

1. **AMAÇ:** Bu prosedürün amacı TS EN ISO/IEC 17021-1, ISO 17021-3, ISO/TS 22003, IAF Mandatory Documents, TURKAK Rehberleri gerekliliklerine göre oluşturulmuş ORSER belgelendirme süreçlerini tanımlamaktır.

2. **KAPSAM:** ORSER belgelendirme akışında yer alan tüm basamakları kapsamaktadır.

### 3. KISALTMALAR:

3.1. **BTG** : Baş tetkik görevlisi

3.2. **TG** :Tetkik görevlisi

3.3. **GYS** : Görev Yetki ve Sorumluluklar

3.4. **GT** : Gözetim Tetkiki

### 4. TANIMLAR:

4.1. **Tetkikçi** : Tetkiki gerçekleştiren kişi

4.2. **Teknik uzman** : Tetkik ekibine özel bilgi veya tecrübe katkısı veren kişi

4.3. **Yeterlilik** : İstenen sonuçlara ulaşmak için bilgi ve becerileri uygulama kabiliyeti.

4.4. **Teknik alan** : Belirli bir tip yönetim sistemi ile ilgili proseslerin müşterekliği ve amaçlanan kullanım ile nitelenen alan.

4.5. **Belgelendirme Tetkiki** : Müşterinin yönetim sistemini belgelendirmek amacıyla, müşteriden ve belgelendirmeye bel bağlayan taraflardan bağımsız bir tetkik kuruluşu tarafından gerçekleştirilen tetkik.

4.6. **Müşteri** : Belgelendirme amacıyla yönetim sistemi tetkik edilen kuruluş

4.7. **Uygunsuzluk** : Bir şartın karşılanmaması

4.8. **Majör uygunsuzluk** : Yönetim sisteminin amaçlanan sonuçlarına ulaşması yeteneğini etkileyen uygunsuzluk

4.9. **Minör uygunsuzluk** : Yönetim sisteminin amaçlanan sonuçlarına ulaşması yeteneğini etkilemeyen uygunsuzluk

4.10. **Belgelendirme planı** : Aynı belirlenen şartlar, belirlenmiş kurallar ve prosedürlerin uygulandığı, yönetim sistemlerinin uygunluk değerlendirme sistemi.

4.11. **Tetkik süresi** : Müşteri kuruluşun yönetim sisteminin tetkikinin planlanması ile tam etkin bir şekilde gerçekleşmesi için gerekli süre.

4.12. **Yönetim sistemi belgelendirme tetkikinin süresi:** Tetkik süresinin (bk. Madde 3.16), açılış toplantısından kapanış toplantısına kadar tüm tetkik faaliyetleri için harcanan süre

5. **SORUMLULAR:** Yönetim Kurulu, Belgelendirme Müdürü, Yönetim Temsilcisi, Dosya Takip Birimi, Tetkikçiler

### 6. FAALİYET AKIŞI:

#### 6.1. Belgelendirme Öncesi Faaliyetler:

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Belgelendirme Müdürü	Yönetim Kurulu

### 6.1.1.Müracaatın Alınması:

ORSER, belgelendirme talep eden kuruluştan aşağıda yer alan bilgileri sağlamak üzere YS.FR-05 Belgelendirme Müracaat Formu nu doldurmasını beklemektedir:

- İstenen belgelendirme kapsamı,
- Müracaat eden kuruluşla ilgili detaylı bilgi; kuruluşun adı, tesisin/tesislerinin adresi/adresleri, prosesleri ve işlemleri, insan ve teknik kaynakları, fonksiyonları, ilişkileri ve ilgili herhangi bir yasal kısıtlama,
- Şartlara uygunluğu etkileyecek, belgelendirilecek kuruluş tarafından kullanılan kuruluş dışında yaptırılan proseslerin belirtilmesi,
- Müracaat eden kuruluşun belgelendirme istediği standartlar veya diğer şartlar,
- Belgelendirme istenen yönetim sistemleri için danışmanlık alınıp alınmadığı, alındı ise kimden alındığı

### 6.1.2.Müracaatın Değerlendirilmesi:

ORSER’de belgelendirme talep eden kuruluşun müracaatının alınması değerlendirilmesi ve müracaatın sözleşmeye dönüşmesi konuları YS.PR-10 Belgelendirme Müracaatı ve Sözleşme Prosedürü ile açıklanmaktadır.

Buna göre YS.FR-05 Belgelendirme Müracaat Formu ile ORSER’e belgelendirme için başvuran kuruluşun müracaatının değerlendirilmesi Müracaat Değerlendirme Birimi tarafından yapılmaktadır. Müracaat Değerlendirme Birimi, Belgelendirme Müdürü ve belgelendirme talep edilen standardın dosya takip birimi sorumlusundan oluşmaktadır.

Müracaat Takip Birimi tarafından Müracaat formunda belirtilen bilgiler değerlendirilerek aşağıdaki sonuçlara ulaşılmaya çalışılmaktadır:

- Belgelendirme talep eden kuruluşun sektör kodu, kategori kodu, vb.,
- ORSER’in sahip olduğu akreditasyon kapsamının belgelendirme prosesi için yeterli olup olmadığı,
- Tetkik programının gerçekleştirilebilmesi için gerekli verilerin elde edilmesi,
- Tarafsızlık sağlanabilmesi için gerekli verilerin elde edilmesi.

Buna bağlı olarak YS.FR-05 Belgelendirme Müracaat Formu EK 2, Müracaat Değerlendirme Birimi tarafından yapılan tetkik için uygunluk değerlendirilmeye bağlı olarak doldurulmaktadır. Gözden geçirme sonucunda değerlendirmeye tabi tutulan veriler ORSER ’in tetkik gerçekleştirmesi için uygunluk oluşturmuyorsa “Müracaat Kabul Edilmiştir.” bilgisi karşısında yer alan kutucuklar “UYGUN DEĞİL” olarak işaretlenerek; “Açıklama” bölümüne gerekçesi yazılmaktadır. Müracaatın uygun bulunması ya da bulunmaması durumlarında da Birim sorumluları tarafından onaylanan Uygun olmama durumu ve gerekçesi Müracaat Formu EK 2’nin müşteri ile paylaşılması ile müşteri kuruluşa bildirilmektedir.

Gözden geçirme sonucunda müracaatın kabul edilmesi durumunda, YS.TL- 07 Tetkik Adam/Gün Hesaplama Talimatı’na göre hesaplanan tetkik süresine bağlı olarak 3 senelik ( belgelendirme döngüsü) ücretlendirmenin belirtildiği fiyat teklifi, sözleşme formatında hazırlanarak müşteri kuruluşa gönderilir.

### 6.1.3. Tetkik Programının Oluşturulması:

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Belgelendirme Müdürü	Yönetim Kurulu

**6.1.3.1.** Tetkik programı, müşteri kuruluşun yönetim sistemlerinin, ilgili standart ve uyulması zorunlu dokümanların gerekliliklerine uygunluk değerlendirilmesi için tetkik ekibi, tetkik süresi ve tetkik planını etkileyecek tüm faktörlerin belirlenmesi süreçlerini kapsamaktadır. Tam bir belgelendirme döngüsü için tetkik programı ise 3 senelik bir döngüyü açıklayan programdır. ORSER’de müracaatı kabul edilerek sözleşmeye onay veren müşteri kuruluşların tetkik programları YS.FR-40 Tetkik Programı Takip Formu ile kayıt altına alınmakta ve takibi yapılmaktadır.

**6.1.3.2.** Tam bir belgelendirme döngüsü belgelendirme tetkiki ile başlayan ve 2 adet gözetim tetkiki ile devam eden 3 senelik süreci kapsamaktadır. Döngü yeniden 3 senelik sürecin sonunda, ancak süre dolmadan gerçekleştirilen bir yeniden belgelendirme tetkiki ile devam eder.

Tetkik programını müşteri kuruluşun büyüklüğü, kapsamının genişliği, karmaşıklığı, ürünleri, proseslerinin yapısı, önceki tetkiklerin sonuçları etkilemektedir.

Belgelendirme Prosesi ve ORSER tetkik prosesi YS.PRS.01 Proses Akış Şeması-Tetkik ve Belgelendirme ile açıklanmaktadır.

**6.1.3.3.** 3 senelik belgelendirme döngüsü içinde tetkik programında revizyon yapılmasını gerektiren durumlar aşağıdaki gibi olabilir:

- Belgelendirme kuruluşuna müşteri hakkında gelen şikayetler,
- Birleşik, entegre veya ortak tetkikler,
- Belgelendirme şartlarındaki değişiklikler,
- Yasal şartlardaki değişiklikler,
- Kuruluşun performans verileri
- Uygun ilgili tarafların değerlendirmeleri

**6.1.3.4.** Gözetim tetkikleri 12 ayda bir defa tekrar edilmektedir. Gözetim tetkikleri için tetkik programı oluşturulurken mevsimlik çalışma, belgelendirmenin kısıtlı süreler için yapılması (geçici proje, inşaat alanları, vb.) gibi konular dikkate alınmalıdır.

