



# TÜV Teknik Kontrol ve Belgelendirme A.Ş.

## Ürün Belgelendirme Hizmetleri Prosedürü

Kod	Rev.no	Yayın tarihi
P-35	07	05.12.2016

### Ürün Belgelendirme Hizmetleri Prosedürü (P-35)

Hazırlayan	F. Çiğdem Uzuner	
Kontrol Eden	Onur Koşar	
Onaylayan	Rıza Başkan	

UYARI: Yalnız, ‘ \\DOCUMENTATION\GECERLI -Dokumanlar’ klasöründe bulunan dokümanlar güncel ve kontrollü olup kağıt baskılar ‘KONTROLSÜZ KOPYA’dır.



# TÜV Teknik Kontrol ve Belgelendirme A.Ş.

## Ürün Belgelendirme Hizmetleri Prosedürü

Kod	Rev.no	Yayın tarihi
P-35	07	05.12.2016

### Revizyon Durumu

No	Revizyon Kapsamı	Tarih	Bölüm no	Sayfa
00	İlk yayın	21.05.2015		
01	İç tetkik sonrası revize edildi	15.10.2015	Genel	Genel
02	R50.04 uyarınca, L-056 belgelendirme kütüğünün TÜRKAK portalına yüklenmesi şartı ilave edildi.	24.12.2015	4.6	9
03	TÜRKAK akreditasyon tetkikinde tespit edilen bulgulara istinaden aşağıdaki hususlar revize edildi. - tetkik sürelerinin ve teklif bedellerinin hesabındaki kriterler belirtildi -Tetkik ekibi üyelerinin müşteriye bildirim şartı eklendi. -Soru listesi'nin müşteriye iletimi ve tetkik öncesinde Uzman tarafından incelenmesi şartı eklendi. - Örnekleme metodolojisi belirlendi.	07.01.2016	4.3, 4.10.2 4.5 4.5 4.6	7,8,14,15 8 8 10
04	Müşteri'nin laboratuvar ile çalışma durumunda uygulanacak esaslar belirlendi.	21.04.2016	4.2	6
05	Uyumsuzluk başlatma süreci tanımlandı.	28.04.2016	4.6	10
06	Ücret tarifesi tanımlandı. T-063 ve T-102 nolu talimatlarına yapılan yanlış referans kaldırıldı	28.09.2016	4.3, 5	8, 23
07	Ara tetkik süresi revize edildi; EN 15085'e ilişkin soru listesi kullanımı belirtildi; L-024/L0-25 nolu listelerin kullanımı kaldırıldı ve bilgilerin CRM'e girişi belirtildi; belge geçerlilik süresi tanımlandı.	05.12.2016	4.3, 4.5, 4.7,5	7,8,9,10,12,22

UYARI: Yalnız, ' \DOCUMENTATION\GECERLI -Dokumanlar' klasöründe bulunan dokümanlar güncel ve kontrollü olup kağıt baskılar 'KONTROLSÜZ KOPYA' dır.



# TÜV Teknik Kontrol ve Belgelendirme A.Ş.

## Ürün Belgelendirme Hizmetleri Prosedürü

Kod	Rev.no	Yayın tarihi
P-35	07	05.12.2016

### 1. Amac

Bu prosedür, metalik malzemelerin ergitme kaynağı, demiryolu uygulamaları-demiryolu araçları ve bileşenlerinin kaynak işlemleri, yapısal metal ürünler ve yardımcı ekipmanları için Yapı Malzemeleri Yönetmeliği (CPR 305/2011/EU) (Sistem 2+) kapsamında, EN 10025-1, EN 10210-1, EN 10219-1, EN 15088 , EN 10340, EN 15048-1, EN 10343, EN 10088-4, EN 10088-5, TS EN 1090-1+A1, TS EN 13479, TS EN 14399-1 ve EN ISO 3834-2, EN ISO 3834-3, EN ISO 3834-4 EN 15085-2 standartlarına göre.sertifikalandırma faaliyetlerine ilişkin süreçleri ve sorumlulukları tanımlamaktır.

### 2. Sorumluluk ve Yetki

Bu prosedürün yürütülmesinden, Teknik Yönetici (TY) (Seçme, gözden geçirme ve onay faaliyetleri) Uzmanı, Planlama Sorumlusu (PS), Yönetim Sistemleri Yönetim Temsilcisi (YSYT) sorumludur. TÜV Teknik Kontrol ve Belgelendirme A.Ş. (TTK) ve Müşteri'nin belgelendirmeye ilişkin yükümlülükleri ve sorumlulukları Sertifikasyon Sözleşmesi'nde açıklanmıştır.

### 3. Tanımlar

**Belgelendirme tetkiki** : Sahada yönetim sisteminin uygulanmasının ve etkinliğinin örnekleme yöntemiyle değerlendirilmesi için yapılan tetkik çalışmasıdır.

