

İÇİNDEKİLER

1.0 AMAÇ

2.0 KAPSAM

3.0 REFERANS DOKÜMANLAR

3.1 Prosedürler

3.2 Talimatlar

3.3 Formlar

4.0 SORUMLULUKLAR

5.0 UYGULAMA

5.1 Müracaat

5.2 Ön Tetkik

5.3 Doküman İnceleme

5.4 Belgelendirme Tetkiki

5.5 Takip Tetkiki

5.6 Belgenin Düzenlenmesi

5.7 Belgenin Kullanımı ve Sürdürülmesi

5.8 Belgenin Yenilenmesi

5.9 Transferler

5.10 Kapsam Genişletme Tetkiki

5.11 Şikayet,İtiraz Ve Anlaşmazlıklar

5.12.Belgeli Kuruluşun Yükümlülükleri ve Hakları

5.12.1 Yönetim Sistemini Uygulamak

5.12.2 Değişiklikleri Bildirmek

5.12.3 Tetkike Yardımcı Olmak

5.12.4 İrtibat Personelini Atamak

5.12.5 Belgeyi Uygun Şekilde Kullanmak

5.12.6 Geçersiz Belge Kullanmayı Durdurmak

5.12.7 Müşteri Şikayet Kayıtlarının Tutulması ve Değerlendirilmesi

5.12.8 Logoyu Uygun Şekilde Kullanmak

5.12.9 Mali Yükümlülükleri Yerine Getirmek

5.12.10 Kuruluşların Hakları

5.13 Turkcet'in Yükümlülükleri

5.13.1 Gizlilik

5.13.2 Belgeli Kuruluşlar Hakkında Müşteri Şikayetlerinin Bildirilmesi ve Değerlendirilmesi

5.13.3 Belgelendirme Sistemindeki Değişikliklerin Bildirilmesi

5.13.4 Mali Yükümlülükler

5.13.5 Tarafsızlık

5.13.6 Belgeli Kuruluşların İlanı

5.13.7 Kayıtların Muhafazası

5.14 Belgenin Kullanımı

5.15 Belgenin Yanlış Kullanımı

5.16 Belgenin Askıya Alınması

5.17 Belgenin Askıdan İndirilmesi

5.18 Geri Çekme

5.19 Belgenin İptal Edilmesi Ve Sonuçları

5.20 Anlaşmazlıklar

1.0 AMAÇ

Bu talimat, referans dokümanlarda sayılan, prosedürlerde tarif edilen uygulamaları tamamlamak, TURKCERT tarafından, kuruluşların sistemlerinin standart şartlarına göre değerlendirilerek uygunluğunun belgelendirilmesi faaliyetinin yürütülmesini, kuruluşun ve TURKCERT' in yükümlülükleri ile TURKCERT' in ilgili prosedür ve uygulamalarını açıklamak amacıyla hazırlanmıştır.

2.0 KAPSAM

Bu talimat, Yönetim Sistem Belgesi için müracaat şartlarını, sistemin değerlendirilmesi ve belge verilmesi esaslarını, belge kullanımı ve mali konular ile ilgili TURKCERT ve kuruluşların yükümlülükleri, belge verilmesinden sonra yapılacak tetkikleri uygulanacak kuralları ve askı/fesih halinde yapılacak işlemlere ilişkin açıklamaları kapsar.

3.0 REFERANS DOKÜMANLAR

3.1 Prosedürler

- PR.YS.03 İtirazlar,Şikayetler ve Anlaşmazlıkların Ele Alınması Prosedürü
- PR.YS.04 Yönetim Kurulu Toplantıları (Yönetimin Gözden Geçirmesi) Prosedürü
- PR.YS.05 Ofis Personeli Seçme,Eğitim ve Performans Değerlendirme Prosedürü,
- PR.YS.06 Tetkikçi Seçme ve Değerlendirme Prosedürü
- PR.YS.07 Teknik Uzman Seçme ve Değerlendirme Prosedürü
- PR.YS.08 Taşeronların Değerlendirilmesi Prosedürü
- PR.YS.09 Uygun Olmayan Hizmet Prosedürü,
- PR.YS.10 Düzeltici ve Önleyici Faaliyetler Prosedürü
- PR.YS.11 Müracaatlar ve Müracaatın Gözden Geçirilmesi Prosedürü
- PR.YS.12 Belgelendirme Prosedürü
- PR.YS.13 Değerlendirme Prosedürü
- PR.YS.14 İç Tetkik Prosedürü
- PR.YS.15 Gizlilik Prosedürü

3.2 Talimatlar

- TL.YS.02 Logo kullanım talimatı
- TL.YS.05 Şikayet, itirazlar talimatı

3.3 Formlar

- FR.KYS/ÇYS/İSG/HAC.01 Müracaat formu
- FR.KYS.02 Teklif formu
- FR.KYS.10 Tetkik raporu
- FR.KYS.11 Gözetim tetkik raporu

TL.YS.01	Tarih: 01.05.2004	Rev:0.0	Sayfa 2 / 13
----------	-------------------	---------	--------------

4.0 SORUMLULUKLAR

Bu talimatın yürütülmesinden Belgelendirme Müdürü sorumludur.