**6.1.3.5.** Müşteri kuruluş farklı bir belgelendirme kuruluşundan transfer edildiğinde, ORSER önceki denetimlerde belirlenen uygunsuzluklara uygulanan düzeltici faaliyetlere ait raporlar ve dokümantasyonu temin etmekte, değerlendirmekte ve dokümanite edilmiş bilgi olarak muhafaza etmektedir. Buna göre önceki denetimde belirlene uygunsuzluklara ait düzeltici faaliyetlerin takibini yapmakta ve kanıtlarını doğrulamaktadır.

**6.1.3.6.** Tetkik programı ve planı oluşturulurken müşterinin vardiya usulü ile çalışması durumu göz önünde bulundurulmakta ve vardiyada yapılan çalışmaların kontrolleri de tetkik programına dahil edilmektedir.

#### 6.1.4.Tetkik Süresinin Hesaplanması:

Yapılan müracaat değerlendirmeye göre, tetkik adam/gün süresinin hesaplanması için, EN ISO/IEC 17021-1, ISO/IEC TS 17023, ISO/TS 22003 gibi yönetim sistemlerinin uygunluğunu değerlendiren kuruluşlar için standartlar, TURKAK Rehberleri, IAF MD dokümanları

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Belgelendirme Müdürü	Yönetim Kurulu

çerçevesinde hazırlanan YS.TL-07 Tetkik Adam/Gün Hesaplama Talimatı kullanılmaktadır. Bu talimata göre, bir müşteri kuruluşun uyguladığı yönetim sistemlerinin etkinliğini değerlendirmek için gerekli etkin süre hesaplanmaktadır.

**6.1.4.1.** Adam/gün tetkik süresinin hesaplanmasında dikkate alınan konular aşağıdaki gibidir:

- İlgili yönetim sistem standardının şartları,
- Müşterinin ve yönetim sisteminin karmaşıklığı,
- Teknolojik ve mevzuat bağlamı,
- Yönetim sistemi kapsamında yer alan bütün faaliyetlerinden taşeronu verilen faaliyetleri,
- Önceki tetkiklerin sonuçları,
- Tesislerin büyüklüğü ve sayısı, bunların coğrafi konumları ve birden çok tesis değerlendirmeleri,
- Ürünler, prosesler ya da kuruluşun faaliyetleri ile ilgili riskleri,
- Tetkiklerin, birleşik, ortak veya entegre olduğu

Tetkik adam/gün süre hesaplamaları YS.FR-41 Tetkik Adam/Gün Hesaplama Formu ile hesaplanmakta, kayıt altına alınmaktadır. Tesise gidiş-dönüş süreleri ile tetkik gözlemcileri, teknik uzman gibi tetkikçi olarak görev yapmayan personelin harcadıkları süre tetkik süresi içinde hesaplanmamaktadır.

**6.1.4.2. Çoklu Tesis Örnekleme:**

Bir müşteri kuruluş, farklı coğrafi bölgelerde aynı kapsamda faaliyet yapan işletmelere sahipse ORSER tetkik programı belirlerken örnekleme gerçekleştirilmektedir. Örnekleme programı belli bir belgelendirme standardı için özel kriterler oluşturulmuşsa (Örn., ISO/TS 22003) dikkate alınarak gerçekleştirilmektedir.

**6.1.4.3. Çoklu Yönetim Sistem Standartları:**

Çoklu yönetim sistem standartlarında belgelendirme yapılmasının gerekli olduğu durumda, belgelendirmenin güvenliği açısından saha denetimleri planlanmaktadır.

**6.1.5. Tetkiklerin Planlanması**

**6.1.5.1. Tetkikin Amaç, Kapsam ve Kriterlerinin Belirlenmesi**

**6.1.5.1.1.** Tetkikin amaçları ORSER tarafından belirlenmektedir. Tetkikin kapsamı ve kriterler, müşteri ile müzakere edildikten sonra, değişiklikler ile birlikte YS.FR-05 Belgelendirme Müracaat Formu- müracaat değerlendirme bölümünde kayıt altına alınmaktadır. Tetkikin amaçları aynı zamanda YS.FR-23 Tetkik Raporu ile de kayıt altına alınmaktadır.

**6.1.5.1.2.** Tetkikin amaçları, tetkik ile neyin hedeflendiğidir. Bunlar aşağıdaki gibi olabilir:

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Belgelendirme Müdürü	Yönetim Kurulu

- Tetkik kriterleri kullanılarak, müşterinin yönetim sisteminin veya bir bölümünün uygunluğunun tayini,
- Yönetim sisteminin yeteneği ile müşterinin kanuni, düzenleyici ve sözleşme şartlarını karşıladığının belirlenmesi
- Müşterinin hedeflerine ulaşabilmesi için yönetim sistemlerinin etkinliğinin tayini,
- Uygun olması durumunda yönetim sistemleri ile alakalı potansiyel iyileşme alanlarının tanımlanması

**6.1.5.1.3.** Tetkikin kapsamı, tetkikin sınırlarını (örneğin, tetkik edilecek tesisler, yönetim birimleri, faaliyetler ve prosesleri) tanımlamalıdır. İlk ve yeniden belgelendirme prosesi birden fazla tetkikten oluştuğu (örneğin, farklı tesisleri kapsıyorsa) durumlarda, her bir tetkikin kapsamı tüm belgelendirme kapsamını içermeyebilir ancak toplam tetkiklerin kapsamı belgelendirme dokümanındaki kapsam ile uyumlu olmalıdır.

**6.1.5.1.4.** Tetkik kriteri, uygunluğun neye göre tayin edildiğinin referansı olarak kullanılmaktadır. Aşağıdakileri kapsamaktadır:

- Yönetim sistemleri ile alakalı olarak tanımlanan zorunlu hüküm dokümanları şartları,
- Müşteri tarafından geliştirilen yönetim sisteminin tanımlanmış prosesleri ve dokümantasyonu

## **6.1.5.2. Tetkik Ekibinin Seçimi ve Atanması**

### **6.1.5.2.1. Genel**

**6.1.5.2.1.1.** ORSER'de dış ve iç tetkikçilerin seçimi, tetkikin amaçlarına ulaşmak ve tarafsızlık şartlarını karşılamak için yeterliliği dikkate alarak, tetkik ekibi üyeleri ve teknik uzmanların seçilme şartları YS.PR-03 Personel Yönetimi Prosedürü ile tanımlanmıştır.

Tetkiki gerçekleştirmek için tek bir tetkikçinin görevlendirilmesi durumunda, tetkik ekip lideri olabilecek vasıflara da sahip olmaktadır. Tetkik ekibi görevlendirilirken ORSER tarafından belirlenen gerekliliklere sahip olması sağlanmaktadır.

**6.1.5.2.1.2.** Tetkik ekibinin büyüklüğüne ve yapısına karar verilirken aşağıdakiler dikkate alınmaktadır:

- Tetkikin amacı, kapsamı, kriteri ve tahmini tetkik süresi
- Tetkikin birleşik, entegre ve ortak olduğu
- Tetkikin amaçlarına ulaşmak için tetkik ekibinin yeterliliği
- Belgelendirme şartları
- Dil ve kültür

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Belgelendirme Müdürü	Yönetim Kurulu

**NOT:** Birleşik veya entegre tetkikin ekip liderinin, standartlardan en az bir tanesi ile ilgili derinlemesine bilgi sahibi olması ve belirli tetkikler için kullanılan diğer standartlar ile ilgili farkındalığının olması sağlanmaktadır.

**6.1.5.2.1.3.** Tetkik ekibi liderinin ve tetkikçilerin gerekli bilgi ve yetenekleri, bir tetkikçinin talimatı altında çalışan teknik uzman ve tercümanlar ile desteklenebilmektedir. Tercüman kullanılması durumunda, tercümanlar tetkiki olumsuz etkilemeyecek şekilde seçilmektedir.

**NOT:** Teknik uzmanların seçim kriterleri, tetkik ekibinin ve tetkik kapsamının gerekleri esas alınarak her tetkik özelinde tayin edilmektedir.

**6.1.5.2.1.4.** Staj süresi içindeki tetkikçiler, tetkikçilerden birinin değerlendirici olarak belirlenmesi şartıyla tetkike katılabilmektedirler. Değerlendirici tetkikçinin, bu konu ile alakalı sorumlulukları yerine getirebilecek şekilde yetkin olması sağlanmaktadır. Değerlendiricinin, aynı zamanda staj süresindeki tetkikçinin faaliyetleri ve bulguları ile ilgili son sorumluluğa sahip olması sağlanmaktadır.

**6.1.5.2.1.5.** Tetkik ekibi lideri, tetkik ekibi ile istişare ile her bir ekip üyesine tetkik esnasında, belirli proseslerin, bölgelerin ve faaliyetlerin tetkik sorumluluğunu vermektedir. Bu görevlendirme yapılırken, tetkikçiler, staj süresi içinde olan tetkikçiler ve teknik uzmanları kendilerine has görev ve sorumlulukları da dikkate alınarak, yetkinliklerine göre etkin ve verimli kullanılacakları durumu göz önünde bulundurulmaktadır. Tetkik amaçlarında ulaşmayı garanti altına almak için sorumluluk alanlarında değişiklik yapılabilmektedir.

