

## Belgelendirme Kuralları Talimatı

	Ad, Soyad	Tarih	İmza
Hazırlayan / Revize Eden	Hilal AY	23.11.2021	
Kontrol Eden	Selim YILMAZ	23.11.2021	
Onaylama / Serbest Bırakma	Burcu ÇELEBİ	24.11.2021	

### İÇİNDEKİLER

1	GİRİŞ .....	3
2	KAPSAM .....	3
3	YASAL DURUM .....	3
4	GİZLİLİK.....	3
5	TANIMLAR .....	3
6	ORGANİZASYON YAPISI.....	4
7	GENEL ŞARTLAR .....	4
7.1	Müşteri Yükümlülükleri.....	4
7.2	TÜV AUSTRIA TURK Yükümlülükleri.....	5
7.3	Belgelendirme Logosunun Kullanımı .....	6
7.4	Ücretler .....	7
7.5	Belge Kapsamının Genişletilmesi & Daraltılması .....	7
7.6	Şikayet Denetimleri (Özel Denetim) .....	7
7.7	Belgelendirmenin Askıya Alınması .....	8
7.8	Belgenin Geri Çekilmesi .....	8
7.9	Belgenin İptali .....	8
7.10	Şikayetler ve İtirazlar .....	9
7.11	İtirazlar .....	9
7.12	Bilgilerin 3. Taraflara Açıklanması .....	9
7.13	Belgeli Kuruluşlar Listesi.....	9
8	İLGİLİ DOKÜMANLAR .....	9
9	REVİZYON GEÇMİŞİ .....	10

ELEKTRONİK NÜSHA. BASILMIŞ HALİ KONTROLSÜZ KOPYADIR

### 1 GİRİŞ

Bu belgelendirme kuralları TÜRKAK politikaları ile uyum içinde geliştirilmiştir. Bu talimat TÜV AUSTRIA TURK' e belgelendirilmek amacı ile başvuran müşterilere, TÜV AUSTRIA TURK belgelendirme şartlarını açıklamak amacıyla hazırlanmış olup EN ISO/IEC 17021 ve EN ISO 27006'ya uygunluk teşkil etmektedir. TÜV AUSTRIA TURK BELGELENDİRME EĞİTİM VE GÖZETİM HİZMETLERİ LTD. ŞTİ. aşağıda "TÜV AUSTRIA TURK" adı altında ifade edilir.

### 2 KAPSAM

TÜV AUSTRIA TURK Türkiye Cumhuriyeti yasalarına göre kurulmuş, TC Mevzuatına göre faaliyet gösteren ve bu konuda tam uygunluğu bulunan, bağımsız, üçüncü taraf denetim ve uluslararası standartlara göre belgelendirme hizmeti veren bir belgelendirme kuruluşudur.

### 3 YASAL DURUM

Türkiye yasalarına göre tescil edilen TÜV AUSTRIA TURK Ltd. şirketi Türkiye'de ve başvuru olması durumunda yurtdışında da faaliyet gösteren bağımsız ortaklı ve yönetimli bir belgelendirme kuruluşudur.

### 4 GİZLİLİK

TÜV AUSTRIA TURK, çalışanlarının, tetkikçilerinin ve teknik uzmanlarının müşterileri ile ilişkileri sırasında edindikleri herhangi bir bilgi konusunda ilgili belgelendirme sürecinde gizliliği koruduklarını temin etmekle yükümlüdür. Her çalışanın, denetçi ve teknik uzmanın, her zaman müşteri ile ilgili tam gizliliği garantileyen bir gizlilik anlaşmasını imzalaması, doğrulanması gerekmekte ve hâlihazırda uygulanmaktadır.

### 5 TANIMLAR

**Denetim:** Bir kuruluşun belgelendirme/tescil ile ilgili olarak belgelendirme/tescil kararını vermek üzere kuruluşun belgelendirme/tescil işlemlerine temel alınan standardın ilgili şartlarını karşılayıp karşılamadığını tayin etmek ve dokümantasyonun gözden geçirilmesi, tetkik, tetkik raporunun hazırlanması ve dikkate alınması da dahil belge/tescil işleminin sonuçlandırılması için gerekli bilgileri sağlamak üzere yapılan bütün faaliyetler.

**Uygunsuzluk:** Yönetim sistemi şartlarından bir tanesinin veya daha fazlasının eksikliği, veya uygulanamaması veya sürdürülememesi veya mevcut objektif kanıtlara göre kuruluşun sağlayacağı kalite konusunda önemli oranda şüphe doğurucu bir durum.

**Majör (Büyük) Uygunsuzluk:** Standart maddelerinden herhangi birinin veya alt başlıklarının yeterli olarak tanımlanmaması ve/veya uygulanmamasıdır. Aynı zamanda sistemin sağlıklı çalışmasını etkileyecek eksiklik ve aksaklıkların olmasıdır.

