



BELGELENDİRME KURALLARI TALİMATI

1. AMAÇ :

Bu Talimat; KBM tarafından belgelendirilmiş kuruluşların ve KBM nin yükümlülüklerinin belirlenmesi amacıyla oluşturulmuştur.

2.TALİMAT:

2.1.Belgelendirme Başvurusu :

Firma tarafından Belgelendirme Başvuru Formu doldurulmak sureti ile süreç başlar. Başvuruda bulunan firmalar, başvuru için gerekli formları eksiksiz doldurmak zorundadırlar. Formların eksik doldurulması veya eksik belge olması durumunda KBM ofisi firma ile temasa geçerek bu eksikleri tamamlamasını ister. İstenilen evraklar tamamlanmadan bir sonraki aşamaya geçilmez

Belgelendirme talebi için beyan edilen bilgiler doğrultusunda , yapılan incelemeye istinaden KBM tarafından FR.09 Fiyat Teklifi Formu hazırlanır. Bu teklifin süresi 2 (iki) aydır. Fiyat teklifinin onaylanmasını müteakiben Başvuru için resmi süreç başlamış olur.

Teklif firma tarafında kabul edildikten sonra FR.004 Belgelendirme Sözleşmesi hazırlanarak firmaya iletilir. Belge tesliminden önce bu sözleşmenin firmanın imza yetkilisi tarafından onaylanması gerekmektedir.

KBM olarak verilen belgeler 3 yıllık verilir. Bu süre içerisinde Aşama 1 ve Aşama 2' yi içeren ilk belgelendirme denetimi, Aşama 2' nin son gününden 12 ay geçmeyecek şekilde sonra yapılan 1. Gözetim tetkiki ve ilk belge tarihinden yaklaşık 24 ay sonra yapılan 2. Gözetim denetimi ve 3 yıllık süre bitmeden 4 ay önce planlanan bir belge yenileme denetimi ile sağlanır.

2.2 Ön Denetim :

Firmanın tabi olduğu yönetim sisteminin uygulanması ile ilgili doğru bilginin elde edilmesi, firmanın belgelendirme prosedürünü bütün olarak anladığının belirlenmesi ve doğrulanması amacıyla belgelendirme denetimi öncesinde müşterinin isteğine bağlı olarak gerçekleştirilir. Ön Denetimler, belgelendirme denetim süresini azaltıp çoğaltamayacağı gibi belgelendirme denetimi için de olumlu ya da olumsuz herhangi bir etki yapmaz.

2.3 Belgelendirme Denetimi:

Bütün belgelendirme denetimleri 2 aşamalı olarak yapılır. Aşama 1 denetimleri başvuran kuruluşun risk grubuna göre masa başında veya kuruluşun sahasında gerçekleştirilebilir. Risk grupları TÜRKAK R.40.05 rehberindeki EA kodlarına göre oluşturulmuş risk tablosunda tanımlıdır. 9001 denetimler için Yüksek ve en yüksek risk gruplarında aşama 1 denetimleri sahada yapılır,14001 denetim içinde yukarıdakilere ilave olarak orta risklerin aşama 1 denetimi de sahada gerçekleştirilir. 9001 denetimi için Düşük ve orta risk gruplarında aşama 1 denetimleri masa başında yapılabilir. Ancak baş denetçi gerekli gördüğü takdirde BM'nin onayını alarak aşama 1 denetiminin sahada gerçekleşmesini talep edebilir. Aynı zamanda firma da aşama 1 denetiminin sahada yapılmasını talep edebilir.

Denetim Planı ve Denetim Ekibinin özgeçmişleri firmaya denetim öncesinde teyit almak amacı ile fakslanır ve/ veya email atılır. Firma tarafından ekip ve denetim planının kabul görmesi veya itiraz gelmemesi durumunda denetim gerçekleştirilir. Denetim Ekibinin veya denetim planının kabul görmemesi durumunda, Firma nedenlerini yazılı olarak açıklar. Firmanın gerekçeleri KBM tarafından değerlendirilir. Gerekçelerin haklı bulunması durumunda, ekipte değişiklik yapılır. Firmanın denetim planındaki değişiklik önerisi Baş Denetçi tarafından değerlendirilir. Denetim Ekibi ve Denetim Planı için Firmadan teyit gelmeden veya itiraz gelmezse denetim gerçekleştirilir. KBM'den kaynaklanan herhangi bir nedenle teyit alınan denetim ekibi üyelerinde değişiklik söz konusu olduğunda yeni cv ler için tekrar teyit firmadan alınır.

Aşama 1 denetimleri yönetim sistemi dokümanlarının gözden geçirilmesi, iç denetim ya da YGG planlanması ve yürütülmesinin gözden geçirilmesi, müşterinin 2. aşama denetim için hazır olup olmadığının belirlenmesi amacıyla yapılır. 2. Aşama denetiminin amacı ise müşterinin yönetim sisteminin yeterliliğinin gerçekleşip gerçekleşmediğinin ölçülmesidir.

