki ve yeniden belgelendirme tetkiki arasındaki veya iki yeniden belgelendirme tetkiki arasındaki zaman aralığı 3 yılı geçmemelidir. Belge yenileme için başvuru ve dosya inceleme ücreti alınmaz.

Firma cevap vermez ya da belge devamını talep etmez ise belge geçerlilik süresi sonunda belge geçerliliğini kaybeder.

Başvuru işlemleri ve planlama faaliyetleri madde 9'da ve madde 11'de anlatıldığı şekilde gerçekleştirilir. Belge yenileme tetkiki, kuruluşun yönetim sisteminde, kuruluşta veya kuruluş yönetim sisteminin işletildiği içeriklerde (örn; mevzuat değişiklikleri vb) gibi önemli değişiklikler için ayrı bir Aşama 1 tetkiki gerektirebilir. Bu tip değişiklikler belgelendirme döngüsünde herhangi bir zamanda oluşabilir ve SERCONS' un, iki aşamalı olan veya olmayan bir özel tetkik gerçekleştirilmesi gerekebilir. Aşama 1 tetkiki Belgelendirme Müdürü tarafından gerekli görülürse belgelendirme tetkikinde gerçekleştirilen süreç uygulanır. Aşama 1 tetkiki gerekli görülüyorsa belgelendirme tetkikinde Aşama 2'den itibaren uygulanan süreç takip edilir. Yeniden belgelendirme tetkikinin planlanması, tetkikçilerin atanması, tetkikin gerçekleştirilmesi, tetkikin raporlanması, uygunsuzlukların kapatılması ve belgelendirme kararının verilmesi belgelendirme tetkikinde olduğu gibidir.

Yeniden belgelendirme sırasında daha önceki tetkikte tespit edilen uygunsuzluklar ve düzeltici faaliyetler incelenir. Düzeltici faaliyetin uygulanması için süre, müşteri kuruluşun ürün ve hizmetlerinin güvencesine yönelik riskin şiddeti ile tutarlı olacak şekilde verilir. Tetkik kapsamı, yeni dokümanlar, marka ve belge kullanımı kontrol edilir ve gözetim tetkikinde olduğu gibi işlem yapılır. Tetkik sonucunun değerlendirmesi belgelendirme tetkikinde olduğu gibi yapılır.

ÖZEL TETKİKLER

- BELGE DEĞİŞİKLİĞİ GEREKTİREN TETKİKLER

Kuruluşun kapsam genişletme veya daraltma, şube veya tesis eklenmesi, adres değişikliği veya diğer değişikliklerinden dolayı gerçekleştirilen tetkiklerdir.

Kuruluş; kapsamı, adresi, yasal/ ticari/ organizasyonel yapısı, mülkiyet hakkı, yönetimi, yönetim sistemi, uygulanabilirlik bildirgesi ve proseslerdeki değişikliklerini SERCONS' a bildirir.

Değişiklik talebi kayıt altına alınır ve değişiklik kanıtları doğrultusunda gözden geçirilir. Tetkik gerektirip gerektirmediği Belgelendirme Müdürü tarafından karar verilir. Kapsam daraltılması veya yönetim sistemi yapısını etkilemeyecek yasal ve ticari değişiklikler söz konusu ise tetkik gerektirmez ve Belgelendirme Komitesinde değerlendirilir. Tetkik gerektiren durumlarda faaliyetler, gözetim tetkiklerinde izlenen sürece uygun değişiklik mahiyetini kapsayacak şekilde yürütülür. Tetkik raporları, Belgelendirme Komitesi tarafından değerlendirilir. Belgelendirme Komitesi tarafından dokümanlar ve raporlar uygun görüldüğü takdirde talep edilen değişiklikler yapılır. Tetkik raporu kuruluşla iletir.

YÖNETİM SİSTEMLERİ BELGELENDİRME USUL VE ESASLARI

Belge değişikliklerinde firmanın mevcut belge geçerlilik süresi değişmez.

- KISA SÜRELİ HABERLİ TETKİK

Kısa süreli haberli tetkik; şikayetlerin araştırılması, yönetim sistem standardı veya belgelendirme kuruluşun kurallarında değişiklik olması durumunda veya askıya alınmanın kaldırılmasını takip için gerçekleştirilebilir.

Özel tetkikin kapsamı ile doğru orantılı olarak Belgelendirme Müdürü tarafından tetkikin nasıl gerçekleştirileceğine karar verilir.

Bu tür tetkiklerde firmanın mevcut durumu değiştirmesine imkan vermeyecek bir süre önce (en fazla 1 gün önce) firmaya haber verilir ve tetkik gerçekleştirilir.

