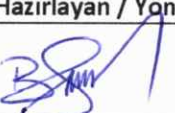
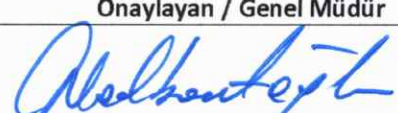


Revizyon Açıklaması			
Revizyon Tarihi	Revizyon No	Sayfa No	Açıklama
15.12.2018	00		İlk Yayınlanma

Revizyonu Yapan	Revizyonu Onaylayan

ORİJİNAL

Hazırlayan / Yönetim Temsilcisi	Onaylayan / Genel Müdür
	

1. Amaç ve Kapsam

Bu prosedürün amacı; NOBOCERT'ten yönetim sistemi belgesi almak, yenilemek, kapsam genişletmek veya daraltmak, askıya almak, geri çekmek üzere başvuruların alınması, belgelendirmenin gerçekleştirilmesi ve iptali için yöntem ve sorumlulukları belirlemektir.

2. Tanımlar

Tetkik Ekibi: Belgelendirme faaliyetleri ile ilgili olarak, müşteri kuruluşların yönetim sistemini, ilgili standarda/standartlara göre inceleyip değerlendirmek üzere atanmış, NOBOCERT tetkik görevlileri arasından seçilen ve NOBOCERT çalışma talimatlarına uygun olarak görev yapan ekiptir.

Belgelendirme Komitesi: NOBOCERT tarafından belgelendirilecek müşteri kuruluşların tetkiklerine dair raporları değerlendirerek belgelendirme ile alakalı tüm kararları almaya yetkili kişi ya da kişilerdir.

Şikâyet ve İtiraz Komitesi: Sistem belgelendirme ve ürün belgelendirme faaliyetlerine dair ilgili taraflardan gelen şikâyetleri ve/veya itirazları tarafsız bir şekilde değerlendirerek karara bağlamaya yetkili olan komitedir.

Uygunsuzluk: Yönetim Sistemi şartlarından bir tanesinin ya da daha fazlasının eksikliği, uygulanamaması, sürdürülememesi, mevcut objektif kanıtlara göre kuruluşun sağlayacağı kalite konusunda önemli oranda şüphe doğuran durum ya da durumlardır.

Majör Uygunsuzluk: Yönetim sisteminin hedeflenen sonuçlarına ulaşmasını etkileyen uygunsuzluktur. Uygunsuzluk aşağıdaki durumlarda majör uygunsuzluk olarak nitelendirilebilir;

- Ürün ve hizmetlerin belirlenen özelliklerine uygunluğuna dair veya proses kontrolünün etkin yapılmadığına dair önemli şüphe varsa,
- Bir şart veya konuda çok sayıda minör uygunsuzluk sistematik bir eksiklik oluşturuyorsa.

Minör Uygunsuzluk: Yönetim sisteminin hedeflenen sonuçlarına ulaşmasını etkilemeyen uygunsuzluktur.

Gözlemler: Belgelendirme tetkik ekibinin bir sonraki tetkikte de yardımcı olması amacıyla belgelendirmeye esas Yönetim Sistemi ile alakalı olan olumlu ya da olumsuz yazılı hale getirilmiş görüşleridir.

Birleşik tetkik: Bir müşterinin birden fazla yönetim sistemi standartlarının şartlarına göre birlikte tetkik edilmesidir.

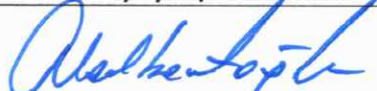
Entegre tetkik: Bir müşterinin işlettiği birden fazla yönetim sisteminin tek bir yönetim sistemi içine entegre edilmiş uygulamalarında, bir standarddan daha fazlasına göre tetkik edilmesidir.

Ortak tetkik: NOBOCERT ile beraber başka bir veya daha fazla belgelendirme kuruluşu tarafından bir müşterinin yönetim sisteminin müştereken tetkik edilmesidir.

3. İlgili Dokümanlar**3.1. Dış Kaynaklı Dokümanlar**

TÜRKAK R40.01
TÜRKAK R40.02
TÜRKAK R40.05
TÜRKAK R40.06
TÜRKAK R50.04
TS EN ISO 9001
TS EN ISO/IEC 17021-1
TS EN ISO/IEC 17021-2
TS EN ISO/IEC 17021-3
TS EN ISO/IEC 17065
TS EN ISO 14001
TS EN ISO 22000
TSE ISO/TS 22003

ORJİNAL

Hazırlayan / Yönetim Temsilcisi	Onaylayan / Genel Müdür
	

3.2. İç Kaynaklı Dokümanlar

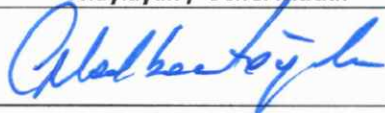
PR.01 Doküman ve Kayıt Prosedürü
PR.05 Düzeltici ve Önleyici Faaliyet Prosedürü
PR.06 Şikayet ve İtirazların Değerlendirilmesi Prosedürü
PR.07 Personel Prosedürü
PR.09 Sertifika ve Marka Kullanım Prosedürü
PR.11 Başvuru ve Sözleşme Prosedürü
TL.01 Tarafsızlık Komitesi Atama ve Çalışma Talimatı
TL.03 Tetkik Sürelerinin Belirlenmesi Talimatı
TL.05 Çok Şubeli Kuruluşların Tetkiki Talimatı
TL.06 Şikayet ve İtiraz Komitesi Atama ve Çalışma Talimatı
TL.07 Belgelendirme Komitesi Atama ve Çalışma Talimatı
TL.08 Belge Ücretlendirme Talimatı
LS.02 Tetkikçi ve Teknik Uzman Listesi
LS.04 Kalite Kayıtları Listesi
LS.08 Belgelendirilen Kuruluşlar Listesi
LS.09 Tetkik Süreci Takip ve Kontrol Listesi
FM.004 Hizmet Değerlendirme Formu
FM.005 Genel Şartlar Formu
FM.006 Komite Üyeleri Tarafsızlık ve Gizlilik Sözleşmesi
FM.200 Sistem Belgelendirme Başvuru Formu
FM.201 Sistem Belgelendirme Planlama Formu
FM.202 Sistem Belgelendirme Teklifi/Sözleşmesi
FM.203 Başvuru Değerlendirme Formu
FM.204 Tetkik Programı Formu
FM.205 Aşama 1 Tetkik Bildirim Formu
FM.206 Gözetim Tetkik Bildirim Formu
FM.207 Tetkik Ekibi Atama Formu
FM.208 Tetkik Planı Formu
FM.209 ISO 9001:2015 Tetkik Soru Listesi
FM.210 ISO 14001:2015 Tetkik Soru Listesi
FM.211 Tetkik Raporu
FM.212 Aşama 2 Tetkiki Bildirim Formu
FM.213 Yeniden Belgelendirme Tetkik Bildirim Formu
FM.214 Aşama 2 Tetkik Raporu Bildirim Formu
FM.215 Gözetim Tetkik Raporu Bildirim Formu
FM.216 Yeniden Belgelendirme Tetkik Raporu Bildirim Formu
FM.217 Belgelendirme Karar Formu
FM.218 Sistem Belgelendirme Dosya İçerik Formu
FM.219 Belgelendirme Kapsam Formu
FM.220 Açılış- Kapanış Toplantı Tutanağı Formu
FM.221 Uygunsuzluk Formu
FM.222 ISO 22000:2005 Tetkik Soru Listesi
FM.223 Belgelendirme Değişiklik Formu
FM.224 Tetkik Süreci Takip ve Kontrol Formu

4. Prosedür**4.1. Genel**

Tam bir tetkik çevrimi için tetkik programı, müşterinin istediği yönetim sistemi/sistemleri doğrultusunda hazırlanmaktadır.

Tetkik programı; iki aşamalı bir ilk belgelendirme tetkiki (Aşama 1 tetkiki, Aşama 2 tetkiki) olmak üzere, birinci ve ikinci yıllarda gözetim tetkiklerini ve belgenin geçerliliğini doldurmadan önceki üçüncü yılda yeniden belgelendirme tetkikini kapsamaktadır.

ORJINAL

Hazırlayan / Yönetim Temsilcisi	Onaylayan / Genel Müdür
	

Bir tetkik programının revizyonu veya geliştirilmesi esnasında dikkat edilecek konular aşağıda verilmektedir;

- Müşteri yönetim sisteminin kapsamı ile karmaşıklığı,
- Ürün ve prosesler (hizmetler dahil),
- Müşteri kuruluşunun büyüklüğü,
- Tetkik edilecek sahalar,
- Müşteri kuruluşunun dili (sözlü ve yazılı),
- Sektör veya düzenleyici kuruluşların koşulları,
- Müşteri ve onların müşterilerinin beklenti ve ihtiyaçları,
- Vardiya sayısı ve vardiya zamanları,
- Her bir tetkik faaliyeti için gerekli tetkik süresi,
- Tetkik ekibinin her bir üyesinin yeterliliği,
- Geçici sahaların tetkik ihtiyacı,
- Daha önceki tetkiklerin ya da aşama 1 tetkik sonuçları,
- Daha önceki gözetim faaliyetlerinin sonuçları,
- Yönetim sisteminin etkinliğini ölçme düzeyi,
- Örneklem uygunluğu,
- Müşteri şikayetleri,
- NOBOCERT tarafından müşteri hakkında alınan şikayetler,
- Birleşik, entegre veya ortak tetkikler,
- Müşteri kuruluşunun ürünleri, prosesleri veya yönetim sistemi değişiklikleri,
- Belgelendirme şartlarındaki değişiklikler,
- Yasal düzenlemelerindeki değişiklikler,
- Akreditasyon koşullarındaki değişiklikler,
- Risk ve karmaşıklık durumu,
- Kusur düzeyleri, anahtar performans göstergeleri (KPI), veri, vb. örneklere benzer örgütsel performans verileri,
- İlgili tarafların endişeleri,
- Daha önceki tetkikler sırasında edinilen bilgi.

4.2. Tetkik Ekibinin Belirlenmesi

4.2.1.

Belgelendirme Müdürü aşağıdaki konuları dikkate alarak tetkik ekibinin oluşmasına ve büyüklüğüne karar vermektedir;

- Tetkik hedefleri, kapsamı, kriterleri ve tahmini tetkik süresine,
- Tetkikin birleşik, entegre veya ortak tetkik olup olmadığına,
- Tetkik hedeflerine ulaşmak için gerekli tetkik ekibinin genel yetkinliğine,
- Yürürlükteki herhangi bir yasal, düzenleyici ya da sözleşme şartları da dahil olmak üzere belgelendirme şartlarına,
- Dil ve kültüre,
- Tetkik ekibi üyelerinin daha önce müşterinin yönetim sistemini tetkik edip etmediğine.

4.2.2.

Birden fazla kişinin bulunduğu tetkik ekiplerinde mutlaka bir baş tetkikçi, tetkik ekip lideri olarak yer almaktadır.

4.2.3.