Aşama 1 denetimi sonucunda herhangi bir uygunsuzluk tespit edildiğinde bu uygunsuzlukların düzeltici faaliyetleri en geç 1 ay içinde, faaliyet kanıtları ise en geç 3 ay içinde KBM ' ye ulaştırılmalıdır. Aşama 2 denetimi bu faaliyet kanıtları gelmeden gerçekleşmez. Aşama 1 denetimi sırasında tespit edilen uygunsuzlukların takibi ve kapatması aşama 2 denetimi ve/veya doküman bazında düzeltici faaliyet kanıtlarının gönderilmesi ile yapılır. Aşama 1 ve aşama 2 denetimleri arasındaki süre 3 ayı aşmaz. 3 ayı aşan durumlarda aşama 1 denetimi yeniden planlanır.



BELGELENDİRME KURALLARI TALİMATI

Belgelendirme Denetimi, Denetim Planı'na göre yürütülür. Denetim; açılış toplantısı, denetimin gerçekleştirilmesi ve kapanış toplantısı aşamalarından oluşur.

Denetimin gerçekleştirilmesi; Firma yönetim sisteminin müracaat edilen standarda, kapsama ve oluşturulan dokümantasyona göre kabul edilebilir bir şekilde uygulanıp uygulanmadığının teyidi için karşılıklı görüşmeler, dokümanların ve kayıtların örnekleme metoduyla incelenmesi, ilgili alanlarda çalışmaların ve şartların gözlemlenmesi suretiyle yapılır.

Denetim ekibi, denetim sonucunda elde edilen bulguları gözden geçirir. Standard şartlarından ve Firma dokümantasyonundan uygunsuzluklar tespit edilir ise her bir uygunsuzluğu tanımlayan ayrı Uygunsuzluk Raporu hazırlar. Uygunsuzluklar, Majör (Büyük) ve Minör (Küçük) olmak üzere iki sınıfta değerlendirilir.

Majör (Büyük) Uygunsuzluk; Yönetim sistemi şartlarından bir tanesinin veya daha fazlasının eksikliği veya uygulanamaması veya sürdürülmemesi veya mevcut objektif kanıtlara göre kuruluşun sağlayacağı kalite konusunda önemli oranda şüphe doğuran bir durum.KBM de aşama 1 de çıkan majör uygunsuzluklar doküman bazında veya aşama 2 de kapatılabilir.Aşama 2 çıkan uygunsuzluklar için muhakkak takip denetimi gereklidir.

Belgelendirme kuruluşu, farklı yetersizlik dereceleri tarif etme ve geliştirilecek alanları belirlemede serbesttir (örneğin, büyük ve küçük uygunsuzluklar, gözlemler vb gibi). Majör Uygunsuzluklar ile ilgili düzeltici faaliyetler yerine getirilmeden ve takip denetimi yapılarak doğrulanmadan belge verilme kararı alınmaz. Minör (Küçük) Uygunsuzluk; Sistem Standard şartlarından, sistemin genelini etkilemeyen uygunsuzluklardır. Minör uygunsuzluklar için takip denetimi önerilmez , bu uygunsuzlukların giderilip giderilmediği doküman ve kayıtların incelenmesi ile ve ara denetimlerde kontrol edilebilir. Gözlemler ise; denetim ekibinin bir sonraki denetime de yardımcı olması amacıyla belgelendirmeye esas Yönetim Sistemi ile ilgili olumlu veya olumsuz yazılı görüşlerdir.

Uygunsuzluk Raporu ve ekleri Denetim Ekibi ve Firma Yönetim Temsilcisi tarafından uygunsuzlukların kabul edildiğini göstermek üzere karşılıklı imzalanır. Kuruluş, denetimde tespit edilen uygunsuzluklar ile ilgili yapacağı düzeltici faaliyetleri ve bu faaliyetler için öngörülen tamamlama tarihlerini uygunsuzluk raporları üzerinde belirterek denetimden sonra en geç (1) bir ay içinde, KBM' ye göndermelidir. Denetim raporlarındaki uygunsuzluklar için verilen düzeltici faaliyet süresi minör ve majör uygunsuzluklar için (3) üç aydan uzun tutulamaz. . Aşama 2 bulunan Majör uygunsuzluklar için öngörülen süre sonunda 2.7. maddeye uygun olarak takip denetimi gerçekleştirilir.Başdenetçi uygunsuzlukla ilgili kanıtları kabul ederse dosya Belgelendirme Komitesine sunulur.

2.4- Belgenin Verilmesi

Kapsam değişikliği, Adres değişikliği ve Unvan değişikliği denetimlerinde belge süresinde herhangi bir değişiklik yapılmaz, ilk belge tarihi, belgenin geçerlilik süresi için baz alınır ve yapılan değişiklikle ilgili yeni Belgelendirme Sözleşmesi imzalanır. Kapsam Değişikliği yapıldığında Belgelendirme Denetimi veya Belge Yenileme Denetimi sonucu hazırlanan sözleşme hükümleri aynen geçerlidir. Ancak Yeniden sözleşme yapılarak kapsam değişikliği tarihi belirtilir.