### 6.1.5.3. Gözlemciler, Teknik Uzmanlar, Rehberler

#### 6.1.5.3.1. Gözlemciler

Bir tetkik esnasında gözlemcilerin varlığı ile ilgili durum, tetkikin gerçekleşmesinden önce müşteri onayına sunulmaktadır. Gözlemci ancak müşterinin onayının olması durumunda tetkik ekibi içinde yer alabilmektedir. Tetkik ekibi, gözlemcinin tetkik prosesine karışmadığını, olumsuz etki etmediğini ve tetkik sonucunu etkilemediğini güvence altına almaktan sorumludur.

**NOT:** Gözlemciler, müşteri kuruluşun mensubu, danışmanlar, tanıklık yapan akreditasyon kuruluşu personeli düzenleyiciler veya diğer doğrulanan bir personel olabilir.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Belgelendirme Müdürü	Yönetim Kurulu

### 6.1.5.3.2. Teknik Uzmanlar

Bir tetkik esnasında, teknik uzmanın rolü ile ilgili olarak, belgelendirme gerçekleşmeden önce, müşteri kuruluş ile anlaşmaya varılmaktadır.

Teknik uzmanlar tetkik ekibine tetkike hazırlık, planlama ve teknik destek sağlama konularında destek olma sorumluluğu vardır. Bunun dışında, teknik uzmanların tetkik esnasında tetkikçi gibi davranmamaları gerekmektedir.

### 6.1.5.3.3. Rehberler

ORSER tetkiklerinin doğasında, tetkik ekibinde yer alan her bir ekip üyesine müşteri kuruluş mensup bir rehber eşlik etmesi vardır. Tetkik ekip lideri ile müşteri arasında aksi bir anlaşma yapılmadıkça bu kural uygulanır. Ancak tetkik ekibinin, rehberlerin tetkiki olumsuz etkilemesini, karışmasını ya da tetkik sonucunu etkilemesini önleme sorumluluğu vardır.

Rehberlerin görevleri Görev Tanımı Formlarında açıklanmaktadır. Ancak uygun olduğu durumlarda tetkik edilen rehber olarak görev yapabilir.

### 6.1.5.4. Tetkik Planı

#### 6.1.5.4.1. Genel

Tetkik planı, ORSER tetkik faaliyeti programının bir parçası olarak oluşturulmaktadır. Her tetkikten önce tetkik planının hazırlanması Tetkik Ekip Lideri'nin görevidir. Görev tanımında açıkça belirtilmiş ve her bir tetkikçiye tetkikçi sözleşmelerinin onay aşamasında tebliği edilmiştir.

#### 6.1.5.4.2. Tetkik Planının Hazırlanması

Tetkik planı tetkik amaç ve hedeflerine uygun olarak hazırlanmaktadır. Bu amaçla YS.FR-42 Tetkik Planı Formu oluşturulmuştur. Form aşağıdaki bilgileri içermektedir:

- Tetkik amaçları
- Tetkik kriterleri
- Tetkike tabi tutulacak fiziki ve fonksiyonel birimler ve proseslerin tanımları dahil tetkik kapsamı
- Sahadaki tetkik faaliyetlerinin gerçekleştirileceği tarihler ve sahalar (uygun olduğu takdirde, farklı sahalar ve uzaktaki tetkik faaliyetleri dahil)
- Sahadaki tetkik faaliyetlerinin beklenen süresi
- Tetkik ekibi üyelerinin ve eşlik eden personelin görev ve sorumlulukları

### 6.1.6. Tetkik Ekibinin Görev İletişimi

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Belgelendirme Müdürü	Yönetim Kurulu

Tetkik ekibi görevleri, Görev Tanımı Formları ile ortaya konmaktadır. Buna göre tetkik ekibi aşağıdaki görevlerden sorumludur:

- Müşteri kuruluşun yönetim sistemi ile ilgili yapısının, politikalarının, proseslerinin, prosedürlerinin, kayıtlarının ve ilgili dokümanların incelenmesi,
- Bunların amaçlanan belgelendirme kapsamının bütün şartlarını karşılama durumunun değerlendirilmesi,
- Müşteri kuruluşun yönetim sistemine güven duyulmasına bir temel sağlamak üzere, prosesler ve prosedürlerin oluşturulması, etkin bir şekilde uygulanması ve sürdürülmesi durumlarının değerlendirilmesi,
- Faaliyetlerin ve müşteri politika, hedef ve amaçları ile sonuçlar arasındaki tutarsızlıkların belirlenerek müşteriye bildirilmesi.

#### 6.1.6.1. Tetkik Planının İletişimi

ORSER tetkik programı çerçevesinde, YS.FR-42 Tetkik Planı Formu, tetkik ekip lideri tarafından oluşturulmakta ve tetkik öncesi müşteri onayına sunulmaktadır.

#### 6.1.6.2. Tetkik Ekibi Üyeleri ile İlgili İletişim

ORSER, tetkik programı çerçevesinde görevlendirilen Tetkik ekibi üyelerine ait ad-soyad ve özgeçmiş bilgilerini müşteri kuruluş ile paylaşmaktadır. Bu bildirim, müşteri kuruluşun belirli bir tetkikçi veya teknik uzmanın atanmasına itiraz etmesine ve ORSER'in geçerli bir itiraz sonucuna bağlı olarak yeni bir görevlendirme yapmasına yetecek ölçüde bir zaman sağlayacak süre verecek şekilde yapılmalıdır.

## 6.2. İlk Belgelendirme

### 6.2.1. İlk Belgelendirme Tetkiki

#### 6.2.1.1. Genel

Yönetim sistemlerinin ilk belgelendirmesi Aşama 1 ve Aşama 2 olmak üzere, iki aşamada yapılmaktadır.

#### 6.2.1.2. Aşama 1

**6.2.1.2.1.** Aşama 1, resmi bir tetkik planı gerektirmez. Ancak ORSER, müşterinin, Aşama 1'in amaçlarına ulaşabilmesi bu aşama esnasında "sahada" yürütülecek faaliyetle ilgili bilgilendirildiğini garanti altına almaktadır.

**6.2.1.2.2.** Aşama 1 tetkiki ile aşağıdaki hususların gerçekleştirilmesi amaçlanmaktadır:

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Belgelendirme Müdürü	Yönetim Kurulu



- a) Müşterinin yönetim sistemi ile ilgili dokümente edilmiş bilgiyi gözden geçirmek,
- b) Müşteri mahallini ve sahaya özgü koşulları değerlendirmek, Aşama 2 tetkikine hazırlık süreci ile alakalı müşteri personeli ile müzakereleri yapmak
- c) Müşterinin statüsünün gözden geçirilmesi ve özellikle temel performansın veya önemli hususların, proseslerin, hedeflerin ve yönetim sisteminin çalışmasının tanımlanmasıyla ilgili standart şartlarını anlamak,
- d) Aşağıdakiler dahil yönetim sisteminin kapsamı ile ilgili gerekli bilgileri elde etmek:
  - Müşteri sahası/sahaları
  - Prosesler ve kullanılan teçhizat
  - Oluşturulan kontrol seviyeleri (özellikle birden fazla sahası olan müşterilerde)
  - Uygulanabilir durumsal ve düzenleyici şartlar
- e) Aşama 2 tetkikine yönelik kaynak tahsisini gözden geçirmek ve Aşama 2 tetkikinin ayrıntıları üzerinde müşteri ile anlaşmaya varmak.
- f) Yönetim sistemi standardı veya diğer hüküm ihtiva eden dokümanlar bağlamında, müşterinin yönetim sisteminin ve saha operasyonlarının yeterli bir şekilde anlaşılmasının sağlanmasıyla, Aşama 2 tetkikinin planlamasına odaklanmak.
- g) İç tetkiklerin ve yönetimin gözden geçirmesinin planlanıp planlanmadığı ve gerçekleştirilip gerçekleştirilmediğinin değerlendirilmesi ve uygulanan yönetim sisteminin uygulama seviyesi ile müşterinin Aşama 2 tetkiki için hazır olup olmadığını değerlendirmek.

**NOT:** Mümkün olduğu her durumda Aşama 1 denetiminin belli bir bölümünün müşteri tesislerinde gerçekleştirilmesi sağlanmaktadır.

**6.2.1.2.3.** Müşteri kuruluşun Aşama 2 ye hazır olması durumunun değerlendirildiği Aşama 1 tetkiki sonucu tespit edilen Aşama 2 tetkiki esnasında uygunsuzluk olarak nitelendirilebilecek bulgular dokümente edilmiş bilgi olarak müşteri kuruluş ile paylaşılmaktadır.