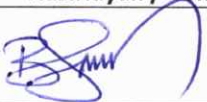
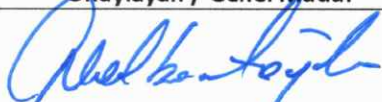
Aşama 1 Tetkiki: Tetkik sahada gerçekleştiriliyor ise firmanın sektör koduna ve faaliyet alanına uyumlu bir teknik uzman ya da tetkikçi/baş tetkikçiyi içerecek şekilde olmaktadır. Aşama 1 masa başı gerçekleştiriliyor ise; mümkün olduğu durumlarda kapsamı R40.05 Ek A'da ve Ek B'de yer alan teknik benzerliğe sahip bir baş tetkikçi tarafından tetkik gerçekleştirilmektedir. Masa başı gerçekleşen Aşama 1 tetkiklerinde EA ve NACE uygunluğu zorunluluğu bulunmamaktadır.

Aşama 2 Tetkiki: Tetkik, firmanın sektör koduna ve faaliyet alanına uyumlu bir teknik uzman ile beraber bir baş tetkikçiyi ya da baş tetkikçiyi içerecek şekilde olmaktadır.

Takip Tetkiki: Tetkik, mümkün olduğu durumlarda takip tetkikine konu olan tetkikte bulunan tetkik ekibi tarafından gerçekleştirilmektedir.

Gözetim Tetkiki: Tetkik, firmanın sektör koduna ve faaliyet alanına uyumlu bir teknik uzman ile beraber bir baş tetkikçiyi

ORIJINAL

Hazırlayan / Yönetim Temsilcisi	Onaylayan / Genel Müdür
	

ya da baş tetkikçiyi içerecek şekilde yapılmaktadır.

Belge Yenileme Tetkiki: Tetkik, firmanın sektör koduna uyumlu bir teknik uzman ile beraber bir baş tetkikçiyi ya da baş tetkikçiyi içerecek şekilde yapılmaktadır.

Özel Tetkikler: Tetkik, firmanın sektör koduna ve faaliyet alanına uyumlu bir teknik uzman ile beraber bir baş tetkikçiyi ya da baş tetkikçiyi içerecek şekilde yapılmaktadır.

Transfer Tetkikleri: Tetkik, firmanın sektör koduna ve faaliyet alanına uyumlu bir teknik uzman ile beraber bir baş tetkikçiyi ya da baş tetkikçiyi içerecek şekilde yapılmaktadır.

Birleştirilmiş Tetkikler: Tetkik ekibi, bir bütün olarak birleştirilmiş tetkik kapsamındaki her bir tetkik planı ile alakalı olan her bir teknik alan için yetkinlik gerekliliklerini yerine getirmektedir. Tetkik ekip lideri birleştirilmiş tetkik kapsamındaki tüm yönetim sistemi standartlarının tetkiki için gerekli yetkinliğe sahip olmadığı durumlarda, her bir ekip üyesi, her bir geçerli standart için "lider" olarak atanacak ve tetkik ekip liderinin yetkinliği dışındaki ilgili tavsiyelerde sorumlu olacaktır.

4.2.4.

Planlama Sorumlusu, tetkik ekibini oluştururken aynı zamanda "PR.07 Personel Prosedürü", "TL.03 Tetkik Sürelerinin Belirlemesi Talimatı" ve "TL.05 Çok Şubeli Kuruluşların Tetkiki Talimatı" nı göz önünde bulundurmaktadır.

4.2.5. Tetkikçiler

Planlama Sorumlusu "LS.02 Tetkikçi ve Teknik Uzman Listesi"ni kullanarak "FM.207 Tetkik Ekibi Atama Formu" ile tetkik ekibine bilgi vermekte ve tarafsızlığın sağlanması için teyit almaktadır.

Tetkik ekibi tarafından tetkikler sırasında bilgi toplama yöntemleri bunlarla sınırlı olmamak kaydıyla aşağıda verilmektedir;

- Görüşmeler yapılması,
- Prosesler ve faaliyetlerin gözlemlenmesi,
- Dokümantasyon ve kayıtların gözden geçirilmesi,
- Baş tetkikçinin tetkik sırasında;
 - o Periyodik olarak tetkikin ilerlemesi ve müşterinin herhangi bir endişesinin olması durumunda iletişim kurarak tetkik ekibi üyelerinin arasındaki ihtiyaç duyulan iş durumuna göre yeniden düzenlemeler yapılması,
 - o Ulaşılamayan tetkik hedefleri veya örneğin güvenlik gibi acil ve önemli bir risk varlığını gösteren mevcut tetkik kanıtlarının ortaya çıkması durumunda, uygun eylemi belirleyerek müşteriye ve mümkünse, NOBOCERT'e rapor etmesi (Bu tür eylem, tetkik hedeflerinin ya da tetkik kapsamının değiştirilmesi ya da feshedilmesi, tetkik planının değiştirilmesi ve yeniden teyit edilmesini içerebilir) ile beraber alınan eylem sonucunu da NOBOCERT'e rapor etmesi,
 - o Sahada gerçekleşen tetkik faaliyetlerinin ilerlemesinde ortaya çıkan tetkik kapsamına yönelik herhangi bir değişikliği müşteri ile gözden geçirmesi ve bunu NOBOCERT'e rapor etmesi.

4.2.6. Gözlemciler, Rehberler ve Tercümanlar

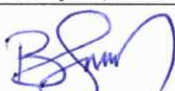
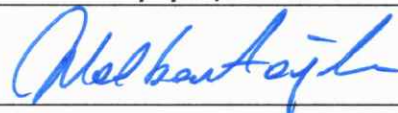
4.2.6.1. Gözlemciler

- Gözlemciler, müşteri kuruluşunun mensubu, danışmanları, tanıklık yapan akreditasyon kuruluşunun personeli, resmi makamlar veya diğer alakalı kişiler olabilir. Bir tetkik faaliyeti sırasında gözlemcilerin bulunması ve bulunma gerekçesi tetkik planı içerisinde gösterilmekte ve müşteri kuruluşun onayı alınmaktadır,
- Bir tetkik faaliyeti sırasında gözlemcilerin varlığı ve varlığının gerekçesi, tetkik yapılmadan önce NOBOCERT'in müşteri ile yaptığı sözleşme ile kabul edilmiş olmalıdır,
- Tetkik ekibi, gözlemcilerin tetkik prosesine veya tetkik sonucuna yersiz yere etki ya da müdahale etmemesini sağlamaktadır.

4.2.6.2. Rehberler

- Rehber/rehberler tetkikin kolaylaştırılması amacı ile tetkik ekibine dahil edilmektedir. Tetkik ekibi lideri ile müşteri aksi bir şekilde anlaşmadıkça, her bir tetkikçiye bir rehber eşlik edecek şekilde rehber/rehberler açılış toplantısında tanımlanmakta ve kayıt altına alınmaktadır,
- Tetkik ekibi, rehberlerin tetkik prosesi veya tetkik sonucuna etki ya da müdahale etmemesini sağlamaktadır,
- Rehberin/rehberlerin görevleri şunlardır;

ORIJINAL

Hazırlayan / Yönetim Temsilcisi	Onaylayan / Genel Müdür
	

- Görüşmeler için temas kurmak ve zamanlama yapmak,
- Saha veya kuruluşun belirli bölgelerine ziyaretleri ayarlamak,
- Saha emniyet ve güvenlik prosedürleri ile alakalı kuralların tetkik ekip üyelerince bilinmesi ile bunlara uyulmasını güvence altına almak,
- Müşteri adına tetkike tanıklık yapmak,
- Bir tetkikçi tarafından talep edildiği takdirde açıklama veya bilgi sağlamak.

4.2.6.3. Tercümanlar

- Tercüman/tercümanlar farklı bir lisanla tetkik yapılacağı zaman tetkik ekibine dahil edilmektedir,
- Tetkik planı içerisinde gösterilmekte ve firma onayı alınmaktadır,
- Açılış toplantısında tanımlanmakta ve kayıt altına alınmaktadır,
- Tetkik ekibi, tercüman/tercümanların tetkik prosesi veya tetkik sonucuna etki ya da müdahale etmemesini sağlamaktadır,
- Sorulan soruları ve verilecek cevapları özyapısına uygun olarak tercüme etmektedir,
- Tercüman/tercümanların kullanımı, ek tetkik süresi gerektirebilmektedir. Bunun kararını Baş Tetkikçi vermektedir.

4.3. İlk Belgelendirme Tetkiki**4.3.1. Başvurunun Alınması ve Gözden Geçirilmesi**

İlk belgelendirme talebi "PR.11 Başvuru ve Sözleşme Prosedürü" ne uygun olarak, "FM.200 Sistem Belgelendirme Başvuru Formu" ile alınmaktadır. "FM.201 Sistem Belgelendirme Planlama Formu" ile ilgili tetkik süreleri belirlenmektedir. Tetkik süreleri belirlendikten sonra "FM.203 Başvuru Değerlendirme Formu" ile gözden geçirilmekte, "FM.202 Sistem Belgelendirme Teklifi/Sözleşmesi" ile müşteri onayına sunulmaktadır. Planlama sorumlusunun, ISO 22000 planlaması ile ilgili standart TSE ISO/TS 22003 Ek C Çizelge C.1'de bulunan müşteri iş sektörü hakkındaki yetkinliğinin olmadığı durumlarda ilgili kategori koduna sahip tetkik ekibinden teknik görüş alınarak "FM.201 Sistem Belgelendirme Planlama Formu" nun "Kontrol Onay" bölümüne imza alınmaktadır.

Sözleşmenin onaylanmasının ardından ilk belgelendirme Aşama 1 ve Aşama 2 tetkikleri olmak üzere iki aşama halinde gerçekleştirilmektedir.

Planlama Sorumlusu tarafından tetkikler sırasında teknik kod gerektiren standart maddeleri ayrımı "FM.204 Tetkik Programı Formu"nda yapılmaktadır. İlgili kod denetçisi belirtilmiş olan standart maddelerini incelemek zorundadır.

4.3.2. Aşama 1 Tetkiki

Aşama 1 tetkiki, tetkik ve belgelendirmesi gerçekleştirilecek olan firmanın Aşama 2 tetkikine hazır olup olmadığının kontrolü için gerçekleştirilmektedir.

4.3.2.1.

Aşama 1 tetkikleri firmanın Turkak R 40.05'te tanımlanmış olan risk kategorilerine göre sahada ya da masabaşı olarak gerçekleştirilmektedir. Başvuru sırasında planlama sorumlusu tarafından risk kategorisi belirlenerek Aşama 1 tetkinin nasıl yapılacağı tespit edilmektedir.

- Aşama 1 tetkikinin müşterinin yerinde gerçekleştirilmesi gereken durumlar;
 - ISO 9001 için: "En Yüksek Risk Grubu" ve "Yüksek Risk Grubu",
 - ISO 14001 için: "En Yüksek Risk Grubu", "Yüksek Risk Grubu" ve "Orta Risk Grubu".
- Aşama 1 tetkikinin masabaşı (müşterinin yerine gitmeden) gerçekleştirilmesi gereken durumlar;
 - ISO 9001 için: "Orta Risk Grubu" ve "Düşük Risk Grubu",
 - ISO 14001 için: "Düşük Risk Grubu".

4.3.2.2.

