

1. AMAÇ VE KAPSAM

1.1. AMAÇ

Bu prosedür, belgelendirme faaliyetlerinin yürütülmesi amacıyla hazırlanmıştır.

1.2. KAPSAM

Bu prosedür; ISO/IEC17021-1, ISO 22003-1 ve ISO 27006-ISO 20000-6 kuralları çerçevesinde, ISO 9001, ISO 14001, ISO 22000, ISO 50001, ISO 45001 ve ISO 27001 & ISO 27701, ISO 20000-1 yönetim sistemlerinin belgelendirilmesi için, başvuruların alınması ve değerlendirilmesi, belge verilmesi, belge kullanımı, belge verilmesinden sonra yapılacak gözetim ve takip denetimlerinde uygulanacak kuralları ve askı/fesih halinde yapılacak işlemleri kapsar.

1.3. SORUMLULAR

QUASER Ofis Personeli

2. TANIMLAR

2.1. KISALTMALAR

Kuruluş: Belgelendirme Hizmeti Talep Eden

2.2. QUASER SİSTEM BELGESİ

Kuruluş ve QUASER arasında yapılan sözleşme çerçevesinde, QUASER tarafından kuruluş adına düzenlenen, kuruluşun yönetim sisteminin incelenerek, ilgili standarda uygun bulunduğunu gösteren, geçerlilik süresi bir yıl, belgelendirme periyodu üç yıl olan ve yılda en az bir kez olmak üzere gözetim denetimine tabi tutulan belgedir.

2.3. QUASER SİSTEM BELGELENDİRME LOGOSU

Belge almış kuruluşun, kuruluş adı ve belge numarası ile birlikte sadece iş tekliflerinde, reklam amacıyla ve tanıtım malzemesi üzerinde kullanabileceği semboldür. QUASER, belge ile birlikte kuruluşa teslim edilen Logo Kullanım Talimatına(TL.01) göre kullanımını sağlamaktadır.

3. UYGULAMA

3.1 GENEL ŞARTLAR

3.1.1. Belgeli Kuruluşların Yükümlülükleri

Belgeli kuruluşun yükümlülükleri, Belgelendirme Teklif / Sözleşmesi ile belirlenmiştir.

3.1.2. QUASER'nin Yükümlülükleri

QUASER'in yükümlülükleri, Yönetim Sistemi El Kitabı ve Yönetim Taahhütlerinde belirlenmiştir.

3.2 BAŞVURULARIN ALINMASI

Belgelendirme başvuruları, Belgelendirme Başvuru Formu (FR.01), ISO22000 için FR.01EK.1 ve çoklu şube için FR.01-EK.2 ,ISO 27001, ISO 27701, ISO 20000-1 için FR.01-01 ve çoklu şubeler için FR.01-2 formları elden veya posta

(e-mail, fax, kargo vb. iletişim araçları) ile alınır.

Belgelendirme Başvuru Formu (FR.01-FR.01EK1, FR.01-EK-2, FR.01-2), Ön Büro Personeli tarafından, Gelen Evrak Teslim Formuna kaydedilerek, planlama sorumlusuna iletilir. Belgelendirme Başvuru Formu, Planlama sorumlusu tarafından incelenerek kuruluşun EA kodunun, QUASER' in akreditasyon kapsamında olup olmadığı, *Firmanın danışmanlık hizmeti alıp almadığı, aldıysa danışmanlık yapan şirket ya da kişi bilgileri form üzerinden kontrol edilir. Firma tarafından "sorumlu (yönetim temsilcisi)" olarak beyan edilen kişi ya da kişilerin, "Danışmanlık" bölümünde yer alan yönetim sisteminin kurulması, uygulanması ve devamlılığının sağlanmasına katılım sağlayan kişi ya da kuruluşlarla ilişkisi olup olmadığı imkânlar dâhilinde araştırılır. Şüphe uyandıran herhangi bir durum söz konusu ise; firmadan kişi ya da kişilerin sigorta kaydı ya da firma çalışanı olduklarına dair iş sözleşmesi alınır.*

İlgili başvuru QUASER'in kapsamı dışında yada "FR.37 Müracaat Kontrol Ve Ön İnceleme Formu"ndaki maddelerden birini dahi karşılamıyorsa planlama sorumlusu tarafından yönetim temsilcisine konu hakkında bilgi verilir ve onayı doğrultusunda planlama sorumlusu tarafından gerekçeler açıklanmak suretiyle firmaya bilgi(resmi yazı,faks,mail v.b) verilerek başvurusu reddedilir. Başvurusu reddedilen tüm kuruluşların FR.37 müracaat kontrol ve ön inceleme formu dosyalanarak arşivlenir.

Başvurusu uygun gerekçelerle reddedilen firma 10 gün içerisinde red sebeplerini giderdikten sonra tekrar başvuru yapabilir. Red gerekçesi QUASER kaynaklı ise yönetim temsilcisi tarafından düzeltici faaliyet başlatılır, şartların iyileştirilmesi akabinde firma tekrar değerlendirmeye tabi tutularak QUASER bünyesine katılır.

Firmanın kapsamı QUASER' in akreditasyon kapsamı içindeyse Belgelendirme Müdürü, başvuruyu onaylar.

Belgelendirme Müdürü tarafından onaylanır.

Belgelendirme Teklif/Sözleşmesi hazırlanarak, kuruluşa sunulur. Kuruludan istenen belgeler ve belgelendirme esasları bu sözleşmede belirtilmektedir.

Kuruluş tarafından onaylanan Belgelendirme Teklif/Sözleşmesi ve kuruludan istenen belgeler, Gelen Evrak Teslim Formuna kaydedilerek, Planlama Sorumlusuna iletilir.