KBM ile sözleşme imzalayan firma, belgeyi ancak denetim edilen ve belgede adı geçen üretim/hizmet yeri/yerleri için kullanılabilir.

Başvuran firmanın organizasyonunda farklı yerlerde teşkilatlanma var ise denetim, tüm sistemin uygunluğunu tespit edebilecek şekilde örnekleme yapılarak ilgili talimatlar çerçevesinde planlanır ve gerçekleştirilmesi sağlanır.

Belge, Belgelendirme başvurusu yapılan kapsama verilmiş olup, bu kapsam dışında kullanılamaz. Aksi tespit edilip KBM tarafından yazılı olarak ikaz edildiği halde bu kriterlere uymayarak belge kullanmaya devam eden firmalar hakkında 2.15 ve 2.16 maddesine göre işlem yapılır.

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

Ref: Logo Kullanım Talimatı

2.5. Gözetim Denetimleri :

Gözetim Denetimleri, belgeli firmanın aşama 2 denetim tarihinin son günü temel alınarak maksimum 12 ayı geçmeyecek şekilde gerçekleştirilen Birinci gözetim denetimi ve aşama 2 den yaklaşık 24 ay sonra gerçekleştirilen ikinci gözetim denetimini şeklinde gerçekleştirilir.



BELGELENDİRME KURALLARI TALİMATI

İnceleme ilgili yönetim sistemi standardının tümünü veya bölümlerini kapsayabilir. Firma, referans standardın yönetimin gözden geçirmesi ve iç denetim maddeleri ile ilgili uygulamalarını yılda en az bir kez yapmakla yükümlü olup, denetim ekibine bu uygulamalara ait kayıtları gözetim denetimlerinde ibraz etmek zorundadır.

Gözetim Denetimlerinin sayısı KBM'ye ulaşan müşteri şikâyetleri, Gözetim Denetimi sırasında bulunan uygunsuzluğun derecesine göre veya Denetim Ekibinin, Denetim Raporunda belirttiği şekilde artırılabilir.

Belgenin geçerlilik süresi boyunca referans standardın tüm maddeleri en az 1 kez incelenir. Gözetim denetimleri için Firmalardan gelen erteleme talepleri Belgelendirme Komitesi tarafından değerlendirilerek özel durumlar için (örneğin sezonluk ürün/hizmetlerde, doğal afetler, genel ekonomik kriz v.b. durumlarda) en fazla 6 aya kadar erteleme yapılabilir. Belirtilen durumlar haricindeki erteleme talepleri, Belgelendirme Müdürü tarafından değerlendirilerek maksimum (1) bir ayı geçmeyecek şekilde ertelenir. Erteleme durumunda yapılan gözetim denetimine ait tarih bir sonraki tetkik tarihini bağlamaz.

Gözetim denetimlerinde bulunan tüm uygunsuzluklar (minör ve/veya majör) için Uygunsuzluk Raporu düzenlenir. Kuruluş, denetimde tespit edilen uygunsuzluklar ile ilgili yapacağı düzeltici faaliyetleri ve bu faaliyetler için öngörülen tamamlama tarihlerini uygunsuzluk raporları üzerinde belirterek denetimden sonra en geç (1) bir ay içinde, KBM'ye göndermelidir. 3 ayın sonunda düzeltici faaliyet kanıtlarını KBM'ye göndermelidir.

Gözetim denetiminde tespit edilen minör uygunsuzluklar için firma düzeltici faaliyetlerine ilişkin bilgi ve belgeleri öngördüğü düzeltici faaliyet tarihinin bitiminde Belgelendirme Komitesine sunulmak üzere KBM'ye gönderir. Uygunsuzluklara ait bu bilgi ve belgeler, komite kararına sunulmadan önce değerlendirmesi ve kabul edip etmediğini belirtmesi için Baş Denetçi'ye iletilir.

Bir önceki denetimde tespit edilerek doküman veya kayıt incelenmesi ile kapatılan minör uygunsuzluklar, yerinde doğrulanamaması sonucunda majör uygunsuzluğa çevrilir ve uygunsuzluk raporu düzenlenir ve en geç (3) üç ay sonrasında takip denetimi gerçekleştirilir. Eğer uygunsuzluk minör seviyeye gelmiş ise bir önceki paragrafa göre işlem yapılır Söz konusu uygunsuzluk kapatılmış ise belgenin geçerliliğinin devamına, kapatılmamış ise belgenin askıya alınmasına Belgelendirme Komitesi tarafından karar verilir. Firmaya yazılı olarak bildirilir.

