



TALİMAT

Belgelendirme Kuralları

Doküman No	T-080/01
Yayın Tarihi	15/10/2005
Revizyon No	7
Son Rev.Tarihi	02.11.2009

	Departman	İsim	Tarih	İmza
Hazırlayan	Yön. Temsilcisi	Eren İŞMAN	02/11/2009	
Gözden Geçiren	Sistem Belgelendirme Md.	Eren İŞMAN	02/11/2009	
Onaylayan	Genel Müdür	Ersin ÇETİN	02/11/2009	

Revizyon Durumu

Rev.No	Tarih	Revizyon Açıklaması	Ref.Doküman
0	15.10.2005	İlk Yayın	T-080/01
1	20.04.2006	Logo Değişikliği	T-080/02
2	01.08.2006	TÜRKAK denetiminde tespit edilen uygunsuzluklar(Gözlemin tekrar tarif edilmesi, standart değişikliklerinin mail yoluyla bildirilmesi, takip denetimi v.b)	T-080/01
3	20.07.2007	ISO/IEC 17021 standardına geçiş ile ilgili standardın gerektirdiği maddelerin eklenmesi	T-080/01
4	13.08.2007	Belgelerin Kuruluşlara nasıl iletildiğinin eklenmesi	T-080/01
5	11.12.2007	TÜRKAK Doküman inceleme sonucu bulunan uygunsuzluk kapatmalarının eklenmesi	T-080/01
6	16.03.2009	Kısa Süreli Haberli Denetimin eklenmesi	T-080/01
7	02.11.2009	ISO9001:2008'e geçiş	T-080/01

1. AMAÇ

Bu talimat, *ISO/IEC 17021 standardı* çerçevesinde SİSTEMER tarafından Kuruluşların *yönetim sistemlerinin ilgili standart şartlarına göre değerlendirilerek uygunluğunun belgelendirilmesi faaliyetinin yürütülmesi amacıyla* hazırlanmıştır.

2. TANIMLAR VE KAPSAM

Bu talimat, belgelendirme için başvuru şartlarını, sistemin değerlendirilmesi ve belge verilmesi esaslarını, belge kullanımı ve mali konular ile ilgili yükümlülükleri, belge verilmesinden sonra yapılacak denetimleri uygulanacak kuralları ve askı/fesih halinde yapılacak işlemleri kapsar.

3. REFERANS DOKÜMANLAR

- ISO Guide-62 Ekleri
- ISO/IEC 17021 standardı

4. SORUMLULUK

Genel Müdür, Sistem Belgelendirme Müdürü, Müşteri İlişkileri ve Planlama Müdürü, Baş Denetçi, Denetçi ve Tüm Komiteler

5. UYGULAMA

5.1 BELGELENDİRME BAŞVURULARININ ALINMASI

5.1.1 Belgelendirme için başvuruda bulunan kuruluşlar için aşağıda belirtilen aşamalar tamamlanarak başvuru işlemi gerçekleştirilir:

- Belgelendirme Talep Formu* (Kuruluş tarafından doldurularak SİSTEMER' e ulaştırılır.)
- Ücret talimatına göre Belgelendirme teklifi kuruluşlara gönderilir.
- Teklifi kabul eden kuruluşlardan sözleşme ve aşağıda belirtilen dokümanların gönderilmesi istenir.

- *Yetkili imza sirküsü (Sözleşmeleri imzalayan)*
- *Ticaret Sicil Gazetesi, Vergi Levhası, Oda Faaliyet Belgesi*
- *Varsa Yasal Şartlar (Üretim İzin Belgesi, v.b.)*
- *El kitabı ve prosedürler*
- *Varsa tanıtıcı doküman (firma cd'si, katalog v.b)*
- *Çalışan sayısını doğrulayıcı belgeler (sigorta bildirimi, taşeron sözleşmesi v.b.)*

5.1.2 Başvuruların işleme konulabilmesi için, başvuru formunun eksiksiz olarak doldurulması ve yukarıda belirtilmiş dokümanların SİSTEMER' e bildirilmiş olması gerekir.

5.1.3 Başvuru yapan firmalardan kalite sistemleri ile ilgili *3 aylık* uygulama istenir, bu uygulamanın başlangıç tarihi firma bilgi formunda belirtilen prosedür ve el kitabı yayın tarihi dikkate alınarak kontrol edilir, ayrıca firma bilgi formunda en son yapılan yönetim gözden geçirme ve iç tetkik tarihlerinin bildirilmesi gerekmektedir.

5.1.4 Kuruluş farklı tüzel kişiliğe sahip tesisleri için ayrı başvuru formu doldurur ve ayrı başvuru ücretini öder.

5.1.5 Sözleşme ve diğer istenen evrak ve dokümanları SİSTEMER ofisine ulaştıran firmalar için bir dosya açılır. Bu firmalara referans numarası verilerek, Başvuran Firmalar Listesine kaydedilir.

5.2 BAŞVURU DOKÜMANLARININ İNCELENMESİ VE AŞAMA 1 DENETİMİ

5.2.1 Müracaat eden kuruluşun başvurduğu kapsam TÜRKAK R.40-05 rehberine göre en yüksek veya yüksek risk sınıfı içerisinde yer alıyorsa, Aşama 1 denetimi için sahaya gidilerek Aşama 1 denetim raporu sahada doldurulur. Eğer orta veya düşük risk grubunda yer alıyorsa Aşama 1 denetimi masa başında yapılır ve müracaat eden kuruluşun sistem dokümanları ve kuruluş bilgileri, Müşteri İlişkileri ve Planlama Müdürü tarafından incelenmek üzere Baş denetçiye elden veya internet aracılığıyla teslim edilir. Sistemler denetim evrakları ve Sistemler sistem dokümanları (prosedür, talimat, vb.) Müşteri İlişkileri ve Planlama Müdürü tarafından elden veya internet aracılığıyla denetim ekibine iletilir veya denetim ekibi kendi şifrelerini kullanarak sistemler web sitesinden ilgili dokümanlara ulaşabilirler. Baş denetçi, belgelendirme için başvuran kuruluşun dokümanlarını gözden geçirir.