**Minör (Küçük) Uygunsuzluk:** Sistem standart şartlarından, sistemin genelini etkilemeyen uygunsuzluklardır. Kuruluşun yönetim sisteminin, tetkik standardındaki bir maddeye, yönetim sisteminin işlemlerini etkilemeyecek düzeyde diğer unsurlardan bağımsız ve münferit uygunsuzluklardır Yönetim sisteminin yapısından kaynaklanmayan ve sistemin kontrollü proses, üretim sağlama becerisini azaltmayan uygunsuzluk türüdür. Firmanın dokümente edilmiş yönetim sistemi ya da gereksinimlerle ilgili kısmi uygunsuzluklar, firma yönetim sisteminin uygulanmasında görülen sapmalardır.

**Gözlem:** Tetkik heyetinin bir sonraki tetkike de yardımcı olması amacıyla belgelendirmeye esas yönetim sistemi ile ilgili olumlu veya olumsuz yazılı görüşlerdir.

## 6 ORGANİZASYON YAPISI

TÜV AUSTRIA TURK' ün tüm faaliyetleri TÜV AUSTRIA TURK yönetimi kontrolünde idare edilir. TÜV AUSTRIA TURK' ün sorumlulukları, yetkileri ve organizasyon içi ilişkileri tanımlayan organizasyon şemasının bir kopyasına TÜV AUSTRIA TURK web sitesinden ulaşılabilir.

Belgelendirmenin yapılması, sürdürülmesi, genişletilmesi, daraltılması, askıya alınması, askıdan indirilmesi veya geri çekilmesi ile ilgili kararlar teknik yeterliliğe sahip TÜV AUSTRIA TURK Belgelendirme Müdürü ve/veya Tescil Komitesi tarafından karara bağlanır. Komite tarafından alınan her türlü karar oybirliğiyle alınır. TÜV AUSTRIA TURK bu süreçleri kesinlikle dışarıdan bir kuruluşa devretmez.

Müşteri belge tescilinin, bu kuralların devamlılığının sağlanmasında başarısız olursa Belgelendirme Müdürü ile birlikte Belgelendirme Tescil Komitesi belirlenmiş şartlara göre gerekli gördüğü durumlarda, sertifikayı geri çekilmesine, kapsamının daraltılmasına, sertifika verilmemesine veya yeniden belgelendirme yapılmamasına karar verebilir. Bu kararlar ve kararların alınma sebepleri Belgelendirme Tescil Komitesi tarafından yazılı olarak bildirilir.

Belgelendirme müdürü ve Belgelendirme Tescil Komitesi, organizasyonun iflas yasalarına tabi hale gelmesi, alacakları ile herhangi bir düzenleme ve anlaşmaya gidilmesi, zorla ya da kendi isteği ile tasfiyeye gidilmesi (yeniden yapılanma hariç), işin alıcısının çıkması ve iyi niyetli müteşebbis olma ehliyetinin yitirildiği durumlarda sertifikayı geri almaya, sertifika verilmemesine ya da yenilenmemesine karar verebilir. Bu gibi kararlar ve sebepleri müşteriye yazılı olarak bildirilecektir.

## 7 GENEL ŞARTLAR

### 7.1 Müşteri Yükümlülükleri

Tescili edinmek ve sürdürmek için tüm müşterilerin kabul etmesi ve uyması gereken temel şartlar ve gereklilikler aşağıdaki gibidir;