Belgelendirme Müdürü ihtiyaç duyması halinde masabaşı gerçekleşmesi gereken Aşama 1 tetkikinin firmada yapılmasını isteyebilmektedir.

ISO 22000 Gıda Güvenliği Yönetim Sistemi tetkiklerinde ise risk grubuna bakılmaksızın Aşama 1 tetkiki müşteri sahasında gerçekleştirilmektedir.

ORJİNAL

Hazırlayan / Yönetim Temsilcisi	Onaylayan / Genel Müdür
	

4.3.2.3.

ISO 22000 tetkiklerinde çok uzak lokasyonların varlığı ya da çok kısa süreli mevsimsel üretim durumlarında Aşama 2 tetkikinin mevsimsel üretim zamanına denk gelmesi için Aşama 1 masabaşı yapılabilmektedir. Bu çok istisnai durumun dışında ISO 22000 tüm tetkikleri sahada gerçekleştirilmek zorundadır.

4.3.2.4.

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

4.3.2.5.

Tetkik planı, tetkik hedef ve amaçlarına uygun olarak oluşturulmaktadır. Tetkik planı en az aşağıdakileri kapsamakta ya da atıfta bulunmaktadır;

- Tetkik amaçları,
 - Tetkik kriterleri,
 - Tetkik kapsamı (tetkike tâbi tutulacak fonksiyonel ve kurumsal birimler ve proseslerin tanımı dahil),
 - Yerinde tetkik faaliyetlerinin gerçekleştirileceği sahalar ve tarihler (uygun olduğu takdirde, geçici sahalar ve uzaktan tetkik faaliyetleri dahil),
 - Yerinde tetkik faaliyetlerinin öngörülen süresi,
 - Tetkik ekibi üyelerinin ve gözlemciler ile tercümanlar gibi eşlik eden personelin görev ve sorumlulukları.
- Not.** NOBOCERT, tetkik plan bilgisini isterse birden fazla dokümanda da oluşturabilir.
- Tetkik kriterleri ile müşterinin yönetim sisteminin uygunluğunun belirlenmesi,
 - Müşterinin, uygulanabilir yasal, düzenleyici ve sözleşmeden doğan şartları yerine getirebilmesini sağlayan yönetim sisteminin değerlendirilmesi,
 - Müşterinin hedeflerini sürekli olarak karşılanmasını sağlayan yönetim sisteminin etkinliğinin değerlendirilmesi,
 - Uygulanabilir olduğunda yönetim sisteminde potansiyel gelişme alanlarının tanımlanması.

Tetkikin amaçları ise, tetkik ile neyin hedeflendiği olup, aşağıdakileri içermektedir;

- Müşteri yönetim sisteminin veya bir bölümünün uygunluğunun tetkik kriterleri kullanılarak tespiti,
 - Yönetim sisteminin; uygulanabilir, birincil ve ikincil mevzuat şartları ile sözleşmelere bağlı şartların müşteri tarafından karşıladığından emin olunmasının tespiti,
- Not.** Yönetim sistem tetkiki, yasal sayılmayan uygunluk tetkikidir.
- Müşterinin belirlenen hedeflere ulaşabileceği beklentisini güvence altına almak adına yönetim sisteminin etkinliğinin tespiti,
 - Uygun olması halinde, yönetim sisteminin potansiyel iyileştirme alanlarının tanımı.

Tetkik amaçları yukarıda tarif edilmiştir. Yukarıda tarif edilen amaçlar değişmemekte ancak ilaveler yapılabilmektedir.

Tetkik kriteri, uygunluğun neye göre tespit edildiğinin referansı olarak kullanılmaktadır ve aşağıdakileri kapsamaktadır;

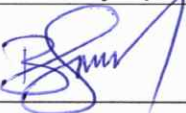
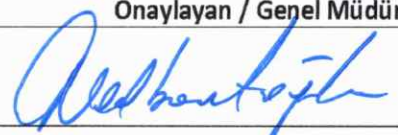
- Yönetim sistemleri ile alakalı tanımlanan zorunlu hüküm dokümanının şartları,
- Müşteri tarafından oluşturulan yönetim sisteminin tanımlanmış prosesleri ve dokümantasyonu.

Aşama 1 tetkiki sahada yapılmayacaksa; açılış-kapanış toplantı tutanağı ve tetkik planı haricinde süreç adımları saha tetkiki ile aynıdır. Planlamanın yapılmasının ardından firmaya bir ön yazı ile "FM.219 Belgelendirme Kapsam Formu" gönderilmekte ve firma yetkilisinin gerekli bilgileri doldurarak Aşama 1 tetkikinden önce NOBOCERT'e göndermesi talep edilmektedir.

Tetkik süreleri ve uygun tetkik ekibinin belirlenmesinin ardından planlama sorumlusu tarafından "FM.207 Tetkik Ekibi Atama Formu" ile tetkik ekibinden tetkik onayı ve firma ile çıkar çatışmasına yol açabilecek herhangi bir durum olmadığına dair teyit alınmaktadır. Ekip atamasının ardından baş tetkikçi tarafından "FM.208 Tetkik Planı Formu" oluşturularak planlama sorumlusuna gönderilmektedir.

Belgelendirme Müdürünün, hazırlanmış olan planlama dokümanlarını, tetkik ekibi tarafından onaylanan atama formlarını ve hazırlanmış olan tetkik planını kontrolünden sonra, planlama sorumlusu tarafından "FM.208 Tetkik Planı Formu" tetkik edilecek firmaya en az 3 gün önceden bir ön yazı ile gönderilmektedir. Planlama sorumlusu böylece tanımlanmış tetkik ekibinin, tetkik yapılacak tarihin ve tetkik plan detayının onayını istemektedir. Aynı zamanda tetkik ekibi ile firma arasında çıkar çatışmasına yol açabilecek herhangi bir durum olup olmadığını da sorgulamaktadır.

ORJİNAL

Hazırlayan / Yönetim Temsilcisi	Onaylayan / Genel Müdür
	

Müşteriden, tetkik ekibini, tetkik tarihini veya tetkik plan detayını onaylamaması durumunda, tetkik planı formunun ilgili kısmına gerekçelerini de ekleyerek NOBOCERT'e göndermesi istenmektedir.

Müşteri tarafından onaylanmayan konu/konuları Belgelendirme Müdürü incelemektedir. Belgelendirme Müdürü inceleme esnasında gerekçeleri uygun görürse ilgili kısımları düzelterek yeni tetkik planı formunu müşteriye iletmekte ve aynı süreç izlenmektedir.

Tetkik entegre yapılacak ise bu farklılık göz önüne alınmakta ve eğer gerekli ise tetkik ekibi ile komiteye, ilgili kodda ve entegre tetkik yapabilecek yeterlilikte tetkikçi ve/veya teknik uzman atanmaktadır.

Müşteri tarafından tetkik planının onaylanması sonrasında belirlenen tarihte ve sürede Aşama 1 tetkiki yapılmaktadır.

Aşama 1 tetkikine diğer tetkik türlerinde de olduğu gibi, müşterinin üst yönetimi ve uygun olduğunda tetkik edilecek fonksiyon ve proseslerden sorumlu olanların ve tetkik ekibinin katıldığı açılış toplantısı ile başlanmaktadır. Açılış ve kapanış "FM.220 Açılış-Kapanış Toplantı Tutanağı Formu" ile kayıt altına alınmaktadır. Açılış toplantısında tetkikin amacı, kapsamı, kullanılacak yöntem ve prosedürler ile tetkik planı ve açılış kapanış toplantı formunda yer alan konular görüşülmektedir. Ayrıca bu aşamada "FM.219 Belgelendirme Kapsam Formu" ile kapsam sorgulanmakta ve kayıt altına alınmaktadır. Aşama 1 tetkiki masa başı olduğunda Belgelendirme Kapsam Formu bir yazı eşliğinde müşteriye gönderilmekte ve onaylı bir şekilde geri alınmaktadır.

Aşama 1 tetkikinde aşağıdaki konular gözden geçirilmektedir;

- Müşterinin oluşturduğu yönetim sistemindeki dokümanite edilen bilgilerin gözden geçirilmesi,
- Müşteri sahasına özgü şartların değerlendirmesi ve Aşama 2 tetkikine hazırlığın belirlenmesi için müşteri personeli ile görüşmelerin yapılması,
- Müşterinin statüsünün gözden geçirilmesi ve özellikle temel performansın veya önemli konuların, proseslerin, hedeflerin ve yönetim sisteminin çalışmasının tanımlanmasıyla ilgili standart şartlarının anlaşılması,
- Aşağıdakiler dahil olmak üzere yönetim sisteminin kapsamı ile ilgili gerekli olan bilgilerin sağlanması;
 - o Müşterinin sahası/sahaları,
 - o Kullanılan teçhizat ve prosesler ,
 - o Özellikle birden çok sahası olan müşterilerde oluşturulan kontrol seviyeleri,
 - o Uygulanabilir birincil ve ikincil mevzuat şartları.
- Aşama 2 tetkikinin ayrıntıları üzerinde müşteri ile anlaşmaya varılması ve Aşama 2 tetkikine yönelik kaynak tahsisinin gözden geçirilmesi,
- Yönetim sistemi standardı veya diğer hüküm içeren dokümanlar bağlamında, müşterinin yönetim sisteminin ve saha operasyonlarının yeterli bir şekilde anlaşılmasının sağlanmasıyla, Aşama 2 tetkikinin planlanmasına odaklanılması,
- İç tetkiklerin ve yönetimin gözden geçirmesinin planlanıp planlanmadığı ve gerçekleştirilip gerçekleştirilmediğinin değerlendirilmesi ve müşterinin Aşama 2 tetkiki için hazır olup olmadığının göstergesi olarak yönetim sisteminin uygulama seviyesini değerlendirilmesi.

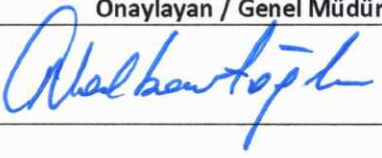
Not. GGYS için yukarıdaki hususlara ek olarak TSE ISO/TS 22003 9.2.3.1.2 maddesindeki hususlar dikkate alınmaktadır.

Tetkikin gerçekleştirilmesi; kuruluş yönetim 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 standart rehberliğinde gözlemlenmesi suretiyle yapılmaktadır.

Tetkik sırasında, tetkik hedefleri, kapsamı ve kriterleri ile ilgili bilgiler uygun örnekleme ve doğrulama için tetkik kanıtı olması açısından toplanmaktadır. Bu hususla ilgili olarak aşağıdaki formlarla tetkik kanıtları kayıt altına alınmaktadır;

- FM.209 ISO 9001:2015 Tetkik Soru Listesi,
- FM.210 ISO 14001:2015 Tetkik Soru Listesi,
- FM.222 ISO 22000:2005 Tetkik Soru Listesi,
- FM.211 Tetkik Raporu.

Ayrıca NOBOCERT "FM.211 Tetkik Raporu"nu tetkik sonrasında firma ile elektronik posta yoluyla paylaşmaktadır.