5.2.2 Yapılan gözden geçirme sonucu veya sahada gerçekleştirilen Aşama 1 denetimiyle ilgili olarak uygunsuzluk yoksa ve firma dokümanları sistemin en az 3 ay uygulandığını gösterir durumda ise, baş denetçi Müşteri İlişkileri ve Planlama Müdürü' nü bilgilendirir. Müşteri İlişkileri ve Planlama Müdürü de denetim günü belirlemek için kuruluşla ilgili yazışmaları yaparak Denetim Planını hazırlar.

5.2.3 Dokümanlar veya Aşama 1 sahada yapılan kısımlarla ilgili eksik bulunduğu veya yeterli olarak tanımlanmamış hususlar tespit edildiğinde kuruluşu yazılı olarak bildirilir.

5.2.4 Kuruluş tarafından gerekli düzeltmeler yapılmış olarak SİSTEMER' e ulaştırılan dokümanlar, yeterlilik açısından aynı Baş Denetçi tarafından yeniden incelenir.

5.2.5 Dokümanların yeniden incelenme aşamasında devam eden yetersizlikler varsa veya baş denetçi tarafından gerekli görüldüğünde kuruluş ziyareti de yapılabilir.

5.2.6 Yapılan gözden geçirme sonucu uygunsuzluk varsa, uygunsuzlukların kapatılması için 1 ay süre verilir. Kuruluş bu sürede gerekli düzeltmeleri yapmazsa denetim askıya alınır. Eğer askı süresince (3 ay) düzeltmeler olmazsa kuruluşun başvurusu iptal edilir.

5.2.7 Müracaatı takip eden 6 ay içerisinde Belgelendirme Denetimini kabul etmeyen kuruluşların müracaatı düşer ve Kuruluş Dokümanları iade edilir.

5.3 ÖN DENETİM

5.3.1 Firmanın tabi olduğu yönetim sisteminin uygulanması ile ilgili doğru bilginin elde edilmesi, firmanın belgelendirme prosedürünü bütün olarak anladığının belirlenmesi ve doğrulanması amacıyla belgelendirme denetimi öncesinde müşterinin isteğine bağlı olarak gerçekleştirilir. Ön Denetimler belgelendirme için tavsiye niteliği taşımaz.

5.3.2 Müşteri aksini bildirmedikçe ön denetim kapsamı belgelendirme denetimi ile aynıdır. Denetimde başvuru alan ilgili standardın tüm maddelerinin veya firmanın tüm alanlarının/ departmanlarının/ proseslerinin incelenmesi zorunlu değildir. Ancak ön denetimlerde aşağıdakilerin gözden geçirilmesi zorunludur;

- Kalite El Kitabı
- Prosedürler
- Prosedürel uygulamalara ait örnekler
- Uygun EA/NACE kodu
- Belgelendirme denetimi için gerekli personelin tanımlanması

5.3.3 Ön denetim sonunda standart şartlarından ve firma dokümantasyonundan uygunsuzluklar tespit edilir ise Uygunsuzluk Raporu düzenlenir. Uygunsuzlukların düzeltilmesi, belgelendirme denetim tarihine kadar giderilmesi firmanın sorumluluğundadır. Uygunsuzluklara bağlı olarak gerekirse denetim tarihi, firmanında görüş ve onayı alınarak değiştirilebilir.

5.3.4 Ön denetimde görevlendirilen denetçiler firma yönetim sistemi ile ilgili danışman niteliği taşıyan öneri ve yönlendirmelerde bulunmaz. Müşterinin ön denetim için atanan denetçiye itiraz etme hakkı vardır. Bu durumlarda firma, gerekçelerini Sistem Belgelendirme Müdürü'ne yazılı olarak bildirmekle yükümlüdür. Gerekçelerin haklı bulunması durumunda, ekipte değişiklik yapılır.

5.3.5 Ön denetimler, belgelendirme denetiminden bağımsızdır ve belgelendirme denetim gün sayısını hiçbir şekilde etkilemez.

5.4 AŞAMA 2 DENETİMİNİN PLANLANMASI

5.4.1 Gözden geçirilen dokümanlar ve sahada gerçekleştirilen Aşama 1 denetimindeki incelemenin sonuçları olumlu ise Müşteri İlişkileri ve Planlama Müdürü de denetim günü belirlemek için kuruluşla ilgili yazışmaları yaparak Aylık Denetim Planını hazırlar.

5.4.2 Denetim için başvuran firmaya “Denetim Bilgilendirme Formu” gönderilir, Bu formda denetim ekibinin isimleri de bildirilir. Kuruluşun, denetim ekibinde yer alan denetçi, dış denetçi ya da teknik uzman atamasına itiraz hakkı mevcuttur. Taşeron olarak kullanılan denetim ekibi konusunda kuruluşlar bilgilendirilir.

5.4.3 Firma planlanan denetim ekibi ve tarihine itiraz etme hakkına sahiptir. Bu itirazı denetim plan formundaki itiraz bölümünü nedenleriyle doldurarak SİSTEMER' e bildirir. İnceleme sonucu, objektif delillere dayanan bir itiraz varsa yeni bir denetim ekibi görevlendirilir veya yeni bir tarih belirlenir.

5.4.4 Denetim Bilgilendirme Formu'nda aşağıdaki bilgiler mevcuttur:

- Denetim yapılacak kuruluşun adı, adresi, yetkilisi, telefon ve faks numarası,
- Gerçekleştirilecek denetimin türü, denetime referans alınan standart,
- Denetim tarihi, denetimin süresi,
- Denetim ekibi,
- Denetim yapılacak bölümler/prosesler ve görev alacak denetçiler ve teknik uzmanlar.

Açılış, kapanış, ara değerlendirme toplantıları ve zamanları gibi konular detaylı olarak yer alır.

5.5 AŞAMA 2 DENETİMİNİN GERÇEKLEŞTİRİLMESİ VE SONUÇLARIN DEĞERLENDİRİLMESİ

5.5.1 Aşama 2 Denetimi, Denetim Planına göre yürütülür. Denetim; açılış toplantısı, denetimin gerçekleştirilmesi, denetim ekibi değerlendirme toplantısı ve kapanış toplantısı aşamalarından oluşur. Açılış toplantısına; Denetim Ekibi, Kuruluş Üst Yönetimi, Yönetim Temsilcisi, denetim edilecek bölüm sorumluları katılır. Açılış Toplantısında; denetimin amacı, kapsamı, kullanılacak metod ve prosedürler ile denetim planı görüşülür.