Gözetim denetimi sırasında majör uygunsuzluk tespit edilirse uygunsuzlukla ilgili düzeltici/önleyici faaliyetlerin gerçekleştirilmesi için (3) üç ay süre verilir. (3) Üç ayın sonunda gerçekleştirilen takip denetimi söz konusu faaliyetin yetersiz olduğu tespit edildiğinde uygunsuzluk hala majör düzeyde ise ilave (1) bir ay süre verilerek tekrar takip denetimi gerçekleştirilir. Söz konusu uygunsuzluk kapatılmış ise belgenin geçerliliğinin devamına, kapatılmamış ise belgenin askıya alınmasına Belgelendirme Komitesi tarafından karar verilir. Firmaya yazılı olarak bildirilir.

2.6- Belge Yenileme Denetimleri

Yönetim Sistem Belgesinin (3) üç yıl sonunda geçerliliğinin sona ermesi nedeni ile bu sürenin bitimine dört (4) ay kala firma yazı ile uyarılır. Eğer firma bildirim tarihinden itibaren 1 ay süresinde cevap vermez ve/veya belgenin devamını talep etmediğine dair yazı gönderir ise belgenin bitim süresi sonucunda belge iptal edilir.

Firma belge yenileme talebinde bulunursa, Yönetim Sistem dokümanlarını KBM'ye gönderir. Başvuru Formunda yer alan bilgilerde değişiklik söz konusu ise firma tarafından bu bilgiler güncellenir ve KBM'ye iletilir. Firmanın yazılı talebi doğrultusunda 3. ve 4. maddelere uygun olarak belge yenileme denetimi gerçekleştirilir. Yönetim Sistem dokümanlarında majör bir değişiklik olmadığı takdirde aşama 1 denetimi gerçekleşmez. Majör değişikliklerin olması durumunda aşama 1 denetimi gerçekleştirilir. Belge yenileme denetimleri esnasında öncelikle en son denetimde tespit edilen uygunsuzlukların giderilmesine yönelik olarak gerçekleştirilen düzeltici faaliyetler inceleme altına alınır. Ayrıca sistemde revize edilen veya kapsama dâhil edilen dokümanlar gözden geçirilerek uygulamaları denetlenir. Firmanın belge ve logo kullanımı gözden geçirilir.

2.7 Takip Denetimleri

Aşama 2 ,gözetim ve takip denetimleri neticesinde Firmanın belge almaya hak kazanamaması, yapılan denetimler esnasında tespit edilen uygunsuzluklar ile ilgili düzeltici faaliyetlerin etkin olarak uygulandığının belirlenmesi veya belgeli Firmanın Belge Sözleşmesinin Askıya Alınması maddesinde belirtilen nedenlerden dolayı belgesinin askıya alınması durumunda gerçekleştirilen denetimdir.

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

Belgelendirme Komitesinin belgenin askıya alınması yönünde verdiği karar tarihini takiben 6 ay içerisinde firma tarafından takip denetimi için müracaat olmamışsa Belgelendirme Sözleşmesi feshedilir ve belgesi geri alınır.



BELGELENDİRME KURALLARI TALİMATI

2.8- Kapsam Değişikliği Denetimleri

Firma sahip olduğu belgenin kapsamında genişletme veya daraltma talebinde bulunabilir.

Kapsam Değişikliği Denetimlerinde, dokümanların incelenmesi yapılır. Talep edilen kapsama bağlı olarak değişiklik gösteren denetim süresinde yerinde denetim gerçekleştirilir.

Kapsam Değişikliği Denetimi sonucunda; Belgelendirme Komitesi kararı doğrultusunda kapsam genişletme veya daraltmaya karar verilir ise, eski belge Firmadan geri istenerek yeni belge hazırlanır.

Kapsam daraltma var olan firmanın kapsamı içerisinde daraltma ise denetim yapılmadan Belge verilebilir.

2.9 Adres Değişikliği Denetimleri

- Firmanın sahip olduğu belgeye ait tesis adresinde bir değişiklik söz konusu olduğunda gerçekleştirilen denetimdir.
- Firma adres değişikliğinin gerektirdiği dokümantasyon değişikliklerini, KBM'ye ibraz etmek zorundadır.
- Adres değişikliğinin faaliyet alanını etkilemesi durumunda firmada tam denetim gerçekleştirilir ve gerektiğinde eski belge iptal edilerek yeni belge düzenlenir.

2.10- Kısa Süreli Tetkik ve Firma Ziyaretleri

Firmaya yönelik objektif deliller içeren şikayetler söz konusu olduğunda, Belgelendirme Müdürü programda olmadığı halde firmayla iletişime geçerek olağandışı bir denetim gerçekleştirme kararı alabilir. Bu tür denetimlerde firmanın mevcut durumu değiştirmesine imkan vermeyecek bir süre önce firmaya haber verilir ve denetim gerçekleştirilir. Denetimi gerçekleştirecek denetim ekibi atanırken belgelendirme müdürü bir önceki denetim ekibinden farklı ve şikâyet konusunu yorumlayabilecek yeterlilikte bir denetim ekibini görevlendirir. Denetim ekibi seçilirken firmanın ekip üyelerine itiraz fırsatı olmayacağından dolayı azami önem gösterilir. Firmanın denetimi kabul etmemesi halinde belgesi belgelendirme komitesi kararı ile askıya alınır ve durum firmaya yazı ile bildirilir.