5.0 UYGULAMA

5.1 Müracaat

Belge almak isteyen kuruluşlara belgelendirme hizmet teklifi hazırlanmasında esas alınacak bilgilerin yer aldığı FR.KYS/ÇYS/İSG/HAC.01 Müracaat Formu ile birlikte TL.YS.01 Belgelendirme Talimatı ,haklar ve sorumluluklar ,değerlendirme ve belgelendirme süreç akışı gönderilir. FR.KYS/ÇYS/İSG/HAC.01 Müracaat Formu’ nda yer alan bilgiler esas alınmak sureti ile denetim gününü ve fiyat teklifini de içerecek şekilde hazırlanan FR.KYS/HAC.02 Teklif formu kuruluşa gönderilir. 30 gün içerisinde müşteriden geri dönüş alınamaması veya teklifin kabul edilmemesi durumunda müşteri dosyası kapatır. Kuruluşun FR.KYS/HAC.02 Teklif Formu’nu imzalamasının ardından tetkikleri gerçekleştirmek üzere ilgili standart, prosedür ve kapsamda yer alan sektörel isteklerin karşılandığı yeter sayıda tetkikçi / baş tetkikçi ve / veya uzman görevlendirilmesi yapılır. Kuruluşa, tetkik ekibinde görev alacak tetkikçi, baş tetkikçi ve uzman personel isimleri ve öz geçmişleri gönderilerek kuruluşun ekipte görev alacak baş tetkikçi, tetkikçi, teknik uzmanlar için itiraz durumu değerlendirilir.

5.2 Ön Tetkik

Kuruluş talep ettiğinde veya gerektiğinde belgelendirme tetkikinin bir parçası olarak belgelendirme tetkiki öncesi bir ön tetkik gerçekleştirilebilir. Yapılacak bu ön tetkik ile sistem dokümantasyonunun gözden geçirilmesi ve yönetim sisteminin uygulaması ile ilgili bilgi sahibi olunması amaçlanır.Yapılan ön tetkikte; kuruluştaki tespit edilen uygunsuzlukların belgelendirme tetkiki öncesinde giderilmesine yönelik olarak düzeltici faaliyetlerin kuruluş tarafından yerine getirilmesi sağlanır.

5.3 Doküman İnceleme

Kuruluş, sistem dokümanlarını (El kitabı, prosedürler ve ilgili dokümanlar) TURKCERT’ in teklifini kabul etmesinden itibaren en geç 7 gün içerisinde TURKCERT’e göndermelidir.

Gözden geçirme sonuçları, baş tetkikçi tarafından FR.KYS/HAC.03/FR.İSG.02 Doküman Gözden Geçirme Raporu ile kuruluşa bildirilir. Düzeltici faaliyetler kuruluş tarafından gerçekleştirilmeden belgelendirme tetkiki yapılmaz. 3 ay içerisinde kuruluş gerekli düzeltmeleri yapmaz ise kuruluşun başvurusu yürürlükten kalkar.

Dokümanla ilgili uygunsuzluk bulunmadığında veya bulunan uygunsuzluklar giderildiğinin baş tetkikçi tarafından teyidinin kendisine bildirimini takiben Belgelendirme Müdürü tetkik tarihini belirler ve bunu kuruluşa bildirir.Kuruluş tarihi onaylamazsa Belgelendirme Müdürü kuruluşun taleplerini dikkate alarak yeni bir tarih belirler. Belgelendirme Müdürünün belirlediği tetkik tarihleri için baş tetkikçi tarafından kuruluşa en geç 7 gün önce Tetkik Programı gönderilir.Tetkik programında tetkik ekibi üyelerinin, isimleri, tetkik tarihi, tetik programı ve tetkikle ilgili açıklama ve gereklilikler yer alır. Tetkikin yapılabilmesi için tetkik programının kuruluşça onaylanması gerekmektedir. Kuruluşun tetkik programı ile ilgili

TL.YS.01	Tarih: 01.05.2004	Rev:0.0	Sayfa 3 / 13
----------	-------------------	---------	--------------

değişiklik talepleri Belgelendirme Müdürü ve Baş tetkikçi tarafından dikkate alınarak program revize edilebilir.

5.4 Belgelendirme Tetkiki

Açılış toplantısı esnasında yönetim temsilcisi ile son bir kez daha görüşülerek tetkik programı teyit ettirilir, gerekirse değişiklik yapılabilir. Belgelendirme Tetkiki, tetkik planına göre yürütülür. Tetkik; açılış toplantısı, tetkikin gerçekleştirilmesi, tetkik ekibi değerlendirme toplantısı ve kapanış toplantısı aşamalarından oluşur.

Açılış toplantısına; tetkik ekibi, kuruluş üst yönetimi veya üst yönetimi temsilen yetkili/yetkililer, Yönetim Temsilcisi, tetkik edilecek birimlerin sorumluları katılır. Açılış toplantısında; tetkikin amacı, kapsamı, kullanılacak metot ve prosedürler ile tetkik planı görüşülür.

Tetkikin gerçekleştirilmesi; kuruluş 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.

Ekip, tetkiki tetkik planına uygun olarak yürütür ve gerek görüldüğü durumlarda tetkik ekibi içinde görev dağılımı yapılabilir.

Tetkik ekibi, tetkik sonucunda elde edilen bulguları gözden geçirir. Standard şartlarından ve kuruluş dokümantasyonundan sapmalar tespit edilir ise her bir uygunsuzluğu tanımlayan ayrı uygunsuzluk raporu hazırlanır. Uygunsuzluk raporlarında tespit edilen uygunsuzluğun sınıfı belirtilir.