5.5.2 Denetimin gerçekleştirilmesi; kuruluş kalite sisteminin başvuru yapılan standarda, kapsama ve oluşturulan dokümantasyona göre kabul edilebilir bir şekilde uygulanıp uygulanmadığının teyidi için karşılıklı görüşmeler, dokümanların ve kayıtların örnekleme metoduyla incelenmesi, ilgili bölümlerde çalışmaların ve şartların gözlemlenmesi suretiyle yapılır.

5.5.3 Denetim ekibi, denetim sonucunda elde edilen bulguları gözden geçirir. Standardın şartlarından ve kuruluş dokümantasyonundan sapmalar tespit edilir ise her bir uygunsuzluğu tanımlayan ayrı Uygunsuzluk-Gözlem formu doldurulur. Uygunsuzluk formlarında tespit edilen uygunsuzluğun sınıfı belirtilir.

Denetim ekibi, uygunsuzlukları Majör (Büyük) ve Minör (Küçük) olmak üzere iki sınıfta değerlendirebilir:

-Majör (Büyük) Uygunsuzluk; Standard maddelerinden herhangi birinin veya alt başlıklarının yeterli olarak tanımlanmaması ve/veya uygulanmamasıdır. Sistemin sağlıklı çalışmasını etkileyecek eksiklik ve aksaklıkların olmasıdır. Majör uygunsuzluklar ile ilgili düzeltici faaliyetler yerine getirilmeden ve takip denetimi yapılarak doğrulanmadan belge verilme kararı alınamaz.

-Minör (Küçük) Uygunsuzluk; Sistem Standard şartlarından, sistemin genelini etkilemeyen sapmalardır. Belge verilmesine engel teşkil etmez. Minör uygunsuzluklar için takip denetimi gerektiği denetim ekibi tarafından önerilmemişse, bu uygunsuzlukların giderilip giderilmediği bir sonraki denetimde incelenir.

-Gözlem; minör olmayan fakat önleminin alınmaması durumunda, minöre dönüşebilecek tespitlerdir, belgelendirme tavsiyesi yapılmasına engel değildir, kontrolü sonraki ilk denetimde gerçekleştirilir.

5.5.4 Denetim sonunda tespit edilen uygunsuzluklar ile ilgili olarak kök neden analizi, düzeltme ve yapılacak düzeltici faaliyetler belirtilir, yönetim temsilcisi ve baş denetçi tarafından imzalanır. Uygunsuzluklar en geç 1 ay içinde kapatılmalıdır. 1 ay içinde kapatılmayan uygunsuzluklar için haklı gerekçeler sunulursa 1 ay daha ek süre verilir. Eğer bu süre içinde de uygunsuzluklar kapatılmazsa firmanın dosyası askıya alınarak dokümanları kendilerine iade edilir.

5.5.5 Kapanış Toplantısı, denetim sonunda, Denetim ekibi ile kuruluşun üst yönetimi, Yönetim Temsilcisi ve ilgili bölümlerin sorumluları ile yapılır. Toplantıda Baş Denetçi yapılan denetimin olumlu ve/veya olumsuz sonuçlarını, varsa uygunsuzluk raporuna kaydedilen uygunsuzlukları anlaşılacak şekilde sunar. Denetim ekibinin hazırladığı rapor son karar olmayıp Belgelendirme Komitesine görüş niteliğindedir. Denetim raporu baş denetçi tarafından Müşteri İlişkileri ve Planlama Müdürüne teslim edilir, Müşteri İlişkileri ve Planlama Müdürü de Belgelendirme komitesine raporu bildirir.

5.6 BELGENİN VERİLMESİ

5.6.1 Belgelendirme denetimi sonucu kuruluş, kalite sisteminin ilgili standart şartlarına uygun olduğunun belirlenmesi ve SİSTEMER Belgelendirme Komitesi nin olumlu karar vermesi ile kalite sistem belgesini almaya hak kazanır. *Belge almaya hak kazanan firmaların belgeleri ya belgelendirilmiş kuruluşun elden belgeyi teslim alması ya da kargo yoluyla belgelendirilmiş kuruluşa gönderilmesiyle gerçekleştirilir. Her iki durumda da Sertifika ile birlikte, müşteri memnuniyet anketi, logo, marka ve logo kullanım talimatı ve denetim raporu belgelendirilmiş kuruluşa belge teslim tutanağı ile gönderilir. Elden teslimde bu tutanak, belgeyi almaya yetkili kişiye imzalatılır, kargo ile gönderildiğinde firma yetkilisinin bu tutanağı imzalayarak SİSTEMER'e fakslanması istenir.*

5.6.2 SİSTEMER 'den belge almaya hak kazanan firmaların belgeleri üzerinde yayın tarihi, bitiş tarihi ve belge periyodu ibareleri bulunmaktadır. İlk Belgelendirmede belge yayın ve belge bitiş tarihi aralığı 1 yıldır. Yıllık olarak gerçekleştirilen gözetim denetimlerinin uygun olması durumunda yeni belge yayınlanarak, ilk yayın tarihi her zaman aynı kalmak üzere, belge bitiş tarihi 1 yıl uzatılmaktadır. Belge periyodu kısmına, kaçınıcı periyotta olduğu parantez içinde belirtilir, böylece toplamda belge periyodu 3 yıla tamamlanır. Kapsam değişikliği veya belge üzerinde herhangi bir değişiklik sonrası, yayın tarihi olarak yeni yayın tarihi yazılır, ilk yayın tarihi parantez içerisinde gösterilir. Kapsam Değişikliği yapıldığında Belgelendirme Denetimi veya Belge Yenileme Denetimi sonucu hazırlanan sözleşme hükümleri aynen geçerlidir. Ancak Yeniden sözleşme yapılarak kapsam değişikliği tarihi belirtilir. *Belgelendirilmiş kuruluşlar için hazırlanan sertifika üzerinde kapsam dışı maddeler gösterilmektedir.*

5.6.3 SİSTEMER ile sözleşme imzalayan kuruluş, belgeyi ancak denetim edilen ve belgede adı geçen üretim/hizmet yeri/yerleri için kullanılabilir. Kuruluşun organizasyonunda farklı yerlerde faaliyet var ise Çok Şubeli Kuruluşların Belgelendirilmesi Talimatına (T-080/03) göre işlem yapılır.

