

İÇİNDEKİLER

1	AMAÇ.....	3
2	KAPSAM	3
3	TANIMLAR	3
4	SORUMLULUKLAR	3
5	UYGULAMA	3
6	ÖZEL DURUMLAR.....	9
7	KAYITLAR.....	9
8	İLGİLİ DOKÜMANLAR	9

1 AMAÇ

Bu prosedürün amacı ISO IEC 17021 standardı kapsamında TÜV SÜD Türkiye'ye yönetim sistemi belgelendirmesi için başvuran firmalara; belgelendirme müracaatını nasıl yapacaklarının, belgelendirme denetiminin nasıl gerçekleşeceğini, belgenin verilmesi, sürdürülmesi ve belgelendirme şartlarında olabilecek diğer değişikliklerin nasıl bildirileceğini açıklamaktır.

2 KAPSAM

Bu prosedür Sistem Belgelendirme bölümündeki Yönetim Sistemleri Belgelendirme faaliyetlerini kapsamaktadır.

3 TANIMLAR

TÜV SÜD Türkiye: Bu prosedürde Belgelendirme Kuruluşu ifadesi, kısaca "TÜV SÜD Türkiye" veya "Kuruluş" olarak belirtilecektir.

Ön denetim: Belgelendirme denetimden önce isteğe bağlı olarak gerçekleştirilen denetimler.

4 SORUMLULUKLAR

Bu prosedürün uygulanmasından Sistem Belgelendirme Müdürü ve uygulanmasının takibinden Genel Müdür sorumludur. Belgelendirme faaliyetlerinden ve yazışmalardan belgelendirme bölümü sorumludur.

5 UYGULAMA

5.1. TÜV SÜD Türkiye, yönetim sistemleri belgelendirme faaliyetleri için başvuruda bulunan firmalara Müşteri Bilgi Formu gönderir. Aynı zamanda bu doküman TÜV SÜD Türkiye web sitesinde duyurulmuştur.

5.2. Başvuruda bulunan firmalar Müşteri Bilgi Formu'nu eksiksiz doldurmak zorundadırlar. Eksik doldurulan formlar işleme alınmaz.

5.3. Yönetim sistemleri belgelendirmesi için başvuran her firmaya i-cert sistemi üzerinden kayıt açılarak başvuru yapan firmaya ait bilgiler sisteme girilir. Sistem tarafından otomatik olarak müşteri numarası oluşturulur.

5.4. Ön Denetim:

5.4.1. TÜV SÜD Türkiye, ön denetimin doğru ve standart bir şekilde uygulanmasını sağlar. Ön denetimin yaptırılması müşterinin tercih ve talebine bağlı olup, zorunlu değildir. Firma büyüklüğü / talebi / mevcut durumu dikkate alınarak karşılıklı olarak belirlenir.

5.4.2. Ön denetim sonucunun olumlu olması hiçbir şekilde belgelendirme denetiminin olumlu olacağı anlamına gelmez. Müşteri firma bu yönde bir talepte bulunamaz. Ön denetim 1 günden fazla yapılamaz.

5.4.3. Ön denetim sonrasında müşteri istediği takdirde denetim raporu yazılabilir. Ön denetim için, denetim gününe göre ücret talep edilir. Ön denetim günlük bedeli, normal denetim günlük bedeli ile aynı olabilir.

5.4.4. Ön denetimde müşteri talebine göre standardın belli maddelerine daha fazla süre ayrılabilir, gerekirse bazı maddeler denetim dışı bırakılabilir ve bir tane baş denetçi ile gerçekleştirilmesi tercih edilir. Bazı durumlarda teknik uzman da denetime katılmalıdır.

5.4.5. Ön denetim yapan denetçi firmanın belgelendirme denetiminde bulunamaz.