**Tetkikin Tamamlanması** : 2.aşama tetkikin son günü, kapanış toplantısı günüdür.

**Gözetim tetkiki** : Belgenin sürdürülmesi için yönetim sisteminin uygunluğunun ve etkinliğinin tetkik edildiği çalışmadır.

**Yeniden belgelendirme tetkiki** : Belge yenilemesi için yönetim sisteminin uygunluğunun ve etkinliğinin tetkik edildiği çalışmadır.

**Kapsam Genişletme/Daraltma Tetkiki** : Mevcut belgenin kapsamının genişletilmesi/daraltılması için uygunluğun tetkik edildiği çalışmadır.

**Transfer Tetkiki** : EA veya MLA üyesi olan bir belgelendirme kuruluşundan belgelendirilmiş bir Organizasyonun TTK'ya transferine yönelik yapılan tetkik çalışmasıdır.

**Uygunsuzluk** : Bir veya birden fazla sayıda yönetim sistemi şartının sağlanamaması veya organizasyonun ürünlerinin ilgili standart kapsamında önemli ölçüde şüphe yaratan ve objektif kanıtlara dayanan bir durumun olması.

UYARI: Yalnız, ' \DOCUMENTATION\GECERLI -Dokumanlar' klasöründe bulunan dokümanlar güncel ve kontrollü olup kağıt baskılar 'KONTROLSÜZ KOPYA' dır.



# TÜV Teknik Kontrol ve Belgelendirme A.Ş.

Ürün Belgelendirme Hizmetleri Prosedürü

Kod	Rev.no	Yayın tarihi
P-35	07	05.12.2016

**Takip tetkiki** : Tetkik sırasında tespit edilen uygunsuzluklar için Organizasyon tarafından başlatılan düzeltici faaliyetlerin uygulanmasının ve etkinliğinin sahada değerlendirildiği çalışmadır.

**Düzeltilme** : Saptanmış bir uygunsuzluğu gidermek için yapılan faaliyettir.

**Düzeltilici Faaliyet** : Saptanmış bir uygunsuzluğun nedenini gidermek için yapılan faaliyettir.

**Dokümante edilmiş kanıtların değerlendirilmesi** : Tetkik sırasında tespit edilen uygunsuzluklar için Organizasyon tarafından başlatılan düzeltici faaliyetlerin uygulanmasının ve etkinliğinin saha dışında döküman ve kayıtların gözden geçirilmesi ile değerlendirildiği çalışmadır.

**Özel tetkik** : Belgelendirme sürecinde ortaya çıkan özel nedenler (şikayetler, askıdan çıkarma, giderilemeyen uygunsuzluklar, organizasyonda meydana gelen önemli değişiklikler v.b.) sonucu yapılan ve ilgili standartın bir kısmının veya tamamının incelenmesini gerektiren tetkik çalışmasıdır.

**Gözlem** : Gözlemler yönetim sisteminin etkinliği konusunda kuşku yaratmayan münferit bulgulardır. Bununla beraber, gözlemlerin toplamı bir takip tetkiki yapılmasına yol açabilir.

**Tetkik günü** : Bir tetkik günü temel olarak net 8 saatten oluşur. Faydalı olduğu görülen yerlerde tetkik ekibinin de kabul etmesi halinde, tetkik günü 10 saat olarak uygulanabilir.

**Tetkik kriterleri** : Politikalar, prosedürler veya şartlar kümesidir.

**Kapsam** : Tetkik edilecek faaliyetler, prosesler, sahalar, birimlerdir.

**Tetkik kanıtları** : Tetkik kriterleri ile ilgili olan ve doğrulanabilen kayıtlar, gerçeklik beyanları veya diğer bilgilerdir.

**Tetkik bulgusu** : Toplanan tetkik kanıtlarının tetkik kriterleri ile karşılaştırılmasının sonucudur.

**Tetkik referans tarihi** : Belgelendirme tetkikinin son günü

## 4. Prosedür

### 4.1 Belgelendirme programının oluşturulması

Belgelendirme programı, ilk belgelendirme tetkiki, gözetim tetkiklerini ve belgenin geçerliliği sona ermeden gerçekleştirilen yeniden belgelendirme tetkikini kapsar. Tetkik programı, aşağıdaki sürecin yürütülmesi ile gerçekleştirilir :

- Başvurunun alınması ve gözden geçirilmesi (değerlendirmede referans alınan şartlar, normatif

UYARI: Yalnız, ' \DOCUMENTATION\GECERLI -Dokumanlar' klasöründe bulunan dokümanlar güncel ve kontrollü olup kağıt baskılar 'KONTROLSÜZ KOPYA' dır.



# TÜV Teknik Kontrol ve Belgelendirme A.Ş.

## Ürün Belgelendirme Hizmetleri Prosedürü

Kod	Rev.no	Yayın tarihi
P-35	07	05.12.2016

dokümanlar v.b.)