Tetkik Ekibi, uygunsuzlukları Majör (Büyük) ve Minör (Küçük) olmak üzere iki sınıfta değerlendirebilir.

-Majör (Büyük) Uygunsuzluk; Sistemin uygulanmasını ve sürdürülmesini engelleyen, bir veya daha fazla standart gerekliliklerinin olmaması veya objektif kanıtlarla desteklenen ve sistemin uygulanamayacağı şüphesini doğuran durumlarda belgelendirme tavsiye edilemez.

Majör uygunsuzlukların kapatılmasında doküman gözden geçirmenin yanı sıra uygunsuzlukların doğasına göre kısmi veya tam bir takip tetkiki gerekli olabilir.

-Minör (Küçük) Uygunsuzluk; kuruluştan 7 iş günü içerisinde uygunsuzluklarla ilgili yapacağı faaliyetler talep edilir. Düzeltici faaliyetlerin uygunsuzlukların giderilmesi için yeterli görülmesi durumunda belgelendirme önerisi yapılır. Uygunsuzluklar gözetim tetkikinde veya kuruluş talebiyle daha önce yapılabilecek takip tetkiklerinde kapatılır.

-Gözlem; tetkik ekibinin bir sonraki tetkike de yardımcı olması amacıyla yönetim sistemi ile ilgili varsa olumlu veya olumsuz yazılı görüşleridir.

Uygunsuzluk raporlarında, düzeltici faaliyetlerin kapsamı ve tamamlama süreleri tetkik ekibi ve kuruluş yönetim temsilcisi tarafından belirlenir. 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 bunu raporunda belirterek kendi imzası ile raporu ve tetkik sonucu görüşünü ihtiva eden raporu Belgelendirme Kuruluna sunar. Konuyla ilgili Belgelendirme Kurulu kararı kuruluşa bildirilir.

Kuruluşun karara itirazı; Belgelendirme Kurulu kararına kuruluş tarafından yapılacak itiraz Belgelendirme Müdürü tarafından işleme alınır. Belgelendirme Müdürü itirazı Şikayet ve İtiraz Kuruluna sunulmak üzere Yönetim Kurulu Başkanı'na iletir.

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 anlaşılabilecek şekilde sunar. Tetkik ekibinin hazırladığı rapor son karar olmayıp Belgelendirme Kurulu için görüş niteliğindedir. Tüm tetkik raporları tetkik ekibi tarafından onaylanarak Belgelendirme Kuruluna gönderilir/teslim edilir.

5.5 Takip Tetkiki

Tetkik esnasında ortaya çıkan majör uygunsuzlukların giderilip giderilmediğinin ve buna ilişkin düzeltici faaliyetlerin etkin bir şekilde uygulanmakta olduğunun belirlenmesi amacı ile gerektiğinde takip tetkiki gerçekleştirilir.

Tetkikler esnasında bulunan majör uygunsuzluklar en geç 90 gün içinde giderilerek TURKCERT' e bildirilmelidir.

Takip tetkiki, kuruluş tarafından düzeltici faaliyetlerin tamamlandığının yazılı olarak teyit edilmesinden sonra 1 ay içinde gerçekleştirilir.

Takip tetkik sonunda şayet majör uygunsuzluk tamamen kapatılmış ise belge düzenlenir. Majör uygunsuzluk minöre dönüştürülmüş ise, takip tetkik raporuna işlenir ve belirtilen uygunsuzluğun belirlenen süre zarfında kuruluş tarafından kapatılması istenir. Uygunsuzluklara ilişkin kapatmanın TURKCERT tarafından doğrulanması sonrası belge düzenleme aşamasına geçilebilir. Majör uygunsuzluğun devamı durumunda belgenin askıya alınması, iptal edilmesi ve geri çekilmesi ile ilgili düzenlemeler uygulanır.

5.6 Belgenin Düzenlenmesi

Gerçekleştirilen tetkik ve değerlendirme faaliyetleri sonucunda tespit edilen uygunsuzluklara yönelik düzeltici faaliyetlerin gerçekleştirilmesinden ve kuruluş sisteminin ilgili standardın gereklerine uygun olduğu doğrulandıktan sonra baş tetkikçi kapanış toplantısı esnasında kuruluşa Belgelendirme Kuruluna belge düzenlenmesi yönünde olumlu görüş bildirileceği ifade edilerek, tetkik dokümanları Belgelendirme Müdürü'ne sunulur. Belgelendirme Müdürü veya yetkilendirdiği personel tarafından, yapılan tetkike ilişkin kayıtlar, ekleri ve gözden geçirilir ve Belgelendirme Kurulu'na sunulur. Eksiksiz olduğu doğrulanan ilgili dokümanlar Belgelendirme Kurulu tarafından incelenir. Belgelendirme kurulunun belgelendirme kararından sonra belge Belgelendirme Müdürü tarafından imzalanır ve onaylanır. Belgelendirme Müdürü tarafından onaylanan "Belge" belgelendirme tetkikinden itibaren en geç iki hafta içinde kuruluşa gönderilir

Gözetim tetkiklerin olumlu sonuçlanması koşulu ile TURKCERT HACCP belgesi 1 yıl süre diğer TURKCERT yönetim sistem belgeleri 3 yıl süre ile geçerlidir. Belge düzenlenen kuruluşlar TURKCERT' ten belgeli kuruluşlar listesine kayıt ve ilan edilir.