5.6.4- Belge, kalite sistemi belgelendirme başvurusu yapılan kapsama verilmiş olup, bu kapsam dışında kullanılamaz. Aksi tespit edilip SİSTEMER tarafından yazılı olarak ikaz edildiği halde bu kriterlere uymayarak belge kullanmaya devam eden kuruluşlar hakkında Belgenin Askıya Alınması ve İptali prosedürüne göre işlem yapılır.

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

5.7 TRANSFER DENETİMLERİ

5.7.1- Transfer Başvuruları İçin Kabul Şartları

Transfer başvurusu sadece EA, PAC, IAAC ve MLA üyesi bir akreditasyon altındaki belgeler için kabul edilir.

Transfer için kabul edilen sertifika akreditasyonu şu an geçerli bir firma olması gerekir, fakat eğer belgeyi veren belgelendirme kuruluşu aktivitelerini durdurmuşsa ya da akreditasyonu iptal edilmişse transfer kabul edilebilir.

Eğer sertifikalar için askıda ya da askıya alınma durumu söz konusu ise transfer işlemi yapılmaz.

Eğer önceki belgelendirme kuruluşu ile ilgili kapatılmamış uygunsuzluklar mevcutsa, transfer öncesi bunların kapatılması gerekir.

Bulunan her problemin yapısına ve kapsamına bağlı olarak yapılacak işleme ilişkin karar belirlenmeli ve kuruluşa açıklanmalıdır.

5.7.2- Transfer Başvurularının Alınması ve Transfer Denetiminin Gerçekleştirilmesi

Transfer başvuruları, ilk belgelendirme denetimine başvuru ile aynı şekilde gerçekleştirilmektedir. Transfer denetimlerinin denetçi gün sayıları Denetim Süresi Tablosunda denetim tipine göre belirlenmektedir. (gözetim veya yeniden denetim). Denetçi gün sayısının tam olarak belirlenmesi için transfer için başvuruda bulunan kuruluşun sisteminin gözden geçirilmesi gerekmektedir.

Gözden geçirme ile ilgili olarak önceki belgelendirme kuruluşunun yaptığı denetim raporu ve sistem dokümanları istenir ve gerekli inceleme yapılır. Ayrıca gerek görülürse saha ziyareti de yapılabilir.

Yapılan inceleme ve gözden geçirmelerde aşağıdakiler kontrol edilir;

- ❖ firmanın sertifikalı faaliyetlerinin SİSTEMER' in kapsamında yer alıp almadığı doğrulanması
- ❖ transferin sebebi
- ❖ belgenin doğruluğu, geçerlilik süresi, kalite yönetim sistemi altındaki faaliyetlerin kapsamı, akreditasyonun kapsamı yönlerinden elde bulunan ve transferi isteyen üretim yerlerinin akredite edilmiş belgelerini geçerliliği. Eğer elverişli ise belgelendirme/tescilin geçerliliği ve işlemi tamamlanmamış uygunsuzlukların durumu eğer faaliyetini hâlen sürdürüyorsa önceki belgelendirme/tescil kuruluşu ile doğrulanmalıdır
- ❖ önceki denetim raporları, takip eden gözetimler ve bunların sonucunda ortaya çıkan uygunsuzluklar
- ❖ alınan şikayet ve yapılan faaliyetler

Transfer başvurusu yapan kuruluşun son denetim tarihi SİSTEMER gözetim periyodunu en fazla 3 ay geçebilir, aksi takdirde başvuru normal belgelendirme başvurusu gibi kabul edilir.

SİSTEMER tarafından belgenin geçerli kabul edilip edilmemesine göre aşağıda denetçi gün sayıları açıklanmıştır;

-Eğer belge SİSTEMER tarafından geçerli kabul ediliyorsa transfer denetimi için denetçi gün sayıları, Denetim Gün Sayısı Tablosundaki gözetim süreleri baz alınarak hesaplanır.

- Eğer belge SİSTEMER tarafından geçerli kabul edilmiyorsa transfer denetimi için denetçi gün sayıları, Denetim Gün Sayısı Tablosundaki yeniden denetim süreleri baz alınarak hesaplanır.

Belgenin transfer öncesi gözden geçirme prosesinde, başkaca işlemi tamamlanmamış veya potansiyel problem belirlenmemişse, transfer denetimi aşağıda belirtilen proselere uygun olarak gerçekleştirilir:

Transfer denetimi, bu prosedürde anlatılan gözetim denetimlerine uygun olarak gerçekleştirilir.

Fakat belgenin geçerlilik süresi bitim tarihinden 6 aydan daha az süre kalmışsa, transfer denetimi bu prosedürde anlatılan yeniden denetim kurallarına uygun olarak gerçekleştirilir.

Transfer öncesi gözden geçirme prosesinde sonra, mevcut veya önceden alınmış olan belgeye ilişkin güven duymama sürdüğü takdirde, kabul eden belgelendirme/tescil kuruluşu, duyulan kuşkunun seviyesine bağlı olarak :

- Başvuru sahibine yeni müşteri muamelesi yapılır, veya

- Belirlenen problem alanlarına yoğunlaşarak tetkik yürütülür.

Mevcut periyot ve belgenin gözetim süresi aşağıda belirtilen transfer denetiminin bir sonucudur:

1- gözetim denetiminde transfer gerçekleşmişse;

- Belge periyodu önceki belgelendirme kuruluşunun yayın tarihinden son kullanma tarihine kadardır.
- Gözetim süresi müşterinin yeniden denetlenme ve yeniden belgelendirilme için uygulanan süre baz alınarak belirlenir.
- Belgenin geçerliliği aşağıdaki bilgilerin gözden geçirilmesiyle doğrulanır;
 - Önceki belgelendirme kuruluşu tarafından yayınlanan belge
 - Önceki belgelendirme kuruluşu tarafından gerçekleştirilen gözetim denetim dokümanları
 - a) denetim planı veya uygunsuzluk raporu
 - b) doküman gözden geçirme sonucu

■ Eğer bilgi belge geçerliliğini ispat edemiyorsa, SİSTEMER müşterinin Kalite El Kitabını gözden geçirir.