Ayrıca KBM gerekli gördüğü hallerde gözetim denetim periyodu dışında, düzenli veya düzensiz firmanın yönetim sistemlerini gözden geçirme hakkına sahiptir. Firma ziyareti sonucunda edinilen bulgulara göre firmaya takip denetimi gerçekleştirilebilir. Takip denetimi ile firmanın kalite yönetim sistemi uygunluğu kanıtlanana kadar firmanın belgesi askıya alınır.

2.11. Belgeli Firmanın Yükümlülükleri

- **Yönetim Sistemini Uygulamak:** Firma belgelendirmede esas alınan Yönetim Sistem standardı şartlarını uygulamakla yükümlüdür.
- **Değişiklikleri Bildirmek:** Firma Yönetim Sistemi uygulamalarındaki, organizasyonel değişiklikleri, ünvan değişikliklerini, adres değişikliklerini, tüzel kişilik değişikliklerini, yönetim sistemi ve proseslerdeki büyük değişiklikleri ve Belgelendirme Başvuru Formunda yer alan bilgilerden herhangi birindeki her türlü değişikliği takip eden bir ay içerisinde KBM'ye bildirmek zorundadır. Yapılan değişiklikler kapsamında;

- a) Yeniden yapılanma (Firma üst yönetiminin değişmesi, organizasyonel değişiklikler, tüzel kişilik değişikliği, şirket evlilikleri, üretim/hizmet kapsamının tamamen değişmesi)
- b) Adres değişikliği, ünvan değişikliği

durumlarında yapılan değişiklikler neticesinde yeni bir tetkik gerekip gerekmediği Sistem Belgelendirme Müdürü tarafından karara bağlanarak kuruluşa bildirilir ve eski belge iptal edilerek yeni belge düzenlenir.

- **Denetime Yardımcı Olmak:** Müracaat eden firma, belgelendirme öncesi ve sonrası yapılacak denetimlerde ilgili Yönetim Sisteminin değerlendirilmesine ilişkin tüm faaliyetlerini denetçilere bildirmekle, onların isteyeceği bilgileri doğru ve zamanında vermekle, çalışmalarında her türlü kolaylığı sağlamakla, gerekli olduğu durumlarda gözlemcilerin (akreditasyon denetçileri vb.) denetime katılmasına, ayrıca TÜRKAK akreditasyon kurumunun gerekli gördüğü hallerde KBM'nin belgelendirdiği firmaları yerinde ziyaret ederek firmaların kalite yönetim sistemlerini gözden geçirmesine onay vermekle yükümlüdür.

- **İrtibat Kurulabilecek Personel Atamak:** Müracaat eden Firma, birisi Yönetim Temsilcisi olmak kaydıyla denetimler sırasında rehber olabilecek özelliğe sahip iki kişi belirler ve Belgelendirme Başvuru Formu'nda beyan eder. Sorumlu personel, denetim



BELGELENDİRME KURALLARI TALİMATI

sirasında hazır bulunur ve gerekli bilgi ve dokümanlarla denetçilere yardımcı olur.