- ✓ Müşteri ilgili standardın gerekliliklerine, bu dokümanda belirtilen gerekliliklere ve Belgelendirme Sözleşmesi şartlarına uymalıdır. Bu dokümanın belgelendirme hizmet sözleşmesinin ayrılmaz bir parçası olduğu ve bu dokümandaki şartlara uyulma zorunluluğunun da sözleşmede belirtildiği unutulmamalıdır.
- ✓ Müşteri, denetime tabi olacağı standartların gerektirdiği dokümanlara uygun yazılı bir yönetim sistemine sahip olmalı ve en az iki ay işletmiş ve ilk belgelendirme denetiminden önce incelenebilmesi için gerekli olan kayıtları TÜV AUSTRIA TURK' e göndermelidir.
- ✓ Müşteri, belgelendirme denetiminin tamamlanabilmesi için TÜV AUSTRIA TURK' e bütün gerekli bilgi, erişim ve düzenlemeleri sağlamalıdır. Müşterinin ayrıca; tabii olunan standardın gerekliliklerini yerine getirmek üzere bir yönetim temsilcisi atması, denetim esnasında TÜV AUSTRIA TURK denetim ekibine rehberlik yapması ve yardımcı olması için bu kişiyi görevlendirmesi ve bu görev hakkında bilgilendirmesi gerekmektedir.
- ✓ Müşteri, denetimi sonrası TÜV AUSTRIA TURK tarafından tespit edilen küçük (minör) uygunsuzlukları varsa, kapatmayı taahhüt ettiği süre içerisinde objektif delilleriyle birlikte göndermesi gerekmektedir.
- ✓ Müşteri, denetimi sonrası TÜV AUSTRIA TURK tarafından tespit edilen ve takip denetimi gerektiren büyük (majör) uygunsuzlukları varsa, TÜV AUSTRIA TURK ile belirlenen tarihte tekrar takip denetimine girmesi gerekmektedir.
- ✓ Belgelendirme, TÜV AUSTRIA TURK ve müşteri arasında teyit edilen ve sadece belge üzerinde belirtilen kapsam dâhilindeki alanlara uygulanması gereklidir.
- ✓ TÜV AUSTRIA TURK tarafından Belgelendirme Kurallarında yapılan değişiklikler neticesinde alınan kararlara müşteriler, verilen termin süreci içerisinde gerekli değişiklikleri yapmakla sorumludur. Bu doküman TÜV AUSTRIA TURK web sitesinde güncel şekilde kamuya açık olarak bulundurulmaktadır.

## TÜV AUSTRIA TURK – Sistem Belgelendirme

- ✓ Müşteri, kendisine gelmiş ve TÜV AUSTRIA TURK tarafından denetlenecek olan her türlü şikâyetin kayıtlarını muhafaza etmekle yükümlüdür. Alınan her şikâyet incelenmeli ve gereken yerde düzeltici faaliyet uygulanmalı ve istendiği takdirde TÜV AUSTRIA TURK' e ve/veya TÜRKAK' a sunabilmelidir.
- ✓ Müşterilerin, en fazla 12 ay içinde olacak şekilde en az bir kez, tüm yönetim sistemini denetlemesi gerekir. Bu denetim; uygun nitelikli ve denetim yapılan bölümden bağımsız bir ikinci şahıs tarafından gerçekleştirilmelidir.
- ✓ Müşterilerin, en fazla 12 ay içinde olacak şekilde en az bir kez üst yönetimi tarafından yönetim sisteminin gözden geçirmesinin yapılması gerekmektedir.
- ✓ Müşteri, birden fazla yerde bulunan işletmeleri içeren belgelendirmelerin geçerliliğini etkileyecek herhangi bir değişiklikten TÜV AUSTRIA TURK' ü haberdar etmelidir.
- ✓ Bir tescil belgesinin yayınlanması, hiçbir şekilde müşterinin ürün veya hizmetlerinin TÜRKAK veya herhangi bir resmi kuruluş tarafından onaylandığı anlamına gelmez.
- ✓ Müşteri belgelendirmesini, TÜV AUSTRIA TURK' ün itibarını zedeleyecek şekilde kullanamaz, TÜV AUSTRIA TURK' ün yanlış anlaşılmasına sebebiyet verebilecek veya TÜV AUSTRIA TURK' ü yetkisiz olarak gösterebilecek herhangi bir beyanda bulunamaz.
- ✓ Müşteri, TÜV AUSTRIA TURK tarafından kendisine sağlanan bilgileri aldığı, incelediğini ve gerekli noktalarda uygulamaya koyduğunu temin eden prosedürlere sahip olmalıdır.
- ✓ Sözleşmenin 4.4 ve 4.5 maddesinde belirtilen hususlarda bir değişiklik olduğunda kuruluş bu değişiklikleri (Unvan, adres, yeni şube açılması, iflas, üretimin veya hizmetin durması vs )en geç 3 ay içerisinde TÜV AUSTRIA TURK' e bildirmekle yükümlüdür. Bildirmediği takdirde değişikliğin içeriğine göre TÜV AUSTRIA TURK sertifikayı askıya alma ya da iptal etme ya da özel denetim yapma hakkına sahiptir.
- ✓ Müşteri; hiçbir belgelendirme dokümanını, raporunu veya logoları ya da bunların bir kısmını yanıltıcı tarzda kullanmamalıdır.
- ✓ Sertifika, sertifikada adı geçen müşterinin mülkiyetinde olup, hiçbir şekilde başka bir kurum ya da tüzel kişiliğe devredilemez.
- ✓ Müşterilerin denetimi takiben kendilerine gönderilen TÜV AUSTRIA TURK hizmet faturalarını belirtilen zaman içinde ödemeleri gerekmektedir.
- ✓ 6331 Sayılı İş Güvenliği kanunu gereği tüm iç güvenlik tedbirlerinin alınmasını ve denetime katılan denetçi, teknik uzman, gözlemcilerin saha ziyaretleri sırasında iş sağlığı ve güvenliği önlemlerini almak.
- ✓ Saha denetimleri esnasında, denetim sürecine etki etmeyecek şekilde gerekli iç düzenlemeleri, planlamaları Denetim Planına uygun olarak yapmak