2- Yeniden denetimde transfer gerçekleşmişse;

■ Yeni belge, belge kararının verilme tarihinden itibaren 3 yıl geçerlidir.

■ Gözetim süresi müşterinin yeniden denetlenme ve yeniden belgelendirilme için uygulanan süre baz alınarak belirlenir.

5.8 GÖZETİM DENETİMLERİ

5.8.1 Gözetim Denetimleri belgeli kuruluşun kalite sistem belgesinin alış tarihi baz alınarak en az yılda bir kez incelenmesidir. Bir belge kullanma döneminde (3 yıl) en az 2 gözetim denetimi yapılır. Belgenin geçerlilik süresi boyunca referans standardın tüm maddeleri en az 1 kez incelenir.

5.8.2 Gözetim Denetim Periyodu, belgelendirme denetimi sonunda firma tarafından belirlenir. Gözetim Denetimlerinin sayısı SİSTEMER' e ulaşan müşteri şikayetleri, Gözetim Denetimi sırasında bulunan uygunsuzluğun derecesine göre veya Denetim Ekibinin görüşleriyle arttırılabilir.

5.8.3 Gözetim denetimleri için kuruluşlardan gelen erteleme talepleri Belgelendirme Komitesi tarafından değerlendirilerek özel durumlar için (örneğin sezonluk ürün/hizmetlerde, doğal afetler, ekonomik kriz v.b. durumlarda) en fazla 6 aya kadar erteleme yapılabilir. Belirtilen durumlar haricindeki erteleme talepleri, Sistem Belgelendirme Müdürü tarafından değerlendirilerek maksimum (1) bir ayı geçmeyecek şekilde ertelenir. Erteleme durumunda yapılan gözetim denetimine ait tarih bir sonraki tetkik tarihini bağlamaz.

5.8.4 Kuruluş, gözetim denetiminde ilgili standardın Yönetimin Gözden Geçirmesi ve İç Denetim maddeleri ile ilgili uygulamalarını yılda en az bir kez yapmakla yükümlü olup, Denetim ekibine bu uygulamalara ait kayıtları Gözetim Denetimlerinde İbraz etmek zorundadır.

5.8.5 Gözetim denetimlerinde bulunan tüm uygunsuzluklar (minör ve/veya majör) için Uygunsuzluk Raporu düzenlenir. Kuruluş, denetimde tespit edilen minör uygunsuzluklar ile ilgili yapacağı düzeltici faaliyetleri ve bu faaliyetler için öngörülen tamamlama tarihlerini uygunsuzluk raporları üzerinde belirterek denetimden sonra en geç (1) bir ay içinde, SİSTEMER' e göndermelidir. Minör uygunsuzluklar için belirlenen düzeltici faaliyet süresi (1) bir aydan uzun tutulamaz.

5.8.6 Gözetim denetiminde tespit edilen minör uygunsuzluklar için firma düzeltici faaliyetlerine ilişkin bilgi ve belgeleri öngördüğü düzeltici faaliyet tarihinin bitiminde Belgelendirme Komitesine sunulmak üzere SİSTEMER' e gönderir.

5.8.7 Bir önceki denetimde tespit edilerek doküman veya kayıt incelenmesi ile kapatılan minör uygunsuzluklar, yerinde doğrulanamaması sonucunda majör uygunsuzluğa çevrilir ve uygunsuzluk raporu düzenlenir ve (1) bir ay sonrasında takip denetimi gerçekleştirilir. Söz konusu uygunsuzluk kapatılmış ise belgenin geçerliliğinin devamına, kapatılmamış ise belgenin askıya alınmasına Belgelendirme Komitesi tarafından karar verilir. Firmaya yazılı olarak bildirilir.

5.8.8 Gözetim denetimi sırasında majör uygunsuzluk tespit edilirse uygunsuzlukla ilgili düzeltici/önleyici faaliyetlerin gerçekleştirilmesi için (1) bir ay süre verilir. (1) bir ay sonunda gerçekleştirilen takip denetimi söz konusu faaliyetin yetersiz olduğu tespit edildiğinde uygunsuzluk hala majör düzeyde ise ilave (1) bir ay süre daha verilerek tekrar takip denetimi gerçekleştirilir. Söz konusu uygunsuzluk kapatılmış ise belgenin geçerliliğinin devamına, kapatılmamış ise belgenin askıya alınmasına Belgelendirme Komitesi tarafından karar verilir. Firmaya yazılı olarak bildirilir.

5.9 TAKİP DENETİMLERİ

5.9.1 Belgelendirme denetimi sonucunda kuruluşun belge almaya hak kazanamaması, yapılan denetimler esnasında tespit edilen uygunsuzluklar ile ilgili düzeltici faaliyetlerin etkin olarak uygulandığının belirlenmesi veya belgeli kuruluşun Askıya Alma maddesinde belirtilen nedenlerden dolayı belgesinin askıya alınması durumunda gerçekleştirilen denetimlerdir.

5.9.2 Belgelendirme Denetimi sonrası Takip Denetimi söz konusu olduğunda, uygunsuzlukların önemi dikkate alınarak takip denetimi tam denetim olarak gerçekleştirilebilir. Firma Takip denetimi gerektiren belgelendirme denetimi tarihini takiben 3 aylık süre içinde takip denetimi yapılabilmesi için teyit vermez ise müracaatı iptal edilir.

5.9.3 Gözetim Denetimi sonrası Belgelendirme Komitesinin belgenin askıya alınması yönünde verdiği karar tarihini takiben 6 ay içerisinde firma tarafından takip denetimi için müracaat olmamışsa Belgelendirme Sözleşmesi fesih edilir ve belgesi geri alınır.

5.9.4 Takip denetimleri, belgelendirme denetimini gerçekleştiren denetim ekibi tarafından gerçekleştirilecektir.

5.10 BELGE YENİLEME DENETİMLERİ

5.10.1 Kalite Sistem Belgesinin üç (3) yıl sonunda geçerliliğinin sona ermesi nedeni ile bu sürenin bitimine üç (3) ay kala firma yazı ile uyarılır. Eğer firma bildirim tarihinden itibaren 3 ay süresinde cevap vermez ve/veya belgenin devamını talep etmediğine dair yazı gönderir ise belgenin bitim süresi sonucunda belge iptal edilir.