- **Belgeyi Uygun Şekilde Kullanmak:** Firma belgesini, işlerinde, tekliflerinde, ihalelerde, reklâm amacıyla, ürün sorumluluğu açısından anlaşmazlıklarda, ürününün/hizmetinin müracaat esas olan yönetim sistemi kapsamında üretildiğini/sunulduğunu göstermek üzere kullanabilir. KBM tarafından Firmalara verilen Sistem Belgesi ancak üzerinde belirtilen kapsam ve yerleşim yeri/yerleri için kullanılabilir. Belge hiçbir şekilde başka bir kurum ya da tüzel kişiliğe devredilemez. KBM tarafından Firmalara verilen Sistem Belgesi, Firmayı kanuni zorunluluklardan muaf tutmaz.
- **Geçersiz Belge Kullanmayı Durdurmak:** Firma sahip olduğu Sistem Belgesinin askıya alınması veya belge sözleşmesinin feshinden sonra belgesini kullanmayı ve ona atıf yapmayı durdurmakla yükümlüdür. Belgeli olduğunu belirten her türlü dokümanı, tanıtım malzemesini, reklâm faaliyetlerini ve ilgili Sistem Belgelendirme Logosu taşıyanların kullanımını durdurmalıdır.
- **Müşteri Şikâyet Kayıtlarının Tutulması Ve Değerlendirilmesi:** Firma, Yönetim Sistemindeki uygunsuzluklardan kaynaklanan ürün, hizmet, proses ve varsa servislerinin performansı ile ilgili müşteri şikâyetlerinin kayıtlarını tutacak ve gerek duyulduğunda KBM'ye ibraz edecektir. KBM'ye ulaşan, belgeli Firmaların yönetim sistemi ile ilgili şikâyetler Sistem Belgelendirme Müdürü tarafından belgeli Firmaya yazılı olarak bildirilir ve şikâyetle ilgili görüş istenir. Gelen görüş Sistem Belgelendirme Müdürü tarafından değerlendirilerek 2.10. madde kapsamında denetim düzenlenebilir veya normal denetim tarihinde Firmanın denetim edilmesi sırasında müşteri şikâyetlerine ilişkin kayıtların düzenli tutulup tutulmadığı kontrol edilir.
- **Logoyu Uygun Şekilde Kullanmak:** Belge almaya hak kazanan Firma KBM Yönetim Sistemi Belgelendirme Logosunu/Logolarını belgenin ürüne değil Yönetim Sistemine verildiğinin belirtilmesi kaydıyla ilgili talimatlarda tanımlandığı şekilde kullanabilir. Logo ile kullanım şekli Logo Kullanım talimatında verilmiştir. Logo, kullanım talimatına uygun kullanılmadığı takdirde firmanın belgesinin iptali ve gerekirse yasal yollara başvuruda yapılır.
- **Mali Yükümlülükleri Yerine Getirmek:** Firma, Yönetim Sistem Belgelendirmesi ile ilgili ücretleri, Ücret Talimatı'nda belirtildiği şekilde fatura edilmesini takip eden 10 gün içerisinde ödemekle yükümlüdür. Bu süre zarfında ödeme yapılmamışsa kanuni mevzuatlar uygulanabilir.

2.12. KBM'nin Yükümlülükleri

- **Gizlilik:** KBM, Firma ile ilgili tüm bilgi ve belgeleri prosedürleri gereği gizli tutmakla, gizlilik hükümlerini içeren sözleşmeyi denetçilere ve teknik uzmanlara imzalatmakla yükümlüdür.
- **Bilgilerin 3. Taraplara Açıklanması:** KBM, Firmanın yazılı izni ve onayı olmaksızın, firma ile ilgili tüm bilgi veya özel ürünleri üçüncü bir tarafa kesinlikle bildiremez. Bu bilgiler kanunlar ve standardın istekleri doğrultusunda sınırlandırılabilir. İlgili Kanunlar gereği, üçüncü bir tarafa bu bilgilerin açıklanmasının gerektiği yasal ve özel durumlarda, firma ilgili kanunun izin verdiği şekilde bilgilendirilecektir.

17021 standardı gereği kamuya sunulması gereken bilgiler , firmanın izni olmaksızın kamuya duyurulur.

Belgeli Firmalar Hakkında Müşteri Şikâyetlerinin Bildirilmesi Ve Değerlendirilmesi: KBM, ilgili Firmaya yönetim sistemindeki uygunsuzluklardan kaynaklanan ve KBM'ye iletilen müşteri şikâyetlerini yazılı olarak bildirir. KBM, hakkında şikâyet olan Firmadan yapılan düzenlemelerle ilgili bilgi talep edebilir. Şikâyetin önemi esas alınarak Firmada 2.10. madde kapsamında denetim yapılabilir. Bu şikâyetlerle ilgili müşteri taleplerinin karşılanmasından KBM sorumlu değildir. Müşteri şikâyetlerine çözüm bulunamaması durumunda konu İtiraz Komitesine gönderilir. Belirlenen tarihte ilgili taraflar müşteri şikâyetini değerlendirmek için bir araya gelmek üzere toplantıya davet edilirler. Müşteri ile ilgili yapılan şikâyetler gizlilik ilkesi doğrultusunda işlem görür.

• **Talimatlardaki Değişikliklerin Bildirilmesi:** KBM, Denetimler Prosedüründe ve Ücret Talimatında değişiklik yapma hakkına sahiptir. Ancak değişiklikten önceki kazanılmış haklar geçerli olup değişikliklerin uygulanmasında ilgili dokümandaki değişiklik tarihi esas alınır. KBM belgelendirme için referans alınan dokümanlardaki değişiklikleri belgelendirilmiş ve müracaat aşamasında olan tüm Firmalara duyurur. İlgili Yönetim Sistemlerinde belgelendirmeye referans alınan dokümanlar ve ekleri aşağıda belirtilmiştir.

-Belgelendirme Kuralları

-Logo Kullanım Talimatı

-İtiraz ve Şikâyet Durumları Prosedürü

-Belgelendirme Başvuru Formu

Bu dokümanların yazılı kopyaları KBM'den temin edilebileceği gibi www.kbm.com.tr web adresinden de ulaşılabilir.

• **Mali Yükümlülükler:** Firma, Madde 2.14 'de belirtildiği şekilde Belgelendirme kararlarına itiraz edebilir. İtiraz Komitesi KBM'den kaynaklanan bir hatanın itiraza sebep olduğuna karar verirse, yapılacak çalışmaların masrafları Firmadan talep edilmez. İtirazlarda gizlilik ilkesine uygun olarak ele alınır.