## 7.2 TÜV AUSTRIA TURK Yükümlülükleri

- ✓ TÜV AUSTRIA TURK, TÜRKAK akreditasyonunu devam ettirmekle yükümlüdür.
- ✓ Belgelendirmenin yapılması, sürdürülmesi, genişletilmesi, daraltılması, askıya alınması, askıdan indirilmesi veya geri çekilmesi ile ilgili kararları almak ve işlemlerini yürütmek TÜV AUSTRIA TURK' ün temel yükümlülüğüdür.
- ✓ TÜV AUSTRIA TURK, müşteri tarafından istenen belgelendirme kapsamı özel bir programla ilgili ise gerekli bütün açıklamaları başvuran tarafa sağlamakla yükümlüdür.
- ✓ TÜV AUSTRIA TURK, başvuran tarafından talep edildiğinde kullanılan yabancı dil gibi özel şartlara göre denetim hizmeti verilebilme kapasitesini sağlamakla yükümlüdür.
- ✓ TÜV AUSTRIA TURK, müşteri ile ilgili tüm bilgi ve belgeleri prosedürleri gereği gizli tutmakla, gizlilik hükümlerini içeren sözleşmeyi tüm personele, denetçilere, uzmanlara ve komitelere imzalatmakla yükümlüdür.
- ✓ TÜV AUSTRIA TURK, denetimlerden önce müşteriye BGYS ile ilgili denetim ekibinin gözden geçirmesine olanak sağlayamayacak düzeyde gizli ve hassas bilgi içeren dokümanları olup olmadığını MS-FRM-035 ve Ekleri ile sorar. Bu tarz bilgiler varsa TÜV AUSTRIA TURK, bu bilgilere erişilemediği durumda denetimin doğru biçimde yapılıp yapılamayacağını MS-FRM-031 Başvuru Gözden Geçirme Formu ile değerlendirerek kayıt altına alır. Eğer TÜV AUSTRIA TURK bu bilgilere erişim olmadan denetimin doğru biçimde gerçekleştirilemeyeceği kanaatine varırsa bu bilgilere uygun oranda erişim açılmadan denetimin yapılmayacağını müşteriye yazılı olarak bildirir. Bu incelemeler BGYS Sorumlusu

## TÜV AUSTRIA TURK – Sistem Belgelendirme

- tarafından ISO 27001 standardının EKA'sında yer alan herhangi bir maddeyi hariç tutamayacağından, müşteri tarafından gizlenen bilginin seviyesi bu kriter baz alınarak değerlendirilir.
- ✓ Müşteriye yönelik objektif deliller içeren şikâyetler söz konusu olduğunda şikâyetin durumuna göre TÜV AUSTRIA TURK müşteriye haberli veya habersiz bir şekilde tek başına veya TÜRKAK ile birlikte özel denetim statüsünde denetleyebilir. Böyle bir durumda müşteri de özel denetim için gereken şartları sağlamak ve denetimin gereklerini yerine getirmekle yükümlüdür.
  - ✓ TÜV AUSTRIA TURK denetçilerine bazen TÜV AUSTRIA TURK proseslerinin uygulamalarını izlemek amacıyla haberli veya habersiz bir şekilde TÜV AUSTRIA TURK ya da TÜRKAK şahit denetçileri eşlik edebilir. Bu, müşteriye herhangi bir ekstra maliyet yüklemeyecek ve denetim takvimini de hiçbir şekilde etkilemeyecektir.
  - ✓ Belgelendirme kapsamının genişletilmesi TÜV AUSTRIA TURK' ün değerlendirme sonucuna göre, ilgili standartla uyumu değerlendirmek için ek doküman gözden geçirmesi veya ek denetim süresi ile gerçekleştirilir.
  - ✓ Müşteri denetimi esnasında TÜV AUSTRIA TURK tarafından takip denetimi gerektiren majör (büyük) uygunsuzlukların tespiti halinde, müşteri ile beraber belirlenen ileri bir tarihte, TÜV AUSTRIA TURK tarafından TÜV AUSTRIA TURK Belgelendirme Hizmet Sözleşmesinde belirtilen maliyetle takip denetimlerini gerçekleştirmekle yükümlüdür.
  - ✓ TÜV AUSTRIA TURK, takip denetimleri esnasında belirlenen uygunsuzluklar sonucu gerçekleştirilen düzeltici faaliyeti gözden geçirmek için; sistemin sadece gerekli bölümlerini yeniden değerlendirmekle yükümlüdür.
  - ✓ Başka bir belgelendirme kuruluşundan TÜV AUSTRIA TURK' e transfer olmak isteyen kuruluşların istenen bazı noktaların yeterliliğinin TÜV AUSTRIA TURK tarafından eksik bulunması durumunda eksik olan noktanın yeterliliğini yerinde doğrulanması için denetimler gerçekleştirilebilir.
  - ✓ TÜV AUSTRIA TURK, belgelendirme şartlarında değişiklik yapma hakkını, ilgili teknik komite kararıyla ve www.tuvaustriaturk.com resmi web adresinde yayınlayıp müşteri görüşleriyle de destekleyerek, alınan kararları müşteriye bildirmekle yükümlüdür. Bu bildirim en fazla 15 gün içerisinde gerçekleştirilecektir.
  - ✓ Bütün denetimlerin sıklığı, risk değerlendirmesi ve belgelendirme ile ilgili teknik etkenler göz önünde bulundurularak belirlenir. İlgili yönetim sistemi, belgelendirmenin devamını sağlayamayacak kadar uygunsuz görülür ise TÜV AUSTRIA TURK, denetim sıklığını artırma hakkını saklı tutar.
  - ✓ TÜV AUSTRIA TURK, tescil için tüm gerekliliklerin karşılanmadığını düşünüyor ise, dikkat edilmesi gereken alanları müşteriye bildirmekle yükümlüdür.
  - ✓ Gözetim denetimleri, sistemin uygunluğuna ve faaliyetlerin ölçüsüne bağlı olarak yılda en az bir kere veya daha sık olarak TÜV AUSTRIA TURK denetim ekibi tarafından gerçekleştirilir.