Tetkiki gerçekleştirecek tetkik ekibi atanırken Belgelendirme Müdürü bir önceki tetkik ekibinden farklı ve şikayet konusunu yorumlayabilecek yeterlilikte bir tetkik ekibini görevlendirir.

Firmanın tetkiki kabul etmemesi halinde belgesi belgelendirme komitesi kararı ile askıya alınır ve durum firmaya yazı ile bildirilir.

BELGENİN ASKIYA ALINMASI VE KAPSAM DARALTMA

SERCONS, kuruluşun yönetim sistem belgesi kullanımını, Belgelendirme Komitesi'nin kararına göre, belirli bir süre için askıya alabilir.

Askıya alma nedenleri;

- Belgelendirilmiş yönetim sisteminin, yönetim sistemi etkinlik şartları dahil olmak üzere, belgelendirme şartlarını karşılamada devamlı veya ciddi şekilde başarısız olması.
- Müşterinin belirlenen sıklıkta gözetim veya belge yenileme tetkiklerini yapılmasını kabul etmemesi.
- Müşterinin sözleşme hükümlerini yerine getirmemesi (ödeme, marka kullanımı, belge kullanımı, vb.)
- Müşterinin kendi isteği ile,
- Tetkikler sonucunda majör (büyük) uygunsuzluk bulunması veya minör (küçük) uygunsuzluklar neticesinde öngörülen sürelerde kuruluş tarafından uygunsuzlukların kapatılmaması,
- Belgelendirme tetkik tarihi esas alınarak kuruluşun gözetim tetkiki tarihini, mücbir hallerde 6 ay, bunların dışındaki nedenlerde 3 ayı geçmeyecek şekilde erteleme talebinde Belgelendirme Komitesi kararı ile,
- Firma organizasyonunda gerçekleştirilmiş önemli değişikliklerin SERCONS' a bildirilmemesi,
- Kuruluşun talebi ile faaliyetlerinde geçici olarak durdurması.

Kuruluş, belgenin askıya alınma kararının tebliğinden itibaren belge ve logo kullanımını durdurur. Askıya alma süresince, kuruluş belgeye ait haklardan faydalanamaz. SERCONS belgenin askıya alınmasına dair kararları web sitesinde yayınlama hakkına sahiptir.

Belgenin askıya alınma nedeninin giderildiği (tetkiklerde, doküman inceleme ile vb.) kanıtlandığında, Belgelendirme Komitesi kararı ile belge askıdan kaldırılır. Belgenin askıda kalma süresi en fazla 6 aydır. Ancak bu süre Belgelendirme Komitesi kararı ile özel durumlar için (mevsimlik ürünler, doğal afetler, ekonomik kriz vb. durumlarda) en fazla 6 ay daha uzatılabilir. Altı ay sonunda askı sebebi giderilmediği takdirde belgesi iptal edilir.

Belgelendirilen kuruluşun verilen süre içerisinde sorunları çözememesi durumunda firmanın belgesi belgelendirme komitesi tarafından iptal edilir ya da kapsamı daraltılır. Belgenin askıya alınması ya da iptal edilmesi durumunda firmanın adı belgelendirilmiş firmalar listesinden çıkarılıp belgesi askıya alınan ya da iptal edilen firmalar listesine aktarılır.

Kuruluş belgelendirme kapsamının bir kısmı için belgelendirme şartlarını karşılamada devamlı veya ciddi başarısızlık gösterdiğinde, SERCONS müşterinin belgelendirme kapsamını, şartları karşılamayan kısım dışarıda kalacak şekilde daraltır.

BELGENİN İPTALİ ve GERİ ALINMASI

YÖNETİM SİSTEMLERİ BELGELENDİRME USUL VE ESASLARI

Kuruluşun Yönetim Sistem Belgesi'nin kullanımına dair sözleşmesi, SERCONS Belgelendirme Komitesi'nin kararına göre iptal edilebilir.

Sözleşmenin iptali ve belgenin geri alınmasının nedenleri;