**6.2.1.2.4.** ORSER tarafından gerçekleştirilen belgelendirme denetimlerinde Aşama 1 ve Aşama 2 denetimleri arasındaki sürenin belirlenmesinde Aşama 1 tetkikinde tespit edilen bulgular etkili olmaktadır. Aşama 1 bulgularının giderilmesi için müşteriye gerekli süre verilmektedir. Aşama 1 denetimi sonucuna bağlı olarak Aşama 2 ile ilgili düzenlemeler revize edilebilmektedir.

Yönetim sistemlerini etkileyecek önemli değişikliklerin tespiti durumunda ORSER tarafından Aşama 1'in tekrarı istenebilmektedir. Müşteri Aşama 1 denetimlerinden önce, Aşama 1 denetim bulgularının Aşama 2'yi

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Belgelendirme Müdürü	Yönetim Kurulu

erteleme veya iptal etmeye yol açabileceği hakkında bilgilendirilmektedir.

### 6.2.1.3. Aşama 2

Aşama 2 tetkikin amacı, müşterinin yönetim sistemi etkinliği dahil, uygulamalarını değerlendirmektir.

Aşama 2 tetkiki müşterinin bütün sahası ya da sahalarında yapılmaktadır. Aşama 2 denetimleri aşağıdaki hususları organize edecek şekilde organize edilmektedir:

- Uygulanabilir yönetim sistemi standardı veya diğer hüküm ifade eden dokümanların şartlarına uygunluk hakkında bilgi ve kanıtların elde edilmesi,
- Temel performans hedefleri ve amaçlarına ulaşılma derecesinin izlenmesi, ölçülmesi, kayıt altına alınması ve performansının değerlendirilmesi
- Müşterinin yönetim sistemleri ile ilgili kabiliyetinin ve uygulanabilir statüsel, düzenleyici ve yapısal şartları karşılaması ile ilgili performansının değerlendirilmesi,
- Müşteri proseslerinin operasyonel kontrolü
- İç tetkik ve yönetim gözden geçirme faaliyetlerinin değerlendirilmesi,
- Müşteri politikaları için yönetimin sorumluluğu

### 6.2.1.4. İlk Belgelendirme Tetkik Sonuçları

ORSER tetkik ekibi, Aşama 1 ve Aşama 2 tetkikleri esnasında toplanan bütün bilgileri ve tetkik kanıtlarını, tetkik bulgularını gözden geçirmek ve tetkik sonuçları üzerinde uzlaşmak için analiz etmektedir.

## 6.3. Tetkikin Gerçekleştirilmesi

### 6.3.1.Genel

ORSER, bu prosedür ile saha tetkiklerini gerçekleştirmek için prosesini açıklamaktadır.

Her bir tetkik Açılış Toplantısı ile başlar, Kapanış Toplantısı ile biter.

Tetkikin bir parçasını elektronik ortamda yapılması veya tetkik edilecek alanın sanal olması durumunda ORSER risk analizine göre faaliyetin yeterli personel ile yürütüldüğünü garanti altına almaktadır. Böyle bir tetkik esnasında da elde edilen kanıtlar, yerinde denetimde olduğu gibi tetkikçinin doğru, tarafsız karar verebilmesi için yeterli boyutta olmaktadır.

### 6.3.2.Açılış Toplantısının Gerçekleştirilmesi

ORSER tetkiklerinde, resmi açılış toplantılarında müşteri kuruluşlara üst yönetimin ve tetkik edilecek fonksiyon ve proseslerin sorumlularının katılması gerekliliği hakkında bilgi verilmekte ve toplantıların bu koşullarda gerçekleştirilmesi sağlanmaktadır.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Belgelendirme Müdürü	Yönetim Kurulu

Açılış toplantısının amacı tetkik faaliyetlerinin nasıl gerçekleştirileceğine dair müşteri kuruluşu açıklama yapılması olup, tetkik ekip lideri tarafından gerçekleştirilmektedir.

Açılış toplantısı aşağıda yer alan konuları içermekle beraber, müşterinin tetkik personeline aşinalığı ile uyumlu olacak şekilde detaylandırılmaktadır:

- a) Katılımcıların görevleri dahil tanıtımı,
- b) Belgelendirme kapsamının teyit edilmesi,
- c) Tetkik planının teyit edilmesi (tetkikin tipi ve kapsamı, amaçlar ve kriterler dahil), herhangi bir değişiklik ve kapanış toplantısının tarih ve zamanı, tetkik ekibi ve müşterinin yönetim otoritesi arasındaki ara görüşmeler gibi müşteri ile ilgili diğer düzenlemeler,
- d) Tetkik ekibi ve müşteri arasındaki resmi iletişim kanallarının teyit edilmesi,
- e) Tetkik ekibi tarafından ihtiyaç duyulan kaynakların ve tesislerin mevcut olduğunun teyit edilmesi
- f) Gizlilik ile ilgili konuların onaylanması,
- g) Tetkik ekibi ile ilgili iş güvenliği, acil durum ve güvenlik prosedürlerinin teyit edilmesi,
- h) Her bir rehber ve gözlemcinin durumu, görevi ve kimliklerinin teyit edilmesi,
- i) Tetkik bulgularının herhangi bir sınıflaması dahil olmak üzere raporlama yöntemi,
- j) Tetkikin zamanından önce sona erdirmeye koşulları hakkında bilgi verilmesi,
- k) Tetkikten sorumlu belgelendirme kuruluşunu temsil eden tetkik ekibi ve tetkik ekibi liderinin onayı ve tetkik planı, tetkik faaliyetleri ve tetkik yolları da dahil olmak üzere tetkikin yürütülmesi ve kontrolü,
- l) Uygun olan önceki gözden geçirme veya tetkik bulgularının durumunun onaylanması,
- m) Örneklere dayalı tetkik yapılması için kullanılacak prosedürler ve yöntemler,
- n) Tetkik sırasında kullanılacak olan dilin onaylanması,
- o) Tetkik sırasında, müşterinin tetkikin ilerlemesi ve herhangi bir durumdan haberdar edileceğinin teyit edilmesi,
- p) Müşteriye soru sorması için fırsat verilmesi.

Açılış toplantısı konuları tetkik ekip liderlerine verilen standart eğitimleri, hizmet içi tecrübe değişim toplantıları ile aktarılabildiği gibi tetkik esnasında denetçinin yanında olması gereken YS.FR-23 Tetkik Raporu (Soru Listesi) gibi ORSER dokümanları ile de ayrıca aktarılmaktadır.

### 6.3.3. Tetkik Esnasında İletişim

**6.3.3.1.** Tetkik sırasında ORSER tetkik ekibi, tetkikçiler için belirlenmiş ara değerlendirme planlamaları ile periyodik olarak tetkikin ilerlemesini değerlendirmekte ve bilgi alışverişinde bulunmaktadır. Tetkik ekip üyelerinin tetkikin ilerlemesi ile alakalı olarak tetkik ekip liderine düzenli ve doğru bilgi aktarımında bulunması oldukça önemlidir. Tetkik ekip lideri, tetkik ekibi ve müşteri ile düzenli bir iletişim sağlayarak, müşterinin herhangi bir endişesi durumunda ekip üyelerinin arasında ihtiyaç duyulan iş durumları yeniden düzenlenme sorumluluğu vardır.

#### 6.3.3.2.

- Ulaşılamayan tetkik hedefleri olması durumunda,
- Acil ve önemli bir risk (örneğin; güvenlik) varlığını gösteren mevcut tetkik kanıtlarının ortaya çıkması durumunda;

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Belgelendirme Müdürü	Yönetim Kurulu

Tetkik ekip liderinin, ORSER'e durumu rapor ederek, alınan karar sonucu yapılacak eylem ile ilgili olarak müşteriye bilgilendirme sorumluluğu vardır. Bu eylemler aşağıdakiler gibi olabilir:

- Tetkik hedeflerinin değiştirilmesi
- Tetkik kapsamının değiştirilmesi
- Tetkik sözleşmesinin feshedilmesi
- Tetkik planının değiştirilmesi
- Tetkik planının yeniden teyit edilmesi

Tetkik ekip liderinin en son alınacak eylemi müşteriye bildirdikten sonraki sonucu ORSER'e bildirme sorumluluğu vardır.

**6.3.3.3.** Tetkik sırasında sahada yapılan tetkik sonucu kapsama yönelik herhangi bir değişikliğe mahal verecek bir uygulama tetkik ekip lideri tarafından müşteri ile gözden geçirilmeli ve ORSER'e rapor edilmelidir.

#### **6.3.4. Bilginin Elde Edilmesi ve Doğrulanması**

**6.3.4.1.** Tetkik sırasında tetkik ekibinin görevi tetkik hedefleri, kapsamı ve kriterleri ile ilgili bilgileri uygun örneklemeler ile elde etmek ve tetkikin kanıtı olması için doğrulamaktır.

**6.3.4.2.** ORSER tetkiklerinde bilgi toplama teknikleri olarak sınırlı olmamak kaydıyla aşağıdaki yöntemler kullanılmaktadır:

- Görüşmeler
- Proses ve faaliyetlerin gözlemleri
- Dokümantasyon ve kayıtların gözden geçirilmesi

#### **6.3.5. Tetkik Bulgularının Belirlenmesi ve Kaydedilmesi**

**6.3.5.1.** Bilinçli bir belgelendirme kararını alabilmek, sürdürülebilir bir belgelendirme süreci sağlamak üzere uygunlukları özetleyen ve uygunsuzlukları detaylandıran belgelendirme tetkik bulgularının raporlanması yapılmakta ve kayıt altına alınmaktadır.