5.10.2 Belge Yenileme Denetimi başvurusunda, Ücret Talimatında belirtilen Müracaat ve Doküman İnceleme Ücreti alınmaz. Ancak Kuruluş Bilgi Formu ve müracaat formundaki bilgilerde bir değişiklik varsa bu formlar kuruluş tarafından yeniden doldurulur.

5.10.3 Firma belge yenileme talebinde bulunursa, Firmanın yazılı talebi doğrultusunda belge yenileme denetimi gerçekleştirilir. Belge yenileme denetimleri esnasında öncelikle en son denetimde tespit edilen uygunsuzlukların giderilmesine yönelik olarak gerçekleştirilen düzeltici faaliyetler inceleme altına alınır. Ayrıca sistemde revize edilen veya kapsama dâhil edilen dokümanlar gözden geçirilerek uygulamaları denetlenir. Firmanın belge ve logo kullanımı gözden geçirilir.

5.10.4 Kuruluş, Belge Yenileme Denetimi başvurusunda bulunmaz ise, yazışmalar arşivde muhafaza edilmek kaydıyla dokümanları iade edilir.

Kuruluş ileri bir tarihte (Belge süresi bitiminden sonra 3 yıl içinde) yeniden belgelendirme talebinde bulunursa, ilk referans numarası verilerek işlemler yürütülür.

Ancak kuruluş belge süresi bitiminden sonra ilk 6 ay içinde yeniden başvurmadığı takdirde, Başvuru ve Doküman İnceleme Ücreti alınır.

5.11 DEĞİŞİKLİK DENETİMLERİ VE KISA SÜRELİ HABERLİ DENETİM

5.11.1 Değişiklik denetimleri aşağıdaki belirtilen konularda kuruluş tarafından talep edilebilir;

- Firma Ünvanı ve Yetkilisinin Değişmesi
- Firma Kapsam ve/veya Adresinin Değişmesi
- Firmanın İflas Etmesi veya İş Başkasına Devretmesi
- Yeni Şubelerin Eklenmesi
- Kapsam Genişletme ve Daraltma

5.11.2 Kuruluş tarafından talep edilen değişiklik, değişiklik tablosuna göre değişiklik formu ile SİSTEMER' e bildirilir. SİSTEMER tarafından talep edilen değişiklik konusunda saha denetimi ya da doküman incelemesine karar vererek bu kararı uygular.

5.11.3 Kuruluşun uygun bulunması durumunda belgelendirme komitesi kararı ile değişiklik gerçekleştirilir.

5.11.4 *Şikâyetlerin araştırılması, yönetim sistemi standardı veya SİSTEMER kurallarında değişiklik olması durumunda, Sistemler gerekli gördüğünde veya askıya almanın kaldırılmasını takip için kısa süreli haberli denetim gerçekleştirilir.*

Bu kısa süreli haberli denetimlerde; denetim şartları tanımlanmalı, tetkik hakkında belgeli müşteri önceden haberdar edilmeli ve onayı alınmalıdır.

Bu denetimlerle ilgili ücretlendirme, ücretlendirme talimatına göre yapılmaktadır.

5.12 BELGELİ KURULUŞUN YÜKÜMLÜLÜKLERİ

5.12.1-KALİTE SİSTEMİNİ UYGULAMAK

Kuruluş belgelendirmede esas alınan kalite sistem standardı şartlarını uygulamakla yükümlüdür.

5.12.2-DEĞİŞİKLİKLERİ BİLDİRMEK

Kuruluş kalite sistemi uygulamalarındaki, organizasyonel değişiklikleri, ünvan değişikliklerini, adres değişikliklerini, tüzel kişilik değişikliklerini ve Başvuru Formunda yer alan bilgilerden herhangi birindeki her türlü değişikliği takip eden (1) bir ay içerisinde SİSTEMER' e bildirmek zorundadır.

Yapılan değişiklikler kapsamında;

-Yeniden yapılanma (kuruluş üst yönetiminin değişmesi, organizasyonel değişiklikler, tüzel kişilik değişikliği, şirket evlilikleri, üretim/hizmet kapsamının tamamen değişmesi v.b.)

-Adres değişikliği, durumlarında kuruluşta tam denetim gerçekleştirilir ve gerektiğinde eski belge iptal edilerek yeni belge düzenlenir. Yapılan değişiklikler neticesinde yeni bir denetim gerekip gerekmediği Değişiklik Tablosunda açıklanmıştır.

5.12.3-KALİTE DENETİMİNE YARDIMCI OLMAK

Başvuru yapan kuruluş, belgelendirme öncesi ve sonrası yapılacak denetimlerde kalite sisteminin değerlendirilmesine ilişkin tüm faaliyetlerini kalite sistemi denetim görevlilerine bildirmekle, onların isteyeceği bilgileri doğru ve zamanında vermekle, çalışmalarında her türlü kolaylığı sağlamakla yükümlüdür.

5.12.4-İRTİBAT KURULABİLECEK PERSONEL ATAMAK

Başvuru yapan kuruluş, denetimler sırasında rehber olabilecek özelliğe sahip bir Yönetim Temsilcisini belirler ve Başvuru Formunda beyan eder. Sorumlu personel, denetim sırasında hazır bulunur ve gerekli bilgi ve dokümanlarla SİSTEMER Denetim Görevlilerine yardımcı olur.

5.12.5-BELGEYİ UYGUN ŞEKİLDE KULLANMAK

Kuruluş belgesini, işlerinde, tekliflerinde, ihalelerde, reklam amacıyla, ürün sorumluluğu açısından anlaşmazlıklarda, ürünün/hizmetinin uygun kalite sistemi kapsamında üretildiğini/sunulduğunu göstermek üzere kullanabilir. SİSTEMER tarafından Kuruluşlara verilen Sistem Belgesi ancak üzerinde belirtilen kapsam ve yerleşim yeri/yerleri için kullanılabilir. Belge hiçbir Şekilde başka bir kurum yada tüzel kişiliğe devredilemez. SİSTEMER tarafından Kuruluşlara verilen Sistem Belgesi, kuruluşu kanuni zorunluluklardan muaf tutmaz.