5.5. Belgelendirme Denetimi:

5.5.1. Eğer başvuran kuruluş tarafından belgelendirme denetimi talep edilmişse, doldurduğu Müşteri Bilgi Formu'nda (ISO 22000 ve ISO 27001 standartlarındaki başvurularda Belgelendirme Başvurusu Kontrol Formları kullanılarak onay alındıktan sonra) verilen bilgilere göre i-cert sistemi üzerinden "Denetim Teklifi / Sözleşmesi" hazırlanır. Ayrıca ISO 22000 belgelendirme teklifi için "ISO 22000 Denetim Adam-Gün Hesaplama Formu'nda yapılan

hesaplama kullanılarak buradan elde edilen veriler i-cert sistemine girilir ve buna göre "Denetim Teklifi / Sözleşmesi" hazırlanır. Müşteri Denetim Teklifi / Sözleşmesi'ni imzaladığında sözleşme yerine geçer. Sözleşmenin geçerliliğın kabulü için müşteri aşağıda belirtilen dokümanların, belgelerin ve bilgilerin doğrulayıcı kayıtlarını, sözleşme yerine geçen "Denetim Teklifi / Sözleşmesi" formu ile sözleşmeyi etkileyebilecek kayıtları göndermekle yükümlüdür. Firmanın organizasyonunda, yerleşiminde, kapsamında oluşacak değişikliklere göre TÜV SÜD Türkiye sözleşmeyi revize etme hakkına haizdir.

- Ticari Sicil Kaydı,
- Oda Sicil Kaydı / Faaliyet Belgesi
- Yasal Mevzuatlarla ilgili İzin Belgeleri,
- Vergi Levhası,
- Taşeron çalışan sayısı (taşeron sayısının güncelliğı her yıl denetim öncesi karşılıklı teyitleşilecektir.)
- Firma çalışan sayısını doğrulayıcı kayıtları (SGK bordrosu veya personel listesi)

5.5.2. Firma tarafından istendiğinde, denetim ekibi üyelerinin özgeçmişleri firmaya gönderilir. Firma, denetim ekibi üyelerine itiraz etme hakkına sahiptir. Eğer objektif delillere dayanarak denetim ekibi üyelerine bir itiraz varsa yeni denetim ekibi görevlendirilir.

5.5.3. Denetim teklifi ve denetim ekibi, i-cert sistemi üzerinden, Denetim Süresi Hesabı Talimatı'na ve Personel Nitelendirme Prosedürü'ndeki şartlara göre oluşturulur.

5.5.4. Başvuran firmalar Yönetim Sistemlerini yeterli kayıt oluşacak şekilde işletmek durumundadır. Bu süre zarfı dolmamışsa denetim bu süre dolana kadar bekletilir.

5.5.5. Birden fazla yerde hizmet veren kuruluşlar için "TÜRKAK R 40.01" rehberine göre denetimler organize edilir ve ayrıca konu ile ilgili Çoklu Şube Belgelendirme Denetimi Talimatı / Matris Belgelendirme Talimatı mevcuttur.

5.5.6. Firmanın denetim teklifini kabulünden sonra, i-cert sistemi üzerinde daha önceden EA kodu / kategori koduna göre atanmış denetçi ve/ya teknik uzmanların yer aldığı denetim ekibi oluşturulur.

5.5.7. Yönetim sistemlerinin ilk belgelendirme denetimi iki aşamada yapılır. İki aşamada birbirinden ayrı günlerde yapılmalıdır. 1. aşamanın saha veya ofis ortamında yapılması kararı TÜRKAK R 40.05 rehberindeki EA kodlarına göre belirlenen risk faktörü tablosuna göre belirlenir. ISO 9001:2015 denetimleri için: En yüksek risk ve yüksek risk grubuna dahil firmaların 1. aşama denetimlerinin sahada gerçekleştirilir. ISO 14001:2015 denetimleri için: En yüksek risk, yüksek risk ve orta risk grubuna dahil firmaların 1. aşama denetimlerinin sahada gerçekleştirilir. ISO 22000:2005 denetimlerinin tüm kategori kodlarındaki 1. aşama denetimleri sahada gerçekleştirilir. Birleşik denetimlerde ise 1. Aşama denetim kriteri olarak ISO 14001:2015 ve/ya ISO 22000:2005 yönetim sistemleri göz önünde bulundurulur.