### İlgili Kuruluşların Faaliyetleri

TÜV AUSTRIA TURK ilgili kurumların faaliyetlerinin belgelendirmenin gizliliğini, objektifliğini ve tarafsızlığını etkilememesini sağlamak ve aşağıdakileri teklif ve temin etmemekle yükümlüdür:

- ✓ Belgelendirilmiş müşteri dokümanlarının icra edilmek üzere başka firmalara verilmesini
- ✓ Belge almak ve sürdürmek için danışmanlık hizmetleri
- ✓ Başka bir belgelendirme kuruluşunu belgelendirmeyeceğini
- ✓ Belgelendirdiği veya belgelendireceği müşterisine iç tetkik ve eğitim hizmeti vermeyeceğini
- ✓ Çalıştığı danışman firmalarla arasında komisyon ödemesi ve ticari bir faaliyete girmeyeceğini,
- ✓ Yönetim sistemlerinin tasarımı, uygulama ve sürdürülmesi hizmetleri.

### 7.3 Belgelendirme Logosunun Kullanımı

TÜV AUSTRIA TURK Belgelendirme Logosunu izlemek ve ayrıcalık oluşturması için müşterilerine lisanslı bir şekilde sunmaktadır, lisanslı logo direkt olarak üretilen ürün üzerinde veya ürün belgelendirmesi gibi yorumlanacak şekilde kullanılamaz. TÜRKAK Akreditasyon Logosu için de şartlar aynı şekilde uygulanır.

TÜV AUSTRIA TURK' ün her türlü lisanslı logolarının kullanımı kırtasiye, yazılı ve genel malzemelerin üzerinde yapılması uygundur. Benzer şekilde TÜRKAK logosu, yalnızca TÜV AUSTRIA TURK' ün akredite olduğu



programlarla ilgili sertifikası olan müşteriler tarafından; TÜV AUSTRIA TURK logosuyla beraber olmak şartıyla kullanılabilir. İki logo da beraber kullanıldığı zaman, her iki logo da diğerine öncelik verilmeyecek şekilde oranlanır. TÜV AUSTRIA TURK logosu antetli kağıtta, yazılı veya genel malzemelerde kullanılırken, ilgili sertifika numarası ve uygulanan standart ile beraber kullanılmalıdır. Kuruluşa sunulan TÜV AUSTRIA TURK ve TÜRKAK logolarının orijinalleri ve Logo Kullanım Rehberi, TÜV AUSTRIA TURK web sitesinde (www.tuvaustriaturk.com) yer almaktadır.

TÜV AUSTRIA TURK, TÜV AUSTRIA TURK belgelendirme logosunun ve TÜRKAK akreditasyon logosunun kullanımını teşvik ederken, bunların ürün ve paketlemede kullanımında, uluslararası standartlardan yararlanarak sınırlamalar getirmiştir. Logo ve markaların uygunsuz, yanıltıcı ve yanlış kullanımı kuruluş belgesinin iptal edilmesi gibi ciddi sonuçlar doğurabilecek önemde olduğu için TÜV AUSTRIA TURK tarafından tescil edilmiş kuruluş; Logo Kullanım Talimatı dokümanına uymakla yükümlüdür.