- Verilen askı süresi sonuna kadar kuruluşun tetkikin gerçekleştirilmesine müsaade etmemesi veya askıya alma konusunda gereklerini yerine getirmemesi (ödeme, marka kullanımı, belge kullanımı, vb.)
- Askı halinin kaldırılması için gerçekleştirilen faaliyetlerde (tetkik, doküman inceleme vb.) kuruluşun uygunsuzluklarını öngörülen sürelerde kapatmaması,
- Kuruluşun iflası veya belge kapsamındaki faaliyete son vermesi,
- Kuruluşun yönetim sistemi belgesini kapsamında belirtilen ürün veya hizmetten farklı alanlarda kullanması,
- Kuruluşun tetkikler sırasında eksik ve yanıltıcı bilgi vermesi,
- Belgenin yanıltıcı ve haksız kullanımı,
- SERCONS tarafından tahakkuk ettirilen ücretlerin fatura edilmesini takip eden 15 gün içerisinde ödenmemesi,
- Belgenin geçerlilik süresi içinde, yapılan tetkiklerde kuruluşun yönetim sisteminin uygunluğunu tamamen yitirdiğinin tespit edilmesi,
- Kuruluşun belgede belirtilen tesis adresinde bulunmaması,
- Kuruluşa ait tüzel kişiliğın değişmesi,
- Kuruluşun bu prosedür hükümlerine aykırı hareket etmesi,
- Kuruluşun belge ve ekleri üzerinde tahrifat yapması,
- Herhangi bir sebepten dolayı kuruluşun, SERCONS tarafından bildirilen gözetim/takip tetkik tarihini süre belirtilmeksizin erteleme talebinde bulunması veya gözetim/takip tetkikinin iptali talebinde bulunması,
- Kuruluş talebi,
- Kuruluşun iflası veya belge kapsamındaki faaliyete son vermesi.

Belgenin iptal edilmesi durumunda firmanın adı belgelendirilmiş firmalar listesinden çıkarılıp belgesi iptal edilen firmalar listesine aktarılır. Kuruluş yazılı olarak bilgilendirilir. Kuruluş, belgenin iptalinden sonra belgeyi kullanmayı ve belgeye atıfta bulunan her türlü doküman ve tanıtım malzemesinin kullanımını durdurmakla ve belgenin orijinalini SERCONS' a göndermekle ve mali yükümlülüklerini yerine getirmekle sorumludur.

Sözleşmesi ve belgesi iptal edilen firmaların yeniden başvuruları en az 30 gün sonra işleme alınabilir. Yeniden başvuru yapıldığında ilk müracaattaki belgelendirme işlemleri uygulanır.

Belgenin geri alınması ve sözleşmenin feshine dair kararları SERCONS web sitesinde yayınlama hakkına sahiptir.

Kuruluş, belgenin geri alınması ve sözleşmenin feshi kararının tebliğinden itibaren belge ve logonun kullanımını durdurur. Kuruluş, sözleşme ile kendisine verilmiş her türlü belgeyi kendisine tebliğ tarihinden itibaren en geç 15 gün içerisinde SERCONS' a iade etmelidir.

İTİRAZ VE ŞİKAYETLER

Herhangi bir kişi ya da kuruluş, firmamızın belgelendirme ve tetkik faaliyetleri ile ilgili performansı, prosedürleri, politikaları, geçici, sürekli personeli veya belgelendirdiği bir kurumun belgelendirme kapsamında yaptığı faaliyetler veya firmamızın etkinlikleri ile ilgili herhangi bir konuya ilişkin şikayet veya firmamızın kendilerini ilgilendiren konularda aldığı kararlara karşı itiraz da bulunabilirler. Bu şikayet ve itirazlar "ŞİKAYET/İTİRAZ KAYIT FORMU" ile kayıt altına alınır. İtirazın söz konusu karar tarihinden itibaren 30 gün içerisinde yazılı olarak yapılmalıdır. İlgili forma www.sercons.com.tr sitesinden ulaşılabilir.

Gelen tüm itiraz ve şikayetler niteliği açısından SERCONS tarafından değerlendirilir ve yapılacak faaliyetlere ve gerçekleştirilen faaliyetlerle ilgili olarak şikayet veya itiraz sahibine bilgilendirme yapılır. Değerlendirmeyi ve faaliyetleri gerçekleştiren kişilerin şikayete veya itiraza konu olan hususlara dahil olmayan kişilerden olması sağlanır.

YÖNETİM SİSTEMLERİ BELGELENDİRME USUL VE ESASLARI

Belgelendirilmiş kuruluşlar hakkında gelen şikayetler SERCONS prosedürlerine göre kayıt altına alınır. Bu durum belgeli kuruluşa bildirilir ve ilgili düzeltici faaliyetlerini 1 ay içerisinde SERCONS' a yazılı olarak bildirmesi istenir. Gelen bilgiler şikayet sahibine iletilerek bilgi edinilmesi sağlanır.

BELGE ve LOGO KULLANIMI

Kuruluş belgesini, işlerinde, tekliflerinde, reklam amacıyla, ürününün/hizmetinin müracaat esas olan yönetim sistemi kapsamında üretildiğini/sunulduğunu göstermek üzere kullanabilir. Kuruluşlara verilen sistem belgesi ancak üzerinde belirtilen kapsam ve yerleşim yeri/yerleri için kullanılabilir. Belge hiçbir şekilde başka bir kurum ya da tüzel kişiliğe devredilemez.