Başvurunun işleme konulabilmesi için;

- Başvuru formunun kuruluşun gerçek durumunu gösterecek şekilde doğru ve eksiksiz olarak doldurulması,
- Belgelendirme Teklif/Sözleşmesinin imzalanması,
- Başvuran kuruluşun, kurdukları sistemin en az üç aylık uygulamaların olması, iç denetim ve YGG (yönetim gözden geçirme) toplantısı yapmış olduğunu göstermesi,
- Farklı tüzel kişiliğe sahip tesisleri için ayrı başvuru formları doldurması ve ayrı başvuru ücretlerini ödemesi,
- Sektöre özgü kanuni mevzuat şartlarının yerine getirildiğini gösteren evrakları (Belge, izin, ruhsat vs.)
- İnşaat, Gıda ve Gıda Güvenliği (ISO22000) de uygulama faaliyeti olmak zorundadır.

Başvuru değerlendirilmesinde Müracaat kontrol formu ile doğrulama yapılır.

Belgelendirme ve Yeniden Belgelendirme başvuruları esnasında kuruluşlardan Belgelendirme Teklif/Sözleşmesinde belirtilen dokümanların hepsi talep edilir. Ancak, yeniden belgelendirme başvurularında AŞAMA1 şartı aranmaz.

Kuruluşun başvuruda bulunduğu tarih itibari ile 6 ay içinde belgelendirme denetimi kuruluş tarafından kabul edilmeyerek ertelenir ise kuruluşun başvurusu iptal edilir. Ancak tabii afetler durumunda bu süre uygulanmaz. Başvurunun iptali Kuruluş talebi ile de yapılabilir. Başvurusu iptal edilen kuruluşların dosyaları iade edilir. Dosyası iade edilen ve başvurusu düşen kuruluşun yeniden başvurusu halinde, başvuru ve AŞAMA 1 yenilenir ve ücreti yeniden tahakkuk ettirilir. Bu tip kuruluşların başvuruları yeni başvuru olarak değerlendirilir, eski başvuru numaraları iptal edilerek yeni dosya numarası açılır.

ISO 22000 için Belgelendirme başvurusu ve belgelendirme sözleşmesi, ilgili konuda öğrenim görmüş ve ISO 22000 denetçi eğitimini almış ISO 22000 planlama sorumlusu tarafından değerlendirilir. Gerek duyulması halinde ilgili alanda yetkinlik sahibi olan kişilerden teknik destek alınır.

3.2.1 Transfer Başvurusu

Transfer başvurusu, Belgelendirme Başvuru Formu ile alınır.

Sadece, IAF MLA' ya taraf olan akreditasyon kuruluşlarınca akredite edilmiş belgelendirme kuruluşlarından alınmış yönetim sistem belgeleri transfer edilir.

Transfer başvurusunda; QUASER başvuru dokümanlarının dışında, transfer edilecek belge fotokopileri, daha önceki belgelendirme kuruluşunun denetim raporları, belgelendirme süreç dokümanları ve kuruluşun yönetim sistemi dokümanları istenir.

Eğer belgeler için askıda ya da iptal olmuş ise transfer yapılmaz. Transfer başvurusundan sonrasında yapılacak gözden geçirme neticesinde, transfer yapılabilir, kuruluşa transfer denetimi gerçekleştirilebilir veya kuruluş yeni müşteri olarak değerlendirilebilir.

3.2.2 Çoklu şube kuruluşları

IAF MD1 Referans alınarak belgelendirme çalışması gerçekleştirilir.

Çoklu şube kuruluşları belirlenmiş aktivitelerin planlandığı, kontrol edildiği yada yönetildiği, belirli merkezi görevi olan (daha sonra merkezi ofis olarak danışılacak olan – fakat kuruluşun merkez bürosu olması gerekli değildir.) bir kuruluş olarak tanımlanır ve bu tarz aktivitelerin tamamen yada kısmen yürütüldüğü lokal ofis yada branşların şebekesidir.

Geçici şube

Geçici şube, kuruluş tarafından belirli bir iş ya da hizmeti belirli bir süre yapmak için kurulmuş olan ve sürekli şube olmayacak yerdir. Çoklu şube kuruluşu tek yasal yer olmak zorunda değildir fakat bütün yerlerin kuruluşun merkezi ofisi ile yasal ya da sözleşmeli bağlantısı olmalıdır ve belirli yerleşmiş ve merkezi ofis tarafından sürekli gözetim ve iç denetimi altında olan genel bir yönetim sistemine tabi olmalıdır.

Şubelerin herhangi birinde gerektiği takdirde, merkezi ofis, şubelerin yapmaları gereken faaliyetleri yerine getirmelerini talep etme hakkı olduğu anlamına gelir. Uygun olduğu durumda, bu, merkezi ofis ve şubeler arasında resmi bir anlaşmayla düzenlenmelidir.

Mümkün olan çoklu şube kuruluş örnekleri

- imtiyazla çalışan kuruluşlar.
- satış ofisleri ağı olan imalat fabrikaları (bu belge satış ağına uygulanır.)
- aynı türden servisleri öneren birçok yere sahip servis şirketleri
- birçok branşa sahip olan şirketler.

Bütün yerlerdeki (Şubelerdeki) yönetimler, aynı türden olmalı ve benzer metod ve prosedürle işletilmelidir. Geçici sahalarda denetim yapılırken aşağıdaki yöntemler uygulanabilir;

- Müşteri ya da müşterinin müşterisiyle yüz yüze / uzaktan mülakat ya da gelişim toplantısı,
- Doküman incelemesi,
- Geçici sahalardaki kayıtların denetlenmesi (uzaktan ya da birebir),

- Uzaktan denetim yapıldığında etkin bir şekilde teknolojinin kullanılmasıyla,
Cok İşletmeli kuruluşların denetiminde, aşağıdaki şartların yerine getirildiği incelenmelidir:
 - Merkez bürodan yürürlüğe konulan yönetim sistemine ilişkin dokümantasyonun etkinliğini,
 - İç denetimlerin değerlendirilmesi ve iç denetimlerin bütün işletmelerde gerçekleştirilmiş olması.
- Denetlenecek işletmelerin belirlenmesi sırasında:
- İç denetimlerin sonuçları,
 - İşletmelerin (şubelerin) büyüklüğündeki farklılıklar,
 - Çalışma talimatlarındaki farklılıklar dikkate alınmalıdır.