5.12.6-GEÇERSİZ BELGE KULLANMAYI DURDURMAK

Kuruluş sahip olduğu Kalite Sistem Belgesinin askıya alınması veya belge sözleşmesinin iptalinden sonra belgesini kullanmayı ve ona atıf yapmayı durdurmakla yükümlüdür. Belgeli olduğunu belirten her türlü dokümanı, tanıtım malzemesini, reklam faaliyetlerini ve Kalite Sistem Belgelendirme logosu taşıyanların kullanımını durdurmalı ve belgenin orjinalini en geç bir ay içerisinde geri iade etmelidir.

5.12.7-MÜŞTERİ ŞİKAYET KAYITLARININ TUTULMASI VE DEğERLENDİRİLMESİ

Kuruluş, Kalite Sistemindeki uygunsuzluklardan kaynaklanan ürün, hizmet, proses ve varsa servislerinin kalite performansı ile ilgili müşteri Şikayetlerinin kayıtlarını tutacak ve gerek duyulduğunda SİSTEMER e bildirecektir.

SİSTEMER e ulaşan, belgeli kuruluşların kalite sistemi ile ilgili Şikayetleri, belgeli kuruluşa yazılı olarak bildirilir ve Őikayetle ilgili bilgi istenir. Gelen bilgi değerlendirilerek bir denetim düzenlenebilir veya normal denetim tarihinde kuruluşun denetim edilmesi sırasında müşteri Şikayetlerine ilişkin kayıtların düzenli tutulup tutulmadığı kontrol edilir.

5.12.8- LOGO KULLANIMI

Belge almaya hak kazanan kuruluş Belgelendirme Logosunu belgenin ürüne değil kalite sistemine verildiğinin belirtilmesi kaydıyla Logo Kullanım Talimatına göre kullanabilir.

5.12.9-MALİ YÜKÜMLÜLÜKLERİ YERİNE GETİRMEK

Kuruluş, Ücretlendirme talimatına göre belirlenen ücreti ödemekle yükümlüdür. Ödeme yapılmamışsa kanuni mevzuatlar uygulanır.

5.13 SİSTEMER' İN YÜKÜMLÜLÜKLERİ

5.13.1-GİZLİLİK

SİSTEMER, kuruluş ile ilgili tüm bilgi ve belgeleri prosedürleri gereği gizli tutmakla, gizlilik hükümlerini içeren sözleşmeyi tüm personele, denetçilere, uzmanlara ve komitelere imzalatmakla yükümlüdür. *Eğer üçüncü taraflardan, (örneğin akreditasyon kuruluşu gibi) müşteri ile ilgili bilgi talebi istenir ise, SİSTEMER bu durumu müşterisine bildirmelidir.*

5.13.2-BELGELİ KURULUŞLAR HAKKINDA MÜŞTERİ ŞİKAYETLERİNİN BİLDİRİLMESİ VE DEĞERLENDİRİLMESİ

SİSTEMER, kuruluş kalite sistemindeki uygunsuzluklardan kaynaklanan ve SİSTEMER' e iletilen müşteri şikayetlerini yazılı olarak bildirir. SİSTEMER hakkında şikayet olan kuruluştan yapılan düzenlemelerle ilgili bilgi talep edebilir. Şikayetin önemi esas alınarak kuruluşta tetkik yapılabilir. Bu şikayetlerle ilgili müşteri taleplerinin karşılanmasından SİSTEMER sorumlu değildir. Müşteri şikayetlerine çözüm bulunamaması durumunda konu İtiraz Komitesine gönderilir. Mutabakata varılmış İtiraz Komitesi üyeleri ile belirlenen tarihte ilgili taraflar müşteri şikayetini değerlendirmek için bir araya gelmek üzere toplantıya davet edilirler.

5.13.3-TALİMATLARDAKİ DEĞİŞİKLİKLERİN BİLDİRİLMESİ

SİSTEMER, Belgelendirme Prosedürü ve Ücret Talimatında değişiklik yapma hakkına sahiptir. Ancak değişiklikten önceki kazanılmış haklar geçerli olup değişikliklerin uygulanmasında ilgili dokümandaki değişiklik tarihi esas alınır. SİSTEMER belgelendirme için referans alınan dokümanlardaki değişiklikleri belgelendirilmiş ve müracaat aşamasında olan tüm Firmalara duyurur. İlgili Yönetim Sistemlerinde belgelendirmeye referans alınan dokümanlar ve ekleri aşağıda belirtilmiştir.

- Belgelendirme Sözleşmesi
- Logo Kullanım Talimatı
- Ücretlendirme Talimatı
- Firma Bilgi Formu, Firma Başvuru Formu
- Başvuru için Gerekli Belgeler Listesi
- Şikâyet ve İtiraz Değerlendirme Prosedürü
- Belgelendirme Kuralları

Bu dokümanların yazılı kopyaları SİSTEMER' den temin edilebileceği gibi www.sistemer.com web adresinden de ulaşılabilir.

5.13.4-MALİ YÜKÜMLÜLÜKLER

Firma, Belgelendirme kararlarına itiraz edebilir. İtiraz ve Şikayet Komitesi SİSTEMER'den kaynaklanan bir hatanın itiraza sebep olduğuna karar verirse, yapılacak çalışmaların masrafları Firmadan talep edilmez.

5.13.5-SÖZLEŞMEYE ESAS ALINAN REFERANS STANDART DEĞİŞİKLİKLERİ

Belgelendirmenin esas alındığı standart şartlarındaki değişiklikler belgeli Firmalara yazılı olarak bildirilir, SİSTEMER Firmaların 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. Bu değişikliği www.sistemer.com daki değişiklik görüş formu ile bildirir. Ayrıca mail ve faks yolu ile de kuruluşa değişiklikler bildirilerek, uygulamaları yapmaları istenir.

1- İtiraz ve Şikâyet ile Bunların Değerlendirilmesi:

- SİSTEMER belgelendirme süreci ile ilgili *itiraz* ve şikâyetler www.sistemer.com adresindeki ilgili form ile ve/veya SİSTEMER 'e direkt başvuru ile yapılabilir.
- Eğer SİSTEMER'nin aldığı kararlar ile ilgili itiraz durumu söz konusu ise konu İtiraz ve Şikayet Komitesinin gündeminde değerlendirilir ve sonuçlar firmaya yazılı olarak bildirilir.
- İtiraz ve Şikayet Komitesinin aldığı tüm kararlarla ilgili olarak uzlaşma olmaması durumunda çözüm yeri T.C. İstanbul Mahkemeleridir.