Daha fazla bilgi için PRO-001 Logo ve Marka Kullanım Prosedürü ve GUI-001a Logo Kullanım Rehberi' ne bakınız.

### 7.4 Ücretler

Müşteri, ilgili faturadaki tutarı fatura tarihinden sonra en geç 14 gün içinde ödeyecektir. Denetimler TÜV AUSTRIA TURK' ün belirlediği ve teyit aldığı zaman diliminde gerçekleştirilemez ise belgelendirme askıya alınabilir veya iptal edilebilir.

### 7.5 Belge Kapsamının Genişletilmesi & Daraltılması

TÜV AUSTRIA TURK' ten belge alan bir firma aldığı belge kapsamında genişletme talebinde bulunabilir. Kapsam genişletme talebi olan firmalara sertifikasyon koordinatörü başvuru formu göndererek çalışan sayısı, mevcut sahalar, talep edilen kapsam gibi bilgileri içerecek (bu süre zarfında başvuru formunda talep edilen bilgilerde herhangi bir değişiklik olursa bu değişiklikler de başvuru formunun ilgili kısımlarına yazılacaktır) şekilde doldurup TÜV AUSTRIA TURK' e göndermesi gerektiğini belirtir.

Bunu takiben istenen kapsam için denetim planlanır ve gerçekleştirilir. Denetimin sonucuna göre Belgelendirme Komitesi kararına göre kapsam genişletilebilir. Bu gibi durumlarda firmaya yeni belge düzenlenip gönderilir.

Ayrıca gözetim denetimi esnasında firmanın talebi olursa kapsam genişletmesi yapılabilir. Belgelendirme komitesi kararına göre firmaya yeni belge düzenlenip gönderilir.

Gözetim denetimi esnasında kuruluş, belgelendirilmiş olan kapsamının bir kısmı için sistem şartlarını karşılamada devamlı veya ciddi başarısızlık göstermesi durumunda (majör uygunsuzluğun olması ve takip denetiminde kapatılmadığı takdirde) veya firmanın kendi talebi ile Belgelendirme Komitesi kararına göre kapsam daraltılabilir.

### 7.6 Şikayet Denetimleri (Özel Denetim)

Özel denetim, belgelendirme (ilk denetim), gözetim, belge yenileme ve takip denetimi dışında yapılan denetimdir. Müşteri tarafından belgenin veya logonun haksız kullanılması gibi TÜV AUSTRIA TURK Belgelendirme Kurallarına aykırı uygulamaların olması durumunda ihtiyaç olabilecek denetim türüdür. TÜV AUSTRIA TURK' ün bu gibi durumlarda özel denetim yapma hakkı vardır. Bu denetimin kapsam ve kriterleri Belgelendirme Müdürü ve atanan Baş Denetçi tarafından gözden geçirilerek belirlenir. Bu durum şartlara bağlı olarak tam, kısmi veya sadece bir proses / bölüm olabilir.

Özel denetimde tamamen spesifik bir konu / proses denetlenecekse, Baş Denetçi tarafından o işle ilgili yeterli kalifikasyona sahip denetçi / uzman tarafından denetlenmesi sağlanır. TÜV AUSTRIA TURK' ün normal denetimlerinde de bu prosedür uygulanır. Özel denetimler planlanırken müşterinin itiraz seçeneği olmadığı için

denetçi görevlendirmesine azami özen gösterilir. Hazırlanan rapor sertifikasyon koordinatörü gözden geçirmesinden sonra, karar için komiteye sunulur. Komite TÜV AUSTRIA TURK Belgelendirme Kuralları ve diğer ilgili uluslararası kılavuz / standartlarda belirtilen esaslar dahilinde karar verir.

### 7.7 Belgelendirmenin Askıya Alınması

TÜV AUSTRIA TURK belgelendirme hizmet sözleşmesinde ve TÜV AUSTRIA TURK web sitesinde kamuya açık olarak bulundurulmuş Belgelendirme Prosesi dokümanında da detaylı olarak belirtilen konularda belirli bir zaman için, tescil belgesini askıya alma hakkını saklı tutar. Bu sebepler kuruluşun belgelendirilmiş yönetim sisteminin, yönetim sistemi etkili olma şartları dahil olmak üzere belgelendirme şartlarını karşılamada devamlı ve ciddi şekilde başarısız olması, kuruluşun gözetim veya yeniden belgelendirme denetimlerinin gerekli sıklıkta yapılmasına izin vermemesi, kuruluşun gönüllü olarak geçici askıya alma talebinde bulunması olabilir.