Cok Alanlı Denetimlerde bulunan uygunsuzluklarda aşağıdaki ilave durumlar da ayrıca dikkate alınır.

- 1) İç denetimlerinde bulunan uygunsuzlukların, tüm alanlardaki sistemde eksikliğe yol açacak nitelikte olup olmadığı ya da diğer alanların bundan etkilenip etkilenmeyeceği kontrol edilir. Etkilemiyorsa, kuruluştan bunun kanıtı istenir. Sisteme veya belirli alana uygulanabilecek şekilde düzeltici faaliyetlerin yapılması sağlanır.
- 2) Eğer tespit edilen uygunsuzluklar sistemik ise düzeltici faaliyetlerin incelemesini buna göre yapar. Eğer düzeltici faaliyet uygun değilse uygun sistemik düzeltici faaliyet uygulanıp doğrulanana kadar denetimler devam eder. Örneklenecek site sayısını uygunsuzluk sayısına göre arttırabilir.
- 3) Bir veya daha fazla alanda majör uygunsuzluk var ise bu uygunsuzluklar kapatılana kadar firma belgelendirme için onaylanmaz.
- 4) Problemler alanlar oluşursa bu alanlar denetim faaliyetinden ve kapsamından çıkarılır.

Cok alanlı denetimlerde belgenin askıya alınması ve feshi Madde 3.8 çerçevesinde uygulanır.

Var olan belgeye yeni şubeler eklenebilir. Yeni alanların ilavesinde her yeni alan örnek boyutundan bağımsız kabul edilir. Yeni eklenen alanlar gözetim ya da yeniden belgelendirme sırasında değerlendirilirler

ISO 22000 için çoklu şube uygulaması Gıda Güvenliği El Kitabı Madde 9.1.5 ve TL.de belirtilmiştir.

3.3 DENETİMİN PLANLANMASI

Denetimlerin planlanması, PR.06 Planlama Prosedüründe anlatılmıştır.

3.4 DENETİMİN GERÇEKLEŞTİRİLMESİ

Denetim, PR.02 Denetim Prosedüründe belirtilen şekilde gerçekleştirilir.

3.5 DEĞERLENDİRME

Denetim raporu ve ekleriyle birlikte kuruluşun başvurusundan itibaren hazırlanan bütün form ve raporları ve kuruluşun kendi dokümanları (Kalite El Kitabı, prosedürleri ve ilgili dokümanları) bir dosya halinde Belgelendirme Müdürü tarafından Belgelendirme Kuruluna verilir. Belgelendirme kuruluşu; Türkak rehberleri doğrultusunda yüksek risk gruplarında sektör grubu dikkate alınarak, düşük ve orta riskli sektörlerde denetim metodolojisini bilen yetkin kişi(ler) dikkate alınarak karar verilir ve RP.09' a kaydedilir. Kurul, sektör yetkinliği olan kişi(ler) veya kurula iştirak eden teknik uzmanlardan oluşur.

Değerlendirme yapılacak dosya aşağıda belirtilenleri kapsamaktadır:

Kuruluşun Kalite El Kitabı, prosedürleri ve ilgili dokümanları

FR.01-FR.01-1 Belgelendirme Başvuru Formu

FR.37-FR.37-1 Müracaat Kontrol ve Ön İnceleme Formu

FR.50 Belgelendirme Teklif/Sözleşmesi

LS.12 Açılış Kapanış Toplantısına Katılımcılar Listesi

RP.01 ISO9001 Aşama2Denetim Raporu

RP.14 ISO9001 Aşama1 Denetim Raporu

RP.12 ISO14001 Aşama2Denetim Raporu

RP.16 ISO14001 Aşama1 Denetim Raporu

RP.15 ISO22000 Aşama1 Denetim Raporu

RP.17 ISO22000 Aşama2 Denetim Raporu

RP.23-1 ISO 27001 Aşama 1 Denetim Raporu

RP.23-2 ISO 27001 Aşama 2 Denetim Raporu

RP.26 ISO 9001-ISO 14001 Aşama2 Entegre Denetim Raporu

RP.25 ISO 9001-ISO 14001 Aşama1 Entegre Denetim Raporu

FR.88 Açılış-Kapanış Toplantı Formu (27001 denetimi için)

RP.05 Denetim Uygunluk Raporu

FR.55 Gözlem Formu

FR.10 Denetim ve Denetçi Değerlendirme Formu

FR.11 Denetim Görevlilerini Değerlendirme Formu (yapılmış ise)

ISO 22003-1:20022 gereğince ISO 22000 denetimlerinde toplam denetim süresinin en az %50'si, operasyonel gıda güvenliği planlamasının ve ÖGP'lerin ve kontrol önlemlerinin uygulanmasının denetlenmesine ayrıldığı Denetim planı ve Denetim raporu incelenerek garanti altına alınır.

Iso 22000 denetimlerinde en fazla %20 'lik bir azaltma yapılabilir.(entegrasyon hariç)

Denetim raporlarının Belgelendirme Kuruluna sunulması Belgelendirme Müdürü tarafından hazırlanan gündem kapsamında olur ve Belgelendirme Kurulu tarafından alınan karar gereği işlemler yerine getirilir. Belgelendirme kurul kararları, herhangi bir karışıklık nedeni ile gerçekleşebilecek hataların önlenmesi için planlama sorumlusu tarafından kontrol edilir.

Başvuru ile ilgili nihai karar verilir, verilen karar ve denetim raporu kuruluşa bildirilir.

Kuruluşlar, QUASER' in almış olduğu kararlara, kararın bildirilmesini takiben 15 gün içerisinde itiraz edebilirler. İtirazlar değerlendirilmek üzere İtiraz Kuruluna sunulur.