5.7 Belgenin Kullanımı Ve Sürdürülmesi

Belgelendirilen sistemin geçerliliği (HACCP sistem belgesi için 1 yıl, diğer yönetim sistem belgeleri için 3 yıl), kuruluşun yönetim sisteminin standart gereklerine uygun olarak sürdürülmesi ile sağlanabilir. TURK CERT kuruluşun standart gerekliliklerine uygun olarak yönetim sistemini sürdürdüğünü teyit etmek için; HACCP yönetim sistemleri için yılda 2 kez diğer yönetim sistemleri için yılda bir defa kuruluştaki gözetim tetkikleri yapar. Gözetim tetkikinin tarihi yaklaşık olarak tetkikin yapıldığı tarihten 1 yıl sonrasına denk gelir. HACCP yönetim sistemi için ilk tetkikin yapıldığı ayı takip eden 4. ayda gözetim tetkiki yapılır. Kuruluş yönetim sisteminde gerçekleştirdiği revizyonları veya ilave ettiği dokümanları TURK CERT'e göndermelidir. En son tetkik tarihinde belirlenen tahmini gözetim tetkik tarihi kuruluş ile mutabakat sağlanarak kesinleştirilir ve program tetkikten en geç bir hafta önce kuruluşa gönderilir. Tetkikin gerçekleştirilmesi; önceki tetkikte tespit edilen uygunsuzluklara yönelik düzeltici faaliyetlerin incelenmesi, revize yada ilave edilen sistem dokümanlarının gözden geçirilmesi ve uygulamadaki uygunluk ve etkinliğinin incelenmesi ve kritik maddelerin gözetim tetkiki kapsamında kontrol edilmesiyle yapılır. Tetkik sonunda tespit edilen gözlem ve uygunsuzluklara ilişkin tetkik raporu hazırlanır (FR.KYS.11). Uygunsuzlukların giderilmesine yönelik düzeltici faaliyetlerin takibi aşağıdaki gibi yapılır;

A) Bir önceki tetkikte tespit edilerek doküman bazında kapatılan minör uygunsuzluklar giderilmemiş ise majör uygunsuzluğa çevrilerek belge askıya alınır ve kuruluştan 90 gün içerisinde uygunsuzlukları kapatması istenir. Söz konusu uygunsuzluk kapatılmış ise belge askıdan indirilir, kapatılmamış ise belgenin askıya alınması, iptal edilmesi ve geri çekilmesi ile ilgili düzenlemeler uygulanır.

B) Eğer majör uygunsuzluk ilk defa gözetim tetkik esnasında tespit edilirse, belge askıya alınarak kuruluştan 90 gün içerisinde düzeltici faaliyet uygulaması istenir. Verilen süre içerisinde söz konusu uygunsuzluk kapatılmış ise belge askıdan indirilir, kapatılmamış ise belgenin askıya alınması, iptal edilmesi ve geri çekilmesi ile ilgili düzenlemeler uygulanır.

C) Eğer minör uygunsuzluk ilk defa gözetim tetkiki esnasında tespit edilirse kuruluştan 7 iş günü içerisinde uygunsuzluklarla ilgili yapacağı faaliyetler talep edilir. Düzeltici faaliyetlerin uygunsuzlukların giderilmesi için yeterli görülmesi durumunda uygunsuzluklar takip eden gözetim tetkikinde veya yeniden değerlendirme tetkikinde –eğer belgenin yenilenmesi söz konusu ise- kapatılır. Düzeltici faaliyetlerin uygunsuzlukların giderilmesi için yeterli görülmemesi durumunda belge askıya alınarak kuruluşa 90 gün süre verilir. Verilen süre içerisinde söz konusu uygunsuzluk kapatılmış ise belge askıdan indirilir, kapatılmamış ise belgenin askıya alınması, iptal edilmesi ve geri çekilmesi ile ilgili düzenlemeler uygulanır

5.8 Belgenin Yenilenmesi

Belge geçerlilik süresi olan üç yılın sonunda, HACCP yönetim sistem belgeleri için 1. yılın sonunda, belgenin yenilenmesi , kuruluş sisteminin ilgili standardın gereklerine uygun ve etkin olarak sürdürülmesi ve sürekliliğinin sağlanması ile gerçekleşebilir. Kuruluşun belge geçerlilik süresinin dolmasından 4 ay önce, HACCP yönetim sistemi için 1 ay önce, TURK CERT'e yeniden değerlendirme tetkiki için talepte bulunması tetkikin belge geçerlilik süresi içine

programlanması için gereklidir. Bu amaçla kuruluşa yeniden değerlendirme tetkiki ve ilk belgelendirme kapsamında olduğu gibi gözetim ve ilave tetkikler gerçekleştirilir.

Yeniden belgelendirme faaliyetleri için kuruluşa yeni teklif sunulur ve FR.KYS.02 Teklif Formu imzalanarak faaliyetlere başlanır. Yeniden değerlendirme tetkikinin kapsamı kuruluşa gerçekleştirilen önceki tetkik sonuçlarına bağlı olarak belirlenir. Yeniden değerlendirme tetkiki esnasında öncelikle en son tetkikte tespit edilen uygunsuzlukların giderilmesine yönelik olarak gerçekleştirilen düzeltici faaliyetler öncelikli olarak değerlendirilir, ayrıca sistemde revize edilen veya kapsama dahil edilen dokümanlar gözden geçirilerek uygulamaları değerlendirilir.