Birinci aşama denetim aşağıdakiler için yapılır:

- a) Müşterinin yönetim sistemi dokümanlarının gözden geçirilmesi,
- b) Müşterinin lokasyonun ve sahaya özgü koşulların değerlendirilmesi, müşterinin personeli ile 2. aşama denetimi hazırlıklarının yeterliliğine yönelik görüşmeler,
- c) Müşterinin durumunun gözden geçirilmesi, standardın gerekliliklerinin anlaşıldığının belirlenmesi (özellikle kilit performanslar ya da önemli bölümler ile ilgili, prosesler, amaçlar ve yönetim sisteminin operasyonu),
- d) Yönetim sistem kapsamı, ilgili kanuni yükümlülükler, mevcut riskler ile ilgili gerekli bilgilerin toplanması,
- e) 2. aşama denetimi için kaynak tahsisinin gözden geçirilmesi,
- f) Müşterinin yönetim sisteminin yeteri kadar anlaşılması sonrasında, 2. aşama denetimin planlanmasına odaklanılması,
- g) Müşterinin belirlemiş politika ve hedeflerle ilgili konuların gözden geçirilmesi,
- h) İç denetim ya da YGG planlanması ve yürütülmesinin gözden geçirilmesi, müşterinin 2. aşama denetim için hazır olup olmadığının belirlenmesi,
- i) Risk ve fırsatların değerlendirilmesine yönelik hazırlığın incelenmesi,

- j) GGYS 1. Aşama denetimlerinde ilave olarak gıda güvenliği tehlikelerinin belirlenmesi, analizi, HACCP planı ve ön gereksinim programları,
- k) 1. aşama denetimindeki bulgular 1. Aşama denetim raporu ve Aksiyon Listesi ile dokümanite edilir ve müşteriye bildirilir, buna 2. aşama denetiminde uygunsuzluk olabilecek konular da dahildir. 1. ve 2. aşama denetimi arasındaki süre, müşterinin ihtiyaçları ve gerekli çözümleri bulmak için zaman ihtiyacı esas alınarak belirlenir.

İkinci aşama denetim aşığıdakiler için yapılır:

2. Aşama denetimin amacı, müşterinin yönetim sisteminin yeterliliğinin gerçekleşip gerçekleşmediğinin ölçülmesidir. 2. Aşama denetim, müşterinin yerinde uygulanır. 2. aşama denetim aşığıdaki yer alan maddeleri içerir;

- a) Kabul edilecek tüm bilgi ve kanıtlar yönetim sistemi standartlarına ya da diğer denetim kriterlerine uygun dokümanlara uygun şekilde olması,
- b) Belirlenen hedeflere ulaşıp ulaşılmadığının izlenmesi, ölçülmesi ve raporlanması
- c) Müşterinin yönetim sistemi ve performansının yasal sorumluluğaya uyması
- d) Müşteri proseslerinin operasyonel kontrolü
- e) İç denetim ve yönetimin gözden geçirilmesi
- f) Müşteri politikası için yönetim sorumlulukları
- g) Kural gereklilikleri, politika, performans hedefleri arasındaki bağlantılar (idari sistemin standartlarına veya diğer kurallarla uygun olup olmadığı), diğer uygulanabilir yasal gereklilikler, sorumluluklar, personel faaliyetlerinin yetkinliği, prosedürler, performans bilgileri, iç denetim bulguları ve sonuçlar.

5.5.8. Denetim ekibi, belgelendirme için başvuran firmanın 1. Aşama denetiminde dokümanlarını gözden geçirir. Varsa belirlenen eksiklerin giderilmesi için firma ile bir süre belirlenerek firmanın çalışmalara başlanması sağlanır. Bu eksiklerin giderilmesinden sonra firma ile anlaşarak 2. aşama denetim planlaması yapılır. 1. Aşama ve 2. Aşama denetimleri arasındaki süre en fazla 6 aydır. Bu sürenin aşılması durumunda firma yeniden 1. Aşama denetimine tabi tutulur.

Denetim için firmaya gidilmeden en az 1 hafta önce denetim planı gönderilir ve mutabakata varılır. Eğer 1. aşama denetimi ile belgelendirme denetimi arasında 10 günden daha az bir zaman varsa denetim planı 1. aşama denetimin bitiminde hazırlanır. Denetim planı hazırlanırken mutlaka denetçilerin hangi maddeleri denetledikleri açık olmalıdır. Takım olarak yapılan denetimlerde mutlaka denetim ekibi baş denetçi tarafından bölünür. Denetim esnasında açılış ve kapanış toplantıları "Açılış ve Kapanış Toplantısı Gündem Maddeleri" ile kayıt altına alınır. Denetim esnasında kimlerle görüşüldüğü bilgisi denetim soru listesi veya denetim planı içinde kayıt altına alınır. Açılış ve kapanış toplantılarında, "Denetim Planı" formundaki kriterlere dikkat edilir.