3.6 BELGENİN DÜZENLENMESİ VE VERİLMESİ

Belgelendirme başvurusunda bulunan Kuruluşlar; yapılan denetimler sonucu, yönetim sisteminin ilgili standart şartlarına uygunluğu, QUASER Belgelendirme Kurulunun olumlu kararı sonucu, QUASER Belgelendirmenin güvencesi altında (QUASER de tam/yarı zamanlı olarak çalışan kurul üyelerinin katılımı ile) belgenin düzenlenerek vermesine hak kazanır.

Belgelendirme Müdürü, belge almaya hak kazanan kuruluşun belgelerinin hazırlanmasını organize eder.

Tanzim edilen belge Genel Müdür tarafından imzalanır.

Düzenlenen belgede, aşağıda belirtilen bilgiler yer alır:

- QUASER' in ünvanlı, tam adresi, telefonları ve web adresi
- Kuruluş adı,
- Merkez ve/veya belgelendirilen tesisin tam adres (ler)i,
- Belge tarihi ve geçerlilik süresi
- Belge numarası,
- Belgelendirme kapsamı (Ürün, proses veya hizmet kategorileri)
- Sisteminin belgelendirildiği sistem standart (lar)ı ve/veya diğer standart özelliğindeki dokümanlar.

Çok işletmeli kuruluşların belgelerinde ayrıca aşağıdaki bilgiler yer alır:

- Kuruluşun merkez bürosunun ad ve adresi,
- Kuruluşun yönetim sistemi altında faaliyet gösteren işletmelerin sayısı,
- Kapsamda geçici saha varsa, bu durum belgede geçici saha olarak belirtilir,
- Verilen belgede veya ekinde belgelendirmesi uygun görülmüş bütün işletmelerin ad ve adresleri
- Belge eklerinin, merkez sertifikasının geçerlilik süresince geçerli olduğu bilgisi

Gözetim denetimi, yeniden belgelendirme ya da kapsam değişiklikleri sırasında, var olan belgeye yeni sahalara eklenebilir.

Kuruluş, QUASER tarafından belirlenen belgelendirme şartlarına uyduğu sürece bu belge 1 yıl geçerlidir. Belgelendirme periyodu 3 yıldır.

QUASER tarafından bir takvim yılı içinde 1 defa periyodik olarak kontrol edilir.

Denetime giren şubeler Çoklu işletmeli kuruluşlarda denetim Tablosu (FR.38) göre örnekleme metoduyla seçilir.

Eğer kuruluş merkezi veya üretimin yapıldığı yerlerden biri belgelendirme/tescilin sürdürülmesi için gerekli olan kriterlerden birini karşılamadığı veya yapmadığı takdirde, belgelendirme/tescil tümüyle geri çekilecektir.

Belgelerin numaralandırılması, Doküman Kontrol Prosedürü doğrultusunda yapılır.

Kuruluşa gönderilen fatura bedelinin yatırıldığını gösteren dekontun muhasebeye ulaştırılması ve mutabakatı sonrası Sistem Belgesi muhasebe tarafından kuruluşa teslim edilir.

Kapsam değişikliği, adres değişikliği ve unvan değişikliği denetimlerinde belge süresinde herhangi bir değişiklik yapılmaz. Belge üzerinde, İlk belgelendirme denetiminin gerçekleştirildiği tarih yer alır. İlk belge tarihi, belgenin geçerlilik süresi için baz alınır ve yapılan değişiklikle ilgili yeniden Belgelendirme Teklif/Sözleşmesi (FR.50) imzalanır.

Kapsam değişikliği yapıldığında belgelendirme denetimi veya belge yenileme denetimi sonucu hazırlanan sözleşme hükümleri aynen geçerlidir. Ancak eski sözleşmeye ek yapılarak kapsam değişikliği ve ücretleri belirtilir.

Gelen kapsam değişikliği talepleri değerlendirilir. Eğer kapsam değişikliği talebi sadece ürün çeşitliliği ile ilgili ise ve kuruluşun faaliyet kapsamı talep edilen ürünü kapsıyor ise, denetim raporları tekrar incelenerek kurul kararı ile kapsam değişikliği yapılabilir.

QUASER ile sözleşme akdeden kuruluş, belgeyi ancak denetim ve belgede adı geçen üretim/hizmet yeri/yerleri için kullanılabilir. Belge, sistem belgelendirme başvurusu yapılan kapsama verilmiş olup, bu kapsam dışında kullanılamaz. Aksi tespit edilip QUASER tarafından yazılı olarak ikaz edildiği halde bu kriterlere uymayarak belge kullanmaya devam eden kuruluşlar hakkında bu prosedürün 3.9. maddesine göre işlem yapılır.

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

Belge düzenlenen ve gönderilen kuruluşlar QUASER “Belgeli Kuruluşlar Listesi” ne kaydedilir ve web sitesinde yayınlanır.

3.7 BELGENİN YENİLENMESİ

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

Belge Yenileme Denetimi başvurusunda, Ücret Talimatında belirtilen Başvuru ve Doküman İnceleme Ücreti alınmaz. Ancak, Belgelendirme Başvuru formundaki bilgilerde bir değişiklik varsa bu formlar kuruluş tarafından yeniden doldurulur.

Kuruluş belge yenileme talebinde bulunursa, Kuruluşun yazılı talebi doğrultusunda belge yenileme denetimi gerçekleştirilir.

Kuruluşun yönetim sisteminin kapsamında (örn:mevzuat değişikliği) önemli değişiklikler olması durumunda aşama 1 yapılabilir.

Belge yenileme kararı, Belgelendirme Kurul tarafından; belge yenileme denetim sonuçlarına, belgelendirme periyodu boyunca sistemin gözden geçirilmesi sonuçlarına ve kullanıcılardan gelen şikâyetlere dayanılarak alınır.