Hazırlayan / Yönetim Temsilcisi	Onaylayan / Genel Müdür
	

Tetkik ekibi, tetkikin tamamlanmasını müteakip kendi arasında yaptığı toplantıda tetkik bulgularını gözden geçirerek firma yönetim sisteminin standart şartlarından ve kuruluş dokümantasyonundan sapmaları var ise sınıflandırarak her birini, "FM.221 Uygunluk Formu" ile kayıt altına almaktadır. Bulunan uygunluklar tetkik raporunda boyutuna göre minör uygunluk ve majör uygunluk olarak sınıflandırılmaktadır.

Tetkik ekibinin toplantısının ardından, firma yönetim temsilcisi, üst yönetimi ve ilgili bölüm sorumlularının katılımıyla kapanış toplantısı düzenlenmektedir. Kapanış toplantısında tetkikin olumlu ve olumsuz gözlemleri, varsa minör ve/veya majör uygunluklar, takip tetkiki ile ilgili açıklama yapılmaktadır. Ayrıca kapanış toplantısı için toplantı formunda belirtilen konular görüşülmektedir.

"FM.220 Açılış-Kapanış Toplantı Tutanağı Formu" kapanış toplantısına katılanlar tarafından imzalanarak tetkik tamamlanmaktadır. Tespit edilen uygunluklar var ise firma temsilcisinden onay alınarak birer nüshası firmada bırakılmaktadır.

Belgelendirme Müdürü veya tetkik ekibinde Belgelendirme Müdürü yer alıyorsa Yönetim Temsilcisi tarafından tetkik raporu incelenerek, planlama sorumlusu tarafından en geç bir hafta içinde bir ön yazı ile firmaya gönderilmektedir. Aşama 1 tetkiki, masabaşı gerçekleştirilmiş ise rapora ek olarak var ise uygunluk formları da gönderilmektedir.

Tetkikte tespit edilen minör uygunluklara yönelik olarak, firma gerçekleştireceği düzeltici faaliyetleri en geç 15 gün içinde uygunluk formları ile NOBOCERT'e bildirmekle yükümlüdür. Gönderilen düzeltici faaliyetlerin yeterliliği baştetkikçi tarafından değerlendirilmektedir. Baştetkikçi tarafından düzeltici faaliyetlerin onaylanmaması durumunda tetkik tarihi baz alınarak en geç 1 (bir) ay içinde müşteri, uygunluk formu ile yeni düzeltici faaliyetleri NOBOCERT'e bildirmekle yükümlüdür.

Majör uygunlukların giderilmesi için en fazla 1 (bir) ay süre verilmektedir. Eğer firmanın geçerli bir sebebi var ise bu süre baştetkikçinin yazılı onayıyla birlikte en fazla 6 (altı) aya kadar çıkartılabilmektedir.

Tanınan süre içerisinde kapatılamayan veya baştetkikçi tarafından onaylanmayan uygunluklar kalmışsa, firmanın tetkiki geçersiz sayılmakta ve bu durum firmaya yazılı olarak bildirilmektedir.

Majör uygunluklarda firmadan ilgili uygunluğun kapama kanıtı talep edilmektedir. Minör uygunluklar için faaliyet planının gönderilmesi ve Aşama 2 tetkikinde, tetkik ekibi tarafından uygunluklar ile ilgili faaliyetlerin doğrulaması gerçekleştirilmektedir.

4.3.3. Aşama 2 Tetkiki

Aşama 2 tetkikin hedefi, müşterinin yönetim sisteminin etkinliği ve uygulamayı değerlendirmektir. Aşama 2 tetkiki, müşterinin bütün saha/sahalarında yapılmaktadır.

Aşama 2 tetkik tarihi için referans olarak, Aşama 1 tetkikinde tespit edilen uygunluklar ile bu uygunlukların giderilmesi için düzeltici ve önleyici faaliyetlerin tamamlanma zamanı alınabilmektedir. Bu durum, baş tetkikçi ile müşteri arasında karşılıklı anlaşma ile belirlenmektedir. Baş Tetkikçi Aşama 2 tetkik tarihi hakkındaki bilgiyi Belgelendirme Müdürü'ne aktararak tetkik ekibinin seçilme ve atanma sürecini başlatmaktadır.

Planlama Sorumlusu tarafından "PR.07 Personel Prosedürü" ve "TL.03 Tetkik Sürelerinin Belirlenmesi Talimatı"na göre tetkik ekibi oluşturulmaktadır.

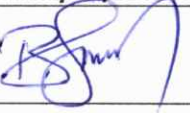
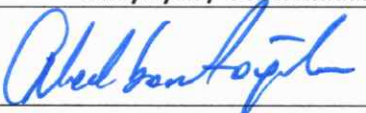
Tetkik ekibi görevlendirmeleri, tetkik planının baştetkikçi tarafından hazırlanması ve müşteriye bildirim süreci Aşama 1 tetkikinde olduğu gibi yapılmaktadır. Tetkik Planının müşteri tarafından onaylanmasının ardından belirlenen tarihte Aşama 2 tetkiki gerçekleştirilmektedir.

Aşama 2 tetkikine firma yetkilileri ve tetkik ekibinin katıldığı açılış toplantısı ile başlanmaktadır. Toplantı "FM.220 Açılış-Kapanış Toplantı Tutanağı Formu" ile kayıt altına alınmaktadır. Açılış toplantısında tetkikin hedefi, kapsamı, kullanılacak yöntem ve prosedürler ile tetkik planı ve toplantı formunda yer alan açılış toplantı konuları görüşülmektedir.

Aşama 2 tetkiki en az aşağıdaki hususları içermektedir;

- Uygulanabilir yönetim sistemi standardı veya diğer yasal bağlayıcı hüküm içeren dokümanların şartlarına uygunluk hakkındaki kanıt ve bilgi,

ORİJİNAL

Hazırlayan / Yönetim Temsilcisi	Onaylayan / Genel Müdür
	

- Uygulanabilir yönetim sistemi standardı ya da yasal bağlayıcı hüküm içeren diğer dokümanlardaki beklentilerle tutarlı temel performans hedefleri ve amaçlarına göre performansın izlenmesi, ölçülmesi, raporlanması ve gözden geçirilmesi,
- Müşterinin yönetim sistemini uygulama yeteneği ve uygulanabilir birincil ve ikincil mevzuat şartları ile sözleşmeye bağlı şartların karşılanması ile alakalı performansı,
- Müşteri proseslerinin operasyonel kontrolü,
- İç tetkik ve yönetimin gözden geçirilmesi,
- Müşteri politikaları için yönetimin sorumluluğu.

Tetkinin gerçekleştirilmesi; kuruluş yönetim sisteminin başvuru yapılan standarda, kapsama ve oluşturulan dokümantasyona göre kabul edilebilir bir şekilde uygulanıp uygulanmadığının kontrol ve teyidi için karşılıklı görüşmeler, dokümanların ve kayıtların örnekleme yöntemi ile incelenmesi, ilgili bölümlerde çalışmaların ve şartların standart rehberliğinde gözlemlenmesi suretiyle yapılmaktadır.

Tetkik sırasında, tetkik hedefleri, kapsamı ve kriterleri ile ilgili bilgiler uygun örnekleme ve doğrulama için tetkik kanıtı olması açısından toplanmaktadır. Bu hususla ilgili olarak aşağıdaki formlarla tetkik kanıtları kayıt altına alınmaktadır;

- FM.209 ISO 9001:2015 Tetkik Soru Listesi,
- FM.210 ISO 14001:2015 Tetkik Soru Listesi,
- FM.222 ISO 22000:2005 Tetkik Soru Listesi,
- FM.211 Tetkik Raporu.

Ayrıca NOBOCERT "FM.211 Tetkik Raporu"nu tetkik sonrasında firma ile elektronik posta yoluyla paylaşmaktadır.

Tetkik ekibi, tetkinin tamamlanmasına müteakip kendi arasında yaptığı toplantıda tetkik bulgularını gözden geçirerek firma yönetim sisteminin standart şartlarından ve kuruluş dokümantasyonundan sapmaları var ise sınıflandırarak her birini, "FM.221 Uygunluk Formu" ile kayıt altına almaktadır. Bulunan uygunluklar tetkik raporunda boyutuna göre minör uygunluk ve majör uygunluk olarak sınıflandırılmaktadır.

Tetkik ekibinin toplantısının ardından, müşterinin yönetim otoritesi ve uygun olduğunda tetkik edilen prosesler veya fonksiyonlardan sorumlu personelin ve tetkik ekibinin katılımıyla kapanış toplantısı düzenlenmektedir. Kapanış toplantısında tetkinin olumlu ve olumsuz gözlemleri, varsa minör ve/veya majör uygunluklar, takip tetkiki ile ilgili açıklama yapılmaktadır. Ayrıca kapanış toplantısı için toplantı formunda belirtilen konular görüşülmektedir.

"FM.220 Açılış-Kapanış Toplantı Tutanağı Formu" kapanış toplantısına katılanlar tarafından imzalanarak tetkik tamamlanmaktadır. Tespit edilen uygunluklar var ise firma temsilcisinden onay alınarak birer nüshası firmada bırakılmaktadır.

NOBOCERT Belgelendirme Müdürü veya tetkik ekibinde Belgelendirme Müdürü yer alıyorsa Yönetim Temsilcisi tarafından tetkik raporu incelenerek planlama sorumlusu tarafından en geç bir hafta içinde bir ön yazı ile firmaya gönderilmektedir.

Tetkikte tespit edilen minör uygunluklara yönelik olarak, firma gerçekleştireceği düzeltici faaliyetleri en geç 15 (on beş) gün içinde uygunluk formları ile NOBOCERT'e bildirmekle yükümlüdür. Gönderilen düzeltici faaliyetlerin yeterliliği baştetkikçi tarafından değerlendirilmektedir. Baştetkikçi tarafından düzeltici faaliyetlerin onaylanmaması durumunda tetkik tarihi baz alınarak en geç 1 (bir) ay içinde müşteri, uygunluk formu ile yeni düzeltici faaliyetleri NOBOCERT'e bildirmekle yükümlüdür.

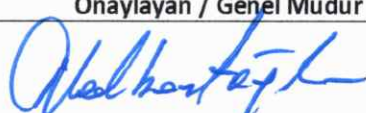
Düzeltilici faaliyeti kabul edilen minör uygunluklar, gözetim tetkikinde firma faaliyet planlarının uygulamaları yerinde incelenerek doğrulanmaktadır. Bu uygunluklar sistemin devamlılığını etkilemeyen uygunluklardır.

Majör uygunlukların giderilmesi için en fazla 1 (bir) ay süre verilmektedir. Eğer firmanın geçerli bir sebebi var ise bu süre baştetkikçinin yazılı onayıyla birlikte en fazla 6 (altı) aya kadar çıkartılabilmektedir.

Tanınan süre içerisinde kapatılamayan veya baştetkikçi tarafından onaylanmayan uygunluklar kalmışsa, firmanın tetkiki geçersiz sayılmakta ve bu durum firmaya yazılı olarak bildirilmektedir.