5.5.9. Denetim esnasında denetçiler objektif delilleri toplayarak **Denetim Soru Listesi** veya **Denetim Notları Formu**"nu tam olarak doldururlar. Doldurulması istenen soru listesinde firmanın uyması gereken yasal mevzuat mevcuttur. Böylece firmanın uyması gereken yasal mevzuatlar varsa bunlar kontrol altına alınır.

5.5.10. Denetim esnasında tespit edilen uygunsuzluklar **Denetim Raporu – Ek 1 Aksiyon Listesi** kaydedilir. Kapanış toplantısı ile beraber hazırlanan Denetim Raporu – Ek 1 Aksiyon Listesi firmaya verilir ve karşılıklı imzalanır.

5.5.11. Aynı Standard ve kapsamda hem TÜRKAK hem başka bir akreditasyon kurumu için denetim yapıldığı durumlarda (Örn: DAKKS + TÜRKAK) herhangi bir akreditasyonun denetim kayıtları geçerli kabul edilir. Bunun gerçekleşmesi için tüm şart ve koşulların aynı olması gerekir. Aksi durumlarda denetimde değişiklik yapılır (Örn: Süre arttırımı) ve buna göre kontrol mekanizması işletilir.

5.6. Gözetim Denetimi

5.6.1. Ara denetimler için belgelendirme denetimi için ayrılan sürenin yaklaşık 1/3'ü ayrılır.

5.6.2. Ara denetimler öncesi müşteriden güncel bilgilerini teyit etmek amacıyla Denetim Bilgi Formu alınır.

5.6.3. ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi denetimlerinde 3 yıllık denetim periyodunda gerçekleştirilecek 2 ara denetimde standardın zorunlu kontrol edilmesi gereken maddeleri (4, 5, 8.2.1., 8.2.2., 8.2.3., 8.5.) dışındaki maddeler yapılacak bu 2 ara denetime bölüştürülür.

5.6.4. ISO 14001 Çevre Yönetim Sisteminin ara denetimlerinde standardın bütün maddeleri denetime tabidir.

5.6.5. ISO 22000 Gıda Güvenliği Yönetim Sisteminin ara denetimlerinde standardın bütün maddeleri denetime tabidir.

5.7. Yeniden Belgelendirme Denetimi;

5.7.1. Belge yenileme denetimi, belgenin geçerlilik süresi (3 yıl) sona erdiğinde firmaları yeniden belgelendirmek için yapılan denetimlerdir.

5.7.2. Belge geçerlilik süresi bitimine en az 3 ay kala firmalarla irtibata geçilir ve firmadan cevap istenir. Firma cevap vermez ya da belge devamını talep etmez ise, belge geçerlilik süresi sonunda belge geçerliliğini kaybeder.

5.7.3. Kuruluş belge geçerlilik süresi bitiminden sonraki 3 ay için tekrar belgelendirilmek isterse Sistem Belgelendirme Müdürü'nün kararı ve onayı doğrultusunda 1. Aşama denetimi yapılmayabilir. Bu husus i-cert sisteminde de tanımlanır. Ancak 3 ay sürenin aşıldığı durumlarda başvuru yeniden belgelendirme olarak değil, belgelendirme olarak ele alınır ve 1. aşama denetimi yapılır.

5.7.4. Yeniden belgelendirme denetimi için belgelendirme denetimindeki şartlarda (kapsam, çalışan sayısı vb.) bir değişiklik olmaması durumunda belgelendirme denetimi süresinin 2/3'ü alınır. Bu şartlarda oluşabilecek değişikliklerde 5.5. deki belgelendirme denetim kriterleri uygulanır.