3.8. BELGENİN ASKIYA ALINMASI, İNDİRİLMESİ, GERİ ÇEKİLMESİ VE SÖZLEŞMENİN FESHEDİLMESİ

Askı ve Fesih işlemleri kuruluşun kendi talebi veya QUASER' in talebi ile başlatılabilir. Belgelendirme Müdürlüğü bu talepleri Belgelendirme Kuruluşuna bildirmekten sorumludur. Her iki durumda da konu Belgelendirme Kurulu gündemine alınır.

Askıya alma, indirme, belge geri çekme ve fesih işlemleri, Belgelendirme Kurulu tarafından aşağıda belirtilen çerçeve dâhilinde, Standart şartlarına ve Belgelendirme Prosedürüne göre değerlendirilir. Belgelendirme kurulunda yapılan değerlendirmeler belgelendirme kurul raporu ile kayıt altına alınır. Askıya alma, indirme, belge geri çekme ve fesih işlemlerin de gerekçeler belgelendirme müdürlüğü tarafından belgelendirme kuruluna sunulur. Askıya alma, indirme, belge geri çekme ve fesih kararları, RP.08 Belgelendirme kurul değerlendirme raporunda değerlendirme konusu işaretlenerek ve inceleme sonucu bölümüne karar gerekçesi yazılarak verilir. Kurul tarafından imzalanan Belgelendirme kurul değerlendirme raporu, kurul kararını gerçekleştiren kurul üyesi tarafından planlama sorumlusuna teslim edilir. Belgelendirme kurulu tarafından imzalanmamış kurul değerlendirme raporu olmadan herhangi bir

askı, geri çekme, askıdan indirme veya iptal işlemi yapılmaz. Kurul tarafından verilen karar sonrasında gerekli işlemler planlama sorumlusu tarafından gerçekleştirilir. (Kuruluşların zamanında gözetime girmemesi sonucu yapılacak kurul değerlendirmelerinde, kurul üyelerinde ilgili sektör yetkinliği aranmaz.) Askıya alma, indirme, belge geri çekme ve fesih kararları ve kararların iletildiği kişiler, Planlama Sorumlusu tarafından Askı ve Fesih Takip Formu' na kaydedilir ve söz konusu kuruluşa faks, mail vb. yolla bildirilir. Askı firmalarının takibi ise planlama sorumlusu tarafından ayda 1 olmak kaydıyla gerçekleştirilir.

3.8.1. Belgenin Askıya Alınması

QUASER, Kuruluşun Sistem Belgesi kullanımını, Belgelendirme Kurulu kararına göre, belirli bir süre için askıya alabilir.

Askıya alma nedenleri;

- Kuruluşun sözleşme yükümlülüklerini yerine getirmemesi,
- Denetimler sonucunda büyük uygunsuzluk bulunması,
- Belge verilen tesis adresindeki değişiklikten dolayı faaliyete ara vermesi sonucu kuruluşun talebi ile,

-Grev, lokavt, tabii afetler, hammadde darlığı, sipariş alamama veya benzeri mücbir sebeplerden kuruluşun üretimini durdurması, gibi durumlarda kuruluşun talebi ile,

- Kuruluşun gözetim denetimi tarihini erteleme talebinde bulunması sonucu Belgelendirme Kurulu kararı alınması ile,

(Gözetim süresi geldiği halde; gözetim erteleme talebini yazılı olarak iletmeyen kuruluşlar, gözetim iptal talebini iletmeyen kuruluşlar ve yetkililerine ulaşamayan kuruluşların belgesi öncelikle bir ay süre ile askıya alınır FR.81-2 Askı bildirimi ve İptal uyarısı ile kuruluşlara bildirilir. Askı süresi içinde gözetime girmemeleri halinde belge iptal edilir.)

- Logo kullanım şartlarına uymamak.

Kuruluş, belgenin askıya alınma kararının tebliğinden itibaren belge ve logo kullanımını durdurur. Kuruluş, belge ve eklerini en geç 15 (on beş) gün içerisinde QUASER' e iade eder. İade etmediği takdirde öncelikle yazılı olarak uyarılır, uyarı dikkate alınmaz ise kanuni işlem başlatılır. Kuruluş belgesini, ekini veya sözleşmesini kaybettiğini beyan ediyorsa yayınlanmış kayıp ilanını bir dilekçe ile ilgili QUASER' e bildirmesi istenir.

Askıya alma süresince, kuruluş belgeye ait haklardan faydalanamaz. Bu sürede QUASER' in her türlü hakkı mahfuzdur.

QUASER, belgenin askıya alınmasına dair kararları, QUASER Yayınlarında gerekçeli olarak yayınlama hakkına sahiptir.

Belgenin askıya alınma nedeninin yapılan denetim neticesinde giderildiği kanıtlandığında, Belgelendirme Kurulu kararı ile belge askıdan kaldırılır.

Belgenin askıda kalma süresi en fazla 3 aydır. Ancak bu süre Belgelendirme Kurulu kararı ile özel durumlar için (mevsimlik ürünler, doğal afetler, ekonomik kriz vb. durumlarda) en fazla 3 ay daha uzatılabilir.

4.8.1.1 Askıya Almanın Sonuçları:

- ✓ Belge geçici olarak geçersizdir
- ✓ Kuruluşun belgelendirme statüsüne afişe etmekten imtina edilir.
- ✓ Askıya alınma hali kamuya açılır/kamu tarafında ulaşılabilirliği web üzerinden sağlanır.
- ✓ QUASER, belgelendirme sözleşmesi çerçevesinde uygun gördüğü diğer bütün tedbirleri alabilir.

3.8.2. Sözleşmenin Feshedilmesi ve Belgenin Geri Çekilmesi

Kuruluşun QUASER Sistem Belgesi'nin kullanımına dair sözleşmesi, QUASER Belgelendirme Kurulu kararına göre feshedilebilir.