**6.3.5.2.** ORSER tetkiklerinde bir yönetim sistemi belgelendirme düzeni şartları tarafından yasaklanmadığı sürece, tespit edilen iyileştirme fırsatları tanımlanmakta ve kaydedilmektedir. Uygunsuzluk şeklinde tespit edilen tetkik bulguları, iyileştirme için fırsat olarak değerlendirilmemektedir.

**6.3.5.3.** Tetkikler esnasında belirlenen uygunsuzluk bulguları, uygunsuzluğun esas aldığı objektif kanıtı detaylı bir şekilde tanımlayan bir uygunsuzluk ifadesi ile kayıt altına alınmaktadır. Uygunsuzluklar, uygunsuzlukların anlaşılması, kanıtın kesin ve doğru olmasını temin etmek amacıyla müşteri ile mutlaka üzerinde konuşulmakta ve tartışılmaktadır. Ancak bu görüş ve bilgi alış veriş esnasında ORSER

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Belgelendirme Müdürü	Yönetim Kurulu

tetkikçileri uygunsuzluğun nedeni ve çözümü ile alakalı olarak görüş bildirmemektedir. Ancak uygunsuzluklar YS.FR-24 Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyet Formları ile kayıt altına alınmaktadır.

**6.3.5.4.** Tetkik ekibi lideri, tetkik kanıtı ve bulguları ile alakalı olarak müşteri ve tetkik ekibi arasında farklılaşan görüşler olması durumunda çözüme girişiminde bulunmakta ve çözümlenmemiş hususları mutlaka kayıt altına almaktadır.

### 6.3.6. Tetkik Sonuçlarının Hazırlanması

Kapanış toplantısı öncesi, tetkik ekibi, tetkik ekip liderinin sorumluluğu altında;

- Tetkik hedefleri ve kriterlerine karşı, tetkik sırasında toplanan tetkik bulgularını ve diğer uygun bilgileri gözden geçirerek, uygunsuzlukları belirlemektedir.
- Tetkik prosesinin doğasında var olan belirsizliği göz önüne alarak, tetkik sonuçları üzerinde mutabık kalınmasını sağlamaktadır.
- Gerekli her tür takip faaliyetlerinde anlaşılmasını sağlamaktadır.
- Tetkik programının uygunluğu onaylanmalı veya gelecekteki tetkiklerle ilgili istenen herhangi bir değişiklik (Örn; belgelendirmenin kapsamı, tetkik süresi veya tarihi, gözetim sıklığı, tetkik ekibinin yeterliliği, vb.) tanımlanmaktadır.

### 6.3.7. Kapanış Toplantısının Yapılması

**6.3.7.1.** ORSER tetkiklerinin sonunda gerçekleştirilen resmi kapanış toplantısında, katılımcılar kaydedilir. Kapanış Toplantısının katılımcıları TC.FR-23 Tetkik Raporu ile kayıt altına alınmaktadır. Toplantı, müşterinin üst yönetimi, tetkik edilen prosesler veya fonksiyonlardan sorumlu uygun personelin katılımı ile gerçekleştirilmektedir. Tetkik ekibi lideri tarafından yürütülen, kapanış toplantısında belgelendirme ile ilgili tavsiyeleri içeren tetkik sonuçları sunulmaktadır. Her bir uygunsuzluk anlaşılır şekilde sunulmaktadır. Müşterinin uygunsuzluklara cevap vermesi için yeterli süre verilmelidir.

**6.3.7.2.** Kapanış toplantısı konuları aşağıdaki unsurları, müşterinin tetkik süreci ile farkındalığına bağlı olarak detaylandırılacak şekilde aşağıdaki konuları içermektedir:

- Müşteriye, elde edilen kanıtın örnekleme bilgisine dayanarak elde edildiğinin ifade edilmesi ve böylelikle belirsizliğin ifadesi,
- Tetkik bulgularının herhangi bir sınıflandırması da dahil, raporlama yöntemi ve süresi,
- Müşterinin belgelendirilme durumu ile ilgili herhangi bir sonuç da dahil, belgelendirme kuruluşunun uygunsuzlukları ele alma süreci,
- Tetkik sırasında tespit edilen herhangi bir uygunsuzluğu düzeltme ve düzeltici faaliyeti yapmak için bir plan hazırlaması için müşteriye verilen süre,
- Belgelendirme kuruluşunun tetkik sonrası faaliyetleri,
- Şikayetlerin ele alınması ve itiraz süreçleri hakkında bilgiler.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Belgelendirme Müdürü	Yönetim Kurulu

Kapanış toplantısı konuları tetkik ekip liderine verilen eğitimler, hizmet içi tecrübe değişim konuları ile aktarıldığı gibi tetkik dokümanlarından olan YS.FR-23 Tetkik Soru Listesi içinde tetkik ekip liderine hatırlatıcı bir çerçeveye sunması açısından da yer verilmektedir.

- 6.3.7.3.** Kapanış toplantısı sonunda müşteriye soru sorma fırsatı mutlaka verilmektedir. Eğer varsa tetkik ekibi ve müşteri arasında tetkik bulguları veya sonuçları ile ilgili farklı görüşler mümkünse üzerinde anlaşılacak üzere tartışılmalıdır. Çözümlemeyen farklı görüşler tetkik ekip lideri tarafından kayıt altına alınmakta ve ORSER'e bildirilmektedir.

### 6.3.8. Tetkik Raporu

- 6.3.8.1.** ORSER, her bir tetkik için müşteriye yazılı bir rapor sunmaktadır. Bu rapor ile iyileştirme fırsatları tanımlanabilir, ancak çözümleri ile ilgili tavsiyelerde bulunulmamaktadır. Tetkik raporunun mülkiyeti ORSER'e aittir.

- 6.3.8.2.** Tetkik raporunun içeriğinin gerekli ölçüde sağlanması tetkik ekibi liderinin sorumluluğundadır. ORSER Tetkik raporları, belgelendirme kararının bildirilmesine olanak verecek şekilde doğru yapılmış bir tetkike ait doğru, özlü ve net bilgiler içermektedir. Buna bağlı olarak aşağıda yer alan bilgileri içermektedir:

- a) Belgelendirme kuruluşunun tanımı,
- b) Müşteri ve müşteri yönetim temsilcisinin adı ve adresi,
- c) Tetkikin tipi (örneğin başlangıç, gözetim veya yeniden belgelendirme tetkiki ya da özel tetkikler),
- d) Tetkik kriterleri,
- e) Tetkikin amaçları,
- f) Tetkikin kapsamı, özellikle tetkik edilen kuruluşun organizasyon yapısı veya fonksiyonel birimlerin ya da proseslerin tanımlanması ve tetkikin süresi,
- g) Tetkik planından herhangi bir sapma ve nedenleri,
- h) Tetkik programını etkileyen önemli durumlar,
- i) Tetkik ekibi lideri, tetkik ekibi üyeleri ve beraberindeki kişilerin tanıtımı,
- j) Tetkik faaliyetlerinin yapıldığı (saha veya saha dışı, kalıcı ve geçici mekanlar) yerler ve tarihleri,
- k) Tetkik tipinin şartları ile tutarlı, kanıt ve sonuçlara referans veren tetkik bulguları (bk. Madde 9.4.5),
- l) Varsa, en son tetkikten beri meydana gelen müşterinin yönetim sistemini etkileyen önemli değişiklikler,
- m) Tanımlanmışsa, çözümlenmemiş hususlar,
- n) Tetkikin uygun olduğu takdirde, birleşik, ortak veya entegre olması,
- o) Tetkikin mevcut bilgilerin örnekleme prosesi esas alınarak gerçekleştirildiğine dair ifade,
- p) Tetkik ekibinin tavsiyesi,
- q) Tetkik edilen müşterinin uygun şekilde, belgelendirme dokümanları ve markalarının kullanımının kontrolü,
- r) Daha önceden belirlenen uygunsuzluklarla ilgili uygulanabilir düzeltici faaliyetlerin etkinliğinin doğrulanması.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Belgelendirme Müdürü	Yönetim Kurulu

**6.3.8.3. Madde 6.3.8.2'de yer alan bilgiler yanında ORSER raporlarının**

a) Aşağıdakilerle ilgili kanıtların bir özeti ile birlikte, yönetim sisteminin uygunluğu ve etkinliği ile ilgili ifade:

- Yönetim sisteminin uygulanabilir şartlar ve beklenen çıktıları karşılama yeteneği,
- İç tetkik ve yönetimin gözden geçirmesi prosesi,

b) Belgelendirme kapsamının uygunluğu ile ilgili bir sonuç,

c) Tetkik amaçlarının karşılandığının teyidi

bilgilerini de içermesi beklenmektedir.