Yönetim sistem belgelerinin belge geçerlilik süresi 3 yıldır. Belge süresi dolan firmalar, belge ve logo kullanımını durdurmakla yükümlüdür.

Kuruluş sahip olduğu sistem belgesinin askıya alınması veya belge sözleşmesinin feshinden sonra belgesini kullanmayı ve ona atıf yapmayı durdurmakla yükümlüdür. Belgeli olduğunu belirten her türlü dokümanı, tanıtım malzemesini, reklam faaliyetlerini ve ilgili sistem belgelendirme logosu taşıyanların kullanımını durdurmalıdır.

Belge ve logoların kullanımında kuruluş, genel olarak aşağıdaki yükümlülükleri yerine getirmelidir:

- İnternet, dokümanlar, broşürler veya reklam gibi iletişim ortamlarında belgelendirme statüsüne atıfta bulunurken, SERCONS şartlarına uymalıdır.
- Belgelendirmesine ilişkin herhangi bir yanıltıcı beyanatta bulunmamalı veya buna müsaade etmemelidir.
- Belgelendirme dokümanını ve bunun herhangi bir kısmını yanıltıcı bir tarzda kullanmamalı veya kullanımına müsaade etmemelidir.
- SERCONS tarafından belgelendirmesinin geri çekilmesi veya iptal edilmesi üzerine belgelendirmeye olan bir atfı kapsayan bütün reklam işini durdurmalıdır.
- Belgelendirme kapsamı daraltıldığında, buna göre bütün reklam malzemelerini değiştirmelidir.
- Belgelendirme dokümanını ve bunun herhangi bir kısmını, kuruluşun bir ürününü (hizmet dahil olmak üzere) ya da prosesini belgelendirdiği izlenimini verecek şekilde kullanmamalıdır.
- Belgelendirmenin, belgelendirme kapsamı dışındaki faaliyetlere uygulandığı izlenimini vermemelidir. Almış olduğu belgeyi, SERCONS' a veya belgelendirme sisteminin itibarına gölge düşürecek ve kamu güvenini kaybettirecek tarzda kullanmamalıdır.

Belge almaya hak kazanan kuruluş SERCONS yönetim sistemi belgelendirme logosunu/logolarını belgenin ürüne değil yönetim sistemine verildiğinin belirtilmesi kaydıyla "BELGE, LOGO VE MARKA KULLANMA TALİMATI" nda tanımlandığı şekilde kullanabilir. "BELGE, LOGO VE MARKA KULLANMA TALİMATI" na www.sercons.com.tr web sitesinden ulaşılabilir.

Bu yükümlülükleri yerine getirmeyen kuruluşlar için, SERCONS, düzeltme ve düzeltici faaliyet, belgelendirmenin askıya alınması, belgenin geri çekilmesi, ihlalin yayınlanması ve gerektiğinde yasal işlem gibi faaliyetlerde bulunabilir.

SÖZLEŞMEYE ESAS ALINAN REFERANS STANDART VEYA BELGELENDİRME ŞARTLARINDAKİ DEĞİŞİKLİKLER

Belgelendirmenin esas alındığı standart şartlarındaki değişiklikler belgeli kuruluşlara bildirilir, SERCONS, kuruluşların yeni şartları uygulayabilmesi için mevzuat hükümlerine aykırı olmamak ve haksız bir rekabet ortamı yaratmamak kaydıyla uygun bir geçiş süresi tanımaya yetkilidir ve geçiş süresi sonuna kadar belgenin geçerliliği devam eder.

SERCONS, "BELGELENDİRME USUL VE ESASLARI PROSEDÜRÜ" ve "YÖNETİM SİSTEMLERİ ÜCRETLENDİRME TALİMATI" ve ilgili yönetim sisteminde belgelendirmeye referans alınan aşağıda belirtilen dokümanların eklerinde değişiklik yapma hakkına sahiptir. Ancak değişiklikten önceki kazanılmış haklar geçerli olup değişikliklerin uygulanmasında dokümanların değişiklik tarihi esas alınır. İlgili yönetim sistemlerinde belgelendirmeye referans alınan dokümanlar ve ekleri aşağıda belirtilmiştir.

YÖNETİM SİSTEMLERİ BELGELENDİRME USUL VE ESASLARI

- a) BELGELENDİRME SÖZLEŞMESİ
- b) YÖNETİM SİSTEMLERİ ÜCRETLENDİRME TALİMATI
- c) BELGE, LOGO VE MARKA KULLANMA TALİMATI
- d) TRANSFER BELGE TALİMATI
- e) ŞİKAYET/İTİRAZ KAYIT FORMU
- f) YÖNETİM SİSTEMLERİ BELGELENDİRME BAŞVURU FORMU

Bu dokümanların yazılı kopyaları SERCONS' tan temin edilebilir.