5.8. Transfer Denetimi;

5.8.1. Transfer Denetimleri bir başka denetim firması tarafından verilmiş olan yönetim sistem belgesinin TÜV SÜD Türkiye tarafına geçişinin sağlanması için ilgili sertifikanın geçerliliğinin teyidi için yapılan denetimlerdir. Belge geçişinin transfer denetimi statüsünde değerlendirilmesi aşağıdaki koşullara bağlıdır;

- Transfer denetimleri IAF üyesi bir akreditasyon kurumu tarafından akredite edilmiş belgelendirme firmalarının vermiş olduğu belgeler için geçerlidir.
- Transfer denetimi yapılabilmesi için belgenin halen aktif olması gerekir. Askıda bulunan belgeler için transfer denetimleri gerçekleştirilemez.
- Transfer denetimlerinin gerçekleştirilmeden önce firmaya daha önceki belgelendirme kuruluşu tarafından bildirilen uygunsuzlukların kapatılmış olması gerekir.
- Transfer şartlarının karşılanıp karşılanmadığının gözden geçirilmesi ve transfer kararının verilebilmesi için son denetim periyoduna ait olmak üzere firmanın güncel ve geçerli belgesi, bulunduğu döngüdeki denetim raporları, son denetimde uygunsuzluk mevcut ise bu uygunsuzluklara ait kapama kayıtları firmadan temin edilmelidir.
- Transfer başvurusu yapan kuruluşun son denetim tarihi TÜV SÜD Türkiye transfer denetim tarihinden en fazla 12 ay önce gerçekleştirilmiş olmalıdır

5.8.2. Transfer denetimi başvuruları öncelikle Transfer Denetim Teklif Hazırlama Soru Listesi ile yapılır. TÜV SÜD Türkiye Baş Denetçileri tarafından yapılacak Transfer Denetim Teklif Hazırlama Soru Listesi'ndeki kriterlerin değerlendirmesine göre transferin yapılıp yapılmayacağı kararı verilir.

5.8.3. Bu şekilde gerçekleştirilen denetimlerde, belge periyodu önceki belgelendirme kuruluşunun yayın tarihinden son kullanma tarihine kadardır. Ara denetim süresi, müşterinin belgelendirilme için uygulanan denetim periyodu dikkate alınarak belirlenir.

5.9. TÜV SÜD Türkiye denetimlerinde uygunsuzluk sınıfları;

Majör (Büyük Uygunsuzluk): Sistemi direkt etkileyen bir prosedürün olmaması veya uygulanmaması, standardın bir maddesinin tamamen eksikliği durumlarıdır.

Minör (Küçük Uygunsuzluk): İlgili standardın herhangi bir maddesinin eksik işletilmesi gibi sistemi doğrudan etkilemeyen uygunsuzluklardır.

5.9.1. Firma, denetimde tespit edilecek uygunsuzluklarla ilgili yapacağı düzeltici faaliyetleri sertifikanın geçerliliğini tehlikeye atmayacak bir planlama yaparak Denetim Raporu – Ek 1 Aksiyon Listesi'ne yazar ve baş denetçiye iletir.

Uygunsuzluklar müşteri ile karşılıklı belirlenen süre içinde (i-cert sisteminde due date (ilk belgelendirme denetiminin son günü) tarihini geçmeyecek şekilde) kapatılmalıdır. Bu süre içinde kapatılmayan uygunsuzluklar için haklı gerekçeler sunulursa due date tarihine ilave en fazla 3 ay (rapor yazılması ve kontrolü dikkate alınarak) ek süre verilir. Eğer bu süre içinde de uygunsuzluklar kapatılmazsa firmanın belgesi iptal edilir.

5.9.2. Baş denetçi düzeltici faaliyetlerle ilgili aksiyonları değerlendirmek amacıyla doküman kontrolü veya yerinde takip denetimine karar verebilir.

5.9.3. Takip denetimi, denetime katılan baş denetçi tarafından yapılır. I-cert üzerinde takip denetimi kaydı açılır (Re-audit).

5.10 Belgelendirme Kararı;

5.10.1 Denetimler gerçekleştikten sonra uygunsuzluk tespit edilmemişse veya tespit edilen uygunsuzlukların kapatıldığı baş denetçi tarafından güvence altına alınmışsa, baş denetçi denetim raporunu hazırlar ve diğer ilgili dokümanlarla birlikte Belgelendirme Komitesine belgenin verilmesi/devam etmesi yönünde teklifte bulunur.

TÜV SÜD Türkiye belgelendirme, ara denetim veya yeniden belgelendirme kararlarına katılan kişilerin denetimleri yapanlardan farklı olmalarını sağlar.