**6.3.9.Uygunsuzlukların Sebeplerinin Analizi**

ORSER olarak her bir tetkik sonucunda müşteri kuruluştan, belirlenen süre içinde uygunsuzlukların sebep analizini yapması ve yapılan veya yapılması planlanan belirli düzeltme ve düzeltici faaliyetleri tanımlaması beklenmektedir. Aynı zamanda müşteri kuruluştan karşılıklı onaylanan terimde uygunsuzlukları ortadan kaldırması beklenmektedir.

**6.3.10. Düzeltme ve Düzeltici Faaliyetlerin Etkinliği**

Sebebe analizi yapılan ve ORSER'e müşteri kuruluş tarafından bildirilen sebep analizleri, düzeltme ve düzeltici faaliyet planları ve uygulamalarının; özellikle tetkik ekip lideri olmak üzere bir tetkik ekibi mensubu tarafından gözden geçirilmesi sağlanmaktadır. ORSER, tetkik ekibinin değerlendirmesi ile müşteri kuruluş tarafından gerçekleştirilen her bir düzeltme ve düzeltici faaliyetin uygunluğunu doğrulamaktadır. Uygunsuzlukların çözümünü desteklemek için elde edilen kanıt kayıt altına alınmaktadır.

Düzeltilme ve düzeltici faaliyetlerin etkinliğinin doğrulanması için aşağıdaki yöntemler kullanılmaktadır:

- İlave tam bir tetkik ile yerinde doğrulama
- İlave kısıtlı bir tetkikle yerinde doğrulama
- Müşteri tarafından sağlanan dokümanların gözden geçirilmesi

Müşteri kuruluş, gözden geçirme ve doğrulama sonucundan YS.FR-24 Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyet Talep Formu ile haberdar edilmektedir.

**6.4. Belgelendirme Kararı****6.4.1.Genel**

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Belgelendirme Müdürü	Yönetim Kurulu

**6.4.1.1.** ORSER’de belgenin verilmesi, reddedilmesi, belgelendirme kapsamının genişletilmesi veya daraltılması, belgenin yenilenmesi, iptal edilmesi, askıya alınması, geri çekilmesi, iptal edilmesi kararlarından birini veren kişilerin veya komite üyelerinin, tetkikleri yapanlardan farklı kişiler olması güvence altına alınmıştır. Belgelendirme kararı veren kişi/kişilerin uygun yeterliliğe sahip olması YS.PR-03 Personel Yönetimi Prosedürü ile garanti altına alınmaktadır.

**6.4.1.2.** ORSER’de belgelendirme kararı veren komite üyeleri hariç kişi/kişilerin ORSER’de çalışanlardan olması ya da ORSER’e kanuni bağlayıcı düzenleme ile bağlı olması sağlanmaktadır.

ORSER’de, belgelendirme ekibi veya diğer kaynaklardan gelen ilave bilgi ve açıklamalar dahil ilave her türlü bilgi kayıt altına alınmaktadır.

#### **6.4.2. Karar Vermeden Önce Yapılacak İşler**

ORSER’de, belgenin verilmesi, belgelendirme kapsamının genişletilmesi veya daraltılması, belgenin yenilenmesi, askıya alınması, geri çekilmesi, iptal edilmesi kararlarından birini vermeden önce aşağıdakileri hususların:

- Tetkik ekibi tarafından sağlanan bilgi, belgelendirme şartları ve belgelendirme kapsamına göre yeterlidir.
- Herhangi bir majör uygunsuzluk için düzeltme veya düzeltici faaliyetin gözden geçirilmesi, kabul edilmesi ve doğrulanması,
- Herhangi bir minör uygunsuzluk için düzeltme veya düzeltici faaliyetin gözden geçirilmesi, kabul edilmesi ve doğrulanması.

gözden geçirilmesi ile ilgili gereklilikler YS.PR.08 Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyet Prosedürü ile YS.PR-04 Belgelendirme Prosedürü ile tanımlanmaktadır.

#### **6.4.3. İlk Belgelendirme Kararı Verilmesi İçin Bilgi**

**6.4.3.1.** ORSER’de belgelendirme kararının verilebilmesi için tetkik ekibi tarafından en az aşağıdaki bilgilerin sunulması gerekmektedir:

- Tetkik raporu,
- Uygunsuzluklar ve uygun olduğu takdirde tetkik edilen kuruluş tarafından yapılan düzeltme ve düzeltici faaliyetler hakkındaki yorumlar,
- Başvurunun gözden geçirilmesinde kullanılmak üzere belgelendirme kuruluşuna sağlanan bilginin teyidi
- Tetkik amaçlarına ulaşıldığının teyidi,
- Herhangi bir şart veya gözlemlerle birlikte, belgenin verilip verilmemesine ilişkin tavsiye

**6.4.3.2.** Denetimi gerçekleştirilen kuruluştan belgelendirme kuruluşuna Majör uygunsuzluklar için gerçekleştirilmiş Düzeltme ve Düzeltici faaliyetlerin kanıtı Aşama 2 ‘den itibaren 6 ay içinde bildirilmelidir. Belgelendirme kuruluşunun,

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Belgelendirme Müdürü	Yönetim Kurulu



müşteri kuruluş tarafından sunulan düzeltme ve düzeltici faaliyetlerin yerine getirildiğini 6 ay içinde doğrulaması ile belgelendirme süreci devam eder; yerine getirildiğinin doğrulanmaması durumunda Aşama 2 denetiminin tekrar edilmesi gerekmektedir.

**6.4.3.3.** Belgelendirmenin başka bir belgelendirme kuruluşundan transfer olması durumunda ORSER'in belgelendirme kararı alabilmesi için müşteri kuruluşla ilgili belirlenmiş Uygunsuzluklarla ilgili olarak planlanan düzeltici faaliyet ve bu düzeltici faaliyetlerin kanıtlarının ORSER tarafından değerlendirilmesi ve kayıt altına alınması gerekmektedir. Transferi gerçekleştirilen firma için YS.FR-44 Transfer Firma Bilgi Formu ile kayıt altına alınmaktadır.

#### **6.4.4. Yeniden Belgelendirme İçin Bilgi**

ORSER, belge yenileme hakkındaki kararını, yeniden belgelendirme tetkiki sonuçlarına, belgelendirme periyodu boyunca sistemin gözden geçirilmesine ve belge kullanıcılarından alınan şikâyetlere dayanarak vermektedir.

### **6.5. Belgenin Devamı**

**6.5.1.** ORSER, bir müşteri kuruluşun belgesinin devamına karar vermesi için müşterinin yönetim sistemleri standardına uygunluğunun devam ettiğinin doğrulanmasını sağlamaktadır.

Bu doğrulama:

- Herhangi bir majör uygunsuzluk veya belgenin askıya alınması veya geri çekilmesine sebep olabilecek bir durumda, ORSER'in belgenin devamına karar vermesini tayin için tetkiki gerçekleştiren farklı personelden oluşmuş bir Belgelendirme Komisyonu tarafından bir gözden geçirmeyi başlatması ihtiyacını tetkik ekibi liderinin belgelendirme kuruluşuna rapor etmesini gerektiren bir sisteme sahip olması,
- Belgelendirme faaliyetlerinin etkin bir şekilde gerçekleştirileceğini teyit etmek için belgelendirme kuruluşunun kendi gözetim faaliyetlerini izleyebilmesi için yeterli personelin olması durumunda gerçekleştirilebilmektedir.

#### **6.5.2. Gözetim Faaliyetleri**

##### **6.5.2.1. Genel**

**6.5.2.1.1.** ORSER, belgelendirilmiş müşterinin yönetim sistemi kapsamında yer alan saha ve fonksiyonları ile ilgili gözetim faaliyetlerini, belgelendirilmiş müşteri ve yönetim sistemlerindeki değişiklikleri göz önünde bulundurarak gerçekleştirmektedir.