Müşteri belgesi askıda olduğu sürece geçici olarak geçersizdir. Bu süreçte müşteri, belgenin yanlış ve yanıltıcı olarak kullanılmamasını garantiye almak zorundadır. TÜV AUSTRIA TURK, askıya alınmanın kaldırılmasından önce askıya alma ile ilgili şartların düzeltilmesini müşteriye yazılı olarak tebliğ edecektir. Yalnızca yönetim sisteminden kaynaklanan askıya alma ve askının kaldırılması kararı TÜV AUSTRIA TURK Belgelendirme Komitesi bünyesinde alınmaktadır, gözetim denetimlerinin gerçekleştirilememesi, ücretlerin ödenmesi veya müşteri talebi sonucu askıya almaların Belgelendirme Müdürü tarafından onaylanması yeterlidir. Askı süresi uygunsuzluğun durumuna göre 1 ile 6 ay arasında değişmektedir. Askı süresinin sonunda, gerekliliklerin karşılanıp karşılanmadığını belirlemek için bir araştırma yapılacaktır. Gereklilikler karşılanmış ise müşteri yazılı olarak bilgilendirilecek ve askıya alma kaldırılacaktır; karşılanmamış ise tescil sertifikası geri çekilecektir. TÜV AUSTRIA TURK' ün askıya alma veya askıya alınmanın kaldırılması sırasında maruz kaldığı herhangi bir maliyet müşteri tarafından karşılanacaktır ve askıya alma işlemi TÜV AUSTRIA TURK tarafından web sitesi aracılığıyla kamuya duyurulacaktır.

### 7.8 Belgenin Geri Çekilmesi

TÜV AUSTRIA TURK hizmet sözleşmesinde ve TÜV AUSTRIA TURK web sitesinde kamuya açık olarak bulundurulmuş Belgelendirme Prosesi dokümanında da detaylı olarak belirtilen konularda TÜV AUSTRIA TURK tescil belgesini geri çekme hakkını saklı tutar.

TÜV AUSTRIA TURK tarafından tescil sertifikasının geri çekilme işlemine müteakip müşteri derhal tüm yazılı, kırtasiye ve promosyonel malzemelerinde TÜV AUSTRIA TURK ve TÜRKAK logolarının kullanımını durduracak ve tescil sertifikasını 1 ay içerisinde TÜV AUSTRIA TURK' e iade edecektir. Müşterinin belgelendirme statüsüne affın devam etmesi, yazılı, kırtasiye ve promosyon malzemelerinde TÜV AUSTRIA TURK ve TÜRKAK logolarının kullanımının devam etmesinin tespiti halinde TÜV AUSTRIA TURK her türlü yasal haklarını gizli tutacaktır.

Müşteri, tescil belgesinin geri çekildiği konusunda bilgilendirilecektir ve itiraz hakkı verilecektir. Hiçbir ücret geri ödemesi yapılmamakla birlikte geri çekme işlemi TÜV AUSTRIA TURK tarafından web sitesinde yayınlanacaktır.

### 7.9 Belgenin İptali

TÜV AUSTRIA TURK tescil sertifikasını müşterinin isteği üzerine şu durumlarda iptal edilir:

- ✓ Müşteri belgelendirmeye devam etmek istemiyor ise
- ✓ Müşteri belge kapsamı dahilindeki işini bırakırsa veya belgelendirme kapsamındaki faaliyetlerini keserse
- ✓ Başka bir belgelendirme kuruluşuna transfer olmak isterse
- ✓ Müşteri belgelendirme hizmet sözleşmesinde yer alan ücretini tüm ikazlara rağmen ödemezse
- ✓ Müşteri denetim sonucunda açılan uygunsuzluklara gerekli süre içerisinde kapatmazsa



Tescil sertifikasının iptaline dair detaylı bilgi Belgelendirme Prosesi dokümanında yer almaktadır.

İptal işlemi TÜV AUSTRIA TURK tarafından resmi web adresinde ([www.tuvaustriaturk.com](http://www.tuvaustriaturk.com)) yayınlanacaktır.

### 7.10 Şikayetler ve İtirazlar

Herhangi bir müşterinin veya hisse sahibinin, TÜV AUSTRIA TURK denetçilerinin, teknik uzmanlarının ve çalışanlarının çalışmalarından, belgelendirme sürecinden veya herhangi başka bir sebepten kaynaklanan bir şikayeti varsa şikayet yazılı olarak ve Genel Müdüre hitaben, **TÜV AUSTRIA TURK BELGELENDİRME EĞİTİM VE GÖZETİM HİZMETLERİ LIMITED ŞİRKETİ'ne gönderilmelidir.** Bu tür tüm şikayetler araştırılır ve gerek görüldüğü takdirde işlem yapılır ve mutlaka müşteriye şikayetin sonucu yazılı olarak bildirilir.