2- Belge Sözleşmesinin Askıya Alınması, Sözleşmenin Feshedilmesi:

a) Belge Sözleşmesinin Askıya Alınması

-SİSTEMER, Firmanın Yönetim Sistem Belgesi kullanımını, Belgelendirme Komitesi'nin kararına göre, belirli bir süre için askıya alabilir.

- Askıya alma nedenleri;

- Firmanın sözleşme yükümlülüklerini yerine getirmemesi,
- Denetimler sonucunda tespit edilen uygunsuzlukların, öngörülen sürelerde Firma tarafından kapatılmaması,
- Belge verilen tesis adresindeki değişiklikten dolayı faaliyete ara vermesi sonucu Firmanın talebi ile
- Grev, lokavt, reorganizasyon, tabii afetler, hammadde darlığı, sipariş alamama veya benzeri mücbir sebeplerden Firmanın üretimini durdurması, gibi durumlarda Firmanın talebi ile
- Firmanın gözetim denetim tarihini, geçerli sebep olmaksızın erteleme talebinde bulunması sonucu Belgelendirme Komitesi tarafından karar alınması ile
- Logo kullanım şartlarına uymaması.

-Firma, belgenin askıya alınma kararının tebliğinden itibaren belge ve logo kullanımını durdurur.

-Firma, belge ve eklerini en geç (1) ay içerisinde SİSTEMER' e iade eder. İade etmediği takdirde öncelikle yazılı olarak uyarılır, uyarı dikkate alınmaz ise kanuni işlem başlatılır. Firma belgesini, ekini veya sözleşmesini kaybettiğini beyan ediyorsa yayınlanmış kayıt ilanını bir dilekçe ile SİSTEMER' e bildirmesi istenir.

-Askıya alma süresince, Firma belgeye ait haklardan faydalanamaz. Bu sürede SİSTEMER' in her türlü hakkı mahfuzdur.

-Belgenin askıya alınma nedeninin giderildiği (denetimlerde, doküman inceleme ile vb.) kanıtlandığında, Belgelendirme Komitesi kararı ile belge askıdan kaldırılır.

-Belgenin askıda kalma süresi en fazla 6 aydır.

-Belgesi askıya alınan firmalar, askıya alma gerekçelerinin ortadan kaldırıldığını yazılı olarak SİSTEMER'e bildirir. Askıya alma gerekçesinin giderildiğinin teyidi amacı ile SİSTEMER tarafından firmada denetim gerçekleştirilir. Askıdan indirilme kapsamında gerçekleştirilen denetimin tipi, içeriği ve süresi, belgeyi askıya alma gerekçesine bağlı olarak belirlenir. Ancak bu süre periyodik denetim süresinden az, tekrar değerlendirme süresinden fazla olamaz. Denetim sonunda uygunluğu doğrulanan firmanın belgelendirme prosedürüne uygun olarak belgesi askıdan indirilir. Askıya alınma gerekçeleri ortadan kaldırılmadığı durumda Sözleşmenin İptali ve Belgenin geriye alınması maddesi uygulanır.

b) Sözleşmenin Feshedilmesi ve Belgenin Geriye Alınması

-Firmanın SİSTEMER Yönetim Sistem Belgesi'nin kullanımına dair sözleşmesi, Belgelendirme Komitesi'nin kararına göre feshedilebilir.

-Sözleşmenin feshinin ve belgenin geri alınmasının nedenleri;

- Verilen askı süresi sonuna kadar Firmanın denetimin gerçekleştirilmesine müsaade etmemesi,
- Askı halinin kaldırılması için gerçekleştirilen faaliyetlerde (denetim, doküman inceleme vb) Firmanın uygunsuzluklarını öngörülen sürelerde kapatmaması,
- Firmanın iflası veya belge kapsamındaki faaliyete son vermesi,
- Firmanın Yönetim Sistemi Belgesini kapsamında belirtilen ürün veya hizmetten farklı alanlarda kullanması,
- Firmanın tetkikler sırasında eksik ve yanıltıcı bilgi vermesi,
- Belgenin yanıltıcı ve haksız kullanımı,
- SİSTEMER'ce tahakkuk ettirilen ücretlerin fatura edilmesini takip eden 30 gün içerisinde ödenmemesi,
- Belgenin geçerlilik süresi içinde, yapılan tetkiklerde Firmanın yönetim sisteminin uygunluğunu tamamen yitirdiğinin tespit edilmesi,
- Firmanın belgede belirtilen tesis adresinde bulunmaması,
- Firmaya ait tüzel kişiliğin değişmesi,
- Firmanın bu dokümanda yer alan hükümlere aykırı hareket etmesi,
- Firmanın belge ve ekleri üzerinde tahrifat yapması,
- Herhangi bir sebepten dolayı Firmanın, SİSTEMER tarafından bildirilen gözetim denetim tarihini süre belirtilmeksizin erteleme talebinde bulunması veya gözetim denetimin iptali talebinde bulunması,
- Firma talebi ile olabilir. Firma sözleşmesini feshetmek istediğinde SİSTEMER'e yazılı olarak bildirir.

-SİSTEMER belgenin geri alınması ve sözleşmenin feshine dair kararları www.sistemer.com web sitesinde yayınlama hakkına sahiptir. Belge geri alındığında bu Firmanın adı belgeli Firmalar listesinden çıkarılır.

-Firma, belgenin geri alınması ve sözleşmenin feshi kararının tebliğinden itibaren belge ve logonun kullanımını durdurur. Firma, sözleşme ile kendisine verilmiş her türlü belgeyi kendisine tebliğ tarihinden itibaren en geç (1) bir ay içerisinde SİSTEMER'e iade etmelidir.

-Sözleşmesi fesih edilen Firmanın yeniden müracaatında;

- Müracaat ve Doküman İnceleme ücreti alınarak müracaat ve denetim işlemleri ilk müracaatta olduğu gibi uygulanır.
- Fesih tarihinden itibaren (1) ay dolmadan yeni müracaat işleme konulmaz.