Yeniden değerlendirme tetkikinin yürütülmesi ve tetkik sonucunda elde edilen bulgular ve uygunsuzlukların giderilmesine yönelik düzeltici faaliyetlerin takibi belgelendirme tetkikinde olduğu gibi işlem görür. Tetkik sonucunda tespit edilen uygunsuzluklara yönelik düzeltici faaliyetlerin gerçekleştirilmesinden sonra kuruluş sisteminin ilgili standardın gereklerine uygun olduğu doğrulanarak ilk belge düzenlemede olduğu gibi gerekli çalışmalar tamamlanarak yeni belge düzenlenir. Yeni belgede ilk belge düzenleme tarihi de belirtilir.

5.9 Transferler

Başka akredite belgelendirme kuruluşlarından alınmış geçerli sistem belgeli kuruluşların sistemlerinin TURKCERT tarafından belgelendirilmesi amacı ile, ya da yönetim sistemi eski versiyonuna göre belgeli kuruluşların sistemini yeni standart revizyonuna dönüştürmeleri amacı ile gerçekleştirilir. Verilen teklifin kabulü ve imzalanmasını takiben ön değerlendirme yapılır. Yapılan ön değerlendirmede kuruluş sistem dokümanları ve önceki belgelendirme kuruluşunun yapmış olduğu tetkik kayıtları incelenir, kuruluş ziyareti gerçekleştirilir.

Belgelendirme aşamasında belgelendirme tetkikinde olduğu gibi hareket edilir. Transfer için müracaatçı kuruluşun uygunsuzluklarını transfer öncesi kapatmış olması beklenir, eğer uygunsuzluklar kapatılmamış ise transfer tetkikinde bu uygunsuzluklar öncelikli olarak incelenerek kapatmaları yapılır. Ön değerlendirme aşamasında belgenin yeterliliği konusunda şüpheler olursa kuruluş yeni müracaat olarak kabul edilir veya tespit edilen sorunlu alanlarda tetkik gerçekleştirilerek transfer gerçekleştirilir.

Transfer aşamasında belgelendirme ya da yeniden değerlendirme tetkiki gerçekleştirilmemiş ise, belge geçerliliği transfer öncesi belirlenen aralıklarla gerçekleştirilecek gözetim ve yeniden değerlendirme tetkikleri ile sağlanır. TURKCERT belgesinin geçerlilik süresi ilk düzenlenen belgede belirtilen tarihte sona erer, HACCP yönetim sistemi için bu tarih her halde bir yıldan fazla olamaz.

5.10 Kapsam Genişletme Tetkiki

TURKCERT' ten sistem belgesine sahip kuruluşun faaliyet biçim ve/veya kapsamını genişleterek talepte bulunması durumunda kapsam genişletme tetkiki uygulanır. Tetkik süresi talep kapsamına bağlı olarak değişiklik gösterir. Tetkik, belirlenen kapsam için belgelendirme tetkikinde olduğu gibi planlanır ve gerçekleştirilir.

5.11 Şikayet, İtiraz ve Anlaşmazlıklar

TURKCERT'e ulaşan itiraz ve şikayetler PR.YS.03 İtirazlar, Şikayetler ve Anlaşmazlıkların Ele Alınması Prosedürü'ne uygun olarak kayıt edildikten sonra değerlendirmeye alınır. Şikayet itiraz ve anlaşmazlıklar ile ilgili TURKCERT uygulamaları TL.YS.05 Şikayet, İtiraz ve Anlaşmazlıklar talimatı'nda anlatılmıştır.

5.12.Belgeli Kuruluşun Yükümlülükleri ve Hakları**5.12.1 Yönetim Sistemini Uygulamak**

Kuruluş belgelendirme ve ilgili standart şartlarına bütünüyle uygun olarak, yönetim sistemlerini uygulamak ve sürdürmekle yükümlüdür; bu uygulama yalnızca sistem şartlarına uygunluğu değil, kuruluşun politika ve hedeflerine uygunluğu ve etkinliğin sağlandığına dair kanıtları da içerir. Kuruluş dokümanite edilmiş bir yönetim sistemi olmasının şart olduğunu bilmek durumundadır. Belgelendirme tetkikinin yapılması için kuruluş şu gereklilikleri yerine getirmiş olmalıdır;

A)Kuruluşun sistemi uygulamaya başladığı tarih üzerinden üç ay geçmiş olmalıdır.

B)Belgelendirme tetkiki gerçekleştirilmeden önce kuruluş, iç tetkik programına uygun olarak iç tetkik yapmalıdır. Bulgulara ilişkin kayıtları tutmalıdır. Gerekli düzeltici faaliyetleri zamanında gerçekleştirmelidir.

C) Yönetim gözden geçirme toplantısını yapmalıdır ve ilgili kayıtlarını tutmalıdır.

5.12.2 Değişiklikleri Bildirmek

Kuruluş sistem uygulamalarındaki, organizasyonel değişiklikleri, ünvan değişikliklerini, adres değişikliklerini, tüzel kişilik değişikliklerini ve FR.KYS/ÇYS/İSG/HAC.01 Müracaat Formunda yer alan bilgilerden herhangi birindeki her türlü değişikliği takip eden bir ay içerisinde TURKCERT'e bildirmek zorundadır. Yapılan değişiklikler kapsamında;

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

-Adres değişikliği,

durumlarında kuruluştaki tam tetkik gerçekleştirilir ve gerektiğinde eski belge iptal edilerek yeni belge düzenlenir. Yapılan değişiklikler neticesinde yeni bir tetkik gerekip gerekmediği Belgelendirme Müdürü tarafından karara bağlanarak kuruluşa bildirilir.