### 7.11 İtirazlar

Bir şikâyetin sonucu olan itirazlar veya belgelendirme hakkındaki kararlar, TÜV AUSTRIA TURK Şikâyetleri Değerlendirme Komitesine yazılı olarak bildirilmelidir. Belgenin askıya alınması, geri çekilmesi veya iptaline ilişkin itirazlar, ilgili işlemi müteakip 14 gün içinde yapılmalıdır. İtirazlar, ilgili konu hakkında bilinen tüm gerekçeleri içermelidir.

TÜV AUSTRIA TURK Şikâyetleri Değerlendirme Komitesine veya ilgili bir alt komite, konuyu araştırarak ve en kısa süre içinde çözmeye çalışacaktır. İtiraz eden taraf; itirazın sonucu hakkında yazılı olarak bilgilendirilecektir. İtiraz sahibi, sonuçtan memnun olmaz ise o zaman itirazını direkt TÜRKAK' a (TÜRKAK' tan akredite programlar ile ilgili konularda) veya yasal kanuni yollara başvurabilecektir. TÜRKAK' ın veya yasal yollarla elde edilen karar hem müşteri hem TÜV AUSTRIA TURK için bağlayıcı karar olacaktır.

Şikayet ve itirazlarla ilgili daha detaylı bilgi için TÜV AUSTRIA TURK web sitesinde yer alan PRO-010 İtiraz Şikayet ve Anlaşmazlıklar Prosedürü incelenmelidir.

### 7.12 Bilgilerin 3. Taraflara Açıklanması

TÜV AUSTRIA TURK, müşterinin yazılı izni ve onayı olmaksızın, müşteri ile ilgili tüm bilgi veya özel ürünleri üçüncü bir tarafa kesinlikle bildiremez. Müşteri haricindeki kaynaklardan sağlanan müşteri hakkındaki bilgi (şikâyetçilerden, düzenleyicilerden) TÜV AUSTRIA TURK politikalarına uygun şekilde gizli olarak ele alınır. Bilgilerin gizliliği konusunda web sayfamız [www.tuvaustriaturk.com](http://www.tuvaustriaturk.com) üzerinde yayına açık olan Gizlilik Politikamızı müşterilerimiz inceleyebilir ve gözden geçirebilir.

TÜV AUSTRIA TURK, üçüncü tarafa gizlilik arz eden bilgiyi sağlaması kanunlarca istendiği durumda, yasa ile sınırlanmamışsa, müşteriye sağlanan bilgi hakkında önceden bildirimde bulunur. Gizli bilginin diğer kuruluşların (akreditasyon kuruluşu gibi) erişimine sunulması gerektiğinde, TÜV AUSTRIA TURK bu faaliyetten müşteriye haberdar eder.

### 7.13 Belgeli Kuruluşlar Listesi

TÜV AUSTRIA TURK, tescil sertifikasına sahip tüm müşterilerinin bir listesini oluşturur. Belgeli kuruluşlar TÜV AUSTRIA TURK internet sitesindeki ilgili kısımdan, gerekli bilgiler girilerek sorgulanabilir.

## 8 İLGİLİ DOKÜMANLAR

- ✓ PRO-010 İtiraz Şikâyet ve Anlaşmazlıklar Prosedürü
- ✓ PRO-001 Logo ve Marka Kullanım Prosedürü
- ✓ GUI-001a Logo Kullanım Rehberi
- ✓ MS-FRM-026 Sertifikayı Askıya Alma Yazısı
- ✓ MS-FRM-027 Sertifika İptal **Yazısı**

- ✓ MS-PRO-001 Belgelendirme Süreci Prosedürü
- ✓ MS-FRM-025 TÜV AUSTRIA TÜRK Belgelendirme Hizmet Sözleşmesi

## 9 REVİZYON GEÇMİŞİ

Aşağıdaki liste, zaman içinde bu prosedürde yapılan değişikliklerin anahtar sözcük tabanlı bir görünümünü sağlar.

Revizyon	Tarih	Değişiklik	Eğitim
00	15.08.2016	İlk yayın	-
01	25.04.2017	Gizlilik Politikasına atf	-
02	03.08.2017	Müşteriden gelen gizli bilginin değerlendirilmesi	Evet
-	09.04.2018	Logo değiştirilmiştir. Revizyona gerek duyulmamıştır.	-
03	24.11.2021	Açık adresin kaldırılması	-

ELEKTRONİK NÜSHA. BASILMIŞ HALİ KONTROLSUZ KOPYADIR