BELGELENDİRME KURALLARI TALİMATI

• **Sözleşmeye Esas Alınan Referans Standard Değişiklikleri:** Belgelendirmenin esas alındığı standart şartlarındaki değişiklikler belgeli Firmalara yazılı olarak bildirilir, KBM Firmaların yeni şartları uygulayabilmesi için mevzuat hükümlerine aykırı olmamak ve haksız bir rekabet ortamı yaratmamak kaydıyla uygun bir geçiş süresi tanımaya yetkilidir ve geçiş süresi sonuna kadar belgenin geçerliliği devam eder.

• **Tarafsızlık Taahhüdü:** Başvuran tüm firmalara her koşulda eşit ve tarafsız işlem yapılacağını, tüm denetim ve karar mekanizmalarının, komite ve çalışanlarımızın gizlilik ve tarafsızlık prensiplerine bağlı kalmalarının sağlanacağını ve her türlü ticari, mali ve diğer baskılardan uzak çalışacağını, personelimizin yapmış oldukları faaliyetlerde hiç bir tarafın baskısına maruz kalmadan ve hiçbir kurum ya da kişinin çıkarını gözetmeden objektif verilere dayalı güvenilir sistem belgelendirme hizmeti sunacağını, olası tüm çıkar çatışmalarının analiz edilmiş ve önlem alınmış olduğunu ve analiz sonucu sistem belgelendirme faaliyetlerinin tarafsızlığını ve güvenilirliğini sarsacak hiçbir faaliyette bulunmayacağını, denetim personelinin denetim karar mekanizmasında yer alan kişilerden farklı kişiler olmasını sağlayacağını, üst yönetimin belgelendirme karar alma sürecinde olumlu veya olumsuz herhangi bir etkide bulunmayacağını taahhüt etmektedir.

• **KBM 'nin Faaliyetlerinin Herhangi Bir Nedenle Durması:** KBM faaliyetlerini bıraktığında veya herhangi bir nedenle KBM'nin akreditasyonunun askıya alınması veya geri çekilmesi durumunda, KBM belgelendirmiş olduğu firmaları İAF (International Accreditation Forum) üyesi akreditasyon kurumlarına bağlı başka bir belgelendirme kuruluşunun gözetimine bırakacaktır. İlave olarak da KBM' nin yaptırmış olduğu mesleki sorumluluk sigortası da belgeli firmaların mağdur olmasını engellemek için yaptırılmıştır.

2.14- İtiraz ve Şikâyet ile Bunların Değerlendirilmesi

• KBM belgelendirme süreci ile ilgili istek ve şikâyetler www.kbm.com.tr adresindeki ilgili form ile ve/veya KBM 'ye direk başvuru ile yapılabilir.

• Eğer KBM'nin aldığı kararlar ile ilgili itiraz durumu söz konusu ise konu İtiraz Komitesinin gündeminde değerlendirilir ve sonuçlar firmaya yazılı olarak bildirilir.

• İtiraz Komitesinin aldığı tüm kararlarla ilgili olarak uzlaşma olmaması durumunda çözüm yeri T.C. İstanbul Mahkemeleridir

2.15 Belge Sözleşmesinin Askıya Alınması ve Kapsamının Daraltılması

KBM, Firmanın Yönetim Sistem Belgesi kullanımını, Belgelendirme Komitesi'nin kararına göre, belirli bir süre için belge kapsamının tamamını veya bir bölümünü askıya alabilir veya firmanın kapsamının bir kısmı için belgelendirme şartlarını karşılamada devamlı veya ciddi başarısızlık gösterdiğinde, firmanın belgelendirme kapsamını şartları karşılamayan kısmı dışarıda tutacak şekilde daraltabilir.

Askıya alma nedenleri;

- Firmanın sözleşme yükümlülüklerini yerine getirmemesi,
- Firmanın gönüllü olarak belgenin askıya alınması ile ilgili yazılı talepte bulunması,
- Takip denetimlerinde, majör uygunsuzlukların kapatılmamış olduğunun tespiti,
- Denetimler sonucunda majör (büyük) uygunsuzluk bulunması,
- Madde 2.10'da belirtilen ziyaretler sonucunda firmanın kalite yönetim sistemini uygulamada yetersiz kaldığının tespiti,
- Denetimler sonucunda tespit edilen uygunsuzlukların, öngörülen sürelerde Firma tarafından kapatılmaması,
- Belge verilen tesis adresindeki değişiklikten dolayı faaliyete ara vermesi sonucu Firmanın talebi ile
- Grev, lokavt, reorganizasyon, tabii afetler, hammadde darlığı, sipariş alamama veya benzeri mücbir sebeplerden - Firmanın üretimini durdurması, gibi durumlarda Firmanın talebi ile
- Firmanın gözetim denetim tarihini, geçerli sebep olmaksızın erteleme talebinde bulunması sonucu Belgelendirme Komitesi tarafından karar alınması ile
- Logo kullanım şartlarına uymaması.