Baş tetkikçi tarafından tespit edilen uygunlukların takip tetkiki gerektirip gerektirmediğine uygunluk içeriğine göre

ORJİNAL

Hazırlayan / Yönetim Temsilcisi	Onaylayan / Genel Müdür
	

tetkik sırasında karar verilmektedir. Majör ve minör uygunsuzlukların her ikisi de takip tetkiki gerektirebilmektedir. Uygunsuzluklarla ilgili tetkik ekibi tarafından takip tetkiki gerekli görülmemişse; minör olarak belirlenen tespit edilen uygunsuzluğun giderilmesi için gerçekleştirilecek düzeltici faaliyetler baş tetkikçiye iletilmelidir. Majör olarak tespit edilen uygunsuzluğun da kapatıldığına dair kapama kanıtları, müşteri tarafından ve belirtilen sürede baş tetkikçiye gönderilmelidir.

Uygunsuzlukların takibi baş tetkikçinin sorumluluğundadır.

Belgelendirme (Sertifika basımı);

“TL.07 Belgelendirme Komitesi Atama ve Çalışma Talimatı”na göre çalışmalarını yürütmekte olan, belgelendirme komitesi, teslim edilen müşteri dosyasını en geç 15 (on beş) gün içerisinde değerlendirmektedir.

Belgelendirme Komitesi, kararını “FM.217 Belgelendirme Karar Formu” ile kayıt altına almakta ve Belgelendirme Müdürüne iletmektedir.

Belgelendirme Müdürü, komite kararı olumlu ise sertifika basılması için dosyayı planlama sorumlusuna iletmektedir.

Düzenlenecek olan sertifika en az aşağıdaki bilgileri içermektedir;

- NOBOCERT’in unvanı, adresi ve belgelendirme işareti ile yanlış anlaşılmaya ve belirsizliğe yol açmamak kaydıyla akreditasyon sembolü,
- Kuruluşun adı (marka tescilli olan firmalar için talep edilmesi durumunda firmanın logosu kuruluş adının yanına eklenebilir),
- Belgelendirme kapsamında yer alan kuruluş adres ve şubeleri,
- Belgelendirme kapsamı,
- Belgelendirilen sistem standardı,
- Sertifika ilk yayın tarihi, son yayın tarihi ve geçerlilik süresi,
- Sertifika numarası,
- Revize edilen herhangi bir belgelendirme ile ilgili dokümanda düzenleme gerektiğinde, revize edilen dokümanın önceki geçerli dokümandan ayırt etmenin bir yolu (revizyon numarası).

Sertifika yayın tarihi belgelendirme komitesinin karar tarihini ya da ertesi iş gününü göstermektedir. Sertifika yayın tarihinde basılmakta ve geçerlilik süresi bu tarihe göre belirlenmektedir. Sertifika basımından sonra müşteri firma, “LS.08 Belgelendirilen Kuruluşlar Listesi”ne işlenmektedir. Sertifikanın ilk yayın tarihi ilk belgelendirme kararı ile başlayan çevrimi göstermektedir. Son yayın tarihi ise ilk yayın tarihi sabit kalacak şekilde, gözetim ve yeniden belgelendirme tetkikleri kararı veya ertesi iş günü ile başlayan süreci göstermektedir.

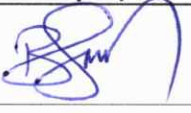
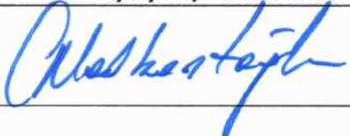
Sertifika basıldıktan sonra tetkik dosyası, “FM.218 Sistem Belgelendirme Dosya İçerik Formu”ndaki ilgili bölümleri içerecek şekilde tamamlanmakta ve Belgelendirme Müdürü onayına sunulmaktadır. Belgelendirme Müdürü tarafından “FM.217 Belgelendirme Karar Formu”nun alt kısmında bulunan sertifika bilgileri kontrol edilerek onaylanmaktadır.

Sistem sertifikalarının geçerlilik süresi 3 (üç) yıldır. Belge değişiklik tetkikleri bu süreyi etkilememektedir. Belgelendirilmesi yapılan müşteri, sertifikayı sadece üzerinde ve ekinde adresi yazan üretim ve hizmet yerleri için kullanabilmektedir. Sertifika, üzerinde yazan kapsam için verilmiş olup başka faaliyet alanlarını ve ürün gruplarını yansıtmamakta ve bu amaçla kullanılamamaktadır.

Sertifika, üzerinde adı geçen firmaya verilmiş olup hiçbir şekilde başka kurum ya da tüzel kişiliğe devredilememektedir. Sertifikanın kullanımı “PR.09 Sertifika ve Marka Kullanım Prosedürü”ne uygun olarak yapılmaktadır. İlk belgelendirme tetkikinde, tetkik ekibi tarafından müşteriye marka ve logo kullanımı hakkında kısa bir bilgi verilerek gözetim ve yeniden belgelendirme tetkiklerinde logo kullanım durumunun prosedüre uygun olarak gerçekleştirilmesi beklenmektedir. Bilgi verilmesinin yanında “PR.09 Sertifika ve Marka Kullanım Prosedürü”, NOBOCERT tarafından web sitesinde de kamuoyunun erişimine açık hale getirilmiştir.

NOBOCERT, belgelendirilmiş bir müşterisinin, almış olduğu belge kapsamında değişiklik taleplerindeki başvurusu NOBOCERT web sitesinde bulunan “FM.223 Belgelendirme Değişiklik Formu” ile onaylı olarak faks, elektronik posta, posta, kargo veya elden teslim yolu ile almaktadır. Telefon ile gelen değişiklik taleplerinde ise “FM.223 Belgelendirme Değişiklik Formu” müşteriye elektronik posta yolu ile iletilip, onaylanıp gönderilmesi istenmektedir.

ORJİNAL

Hazırlayan / Yönetim Temsilcisi	Onaylayan / Genel Müdür
	

Düzenlenen sertifika, müşterinin mali yükümlülüklerini gidermesinden sonra firmaya teslim edilmektedir.

Belgelendirme süreci sonucunda müşteriye “FM.004 Hizmet Değerlendirme Formu” gönderilerek, değerlendirilmek üzere verilen hizmetler hakkında geri bildirimler alınmaktadır.

Belgelendirme Müdürü tarafından 6 (altı) ayda bir, rastgele örnekleme metoduyla belgelendirilmiş uygun sayıda firma seçilerek “FM.224 Tetkik Süreci Takip ve Kontrol Formu” ile tanımlanan “Kritik Süreçler” bölümünde bulunan planlama, Aşama 1, Aşama 2, gözetim, yeniden belgelendirme ve karar ile ilgili açıklamalara uygun olarak dosya kontrolleri gerçekleştirilmektedir. Seçilecek firma dosya sayısı; belgelendirilen müşteri sayısına uygun olarak seçilmektedir. Gerçekleştirilen kontroller Belgelendirme Müdürü tarafından “LS.09 Tetkik Süreci Takip ve Kontrol Listesi” ile kayıt altına alınmaktadır.

4.4. Takip Tetkikleri

Takip Tetkikleri, firma belgesinin askıya alınması, Aşama 2, gözetim, yeniden belgelendirme, transfer, değişiklik ve özel tetkikler esnasında ortaya çıkan majör uygunsuzlukların ve yerinde inceleme yapılması gereken minör uygunsuzlukların giderilip giderilmediği, bunlara ilişkin düzeltici faaliyetlerin etkin bir şekilde uygulanıp uygulanmadığının belirlenmesi amacıyla gerçekleştirilmektedir.

Takip gerektiren çok sayıda uygunsuzluk var ise takip tetkikleri, tam bir tetkik olarak gerçekleştirilebilmektedir. Takip tetkikleri, hastalık, ölüm, tarafsızlığı etkileyebilecek şartlar gibi aksini gerektiren bir durum olmaması halinde asıl tetkiki yapan tetkik ekibi tarafından gerçekleştirilmektedir.

Takip tetkiki, uygunsuzluk raporunda belirlenen düzeltmelerin yapılmasının ardından müşteri ile ortak planlanan bir tarihte yapılmaktadır. Müşteri Aşama 2, gözetim ve yeniden belgelendirme tetkiklerinden birinde, takip tetkiki için verilen sürede hazırlıklarını tamamlayamaz ve/veya takip tetkiki sırasında uygunsuzlukları giderdiğini kanıtlayamaz ise firmanın tetkiki iptal edilmektedir. Major uygunsuzluk minör uygunsuzluğa dönüştürülmüş ise, baş tetkikçi tarafından takip tetkiki raporuna işlenmekte ve yeniden düzenlenen uygunsuzluk formunda belirtilen uygunsuzluğun kapatma süreleri içinde firma tarafından faaliyetlerin oluşturulması istenmektedir.

4.5. Gözetim Tetkiki

NOBOCER’in, belgelendirdiği firmanın ilgili belgelendirme şartları ile uygunluğunu sürdürdüğünü doğrulamak adına gerçekleştirdiği periyodik tetkiklerdir.

Gözetim faaliyetleri aşağıdakileride içerebilmektedir;

- NOBOCER’in müşteriye belgelendirme ile alakalı konular hakkında soru sormasını,
- Müşterinin promosyon malzemeleri, web sitesi gibi işlemleri hakkındaki beyanlarının gözden geçirilmesini,
- Müşteriden dokümanları ve kayıtları (basılı ve/veya elektronik ortamda) sağlamasının istenmesi,
- Belgelendirilmiş müşterinin performansının diğer yollarla izlenmesini.

Gözetim tetkikleri en az aşağıdakileri kapsamaktadır;

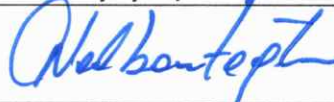
- İç tetkikleri ve yönetim gözden geçirmesini,
- Bir önceki tetkik sırasında tanımlanmış uygunsuzluklar hakkında yapılmış faaliyetlerin gözden geçirilmesini,
- Şikayetlerin ele alınmasını,
- Belgelendirilmiş müşterinin hedeflerinin gerçekleştirilmesi ve ilgili yönetim sisteminin/sistemlerinin hedefleri bakımından yönetim sisteminin etkinliğini,
- Sürekli iyileştirmeyi hedefleyen planlanmış olan faaliyetlerin gelişimini,
- Operasyonel kontrolün devam ettirildiğini,
- Değişikliklerin gözden geçirilmesini,
- Belgelendirmeye ve/veya markaya yapılan diğer atıfları,
- Geçmiş tetkiklerde yazılan uygunsuzlukları ilişkin düzeltici faaliyetlerin uygulanıp uygulanmadığını.

Not. Gözetim tetkikleri istisnai bir durum olmadığı sürece, en az yılda bir kez ve ilk belgelendirmenin ilk yayın tarihine kadar yani 12 (on iki) ayı geçmeden yapılmalıdır.

Gözetim tetkiklerinin ertelenme şartları aşağıdaki gibidir;

- Gözetim tetkiki, sertifikanın ilk yayın tarihinden itibaren 12 (on iki) ay içerisinde yapılamaması durumunda askıya

ORİJİNAL

Hazırlayan / Yönetim Temsilcisi	Onaylayan / Genel Müdür
	

alınmaktadır.