Belgelendirme Komitesine sunulması gereken asgari dokümantasyon:

- Denetim Kayıt Formu (varsa 1.aşama denetim bilgisini de içerir)
- Denetim Planı (1. ve 2. Aşama denetim kayıtları ayrı ayrı)
- Çoklu Şube Denetim Planı (Firma yapısına bağlı)
- Açılış Kapanış Toplantısı Gündem Maddeleri
- Denetim Soru Listesi
- Denetim Notları (isteğe bağlı)
- Denetim Raporu (1. ve 2. Aşama denetim raporları ayrı ayrı)
- Denetim Raporu Ek 1 – Aksiyon Planı
- Denetim Raporu Ek 2 – Denetlenen Saha Bilgileri (ISO 9001 & ISO 14001)
- Sertifika Baskı Emri
- Firma ile ilgili yasal dokümanlar
- Firma Logosu (isteğe bağlı)

5.10.2 Bir firmanın belgelendirme, yeniden belgelendirme, ara, takip, kapsam değişikliği / adres değişikliği vb. denetimine ait dokümanların, baş denetçi tarafından denetimi takip eden 14 gün içinde i-cert sistemine yüklenmesi gereklidir.

Sisteme yüklenen dokümantasyonun kontrol edilmesinden, belgelendirme kararının verilmesinden ya da belgenin devamı, askıya alınması veya iptal edilmesi kararından, Belgelendirme Komitesi ve gerektiği durumlarda Teknik Onay Yetkilileri sorumludur.

İlgili EA koduna ve kategori koduna göre tanımlanmış kişiler Belgelendirme Komitesi ve Teknik Onay Yetkilileri Listesinde tanımlanmıştır. Sistem Belgelendirme Müdürü, ISO 9001, ISO

14001 ve ISO 22000'de akredite olunmuş olan tüm EA kodu ve kategori kodlarında tam yetki ile yetkilendirilmiştir. Ancak bu durum, sadece ilgili EA kodunda / kategori kodunda komite üyesi ya da teknik onay yetkilisi atanmadığı durumlarda geçici olarak kullanılır.

Belgelendirme kararını verenlerin denetime katılanlardan farklı olması garanti altına alınır.

Belgelendirme Komitesi üyelerinin ve Teknik Onay Yetkililerinin sistem belgelendirme konusunda bilgi sahibi olması garanti altına alınmıştır. Belgelendirme komitesi üyeleri ISO 9001, ISO 14001 ve ISO 22000 standartlarına hakim, belgelendirme faaliyetlerini bilen ve sektörün içinden gelen kişilerden seçilmiştir. Eğer belgelenen firma Belgelendirme Komitesi Üyeleri kapsamı dışında yer alırsa, komite dışından ilgili kapsamda yetkilendirilmiş olan Teknik Onay Yetkililerinden destek alınır. Denetlenen firma ve ilgili dokümanlar Belgelendirme kararı verilen firmalara TÜV SÜD Türkiye belgesi düzenlenir. Bu belge aşağıdakileri içerir;

a) İsim ve adres,

b) Yapılan belgelendirmenin aşağıdakileri de içerecek şekilde kapsamı:

– Kalite sisteminin belgelendirildiği kalite sistem standartları ve/veya diğer standard özelliğindeki dokümanlar,

– Ürün, proses veya hizmet kategorileri

c) Belgelendirmenin yürürlüğe giriş tarihi ve belgelendirmenin geçerlilik süresi.

d) Sertifika Numarası (bkz. Teklif Verme Talimatı)

e) İş emri / i-cert order no (bkz. Teklif Verme Talimatı)

5.10.3. Belgelendirme denetimi tarihinden en geç 1 yıl içinde en az bir kez firmaya gözetim denetimi düzenlenir. Gözetim denetimi bu prosedürün 5.6 maddesindeki ilgili şartlara göre planlanır ve yapılır.

5.10.4. TÜV SÜD Türkiye kendisi ile aynı faaliyette bulunan firmalar için sistem belgelendirmesi yapmaz.

5.11. TÜV SÜD Türkiye tarafından yapılacak entegre yönetim sistemi denetimlerinde her bir yönetim sistemi için ayrı sertifikalar verilir ve verilecek tekliflerde belli oranlarda indirimlerde sağlanmaktadır. (bkz. Birleşik Denetim Belgelendirme Talimatı)

5.12. Kural Değişikliği;

5.12.1. TÜV SÜD Türkiye, Sistem belgelendirme faaliyetlerinde olabilecek herhangi bir Standard değişikliği veya kurallarında olabilecek değişiklikleri ilgili taraflara kendi web sitesi yoluyla duyurur. Kural değişikliklerine gitmeden önce belge alan firmalardan görüşleri alınır ve Sistem Belgelendirme Müdürünün koordinasyonunda görüşlerin değerlendirilmesi yapılarak, buna göre değişiklikler yapılır.