Sözleşmenin feshinin ve belgenin geri alınmasının nedenleri;

-Verilen askı süresi sonuna kadar kuruluşun, sorunların çözülmesindeki başarısızlık ve denetimin gerçekleştirilmesine müsaade etmemesi, askı süresi sonunda yapılan denetimde büyük uygunsuzluklar bulunması, belgelendirmenin geri çekilmesi veya daraltılmasıyla sonuçlandırılır.

-Kuruluşun iflası veya belge kapsamındaki faaliyete son vermesi,

-Kuruluşun sistem belgesini kapsamında belirtilen ürün veya hizmetten farklı alanlarda kullanması,

-kuruluşun belge üzerinde belirtilen şube faaliyetine son vermesi ve QUASER' i bilgilendirmemesi

-Kuruluşun denetimler sırasında eksik ve yanıltıcı bilgi vermesi,

-Belgenin yanıltıcı ve haksız kullanımı,

-QUASER' in tahakkuk ettirilen ücretlerin fatura edilmesini takip eden 15 gün içerisinde ödenmemesi,

-Belgenin geçerlilik süresi içinde, yapılan denetimlerde kuruluşun kalite sisteminin uygunluğunu tamamen yitirdiğinin tespit edilmesi,

-Kuruluşun belgede belirtilen tesis adresinde bulunmaması,

-Kuruluşa ait tüzel kişiliğin değişmesi,

-Kuruluşun bu talimat hükümlerine aykırı hareket etmesi,

-Kuruluşun belge ve ekleri üzerinde tahrifat yapması,

-Herhangi bir sebepten dolayı Kuruluşun, QUASER tarafından bildirilen gözetim denetim tarihini süre belirtilmeksizin erteleme talebinde bulunması veya gözetim denetiminin iptali talebinde bulunması veya gözetime girmemesinden dolayı gerçekleşen askı süreci içerisinde de gözetime girmemesi,

-Kuruluş talebi ile olabilir.

Kuruluş sözleşmesini fesih etmek istediğinde QUASER' e yazılı olarak bildirir.

QUASER belgenin geri alınması ve sözleşmenin feshine dair kararları, QUASER yayınlarında gerekçeli olarak yayınlama hakkına sahiptir. Belge geri alındığında bu kuruluşun adı belgeli kuruluşlar listesinden çıkarılır.

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

Sözleşmesi fesih edilen kuruluşun yeniden başvurusunda;

-Başvuru ve Doküman İnceleme ücreti alınarak başvuru ve denetim işlemleri ilk başvuruda olduğu gibi uygulanır.

-Fesih tarihinden itibaren 30 gün dolmadan yeni başvuru işleme konulmaz.

Belge ve eklerini belge askıda iken kullanan ve üzerinde tahribat yapan kuruluşların sözleşmeleri fesih edilir.

Belgelendirme Kurulu tarafından alınan Askı ve Fesih ile ilgili kararlar, Askı/Fesih Kararları Takip Formuna kaydedilir ve söz konusu kuruluşa Planlama Sorumlusu tarafından bildirilir.

QUASER belgelendirilmiş kuruluşların, belgelerinin geri çekilmesi üzerine müşterinin belgelendirme statüsüne atfın reklam işlerinde kullanamaz aksi durumda sözleşme gereği cezai işlem uygulanır.

3.9 BELGENİN YANILTICI VE HAKSIZ KULLANIMI

3.9.1. Belgenin Yanıltıcı Kullanımı

QUASER ile sözleşme yapılarak belge kullanma hakkı kazanan kuruluşların; tanıtım dokümanları/malzemelerinde;

-Belgeyi tüketiciyi yanıltıcı şekilde kullanması,

-Kuruluşun belgeyi kapsamında olmayan farklı adres /ürün/hizmet için kullanması, durumları tespit edildiğinde kuruluş yazılı olarak uyarılır ve herhangi bir ihtilaf durumunda belgeli kuruluş, belgeyi referans gösteren tüm tanıtıcı yayınlarını sunar.

Kuruluş, gerekli değişiklikleri yapmayı reddederse, sorunla ilgili olarak belgenin askıya alınması, sözleşmenin feshedilmesi ve belgenin geri alınması, yasal girişim vb. işlemler Madde 16 da belirtildiği şekilde yapılır.

3.9.2. Belgenin Haksız Kullanımı

QUASER ile belge sözleşmesi akdetmeksizin belgenin kazandırdığı menfaatleri kullanarak QUASER' i maddi zarara sokması sebebiyle dava tarihindeki;

Kuruluşun büyüklüğü göz önüne alınarak,

Başvuru Ücreti,

Belgelendirme Denetim Ücreti,

Taban miktarından az olmamak üzere Yıllık Belge Kullanım ücreti toplamı kadar maddi tazminat davası açılır.

QUASER ile belge sözleşmesi yaparak belge kullanma hakkı kazanan kuruluşların belgesini haksız kullandığı tespit edildiğinde; QUASER' in manevi itibarını haksız rekabet ortamı yaratarak, kamu yararını zedeleyecek şekilde kullanması ve kamuoyunu yanıltarak QUASER' e duyulan güveni sarsması sebebiyle, kuruluşun çalışan sayısı göz önüne alınarak dava tarihindeki yıllık Belge Kullanım Ücreti taban miktarından az olmamak üzere tavan miktarının on katına kadar manevi tazminat davası açılır.

Belge ve eklerini, belge askıda iken kullanan ve üzerinde tahribat yapan kuruluşların sözleşmeleri fesih edilir.

3.9.3. Kabul edilmez tehditler; terör, savaş, yasal şartların sağlanmaması, salgın hastalık ve karantina söz konusu olduğunda belgelendirme yapılamaz

3.10 BELGENİN SÜRDÜRÜLMESİ

Müşterinin standardın şartlarını tatmin edici düzeyde karşılamaya devam ettiği kanıtlamak suretiyle belgelendirme sürdürülebilir.