5.12.3 Tetkike Yardımcı Olmak

Müracaat eden kuruluş, belgelendirme öncesi ve sonrası yapılacak tetkiklerde yönetim sisteminin değerlendirilmesine ilişkin tüm faaliyetlerini ve yönetim sisteminin tüm detaylarını tetkikçilere bildirmekle, onların isteyeceği bilgileri doğru ve zamanında vermekle, çalışmalarında her türlü kolaylığı sağlamakla yükümlüdür.

5.12.4 İrtibat Personelini Atamak

Müracaat eden kuruluş, birisi yönetim temsilcisi olmak kaydıyla tetkikler sırasında rehber olabilecek özelliğe sahip kişileri belirler. Sorumlu personel, tetkik sırasında hazır bulunur ve gerekli bilgi ve dokümanlarla tetkikçilere yardımcı olur.

5.12.5 Belgeyi Uygun Şekilde Kullanmak

Kuruluş belgesini, işlerinde, tekliflerinde, ihalelerde, reklam amacıyla, ürün sorumluluğu açısından, anlaşmazlıklarda, ürünün/hizmetinin uygun yönetim sistemi kapsamında üretildiğini/sunulduğunu göstermek üzere kullanabilir. TURKCERT tarafından kuruluşlara verilen yönetim sistemi belgesi ancak üzerinde belirtilen kapsam ve yerleşim yeri/yerleri için

kullanılabilir. Belge hiçbir şekilde başka bir kurum yada tüzel kişiliğe devredilemez. TURK CERT tarafından kuruluşlara verilen yönetim sistemi belgesi, kuruluşu kanuni zorunluluklardan muaf tutmaz.

5.12.6 Geçersiz Belge Kullanmayı Durdurmak

Kuruluş sahip olduğu yönetim sistemi 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 yönetim sistemi belge işareti taşıyan tüm ürün ve diğer materyallerin kullanımını durdurmalıdır.

5.12.7 Müşteri Şikayet Kayıtlarının Tutulması ve Değerlendirilmesi

Kuruluş, Yönetim Sistemindeki uygunsuzluklardan kaynaklanan ürün, hizmet, proses ve varsa servislerinin kalite performansı ile ilgili müşteri şikayetlerinin kayıtlarını tutacak ve gerek duyulduğunda TURK CERT' e ibraz edecektir. TURK CERT' e ulaşan, belgeli kuruluşların sistemi ile ilgili şikayetler Belgelendirme Müdürü tarafından belgeli kuruluşa yazılı olarak bildirilir ve şikayetle ilgili görüş istenir. Gelen görüş ilgili Belgelendirme Müdürü tarafından değerlendirilerek bir tetkik düzenlenebilir veya normal tetkik tarihinde kuruluşun denetlenmesi sırasında müşteri şikayetlerine ilişkin kayıtların düzenli tutulup tutulmadığı kontrol edilir.

5.12.8 Logoyu Uygun Şekilde Kullanmak

Belge almaya hak kazanan kuruluş TURK CERT yönetim sistemi belge işaretini belgenin ürüne değil yönetim sistemine verildiğinin belirtilmesi kaydıyla TL.YS.02'de tanımlandığı şekilde kullanabilir.

5.12.9 Mali Yükümlülükleri Yerine Getirmek

Kuruluş, Sistem Belgelendirmesi ile ilgili ücretleri, TL.YS.03 Ücret Talimatı'na uygun olarak ödemekle yükümlüdür.

5.12.10 Kuruluşların Hakları

5.12.10.1 Belgelendirme sürecinde tarafsız bir hizmet almak.

5.12.10.2 Belgelendirme veya takip denetimlerinde önyargısız bir değerlendirme hizmeti almak.

5.12.10.3 Profesyonelce ve tam zamanında yürütülen bir iş hizmeti almak.

5.12.10.4 TURK CERT hizmetlerinden makul ücretler karşılığı faydalanmak.

5.12.10.5 Belgelendirme sürecine yönelik olarak TURK CERT'in yetkin personelinden hizmet almak.

5.12.10.6 TURK CERT tarafından istenilen bilgilerin yalnızca başvuru belgelendirme sürecine yönelik olmasını beklemek.

5.12.10.7 Belgelendirme ve değerlendirme sürecinde adilce değerlendirilmek, tetkik bulgularının kuruluşa açıklanmasını talep etmek (Bu bulgular kapanış toplantılarında kuruluşa iletilecektir.) Tetkikçiler kapanış toplantısında tetkik bulguları ile ilgili kuruluşun sorularına yanıt vereceklerdir. (Tetkikçiler bulgularla ilgili olarak uygunsuzlukların giderilmesine yönelik tavsiyelerde bulunmazlar.)

5.12.10.8 Tetkik bulguları konusunda sorular sormak.

5.12.10.9 Belgelendirme ve değerlendirme sürecinde itirazlar ve şikayetlerde bulunmak.

5.12.10.10 Kuruluşun yönetim sistemine, süreçlerine veya ürünlerine uygulanan standartlarla ilgili sorularına açıklayıcı cevaplar almak.

5.12.10.11 TURK CERT'in kalite el kitabı ve prosedürlerine ve akreditasyon kuruluşlarının düzenlemelerine bağlı bir şekilde kendi yönetim sistemini uygulamasını ve sürdürmesini beklemek.