5.12.2. Yapılan kural değişiklikleri ilgili taraflara bildirilir. Firmaların bu duruma uyum sağlaması için değişen kural, mevzuat, yasal gereklilikler ile belirlenmiş süre tanınır. TÜV SÜD Türkiye bu süre zarfında firmalardan gerekli dokümanlarında değişiklik yapmasını ister. Yapılan değişiklikler gözetim denetimi esnasında kontrol edilir. Gerekli değişikliğin yapılmaması durumunda belge bu prosedürde belirtildiği gibi askıya alınır.

5.12.3. TÜV SÜD Türkiye'den belgeli firmalar, uygulamakta oldukları yönetim sistemleri ile ilgili uygunsuzluklardan kaynaklanan ürün, hizmet ve varsa servislerinin performansı ile ilgili müşteri şikayetlerinin kayıtlarını muhafaza etmek ve istenildiğinde ulaşılabilir durumda bulundurmaya yükümlüdür. Bu durum TÜV SÜD Türkiye denetçileri tarafından denetim esnasında kontrol edilir.

5.12.4. TÜV SÜD Türkiye'den belge almaya hak kazanmış kuruluşlar, TÜV SÜD Türkiye yönetim sistemleri logolarını, "TÜV SÜD Türkiye Logo Kullanım Talimatına" göre kullanılır. TÜV SÜD Türkiye logosu Türk Patent Enstitüsü tarafından tescil edilmiş olup, bu logolar belgenin ürüne değil sisteme verildiğinin belirtilmesi şartı ile kullanılabilir. TÜV SÜD logo

kullanımı ile ilgili şartlar ve uygunluk, yapılan denetim esnasında denetim ekibi tarafından kontrol edilir.

5.13 Özel denetimler;

5.13.1 Kapsam genişletme / adres değişikliği: TÜV SÜD türkiye müşterinin kabul görmüş kapsamı dışında genişletme talebi olduğunda veya adres değişikliği durumunda başvuruyu inceler. İlgili inceleme, “**Özel Denetim Gözden Geçirme Formu**” ile yapılır. Başvuruya göre ek bir denetimin gerekli olup olmadığına ve yapılacak denetimin süresine karar verir. Denetim süresi kararı, çalışan sayısı, firmada oluşan kapsam ve adres değişikliği, firmanın süreç yapısı gibi detaylar dikkate alınarak tespit edilir. Bu ek denetim gözetim denetimi ile birleştirilmek suretiyle de yapılabilir.

6 ÖZEL DURUMLAR

Yönetim sistemi belgelendirmesi kapsamının genişletilmesi, daraltılması, askıya alınması, iptal edilmesi şartlarını açıklamak üzere ayrıca **Belgelenen Firmaların Takibi, Askıya Alınması, İptali, Kapsam Değişikliği Prosedürü** yayımlanmıştır.

TÜV SÜD Türkiye tüm yönetim sistemleri ile ilgili belgelendirme faaliyetlerinin akreditasyon kurumunca askıya alınması veya iptali durumunda bunu müşterilerine ivedilikle bildirmek durumundadır.

TÜV SÜD Türkiye böyle bir durumun oluşması halinde, müşterilerinin mağduriyetini ortadan kaldırmak için gerekli planlamaları yapacak ve müşterilerinin de onayı ile, gerekirse farklı akreditasyonla sertifikasyon süreci faaliyetlerine devam edecektir.

7 KAYITLAR

Prosedür içinde tanımlanmış kayıtlar icert sistemi ve ortak klasör içinde kayıt altına alınır.

8 İLGİLİ DOKÜMANLAR

Müşteri Bilgi Formu

Denetim Teklif Sözleşme

Denetim Süresi Hesabı Talimatı

Personel Nitelendirme Prosedürü

Birleşik Denetim Belgelendirme Talimatı

Grup Belgelendirme Talimatı

Transfer Denetim Teklif Hazırlama Soru Listesi