**6.5.2.1.2.** Gözetim faaliyetleri, belgelendirilmiş müşterinin yönetim sistemlerinin, belgelendirilmesini sağlayan standartların belirlenmiş şartlarını

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Belgelendirme Müdürü	Yönetim Kurulu

karşılığının sahada denetlenmesi ile gerçekleştirilmektedir. Saha denetimleri aşağıdaki gözetim faaliyetleri de gerçekleştirilebilmektedir:

- Sözlü mülakatlar
- Belgelendirilmiş kuruluşun aldığı belge ile yürüttüğü faaliyetler (promosyon malzemeleri, internet sayfası, logoların doğru kullanımı, vb.)
- Belgelendirilmiş müşterinin dokümantasyon kontrolü
- Belgelendirilmiş müşterinin performansının izlenmesi için diğer araçlar

### 6.5.2.2. Gözetim Tetkiki

ORSER, gözetim tetkiklerini belgelendirilmiş yönetim sistemlerinin şartları karşılmasına dair güvenin sürdürülmesini ortaya koyacak şekilde planlamaktadır. Buna göre gözetim saha tetkikleri kısıtlı olmamakla beraber asgari aşağıdaki hususları içermektedir:

- İç tetkikleri ve yönetimin gözden geçirmesini,
- Bir önceki tetkik esnasında tanımlanan uygunsuzluklar hakkında yapılan faaliyetlerin gözden geçirilmesini,
- Şikayetlerin ele alınmasını,
- Belgelendirilmiş müşterinin amaçlarını gerçekleştirmesi ve ilgili yönetim sisteminin/sistemlerinin amaçları bakımından yönetim sisteminin etkinliğini,
- Sürekli iyileştirmeyi amaçlayan planlanmış faaliyetlerin gelişimini,
- Operasyonel kontrolün sürdürüldüğünü,
- Değişikliklerin gözden geçirilmesini,
- Markaya ve/veya belgelendirmeye yapılan diğer atıfları

### 6.5.3. Yeniden Belgelendirme:

#### 6.5.3.1. Yeniden Belgelendirme Tetkikin Planlanması:

**6.5.3.1.1.** Yeniden belgelendirme tetkikleri yönetim sistemlerinin bir bütün halinde sürekli uygunluğu ve etkinliği ile belgelendirmenin kapsamı için uyumluluğu ve uygulanabilirliğinin teyit edilmesi için gerçekleştirilmektedir. Yeniden belgelendirme tetkiki, ilgili yönetim sistemi standardı ve diğer zorunlu hüküm ifade eden dokümanın şartlarının tamamının sürekli olarak yerine getirildiğini değerlendirmek için planlanmakta ve gerçekleştirilmektedir. Bu planlama ve gerçekleştirme, belgenin bitiş tarihinden önce yenilemenin gerçekleşmesi için uygun zaman aralığında yapılmaktadır.

**6.5.3.1.2.** Yeniden belgelendirme faaliyeti, önceki gözetim tetkiki raporlarının gözden geçirilmesi ve yönetim sisteminin en yakın belgelendirme döngüsünde performansının değerlendirilmesini de içermektedir.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Belgelendirme Müdürü	Yönetim Kurulu

**6.5.3.1.3.** Yeniden belgelendirme tetkik faaliyetlerinde, yönetim sisteminde, müşteride veya yönetim sisteminin çalıştığı kapsamda (mevzuattaki değişiklikler gibi) önemli bir değişiklik olduğunda, ayrı bir Aşama 1 tetkiki planlanmaktadır.

**NOT:** Belgelendirme döngüsünde herhangi bir zamanda oluşabilir bu tip değişiklikler, iki aşamalı olan veya olmayan bir özel tetkik gerçekleştirmesini gerektirebilmektedir.

### **6.5.3.2. Yeniden Belgelendirme Tetkiki**

**6.5.3.2.1.** Yeniden belgelendirme tetkiki, aşağıdaki hususları ele alan bir saha tetkikini kapsamaktadır:

- İç-dış değişiklikler, bu değişikliklerin belgelendirme kapsamında meydana getirdiği değişiklikler ya da kapsam çerçevesinde değişikliklerin uygulanabilirliği çerçevesinde yönetim sistemlerinin uygunluğunun değerlendirilmesi
- Bütünsel performansı arttırmak için yönetim sisteminin etkinliğini ve iyileştirilmesini sürdürmeye yönelik gösterilen taahhüdünün gözlemlenmesi
- Belgelendirilmiş müşterinin amaçlarına ulaşma ve ilgili yönetim sistemi/ sistemlerinin amaçlanan sonuçları bakımından yönetim sisteminin etkinliğinin ortaya konması

**6.5.3.2.2.** Herhangi bir majör uygunsuzluk durumunda ORSER düzeltme ve düzeltici faaliyet için müşteri kuruluşa bir süre verilmektedir. Bu faaliyetler, belgelendirme süresi dolmadan gerçekleşmelidir. Düzeltme ve düzeltici faaliyetler müşteri kuruluş tarafından ORSER ile paylaşıldıktan sonra ORSER belgelendirme süresi dolmadan doğrulama faaliyetlerini yapmaktadır.

**6.5.3.2.3.** Var olan belgelendirmenin süresi sona ermeden yeniden belgelendirme faaliyetleri başarı ile sona erdikten sonra, yeniden belgelendirmenin geçerlilik süresi belirlenirken, var olan belgelendirmeye ait geçerlilik süresi referans alınmaktadır.

**6.5.3.2.4.** Belgenin geçerlilik süresinden önce, yeniden belgelendirme tetkiki düzeltme ve düzeltici faaliyetlerin kanıtlarının ortaya konmadığı ve doğrulanmadığı durumda, ORSER tarafından müşteri kuruluşa Yeniden belgelendirilme önerilmemekte ve sürecin ilerleyen aşamalarında neler olacağı anlatılmaktadır.

**6.5.3.2.5.** Belgelendirme süresinin sonunda göze çarpan şekilde belgelendirmeyi engelleyecek uygulama eksikliklerinin tespit edilmesi durumunda, eksiklerin giderilmesi şartıyla belgelendirme 6 aylığına geri

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Belgelendirme Müdürü	Yönetim Kurulu

çekilebilmektedir. Aksi takdirde Aşama 2 yeniden gerçekleştirilmektedir. Bu durumda belge üzerindeki geçerli tarih yeniden belgelendirme tarihidir, geçerlilik süresi ise belirlenirken önceki belgelendirme döngüsü esas alınmaktadır.

#### 6.5.4.Özel Tetkikler

##### 6.5.4.1. Kapsam Genişletme

Müşteri kuruluş tarafından, halihazırda sahip olunan belgenin var olan kapsamında genişletme talebinde bulunulması durumunda, ORSER’de Müracaat Değerlendirme Ekibi “Kapsam Genişletme Müracaat”ını değerlendirilmekte, buna göre kapsam genişletmenin uygun olup olmadığının tespit edilmesi için gerekli denetim süresi belirlenmektedir. Bu tetkik bir gözetim tetkiki ile entegre şekilde gerçekleştirilebilmektedir.

##### 6.5.4.2. Kısa Süreli Tetkikler

Belgelendirilmiş müşterinin, kısa süre içinde veya haber vermeden denetlenmesi aşağıdaki durumlarda olabilmektedir:

- Şikayetleri soruşturmak
- Değişiklikleri ele almak
- Askıya alınma durumlarının takibini yapmak, vb.

Her bir konu ile alakalı kısa tetkiklerin hangi koşullar altında gerçekleştirilebileceği ile alakalı olarak denetim öncesi müşteri kuruluş ORSER tarafından bilgilendirilmektedir.

ORSER de bu kısa süreli denetimlerde firmanın itiraz etmeyeceği bir tetkik ekibi seçilmesine özen gösterilmektedir. Bunun için risk analizleri değerlendirilmektedir.

Kısa süreli ve habersiz denetimler ancak müşteri kuruluşun, düzeltici faaliyetlerini uygulanması veya standart ve düzenleyici gerekliliklere uygunluk hakkında haklı endişeler oluşması durumunda gerçekleştirilmektedir. Bunun dışındaki konular kapsam genişletme, gözetim ya da yeniden belgelendirme tetkik süreçleri ile takip edilmektedir.

#### 6.5.5.Belgenin Askıya Alınması, Geri Çekilmesi veya Kapsamının Daraltılması

**6.5.5.1.** ORSER’de müşteri kuruluş belgesinin askıya alınması, iptali, geri çekilmesi süreçlerini YS.POL-02 Tarafsızlık Politikası çerçevesinde, YS.PR-11 İptal, Askı, Geri Çekme, Kapsam Daraltma Prosedürü’ne göre gerçekleştirilmektedir.

**6.5.5.2.** ORSER’in müşteri kuruluşun belgesini askıya alması için aşağıdaki durumların oluşması gerekmektedir:

- Müşteri kuruluşun belgelendirilmiş yönetim sisteminin, bu sistemin etkili olmasına yönelik şartları dâhil olmak üzere, belgelendirme şartlarını karşılamada devamlı ve ciddi şekilde başarısız olması,

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Belgelendirme Müdürü	Yönetim Kurulu

- Belgelendirilmiş müşterinin gözetim veya yeniden belgelendirme tetkiklerinin gerekli sıklıkta yapılmasına izin vermemesi,
- Belgelendirilmiş müşterinin, gönüllü olarak askıya alma talebinde bulunması.

**6.5.5.3.** Askıya alınma sürecinde Müşteri Kuruluşun belgesi kısa süreliğine geçersiz sayılmaktadır.

**6.5.5.4.** Askıya alınan belge, askıya alınma süreci çözülene kadar ORSER 'de muhafaza edilmektedir. Askıya alınma süreci içinde belgenin askıya alınmasına neden olan konunun çözülememesi sonucunda belge geri çekilmekte ya da iptal edilmektedir.

NOT: Askıya alınma süreci 6 ayı geçmemektedir.

**6.5.5.5.** Müşteri belgelendirme kapsamının bir kısmı için belgelendirme şartlarını karşılamada devamlı veya ciddi başarısızlık gösterdiğinde, ORSER, müşterinin belgelendirme kapsamının şartlarını karşılamayan kısmını dışarıda tutacak şekilde kapsamı daraltmaktadır. Bu tip bir daraltmanın, belgelendirme için kullanılan standardın şartlarıyla uyumlu olması sağlanmaktadır.