5.12.10.12 TURK CERT'in yasal statüsünü sürdürmesini beklemek.

Kuruluşların hakları TURK CERT'in yükümlülüklerinin devamı, tamamlayıcı ve ayrılmaz bir parçasıdır.

5.13 TURK CERT'in Yükümlülükleri

5.13.1 Gizlilik

TURK CERT, kuruluş ile ilgili tüm bilgi ve belgeleri prosedürleri gereği gizli tutmakla, gizlilik hükümlerini içeren sözleşme ve taahhünameyi tetkikçi ve teknik uzmanlara imzalatmakla yükümlüdür.

5.13.2 Belgeli Kuruluşlar Hakkında Müşteri Şikayetlerinin Bildirilmesi ve Değerlendirilmesi

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

5.13.3 Belgelendirme Sistemindeki Değişikliklerin Bildirilmesi

TURK CERT, belgelendirme sisteminde (standart prosedürler ,talimatlar veya diğer kurallarda) meydana gelebilecek önemli değişiklikleri, en kısa zamanda TURK CERT' ten belgeli kuruluşlara duyurmakla yükümlüdür. Bu amaçla web sayfası, e-posta gibi araçlar kullanılabilir.

5.13.4 Mali Yükümlülükler

TURK CERT belgelendirme faaliyetlerinde, görevlendirdiği tetkikçi, baş tetkikçi ve uzmanları ilgili standarda ve PR.YS.06 Tetkikçi Seçme ve Değerlendirme Prosedürü PR.YS.07 Teknik Uzman Seçme ve Değerlendirme Prosedürü' ne uygun olarak özenle seçer. Ayrıca garanti edilmedi ise, gerçekleştirdiği faaliyetlerde hizmetin öngörülen düzeyde olmaması durumunda, TURK CERT 'in sorumluluğu daha sonraki aşamalarda sadece hizmetin yeterli personel ile telafi edilmesi ile sınırlıdır. Bu kapsamda TURK CERT'in parasal bir yükümlülüğü söz konusu değildir. Faaliyetlerin devamında aynı eksiklik söz konusu olduğunda kuruluşun anlaşmayı fesih hakkı doğar. TURK CERT belgelendirme faaliyetleri kapsamında zarara neden olabilecek ya da sonuçlanabilecek risklere karşı -doğrulanması kaydı ile- "Mesleki Sorumluluk Sigortası"na sahiptir. Düzenlenen belgelerin üçüncü taraflarca tanınmaması durumunda TURK CERT'in hiç bir sorumluluğu bulunmamaktadır.

5.13.5 Tarafsızlık

TURKCERT sistem belgelendirme kuruluşlarının akreditasyonu için genel koşullar standardı (EN 45012/ 2.1.2) ve tarafsızlığının gereği olarak belgelendirme faaliyetlerine esas danışmanlık hizmeti vermez.

5.13.6 Belgeli Kuruluşların İlanı

TURKCERT, belgeli kuruluşların bir listesini tutarak web sayfasında yayınlamakla, revize etmekle ve istek üzerine ilgili kuruluş ve taraflara göndermekle yükümlüdür.

5.13.7 Kayıtların Muhafazası

TURKCERT, sistem belgelendirmesi kapsamında gerçekleştirdiği faaliyetlerle ilgili olarak aşağıda belirtilen kayıtları belge geçerlilik süresince saklamakla yükümlüdür.

- Doküman gözden geçirme
- Ön tetkik
- Belgelendirme tetkiki
- Belge düzenleme
- Gözetim tetkikleri
- Takip tetkikleri
- Yeniden değerlendirme tetkikleri
- Kapsam genişletme tetkikleri
- Müşteri şikayetleri

5.14 Belgenin Kullanımı

Belge sahibi kuruluş, belgesini ve belge işaretini ticari amaçla kırtasiye ve reklam malzemelerinde, antetli kağıt ve kartvizitlerde (yalnızca TURKCERT belge işaretini) ve belge kapsamında yer alan bilgisayar yazılımlarında kullanma hakkına sahiptir. Kuruluşun ayrıca ilgili standarda uygun olarak kurulmuş denetlenmiş belgelendirilmiş ve işletilmekte olan bir sisteme sahip olduğu belge kapsamının açıkça ifade edilmesi koşulu ile her tanıtım aracında kullanılabilir.

5.15 Belgenin Yanlış Kullanımı

Belgenin düzenlenmesinden sonra TURKCERT kuruluşu belgenin kullanımı konusunu izlemeye alır. Bu kapsamda basın, yayın ve medyada yer alan veriler incelenir, gözetim tetkikleri bu amaçla kullanılır. Ayrıca müşterilerden gelen şikayetler incelenir ve TURKCERT'in düzenlemelerine aykırı durum tespit edildiğinde derhal düzeltici faaliyet gerçekleştirilmesi talep edilir. Belirlenen süre zarfında düzeltici faaliyetlerin gerçekleştirilmemesi durumunda TURKCERT'çe aşağıda sıralanan faaliyetler uygulamaya konulur:

- Uygulanabildiğinde ilgili akreditasyon kuruluşu bilgilendirilir,

- Düzenlenmiş olan belgenin iptal edildiği kamuoyuna duyurulur,
- Yasal takibat başlatılması için gerekli girişimlerde bulunulur.