- Gözetim tetkiki için müşterilerden gelen erteleme talepleri gerekçesi yazılı olarak belirtilmiş olmak kaydıyla, Belgelendirme Müdürü tarafından en fazla 6 (altı) ay ertelenebilmektedir (örneğin; geçici olarak işin durması, üretimin olmaması, yangın, sel, deprem, lokavt).

Gözetim tetkikleri ile ilgili planlama sorumlusu sözleşmede belirtilen gözetim periyodunu referans alarak, sertifikanın ilk yayın tarihinden en az 2 (iki) ay önce müşteri ile irtibata geçmektedir.

Gözetim tetkiki yapılırken Aşama 2 tetkik raporunda belirtilen tetkik geçmişi referans alınmaktadır. Tetkikin gerçekleştirilmesi, raporlanması, uygunsuzlukların kapatılması, takibi ve belgelendirme, Aşama 2 tetkikinde olduğu gibi gerçekleştirilir.

Gözetim tetkikinde belgelendirilecek sisteme göre aşağıdaki formlar kullanılmakta ve bulgular bu formlara kayıt edilmektedir;

- FM.209 ISO 9001:2015 Tetkik Soru Listesi,
- FM.210 ISO 14001:2015 Tetkik Soru Listesi,
- FM.222 ISO 22000:2005 Tetkik Soru Listesi,
- FM.211 Tetkik Raporu.

Ayrıca NOBOCERT "FM.211 Tetkik Raporu"nu tetkik sonrasında firma ile elektronik posta yoluyla paylaşmaktadır.

Gözetim tetkiki sırasında, bir önceki tetkikte tespit edilmiş ve yerinde doğrulama yapılmadan kapatılmış uygunsuzlukların yerinde doğrulaması ve marka ve sertifika kullanımının kontrolü de gerçekleştirilmektedir. Tetkik ekibi tarafından yerinde yapılan doğrulama sonucu, uygunsuzlukların düzeltici faaliyetleri uygulanmamışsa ya da eksik uygulanmışsa uygunsuzluk raporunda majör uygunsuzluk olarak değerlendirilmektedir.

Belgenin sürdürülmesi ile ilgili son karar ilk belgelendirme tetkikinde olduğu gibi belgelendirme komitesine aittir.

4.6. Yeniden Belgelendirme Tetkiki

Yeniden belgelendirme tetkiki, yönetim sistem belgesinin geçerlilik süresi (3 yıl) sona erdiğinde müşterilerin belgelendirme çevrimini yenilemek için yapılan tetkiklerdir. Belge geçerlilik süresi bitimine en az 2 (iki) ay kala planlama sorumlusu tarafından yeniden belgelendirme yapılacak müşterilerle irtibata geçilmekte ve müşteriden onay istenmektedir. Müşteri yeniden belgelendirmeyi kabul etmezse veya iletişim yolları ile müşteri ile irtibat kurulamazsa, belge geçerlilik süresi sonunda belge iptal edilmektedir.

Müşteri belge geçerlilik süresi bitiminden sonra tekrar belgelendirilmek isterse, ilk belgelendirme olarak başvuru alınmaktadır. Eğer müşterinin geçerli bir sebebi var ise belge altı aylığına askıya alınabilmektedir. Askı süresince tetkik gerçekleştirilen müşterinin belgesi yine ilk belgelendirme yayın tarihi baz alınarak verilecek geçerlilik süresi içerisinde kullanılabilir.

Müşteri yeniden belgelendirmeyi kabul ederse, belge yenileme tetkiki gerçekleştirilmektedir. Müşteriyle yeniden belgelendirme öncesi "PR.11 Başvuru ve Sözleşme Prosedürü" ve "TL.08 Belge Ücretlendirme Talimatı"na uygun olarak sözleşme yapılmaktadır.

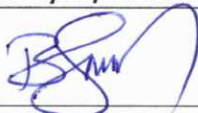
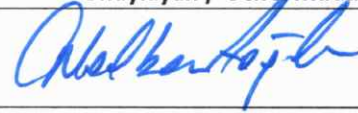
Müşteri kuruluş bilgilerinde değişiklik varsa, müşteri kuruluşu bu değişiklik bilgisini NOBOCERT web sitesinde bulunan "FM.223 Belgelendirme Değişiklik Formu" ile onaylı olarak faks, elektronik posta, posta, kargo veya elden teslim yolu ile NOBOCERT'e bildirmelidir. Telefon ile gelen değişiklik bilgilendirmelerinde ise "FM.223 Belgelendirme Değişiklik Formu" müşteriye elektronik posta yolu ile iletilip, onaylanıp gönderilmesi istenmektedir.

Müşterinin yeni belgelendirme çevrimi için ilk çevrimde verilen dosya numarası kullanılmakta ve çevrimi dosya üzerinde belirtilmektedir.

Yeniden belgelendirme tetkikinde aşağıdakilerin olması durumunda Aşama 1 tetkiki yapılması gerekebilmektedir;

- Müşterinin yönetim sistemine ek bir başvurusu olması,
- Müşterinin belgelendirildiği kapsamda değişiklik olması,
- Yönetim sisteminin çalıştığı kapsamda değişiklik olması,

ORİJİNAL

Hazırlayan / Yönetim Temsilcisi	Onaylayan / Genel Müdür
	

- Mevzuatta önemli değişikliklerin olması.

Aşama 1 tetkiki Belgelendirme Müdürü tarafından yukarıdaki maddelere istinaden gerekli görülürse, ilk belgelendirme tetkikinde gerçekleştirilen süreç uygulanmaktadır. Aşama 1 tetkiki gerekli görülüyorsa, yeniden belgelendirme tetkikinde Aşama 2 tetkikinden itibaren uygulanan süreç uygulanmaktadır. Yeniden belgelendirme tetkikinin planlanması, tetkikçilerin atanması, tetkikin gerçekleştirilmesi, tetkikin raporlanması, uygunsuzlukların kapatılması ve belgelendirme kararının verilmesi ilk belgelendirme tetkikinde olduğu gibi yapılmaktadır.

Yeniden belgelendirme tetkikinde belgelendirilecek sisteme göre aşağıdaki formlar kullanılmakta ve bulgular bu formlara kayıt edilmektedir;

- FM.209 ISO 9001:2015 Tetkik Soru Listesi,
- FM.210 ISO 14001:2015 Tetkik Soru Listesi,
- FM.222 ISO 22000:2005 Tetkik Soru Listesi,
- FM.211 Tetkik Raporu.

Ayrıca NOBOCERT "FM.211 Tetkik Raporu"nu tetkik sonrasında firma ile elektronik posta yoluyla paylaşmaktadır.

Yeniden belgelendirme tetkiki sırasında daha önceki tetkikte tespit edilen uygunsuzluklar ve düzeltici faaliyetler incelenmektedir. Tetkik kapsamı, yeni dokümanlar, marka ve belge kullanımı kontrol edilmekte ve gözetim tetkikinde olduğu gibi işlem yapılmaktadır. Tetkik sonucunda değerlendirme ilk belgelendirme tetkikinde olduğu gibi yapılmaktadır. Yeniden belgelendirme tetkikinde major, minör ayrımı yapılmaksızın uygunsuzluk tespit edilirse uygunsuzlukların kapatılması için verilen süre 1 (bir) aydır. Belge geçerlilik süresi içinde uygunsuzluklar müşteri tarafından kapatılmazsa belge geçerliliği sonlandırılmaktadır.

4.7. Özel tetkikler

4.7.1. Unvan Değişikliği Tetkiki

Müşterinin faaliyet kapsamının, firma adresinin ve şubelerinin değişmesi gibi bilgilerin kontrolü amacıyla gerçekleştirilen tetkiklerdir. Eğer firmanın unvan ve adres gibi resmi bilgileri değişmişse, değişiklik tetkiklerinden önce hizmet sözleşmesi yenilenmektedir.

Müşteriden değişiklik taleplerindeki başvuruyu NOBOCERT web sitesinde bulunan "FM.223 Belgelendirme Değişiklik Formu" ile onaylı olarak faks, elektronik posta, posta, kargo veya elden teslim yolu ile almaktadır. Telefon ile gelen değişiklik taleplerinde ise "FM.223 Belgelendirme Değişiklik Formu" müşteriye elektronik posta yolu ile iletilip, onaylanıp gönderilmesi istenmektedir. Form, Belgelendirme Müdürü tarafından değerlendirilerek doküman incelemesi ya da saha tetkiki yapıp yapılmayacağı kararı verilmekte ve form üzerine işaretlenmektedir. Müşteriden kapsam değişikliği ve adres değişikliği talepleri geldiğinde yapılacak tetkikte doküman incelemesinin yanında, talep edilen kapsama ve üretim yerine bağlı olarak gereken sürede saha tetkiki gerçekleştirilmekte ve tetkik raporu ile kayıt altına alınmaktadır.

Belgelendirme komitesi tarafından incelenen dokümanlar ve tetkik raporu uygun görüldüğü takdirde, değişiklik yapılmakta ve yeni sertifika düzenlenerek firmaya teslim edilmektedir. Belgelendirme komitesi tarafından değişiklik uygun görülmemişse firmaya gerekçeleri açıklanarak bir yazı ile bildirilmektedir. Belge değişikliklerinde müşterinin sertifikasının yayın tarihi güncellenmekte fakat mevcut geçerlilik süresi değişmemektedir.

4.7.2. Şikayet Tetkikleri

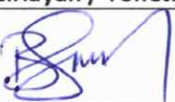
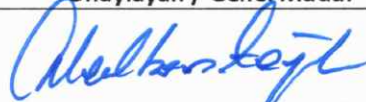
Şikayetçiler ve düzenleyiciler gibi müşteri dışındaki kaynaklardan sağlanan müşteri hakkındaki bilgiler, NOBOCERT'in politikasıyla tutarlı bir şekilde gizli olarak ele alınmaktadır.

Belgelendirilmiş müşteriye yönelik objektif deliller içeren şikayetler söz konusu olduğunda, Belgelendirme Müdürü şikayete bağlı yönetim sistemi tetkikleri için, programda olmadığı halde müşteriyle iletişime geçerek olağandışı bir tetkik gerçekleştirme kararı alabilmektedir. Bu tür tetkiklerde belgelendirilmiş müşterinin şikayete konu olan durumu değiştirmesine imkan vermeyecek süre öncesinde (en fazla 1 gün) firmaya haber verilmekte ve tetkik gerçekleştirilmektedir.

Belgelendirme Müdürü, şikayete bağlı tetkiki gerçekleştirecek tetkik ekibi atanırken bir önceki tetkik ekibinden farklı ve şikayet konusunu yorumlayabilecek yeterlilikte bir tetkik ekibini olmasına dikkat etmektedir.

Belgelendirilmiş müşterinin tetkiki kabul etmemesi halinde belgesi, belgelendirme komitesi kararı ile askıya alınmakta ve

ORJİNAL

Hazırlayan / Yönetim Temsilcisi	Onaylayan / Genel Müdür
	

durum müşteriye açıklayıcı bir yazı ile bildirilmektedir. NOBOCERT, bu kararı alabileceğini müşterilere web sitesinde kamuoyunun erişimine açık hale getirdiği "FM.005 Genel Şartlar Formu"nda belirtmektedir.