#### **6.5.6. İtirazlar:**

**6.5.6.1.** ORSER'in itirazları alma, değerlendirme ve bunlar hakkında karar verme süreçleri ile alakalı olarak YS.PR-07 Şikayet, İtiraz ve Uyuşmazlık Prosedürü bulunmaktadır.

**6.5.6.2.** ORSER, itirazları ele almanın bütün seviyelerindeki kararlardan sorumludur. ORSER'de itirazları ele alarak değerlendiren kişilerin, tetkikleri gerçekleştiren ve belgelendirme kararı verenlerden, bağımsız olarak oluşturulmuş bir Şikayet-İtiraz Komitesi tarafından gerçekleştirilmesi sağlanmaktadır.

**6.5.6.3.** ORSER'de itirazların kabulü, soruşturması ve kararının, itiraz edene karşı ayrımcı herhangi bir faaliyetle sonuçlanmaması garanti altına alınmaktadır.

**6.5.6.4.** ORSER'de itiraz alma süreci genel olarak aşağıdaki uygulamaları içermektedir:

1. YS.FR-14 İtiraz ve Şikayet Formu ile itirazların alınması ve kayıt altına alınması
2. Şikayet ve İtiraz Komitesi tarafından itirazın değerlendirilmesi
3. Şikayet ve İtiraz Komitesi tarafından YS.LS-05 Uyuşmazlık/ Şikayet/İtiraz Takip Listesi ile alınan itiraza benzer itirazların değerlendirilmesi.
4. Kök neden ve düzeltici faaliyetlerin belirlenmesi, Şikayet ve İtiraz Komitesine sunulması, kayıt altına alınması
5. Planlanan aksiyonların gerçekleştirilmesi, Şikayet ve İtiraz Komitesi tarafından uygunluklarının doğrulanması
6. Sonuçların YS.FR-14 İtiraz ve Şikayet Formu ile kayıt altına alınması.
7. Müşteri kuruluş ile sürekli iletişim, sonuçların resmi yolla bildirilmesi ve kayıt altına alınması

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Belgelendirme Müdürü	Yönetim Kurulu

**6.5.7. Şikayetler:**

- 6.5.7.1.** ORSER, şikayetleri ele almanın bütün aşamalarındaki kararlardan sorumludur.
- 6.5.7.2.** Şikayetlerin kabulü, soruşturulması ve sonucunda alınan kararların, şikayet edene karşı ayrımcı herhangi bir faaliyetle sonuçlanmayacağı garanti altına alınmaktadır.
- 6.5.7.3.** Şikayetin alınması üzerine, ORSER' de öncelikle şikayetin kendisinin sorumlu olduğu belgelendirme faaliyetleriyle ilgili olup olmadığını teyit edilmektedir. Şikayet, belgelendirme faaliyetleriyle ilgiliyse şikayet ele alınmaktadır. Şikayet, belgelendirilmiş bir müşteriyle ilgiliyse, şikayetin sorgulanmasında belgelendirilmiş yönetim sisteminin etkinliği dikkate alınmaktadır.
- 6.5.7.4.** Şikayet ORSER' e ulaştıktan sonra en kısa sürede şikayetin sahibi müşteri kuruluşa ulaştırılmaktadır.
- 6.5.7.5.** ORSER şikayetlerin alınması, verilerin toplanması, değerlendirilmesi ve hakkında karar alınması ile alakalı sürecini YS.PR-07 Şikayet, İtiraz ve Uyuşmazlık Prosedürü ile yönetmektedir.
- 6.5.7.6.** Şikayetleri ele alma süreci genel olarak aşağıdaki uygulamaları içermektedir:
1. Şikayetleri YS.FR-14 İtiraz ve Şikayet Formu ile kayıt altına almak.
  2. Şikayetin Şikayete konu olan müşteri kuruluşa bildirilmesi
  3. Gerekli olduğu durumda kısa süreli bir denetim ya da habersiz bir denetim ile şikayetin gerekçeleri ile alakalı yeterli verinin toplanması
  4. Verilerin Şikayet ve İtiraz Komitesi tarafından değerlendirilmesi
  5. Yapılacak düzeltmeye karar verilmesi.
  6. Şikayete konu olan konuların takibi ile alakalı süreçte ORSER'in takip, tetkik süreçlerindeki yetersizliklerin olduğunun tespit edildiği durumda Düzeltici faaliyetlerin belirlenmesi
  7. Müşteri Kuruluşun şikayete konu olan uygunsuzluklarla ilgili Düzeltici Faaliyet Planlamalarının alınması
  8. Şikayet/İtiraz Komitesi tarafından ORSER düzeltme, düzeltici faaliyet ve müşteri kuruluş düzeltici faaliyetlerinin değerlendirilmesi ve doğrulanması
  9. Sonuçlar ile alakalı olarak Şikayeti yapana yazılı resmi bildirimde bulunulması
  10. Şikayet konusunun ve bunun çözümünün kamuoyuna verilir verilmeyeceği, verilecekse ne kapsamda verileceği konusunu, müşteri ve şikayet sahibi ile birlikte belirlemektedir.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Belgelendirme Müdürü	Yönetim Kurulu

## 6.6. Müşteri Kayıtları:

**6.6.1.**ORSER, başvuru yapan kuruluşlar ile tetkik edilen, belgelendirilen veya belgeleri geri çekilen ve askıya alınan bütün kuruluşlar dâhil olmak üzere, bütün müşteriler için tetkik ve diğer belgelendirme prosesleri hakkındaki kayıtları YS.FR-40 Tetkik Programı Takip Formu ile muhafaza etmektedir.

Bu form ile aşağıdaki bilgiler kayıt altına alınmaktadır:

- Başvuru yapan potansiyel müşteriler
- Başvuruları kabul edilen müşterilerin sektör, kategori kodları
- Tetkik kriterleri
- Belgelendirme sürecinde yer aldıkları aşamalar ( belgelendirme, gözetim, askıda olma, geri çekilme, iptal)
- Belgelendirme periyotları ile alakalı tarih bilgisi
- Süreçlerin tamamlanması durumunda gerekçesi, vb.

**6.6.2.**ORSER'de belgelendirilmiş müşteriler ile alakalı olarak da aşağıdaki bilgiler dokümente edilmiş olarak muhafaza edilmektedir:

- YS.FR-05 Belgelendirme Müracaat Formu ile başvuru bilgileri
- YS.FR- 23 Tetkik Raporu(Soru Listesi) ile İlk, gözetim ve yeniden belgelendirme tetkik raporları,
- YS.FR-07 Belgelendirme Sözleşmesi ile belgelendirme anlaşması,
- Örneklem için kullanılan yönteminin gerekçelendirilmesini (uygun olduğu takdirde),
- YS.FR-22 Tetkik Adam/gün Hesaplama Formu ile Tetkikçi adam/gün süresi hesabı
- YS.FR-24 Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyet Formu ile düzeltme ve düzeltici faaliyetlerin doğrulamaları,
- YS.LS-05 Uyuşmazlık/ Şikayet/ İtiraz Takip Listesi ile itirazlar ve şikayetler ile bunları takip eden düzeltme ve düzeltici faaliyetlerin kayıtları,
- Uygulanabilir olduğunda, YS:FR-46 Komite Tutanakları ile komite tutanakları ve kararları,
- YS.FR- 45 Serbest Bırakma Formu ile belgelendirme kararlarının dokümantasyonu,
- Ürün, proses veya uygulanabilir olduğunda hizmet ile ilgili olarak belgelendirme kapsamı dâhil olmak üzere belgelendirme dokümanları,
- Belgelendirmenin güvenilirliğini sağlamak için tetkikçilerin ve teknik uzmanların yeterlilik kanıtı gibi gerekli olan ilgili kayıtları,
- YS.FR-40 Tetkik Programı Takip Formu ile tetkik programları.

**6.6.3.**ORSER, başvuruda bulunan ve belgelendirilmiş olan müşteri hakkındaki kayıtlar, bilgilerin gizliliğini güvence altına almak için koruma altında tutulmaktadır. Kayıtların, gizliliğinin sürdürülmesini temin edecek şekilde taşınmasını, aktarılmasını veya nakledilmesini sağlamak ve konu le gereklilikler YS.PR-02 Kayıtların Kontrolü Prosedürü ile tanımlanmaktadır.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Belgelendirme Müdürü	Yönetim Kurulu



**6.6.4.**ORSER kayıtların uygun şekilde tutularak muhafaza edileceğine dair taahhüdünü YS.POL.01 Entegre Yönetim sistemi Politikası ile belirtmektedir. Kayıtların muhafaza edilmesi, uygun sürelerde saklanması ile ilgili sürecini YS.PR-02 Kayıtların Kontrolü Prosedürü'ne göre gerçekleştirmektedir.

## 7. İLGİLİ DOKÜMANLAR:

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Belgelendirme Müdürü	Yönetim Kurulu