Belgelendirilmiş kuruluşlar; aşağıdaki hususlar sağlandığı sürece denetim ekibinin olumlu sonuç bildirmesine dayanarak belgelendirme için kurul kararı olmadan da (Yenileme ve Gözetim denetimleri) sürdürülebilir kararını Belgelendirme Müdürü verebilir.

Belgelendirmenin askıya alınması veya geri çekilmesine yol açabilecek herhangi bir uygunsuzluk veya diğer durumlar için, belgelendirmenin sürdürülüp sürdürülmeyeceğini belirlemek üzere QUASER, denetim ekibi

liderinin denetimi yapanlardan farklı uygun yetkinlikteki başka bir personele gözden geçirme yaptırılır. Planlama sorumlusu, belgelendirme prosesinin etkin bir şekilde çalıştığını teyit etmek için, denetçilerin raporlarının izlenmesini içeren gözetim faaliyetlerini takip eder

3.10.1 Kapsam Daraltma veya Kapsam Genişletme

Belgelendirilmiş bir kuruluş, talep etmesi halinde belgelendirme kapsamında daraltma veya genişletme yapılabilir. Kapsam genişletme talebi olması halinde, talep değerlendirmeye alınır. Kapsam genişletme denetimi vb. yapılarak, kapsam genişletme talebi değerlendirilir.

Kapsam daraltma taleplerinde, kapsam daraltma talebi ve gerekçeleri ile belgelendirme kuruluna sunulur. Kurul tarafından daraltma değerlendirmesi yapılır.

Kapsam daraltma talebi olmaksızın da bazı durumlarda kapsam daraltılabilir. Bu durumlar;

- Kuruluşun kapsam dâhilindeki faaliyetlerini durdurması,
- Gerçekleştirilen denetimlerde, firmanın belgelendirme kapsam dâhilindeki faaliyetlerin bir bölümünün sistem içerisinde etkin olarak yürütmediğinin belirlenmesi,
- Yasal şartlarda değişimlerin oluşması ve kuruluşun uygunluk sağlamaması vb.

3.11 Kamuya Açık Bilgiler

QUASER, Akreditasyon kuruluşundan almış olduğu yetki kapsamında Tüm Türkiye de hizmet vermektedir.

QUASER, Denetim Faaliyetleri, belgelendirme faaliyetleri, belgelendirme kararları için şartları ve belgelendirme sistemleri hakkındaki bilgiyi web üzerinden (www.quaserbelgelendirme.com) kamuya açık bulundurmakta veya istediğinde iletişim araçları ile sağlanmaktadır.

QUASER tarafından açıklanan her bilginin sorumluluğu QUASER' e aittir.

QUASER tarafından Verilen, askıya alınan veya iptal edilen belgeler web (www.quaserbelgelendirme.com) aracılığı ile kamuoyuna açıklanır.

QUASER, istenildiğinde verilen belgenin geçerliliğini teyit için gerekli araçları sağlamaktadır.

QUASER, Kaynaklar arasında izlenebilirliği ve belirsizlikleri ortadan kaldırmak amacı ile belge kodlaması uygulanmaktadır.

QUASER, İstisnai durumlarda, müşterinin isteği üzerine belirli bilgilere ulaşımı sınırlandırabilir.

QUASER kuruluşlar hakkında kamuya bilgilendirme yapılmadan önce, kuruluşlar mutabakat sağlanır.

3.12 ÖZEL BELGELENDİRME

QUASER tarafından, Akreditasyon kuruluşu tarafından kabul edilen dokümanlarla ve yasaların izin verdiği ölçülerle sınırlandırılarak uygulanan belgelendirme hizmeti sunabilir.

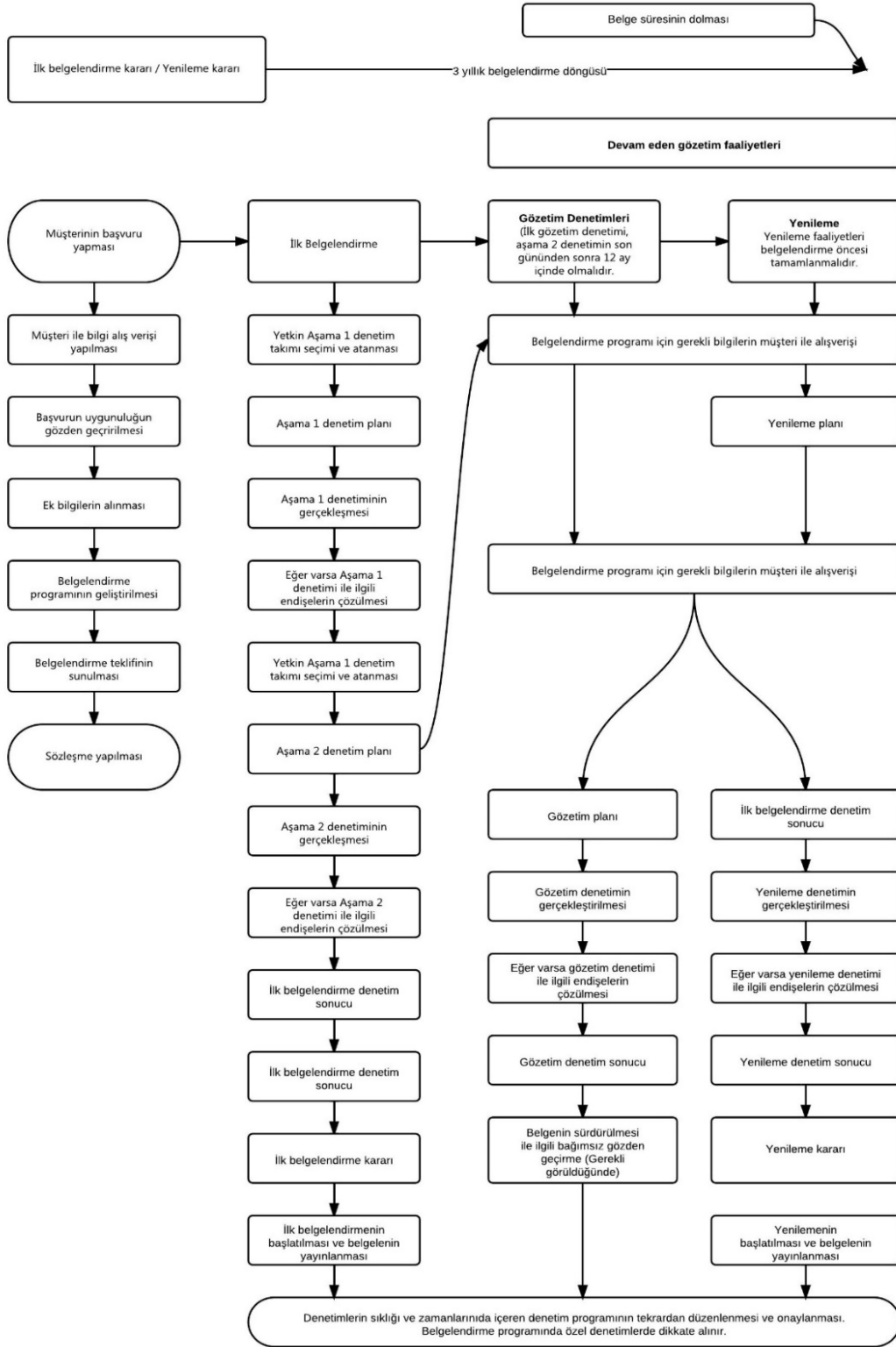
Bu durumlar;