5.16 Belgenin Askıya Alınması

Aşağıdaki koşulların oluşması durumunda belgenin askıya alınma kararı Yönetim Kurulu'na alınır. Askıya alma süresi 90 gündür, ancak kuruluş talebi üzerine TURK CERT Yönetim Kurulu gerekli gördüğünde askıya alma süresini makul gerekçeler bulunması kaydı ile bir kez daha olmak üzere en çok 90 gün daha uzatabilir. Askıya alma kararı aşağıdaki gerekçelere dayanabilir.

- a) Sözleşmenin iptali gerektirmeyecek ölçüde ihlal edilmesi,
- b) Tetkikler esnasında tespit edilen ve belirlenmiş süre içerisinde giderilmemiş uygunsuzluklar bulunması,
- c) Tetkik kapsamında yer alan ürün/hizmete ilişkin ilgili yönetim sistemi standardı dışında yer alan gereksinim ya da yasal yaptırımların yerine getirilmediğinin tespiti,
- d) TURK CERT belge ve belge işaretinin yanlış kullanımı,
- e) Belgelendirme kurallarına uyulmaması,
- f) Belge ücretlerinin ödenmemesi,
- g) Yönetim sistemi kapsamında ve/veya kuruluş organizasyonunda gerçekleştirilmiş önemli değişikliklerin TURK CERT'e bildirilmemesi,
- h) Kuruluş yönetim sisteminin dokümanite edildiği ve denetlendiği şekilde uygulanmaması,
- i) TURK CERT tarafından sisteme olumsuz etkileri olacağı kanaati oluşan durumların tespit edilmesi.

Belgenin askıya alındığı ve askıya alma işlemi kaldırıldığı kuruluşa yazılı olarak bildirilir.

5.17 Belgenin Askıdan İndirilmesi

Madde 5.16'ya göre belgesi askıya alınan kuruluşlar, askıya alma gerekçelerinin ortadan kaldırıldığını yazılı olarak TURK CERT'e bildirir. Askıya alma gerekçesinin giderildiğinin teyidi amacı ile TURK CERT tarafından kuruluşta tetkik gerçekleştirilebilir. Askıdan indirilme kapsamında gerçekleştirilen tetkikin tipi, içeriği ve süresi, belgeyi askıya alma gerekçesine bağlı olarak belirlenir. Ancak bu süre gözetim tetkiki süresinden az, yeniden değerlendirme süresinden fazla olamaz. Tetkik sonunda uygunluğu doğrulanan kuruluşun belgelendirme prosedürüne uygun olarak belgesi askıdan indirilir. Askıya alınma gerekçeleri ortadan kaldırılmadığı durumda 5.18. madde uygulanır.

5.18 Geri Çekme

Belirlenen süre içerisinde askıya almanın uygun olmadığı durumlarda, kuruluşun madde 5.16'da belirtilen askıya alma koşullarını kabul etmemesi veya kuruluş uygulamalarını TURK CERT' i tatmin edecek şekilde düzeltmezse belge geri çekilir. Geri çekme aşağıdaki koşullarda da olabilir.

- Adres değişikliği
- Kapsam değişikliği
- Sistem standardı değişikliği

Ayrıca kuruluşun belge yenileme talebinde bulunmaması, belge kapsamındaki ürün/ hizmet üretiminin durdurulması veya kuruluşun kapanması durumunda belge geri çekilip iptal edilerek kamuoyuna duyurur.

Kuruluşa belgenin geri çekildiği, belge ve ilgili materyalin derhal TURKCERT'e geri gönderilmesi ve ayrıca belgelendirilmesini ima edecek her türlü logo ve sembolün kullanımının durdurulması gerektiği konusunda yazılı bilgi verilir.

5.19 Belgenin İptal Edilmesi Ve Sonuçları

Geri çekilmiş bir belge TURKCERT'e ulaştığında derhal iptal edilir. İptal edilmiş sertifikalar üzerine iptal kaşesi basılır ve kuruluş dosyasında muhafaza edilir.

Belgenin iptal edilmesi durumunda kuruluşun aşağıda belirtilen yükümlülüklerini yerine getirmesi gereklidir:

- a) TURKCERT belge ve belge işaretinin kullanımının durdurulması,
- b) İptal edilen belge kapsamındaki her tür haktan vazgeçilmesi,
- c) Ödenmemiş belge ücretlerinin ödenmesi,
- d) Belgenin iptalini takiben bir ay içerisinde kuruluşun belge işaretinin her tür yazışma ve tanıtım materyalinden çıkarması gerekmektedir,

Aksi takdirde TURKCERT bu durumda;

- a) İlgili akreditasyon kuruluşu ile diğer belgelendirme kuruluşlarını bilgilendirir.
- b) Çeşitli yayın organlarında ilgili kuruluşun belgeyi anlama kurallarını ihlal ederek illegal olarak kullandığını duyurur,
- c) Bu yüzden oluşacak maddi ve manevi zararların giderilmesi için yasal yollara müracaatta bulunur.

Belgelendirilmiş kuruluşlar sicili askıya alma, geri çekme ve iptal durumlarında güncellenir. Askıya alma, geri çekme ve iptal durumlarının TURKCERT'in akredite kapsamında olması durumunda akreditasyon kuruluşuna bilgi verilir.

5.20 Anlaşmazlıklar

Belge almak için TURKCERT'e müracaat eden kuruluşlar bu talimat hükümlerine eksiksiz olarak uymayı kabul etmiş sayılır. Anlaşmazlık durumunda İstanbul Mahkemeleri yetkilidir.