Ayrıca yukarıda belirtilen durum dışında olumsuz duyurular söz konusu ise NOBOCERT veya TÜRKAK, gerek görmesi halinde NOBOCERT'in belgelendirdiği müşterisine plansız ziyaretler gerçekleştirebilir.

4.7.3. Transfer Tetkikleri

Transfer Tetkikleri, bir başka tetkik firması tarafından verilmiş olan yönetim sistemi belgesinin NOBOCERT takibine geçişinin sağlanması ve ilgili sertifikanın geçerliliğinin teyidi için yapılan tetkiklerdir.

Belge geçişinin, transfer tetkiki statüsünde değerlendirilebilmesi için aşağıdakiler sağlanmış olmalıdır;

- Transfer tetkikleri, IAF üyesi bir akreditasyon kurumu tarafından akredite edilmiş belgelendirme kuruluşlarından alınan belgeler için geçerlidir.
- Transfer tetkiki yapılabilmesi için belgenin aktif olması gerekmektedir. Askıda bulunan belgeler için transfer tetkikleri gerçekleştirilememektedir.
- Transfer tetkikleri gerçekleştirilmeden önce, daha önceki belgelendirme kuruluşu tarafından bulunan uygunsuzlukların kapatılmış olması gerekmektedir.
- Transfer başvurusu yapan kuruluşun sertifikası, NOBOCERT transfer tetkik tarihinden en fazla 12 (on iki) ay önce verilmiş olmalıdır.
- Transfer tetkiki başvuruları belgelendirme tetkikine benzer şekilde yapılmaktadır. Belgelendirme tetkiki öncesi istenilen kalite el kitabı, prosedür gibi dokümanlara ek olarak daha önceki belgelendirme kuruluşunun hazırladığı tetkik raporu da istenmekte ve tüm dokümanlar incelenerek kabul veya reddedilmektedir.
- Transfer tetkiki ve belgelendirme öncesi yapılan incelemede aşağıda belirtilen konular incelenmektedir;
 - o Firmanın transfer gerekçesi,
 - o Gerçekleştirilmiş son tetkikin süre/süreleri ve tarihleri,
 - o Firma kapsamının NOBOCERT kapsamında olup olmadığı,
 - o Belgenin doğruluğu, geçerliliği, belge üzerindeki adreslerin ve istenilen adreslerin belgelendirme faaliyet kapsamında olup olmadığı ve geçerliliği, kapatılmamış uygunsuzlukların olup olmadığı ve mümkün olduğunda kapatılan uygunsuzlukların daha önceki belgelendirme kuruluşu tarafından onaylanmış hali,
 - o Önceki tetkike ait tetkik raporları ve gözlemler,
 - o Alınan şikayet ve gerçekleştirilen faaliyetler.

Yukarıda belirtilen maddelerin incelenmesinin ardından uygulanacak tetkik türleri aşağıdaki gibi belirlenmektedir;

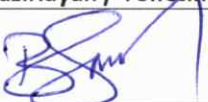
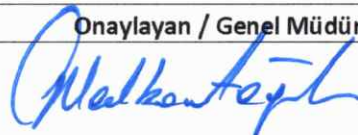
- Eğer belge NOBOCERT tarafından geçerli kabul ediliyorsa, transfer tetkiki için tetkikçi gün sayıları, "TL.03 Tetkik Sürelerinin Belirlenmesi Talimatı"ndaki yeniden belgelendirme süreleri dikkate alınarak belirlenmektedir. Transfer tetkiki, bu prosedürde anlatılan yeniden belgelendirme gibi gerçekleştirilmektedir.
- Transfer tetkiklerinde, belge periyodu transfer yapılan belgelendirme kuruluşunun yayın tarihinden geçerlilik tarihine kadardır.
- Müşterinin transfer tetkiki süresi, yeniden belgelendirme için uygulanan süre dikkate alınarak belirlenmektedir.

Eğer belge NOBOCERT tarafından geçerli kabul edilmiyorsa ya da belge geçerlilik süresi bitimine 6 (altı) aydan daha kısa bir süre varsa transfer tetkiki için tetkik süresi, "TL.03 Tetkik Sürelerinin Belirlenmesi Talimatı"ndaki yeniden belgelendirme süresi dikkate alınarak belirlenmektedir. Transfer tetkiki, yeniden belgelendirme kurallarına uygun olarak gerçekleştirilmektedir. Transfer öncesi gözden geçirme prosesinden sonra, mevcut veya önceden alınmış olan belgeli müşteriye ilişkin güvensizlik devam ettiği durumda, NOBOCERT güvensizliğin seviyesine bağlı olarak, başvuruyu yeni müşteri olarak değerlendirebilmektedir. Bu şekilde alınan başvurulardan sonra gerçekleştirilen tetkikler ilk belgelendirme tetkiki olup, yeni sertifikanın geçerlilik tarihi NOBOCERT tetkikinden sonra verilen sertifika ilk yayın tarihinden itibaren 3 (üç) yıldır. Tetkik süresi ise ilk belgelendirme tetkik süresi dikkate alınarak belirlenmektedir.

4.7.4. Kapsam Genişletme Tetkiki

Kapsam genişletme talepleri "FM.223 Belgelendirme Değişiklik Formu" ile alınmaktadır. Belgelendirme Müdürü tarafından genişletme talebi ile eklenecek kapsamının NOBOCERT'in kapsamında olup olmadığı incelenmekte ve inceleme sonrası Planlama sorumlusu tarafından planlama yapılmaktadır.

ORJİNAL

Hazırlayan / Yönetim Temsilcisi	Onaylayan / Genel Müdür
	

4.7.5. Adres Değişikliği Tetkiki

Belgelendirilmiş müşterinin adresinde değişiklik olması durumunda, **FM.005 Genel Şartlar Formu** ve sözleşme gereğince belgelendirilmiş müşteri, NOBOCERT'e yeni adres bilgisi için adres değişikliği talebinde bulunmak zorundadır. Bu talep "**FM.223 Belgelendirme Değişiklik Formu**" ile adres değişikliğini destekleyen resmi ticari evraklar ile yapılmaktadır. Belgelendirme Müdürü tarafından adres değişikliğine ilişkin gözden geçirme gerçekleştirilmekte ve müşteri prosesleri ile fiziki şartlarını doğrudan etkileyen adres değişiklikleri için tetkik planlanması talep etmektedir. Belgelendirme Müdürünün değerlendirmesi neticesinde, eğer müşterinin belgelendirmeye konu faaliyetlerinin adres değişikliğinden etkilenmeyeceği bir durum söz konusuysa, tetkik yapılmadan istenen değişiklikle ilgili yeni belgenin düzenlenme ya da düzenlememe kararı alınabilmektedir.

4.7.6. Belgenin Askıya Alınması ve Kapsamının Daraltılması

Aşağıdaki şartların oluşması durumunda belgelendirme komitesi, karar tarihinden itibaren 6 (altı) ayı aşmamak kaydı ile belgelendirilmiş müşterinin belge kapsamının tamamını veya bir bölümünü aldığı kararla askıya alabilmektedir.

- Belgelendirilmiş müşteri talebi ile,
- Tetkikler sırasında tespit edilmiş ve belirlenmiş süre içerisinde giderilmeyen uygunsuzluklara dair kanıtlar bulunması,
- Tetkik kapsamında yer alan ürünü/hizmeti etkileyen standart ya da yasal mevzuat şartlarının yerine getirilmediğinin tespit edilmesi,
- Belgelendirilmiş müşterinin yönetim sisteminin etkili olma şartları dâhil olmak üzere yönetim sisteminin, belgelendirme şartlarını karşılamada devamlı ve ciddi şekilde başarısız olması,
- NOBOCERT'in sertifika ve markasının yanlış kullanımı,
- Belgelendirme kurallarına uyulmaması,
- Mali yükümlülüklerin yerine getirilmemesi,
- Firma organizasyonunda ve faaliyetlerinde gerçekleştirilmiş önemli değişikliklerin NOBOCERT'e bildirilmemesi,
- Sistemin dokümanite edildiği ve tetkik yapıldığı şekilde uygulanmaması,
- NOBOCERT tarafından yönetim sisteminde veya sisteme olumsuz etkileri olacağı düşüncesi oluşturan durumların tespit edilmesi,
- Belgelendirilmiş müşterinin gözetim ve yeniden belgelendirme tetkiklerinin gerekli periyotta yapılmasına izin vermemesi.

Belgelendirilmiş müşterinin yazılı olarak belgesinin askıya alınmasını talep etmesi ya da gözetim tetkikini kabul etmemesi veya mali yükümlülükleri yerine getirmemesi durumlarında belgelendirme komite kararı olmadan Belgelendirme Müdürünün onayı ile müşterinin belgesi 6 (altı) ayı aşmamak kaydı ile askıya alınmaktadır. Belgelendirilmiş müşteri belgelendirme kapsamının bir kısmı için belgelendirme şartlarını karşılamada devamlı veya ciddi başarısızlık gösterdiğinde NOBOCERT müşterinin belgelendirme kapsamını, şartları karşılamayan kısım dışarıda kalacak şekilde daraltmaktadır.

Belgenin askıya alındığı ve askıya alma işleminin kaldırıldığı firmaya yazılı olarak Belgelendirme Müdürü tarafından bildirilmektedir.

Belgelendirilmiş müşterinin askıya alınmış yönetim sistemi belgesi geçersiz sayılmaktadır.

Belgelendirilmiş müşteri verilen süre içerisinde sorunları çözemez ise firmanın belgesi belgelendirme komitesi tarafından iptal edilmekte veya kapsamı daraltılmaktadır.

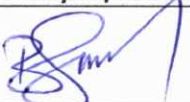
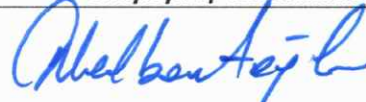
Belgelendirilmiş müşteri yazılı olarak belgesinin iptalini talep ederse, Belgelendirme Müdürünün onayı ile firmanın belgesi iptal edilmektedir.

Belgenin askıya alınması ya da iptal edilmesi durumunda, müşteri firmanın adı belgelendirilen kuruluşlar listesinden durumu güncellenir. Firma, belgenin askıya alındığı tarihten itibaren belge ve marka kullanımını durdurmakla yükümlüdür. Belge askıda kaldığı süre içerisinde kullanılmamalıdır.

4.7.7. Belgenin Askıdan İndirilmesi

Belgesi askıya alınan firmalar, eğer askıya alma gerekçeleri ortadan kaldırılmışsa yazılı olarak NOBOCERT'e bildirmekle yükümlüdür. NOBOCERT tarafından gerekli görüldüğünde askıya alınan firmada askıya alma gerekçelerinin giderildiğinin teyidi için tetkik gerçekleştirilmektedir.

ORJİNAL

Hazırlayan / Yönetim Temsilcisi	Onaylayan / Genel Müdür
	

Askıdan indirilme kapsamında gerçekleştirecek tetkikin tipi, içeriği ve süresi, belgeyi askıya alma gerekçesine bağlı olarak belirlenmektedir. Bu süre gözetim tetkik süresinden az, yeniden belgelendirme süresinden fazla olamaz. Gerçekleştirilen tetkik sonunda uygunluğu doğrulanan müşteri firmanın belgesi Belgelendirme Komitesinin kararıyla askıdan indirilmektedir. Askı durumu sonlandırılmış müşteri firmanın adı belgelendirilen kuruluşlar listesinde yeniden güncellenir.