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

• Firma, belge ve eklerini en geç 15 (onbeş) gün içerisinde KBM'ye iade eder. İade etmediği takdirde öncelikle yazılı olarak uyarılır, uyarı dikkate alınmaz ise kanuni işlem başlatılır. Firma belgesini, ekini veya sözleşmesini kaybettiğini beyan ediyorsa yayınlanmış kayıp ilanını bir dilekçe ile KBM'ye bildirmesi istenir.

• Askıya alma süresince, Firma belgeye ait haklardan faydalanamaz. Bu sürede KBM'nin her türlü hakkı mahfuzdur.

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



BELGELENDİRME KURALLARI TALİMATI

- Belgenin askıda kalma süresi en fazla 6 aydır. Ancak bu süre Belgelendirme Komitesi kararı ile özel durumlar için (mevsimlik ürünler, doğal afetler, ekonomik kriz v.b. durumlarda) en fazla 6 ay daha uzatılabilir.
- Belgesi askıya alınan firmalar, askıya alma gerekçelerinin ortadan kaldırıldığını yazılı olarak KBM 'ye bildirir. Askıya alma gerekçesinin giderildiğinin teyidi amacı ile KBM tarafından firmada denetim gerçekleştirilir. Askıdan indirilme kapsamında gerçekleştirilen denetimin tipi, içeriği ve süresi, belgeyi askıya alma gerekçesine bağlı olarak belirlenir. Ancak bu süre periyodik denetim süresinden az, tekrar değerlendirme süresinden fazla olamaz. Denetim sonunda uygunluğu doğrulanan firmanın belgelendirme prosedürüne uygun olarak belgesi askıdan indirilir. Askıya alınma gerekçeleri ortadan kaldırılmadığı durumda 2.16. maddesi uygulanır.

2.16 Sözleşmenin Feshedilmesi ve Belgenin Geriye Alınması

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

Sözleşmenin feshinin ve belgenin geri alınmasının nedenleri;

- Verilen askı süresi sonuna kadar Firmanın denetimin gerçekleştirilmesine müsaade etmemesi,
- Askı halinin kaldırılması için gerçekleştirilen faaliyetlerde (denetim, doküman inceleme vb) Firmanın uygunsuzluklarını öngörülen sürelerde kapatmaması,
- Firmanın iflası veya belge kapsamındaki faaliyete son vermesi,
- Firmanın Yönetim Sistemi Belgesini kapsamında belirtilen ürün veya hizmetten farklı alanlarda kullanması,
- Firmanın tetkikler sırasında eksik ve yanıltıcı bilgi vermesi,
- Belgenin yanıltıcı ve haksız kullanımı,
- KBM'ce tahakkuk ettirilen ücretlerin fatura edilmesini takip eden 10 gün içerisinde ödenmemesi,
- Belgenin geçerlilik süresi içinde, yapılan tetkiklerde Firmanın yönetim sisteminin uygunluğunu tamamen yitirdiğinin tespit edilmesi,
- Firmanın belgede belirtilen tesis adresinde bulunmaması,
- Firmaya ait tüzel kişiliğinin değişmesi,
- Firmanın bu dokümanda yer alan hükümlere aykırı hareket etmesi,
- Firmanın belge ve ekleri üzerinde tahrifat yapması,
- Herhangi bir sebepten dolayı Firmanın, KBM tarafından bildirilen gözetim denetim tarihini süre belirtilmeksizin erteleme talebinde bulunması veya gözetim denetimin iptali talebinde bulunması,
- Firma talebi ile olabilir. Firma sözleşmesini feshetmek istediğinde KBM'ye yazılı olarak bildirir.
- KBM belgenin geri alınması ve sözleşmenin feshine dair kararları www.kbm.com.tr web sitesinde yayınlama hakkına sahiptir. Belge geri alındığında bu Firmanın adı belgeli Firmalar listesinden çıkarılır.
- Firma, belgenin geri alınması ve sözleşmenin feshi kararının tebliğinden itibaren belge ve logonun kullanımını durdurur. Firma, sözleşme ile kendisine verilmiş her türlü belgeyi kendisine tebliğ tarihinden itibaren en geç 15 gün içerisinde KBM'ye iade etmelidir.
- Sözleşmesi feshedilen Firmanın yeniden müracaatında;
- Müracaat ve Dosya İnceleme ücreti alınarak müracaat ve denetim işlemleri ilk müracaatta olduğu gibi uygulanır.
- Fesih tarihinden itibaren 30 gün dolmadan yeni müracaat işleme konulmaz.

REVİZYON BİLGİLERİ

Rev. No	Revizyon Tarihi	Revizyon Açıklaması

HAZIRLAYAN	ONAY
YÖNETİM TEMSİLCİSİ	GENEL MÜDÜR