- Bazı bürolara ve mahallere yasak getirilmesi gibi kısıtlamalarda,
- Herhangi bir kuruluşu bir standart veya yönetim sistemi standardı dışında hüküm ifade eden bir başka dokümana göre belgelendirme/tescil yapılması,
- Kalite yönetim sistem belgelendirme/tescili ile uygun biçimde ilişkilendirilmiş ürün uygunluk belgelendirme hizmeti ile veya sadece kalite yönetim sistemi için belgelendirme/tescil hizmeti sunabilir.

3.13 BELGELENDİRME ŞARTLARINDAKİ DEĞİŞİKLİKLERİN DUYURULMASI

QUASER belgelendirilmiş müşterilerine, belgelendirme şartlarında olan her bir değişikliğinin uygulanma gerekliliği dikkate alınarak 2 ay içinde her bir belgelendirilmiş müşterilere e-mail, posta, fax...vb. yollarla duyurur. Duyuru kayıtları kayıtların kontrolü prosedürüne uygun saklanır.

3.16 Denetim Ve Belgelendirme Süreci



4. İlgili Dokümanlar Ve Kayıtlar

Müşteri Dokümanları

FR.01-FR.01-1 Belgelendirme Başvuru Formu

FR.37-FR.37-1 Müracaat Kontrol ve Ön İnceleme Formu

FR.50 Belgelendirme Teklif/Sözleşmesi

LS.12 Açılış Kapanış Toplantısına Katılımcılar Listesi

RP.01 ISO9001 Aşama2 Denetim Raporu

RP.14 ISO9001 Aşama1 Denetim Raporu

RP.12 ISO14001 Aşama2Denetim Raporu

RP.16 ISO14001 Aşama1 Denetim Raporu

RP.15 ISO22000 Aşama1 Denetim Raporu

RP.17 ISO22000 Aşama2 Denetim Raporu

RP.23-1 ISO 27001 Aşama 1 Denetim Raporu

RP.23-2 ISO 27001 Aşama 2 Denetim Raporu

RP.23_3 ISO 27701 Aşama 1 Denetim Raporu

RP.23_4 ISO 27701 Denetim Raporu

RP.36-1 ISO 20000-1 Aşama 1 Denetim Raporu

RP.36-2 ISO 20000-1 Denetim Raporu

RP.26 ISO 9001-ISO 14001 Aşama 2 Entegre Denetim Raporu

RP.25 ISO 9001-ISO 14001 Aşama 1 Entegre Denetim Raporu

FR.88 Açılış-Kapanış Toplantı Formu (27001 denetimi için)

RP.05 Denetim Uygunsuzluk Raporu

FR.55 Gözlem Formu

FR.10 Denetim ve Denetçi Değerlendirme Formu

FR.11 Denetim Görevlilerini Değerlendirme Formu

TL.01 Marka ve Logo Kullanma Talimatı

TL.03 Denetim Süresi Belirleme Talimatı

TL.06 Denetim Sonlandırma Talimatı

PR.10 Denetim Görevlisi Seçme Prosedürü

PR.12 Denetim Prosedürü

PR.11 Planlama Prosedürü

FR.33 Gelen Evrak Teslim Formu

FR.37 Başvuru Kontrol Ve Ön İnceleme Formu

LS.16 QUASER Belgelendirme Kapsamlar Listesi

PR.09 Şikâyet ve İtiraz Prosedürü

FR.58 Askı ve Fesih Takip Formu

RP.08 Belgelendirme kurul değerlendirme raporu

FR.81-2 Askı bildirimi ve İptal Uyarısı

5. REVİZYON BİLGİLERİ

Rev. No	Rev. Tarihi	Revizyon Açıklaması
00	—	10.06.2018 İlk Yayın Tarihi
01	25.01.2019	Logo ve Unvan Değişikliği Yapılmıştır.
02	30.03.2019	ISO 50001 eklenmiştir.
03	29.07.2019	Beyan edilen firma çalışanının, danışmanlık faaliyeti ile ilgili durumlarla ilişkili olup olmadığının kontrolü ve önlemleri eklenmiştir.
04	17.01.2021	ISO 27701-ISO 20000.1 eklenmiştir.
05	08.08.2024	22003-1 geçişi yapıldı.
06	16.12.2024	ISO 22003-1 azaltma faktörleri düzenlendi.

HAZIRLAYAN	ONAY
YÖNETİM TEMSİLCİSİ	GENEL MÜDÜR