Askıya alma süresi içerisinde askıya alınma gerekçeleri ortadan kaldırılmayan müşteri firmaların belgeleri iptal edilmektedir.

4.7.8. Belgenin İptal Edilmesi

Askıya alma gerekçelerinin belirlenen sürede giderilememesi, firmanın iflası ya da faaliyetlerine son vermesi veya firmanın sözleşmeyi fesih etmesi gibi sistem etkinliğinin değerlendirilmesine gerek olmayan durumlarda belgelendirme komite kararı olmadan Belgelendirme Müdürü iptal kararını alabilmektedir. Bunun dışında kalan durumlarda Belgelendirme Komitesi kararı ile belge iptal edilmektedir. Belgelendirilmiş firmanın askı veya geçerli durumdaki belgesi aşağıdaki koşulların oluşması durumunda Belgelendirme Müdürü veya Belgelendirme Komitesi kararı ile iptal edilmektedir;

- Askıya alma gerekçelerini kabul etmemesi ya da belirlenen sürede bu gerekçeleri gidermemesi,
- İflas etmesi veya faaliyetlerine son vermesi,
- Belgeyi üzerinde belirtilen kapsam ve adres için kullanmaması,
- Tetkik sırasında tetkik ekibine sahte ve yanıltıcı bilgiler vermesi,
- Yapılan tetkiklerde, yönetim sisteminin uygunluğunun tamamen yitirildiğinin tespit edilmesi,
- Firmanın belge ve eklerde tahribata neden olması,
- Firmanın sözleşmeyi feshetmek istemesi,
- Askı halinin kaldırılması için gerçekleştirilen tetkiklerde, tespit edilen uygunsuzlukların devam ettiğinin belirlenmesi.

Belgelendirilmiş firmanın belgesinin iptal edilmesi durumunda belgelendirilen kuruluşlar listesinde durumu güncellenir. Firma, belgenin iptalinden sonra belgeyi kullanmayı bırakmakla, belgeye atıfta bulunan her türlü doküman ve tanıtım malzemesinin kullanımını durdurmakla, belgenin orijinalini NOBOCERT'e göndermekle ve mali sorumluluklarını yerine getirmekle yükümlüdür.

Firma tarafından yeniden başvuru yapıldığında ilk başvurudaki belgelendirme işlemleri uygulanmaktadır.

4.7.9. Belgenin Pasif Durumu

Yeniden belgelendirme tetkiki öncesinde belgelendirme süreci, belge geçerlilik tarihi dolduktan 6 (altı) aya kadar uzatılabilmektedir. Bu 6 (altı) aylık süre içerisinde firmanın belgesi pasif durumda kalmaktadır. Belgenin pasif durumda kalabilmesi için firmanın en azından yeniden belgelendirme teklifini kabul ederek tetkik sürecini başlatmış olması gerekmektedir. Aksi takdirde belge iptal edilmektedir. Her halükarda belgelendirilmiş müşterinin yeniden belgelendirme karar tarihi 6 (altı) ay içinde alınmış olmalıdır.

Belgenin pasif olarak kabul edildiği durumlar aşağıda belirtilmiştir;

- Yeniden belgelendirme faaliyetleri başlatılmış ancak geçerlilik tarihi dolmadan önce tamamlanamamış ve karar tarihi belge geçerlilik tarihinden sonra olduğu durumlar,
- Yeniden belgelendirme faaliyetleri belge geçerlilik tarihine kadar bitirilmiş ancak karar tarihi geçerlilik tarihinden sonra olduğu durumlar,

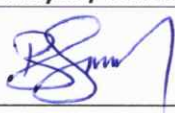
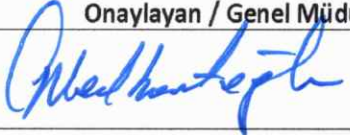
Yukarıdaki her iki durumda da ilk belge yayın tarihi baz alınarak işlem yapılmakta ve belgelendirme süreci devam ettirilmektedir.

Pasif olarak kabul edilen belge için yeniden belgelendirme süreçleri 6 (altı) ay içinde tamamlanması durumunda belgenin üzerinde aşağıdaki bilgiler de yer alacaktır.

- Mevcut belgelendirme çevrimi yayın ve geçerlilik tarihleri,
- Yeniden belgelendirme tetkiki karar tarihiyle birlikte, uzatılmış geçerlilik tarihi.

Yukarıdaki bilgiler doğrultusunda belgelendirme ilk yayın tarihi de belirtileceğinden belge çevriminde oluşan pasif durum belge üzerinde görülecektir.

ORİJİNAL

Hazırlayan / Yönetim Temsilcisi	Onaylayan / Genel Müdür
	

Not. Pasif durumdaki bir belgenin, belgelendirme süreci veya yeni karar tarihi belge geçerlilik süresinden 6 aydan fazla uzaması durumunda ilgili belge iptal olarak değerlendirilmektedir. Firma, 6 (altı) ay sonunda belge talep ederse yeni başvuru olarak değerlendirilmektedir.

Pasif duruma alınan belge için firmanın sorumlulukları aşağıdaki gibidir;

- Belgenin pasife alınması ile belge ve logonun kullanımını durdurmalıdır,
- Belgenin pasif olduğu süre boyunca belgeye ait haklardan faydalanamaz.

4.8. Başvuru Sahiplerinin ve Müşterilerin Kayıtları

NOBOCER, başvuru yapan firmalar ile tetkik edilen, belgelendirilen ya da belgelendirmeleri geri çekilen ve askıya alınan tüm kuruluşlar dahil olmak üzere, tüm müşteriler için tetkik ve diğer belgelendirme prosesleri hakkındaki kayıtları muhafaza etmektedir.

Belgelendirilmiş müşterilerin kayıtları aşağıdakileri hususları içermektedir:

- Başvuru bilgileri, ilk belgelendirme, gözetim ve yeniden belgelendirme tetkik raporlarını,
- Belgelendirme sözleşmesini,
- Saha örnekleme için kullanılan yöntemin uygun şekilde gerekçelendirilmesini,
Not. Söz konusu örnekleme yöntemi, belirli bir örneklemenin uygulandığı yönetim sistemi/sistemleri ve/veya çoklu saha tetkikleri kapsamında saha seçimini içermektedir.
- Tetkik zamanını belirlemenin gerekçelendirilmesini,
- Düzeltme ve düzeltici faaliyetlerin doğrulanmasını,
- İtirazlar ve şikâyetler ile bunları takip eden düzeltme ve düzeltici faaliyetlerin kayıtlarını,
- Uygulanabilir olduğu takdirde komite görüş ve kararlarını,
- Belgelendirme kararlarının dokümantasyonunu,
- Ürün, proses veya uygulanabilir olduğunda hizmet ile alakalı olarak belgelendirme kapsamı dahil belgelendirme dokümanlarını,
- Belgelendirmenin güvenilirliğini sağlamak adına tetkikçilerin ve teknik uzmanların yetkinlik kanıtları gibi gerekli olan ilgili kayıtlarını,
- Tetkik programlarını.

NOBOCER, başvuruda bulunan ve belgelendirilmiş olan müşteri hakkındaki kayıtları, bilgilerin gizliliğini sağlamak için koruma altında tutmaktadır. Kayıtların, gizliliğinin sürdürülmesini temin edecek şekilde taşınmasını, aktarılmasını veya nakledilmesini sağlamaktadır.

NOBOCER, "PR.01 Doküman ve Kayıt Prosedürü" ile dokümanların yönetimini sağlamaktadır. Kayıtlar, "LS.04 Kalite Kayıtları Listesi" göre saklanmaktadır.

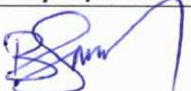
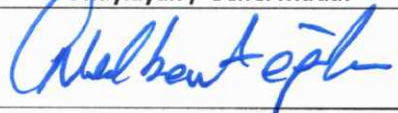
4.9. Kamuya Açık Bilgiler

NOBOCER, çalıştığı tüm coğrafi bölgelerde, aşağıdaki konulardaki bilgileri talep olmaksızın internet sitesi üzerinden kamuya açık hale getirmektedir;

- Tetkik prosesleri,
- Belge verme, belge vermeme, belgeyi sürdürme, belgeyi yenileme, belgenin askıya alınması, belgenin geri çekilmesi veya iptal edilmesi, belgelendirme kapsamının genişletilmesi ya da daraltılması için prosesler,
- Faaliyet gösterilen yönetim sistemi tipi ve belgelendirme programını,
- NOBOCER adının ve belgelendirme işareti veya logosunun kullanımını,
- Bilgi, şikâyet ve başvuru isteklerinin ne şekilde ele alınacağı ile ilgili prosesler,
- Tarafsızlık politikası,
- Faaliyet sürdürülen coğrafi bölgeler,
- Verilen belgenin durumu,
- Belgelendirilmiş belirli bir müşterinin, adını, ilgili hüküm içeren dokümanı ve hangi coğrafi bölgede (şehir ve ülke) yer aldığını.

Not. Talep olmaksızın kamuya duyurulduğu tanımlanan yukarıdaki bilgilerden son ikisi müşterinin, sözleşme döneminde güvenlik gibi haklı gerekçelerini sunması durumunda Belgelendirme Müdürü kararı ile erişim sınırlandırılmaktadır. Ancak müşterinin sözleşme aşamasında herhangi bir gerekçe sunmaması durumunda bilgiye erişim kısıtlaması

ORJINAL

Hazırlayan / Yönetim Temsilcisi	Onaylayan / Genel Müdür
	

uygulanmamaktadır.

5. İtirazlar ve Şikayetler

NOBOCERT itiraz ve şikayetlerin alınması, değerlendirilmesi ve sonuçlandırılması için "TL.06 Şikayet ve İtiraz Komitesi Atama ve Çalışma Talimatı"nı hazırlamış ve şikayet ve itirazların alınması ve değerlendirilmesi için bir komite oluşturmuştur.

NOBOCERT, komite üyelerinin tarafsızlığını "FM.006 Komite Üyeleri Tarafsızlık ve Gizlilik Sözleşmesi" ile sağlamaktadır.

Ayrıca "PR.06 Şikayet ve İtirazların Değerlendirilmesi Prosedürü" ile şikayet ve itirazların alınması, değerlendirilmesi ve sonuçlanması için yöntemini ve sorumlularını belirlemektedir.

NOBOCERT, şikayet konusunu ve bunun çözümünün kamuoyuyla paylaşp paylaşılmayacağını, paylaşılacaksa hangi kapsamda paylaşılacağı konusunu, müşterisi ve şikayet sahibi ile birlikte belirlemektedir.

6. Sorumluluk

Bu prosedürün hazırlanması ve yönetiminden Yönetim Temsilcisi ve Genel Müdür sorumludur. Prosedürün uygulanmasına yönelik sorumluluklar prosedürde belirtilmiştir.

ORİJİNAL

Hazırlayan / Yönetim Temsilcisi	Onaylayan / Genel Müdür
	