- Teklif ve sertifikasyon sözleşmesinin imzalanması
- Tetkikin planlanması ve tetkik ekibinin atanması
- Tetkikin gerçekleştirilmesi ve ilgili dokümantasyonun tamamlanması
- Belgelendirme kararının verilmesi ve sertifikaların basımı
- Gözetim tetkiklerinin planlanması ve gerçekleştirilmesi
- Yeniden belgelendirme tetkikinin planlanması ve gerçekleştirilmesi
- Tetkik ekibinin maliyet raporunu iletmesi ve faturalandırma
- Müşteri memnuniyetinin ölçümü
- Kayıtların saklanması

Belgelendirme tetkik döngüsü ise Ek 1’de şematik olarak açıklanmıştır.

Belgelendirme programı’nın oluşturulmasından TY sorumludur.

### 4.2 Başvurunun alınması ve gözden geçirilmesi

TTK, belgelendirilmek isteyen kuruluşun başvurusunu telefon, e-mail veya faks ile alır. Başvurunun gözden geçirilebilmesi için, Bilgi Formu (AD 2000 HP0 with PED Annex Sec 4.3,AD 2000 W0, EN ISO 3834, EN 15085-2 için; F-892, EN 10025-1, EN 10210-1, EN 10219-1, EN 15088, EN 10340, EN 15048-1, EN 10343, EN 10088-4, EN 10088-5, EN 1090-1+A1, EN 13479, EN 14399-1 için ; F-893). başvuru sahibine iletilerek formun doldurulması istenir. Müşteri, başvuru formuna TTK’nın internet sitesinden de ulaşabilir.

TY başvuruyu aşağıdaki şartlar doğrultusunda gözden geçirir :

- Müşteri ve ürünle ilgili bilgilerin, belgelendirme prosesinin gerçekleştirilmesi için yeterli olması,
- İlgili standartlar veya diğer normatif dokümanlarla ilgili mutabakat dahil, TTK ve müşteri arasındaki bilinen her türlü anlayış farkının çözümlenmesi,

UYARI: Yalnız, ‘ \DOCUMENTATION\GECERLI -Dokumanlar’ klasöründe bulunan dokümanlar güncel ve kontrollü olup kağıt baskılar ‘KONTROLSÜZ KOPYA’dır.



# TÜV Teknik Kontrol ve Belgelendirme A.Ş.

## Ürün Belgelendirme Hizmetleri Prosedürü

Kod	Rev.no	Yayın tarihi
P-35	07	05.12.2016

-İstenen belgelendirme kapsamının tanımlanması,  
-Değerlendirme faaliyetlerinin tamamının gerçekleştirilmesi için araçların mevcut olması,  
-TTK, belgelendirme faaliyetini gerçekleştirmek için gerekli yeterlilik ve imkana sahip olması,  
-Müşterinin bir laboratuvar ile çalışma durumu; eğer çalışma var ise değerlendirme aşağıdaki hususlara göre yapılır.

- Deney/test, ISO 17020 ve/veya ISO 17025 akreditasyonu altında sunulması halinde, laboratuvarın akreditasyon belgesi yeterliliği için kabul edilir ve denetim kapsamına alınmaz.
- Deney/Test, müşterinin seçtiği ancak ISO 17020 ve/veya ISO 17025 akreditasyonu bulunmayan bir laboratuvarda gerçekleştirilmesini istemesi durumunda TTK bu laboratuvarı denetim kapsamına dahil eder. Bu kapsamdaki değerlendirme F-653 nolu forma göre yapılır.

TY, değerlendirme sonrasında teklifin hazırlanabileceğine karar verir ise, PS'na teklifin hazırlanması için aşağıdaki bilgileri iletir. (sözlü veya yazılı).

- İşin kapsamı,
- Tetkik süresi'nin ve L-050 listesinden tetkiki gerçekleştirebilecek Uzman'ın belirlenmesi,
- Fiyat tespiti,

Müşterinin belgelendirme talebi, TTK'nin daha önceden deneyiminin olmadığı bir ürün tipi, bir normatif doküman veya bir belgelendirme programı içermesi durumunda, TY, belgelendirme talebini değerlendirir. Değerlendirme sonucunda, aşağıdaki kararlardan biri alınır :

-İlgili ürünün, normatif dokümanın veya belgelendirme programının şartları, karakteristikleri ve teknolojisi ile ilgili sahip olunan bilgilerin, diğer bir ürünün şartlarını, karakteristiklerini ve teknolojisini anlamak için yeterli olması durumunda, ürünler aynı tip olarak kabul edilir ve başvuru kabul edilir.

ya da

-İlgili ürünün, normatif dokümanın veya belgelendirme programının şartları, karakteristikleri ve teknolojisi ile ilgili sahip olunan bilgilerin, diğer bir ürünün şartlarını, karakteristiklerini ve teknolojisini

UYARI: Yalnız, ' \DOCUMENTATION\GECERLI -Dokumanlar' klasöründe bulunan dokümanlar güncel ve kontrollü olup kağıt baskılar 'KONTROLSÜZ KOPYA' dır.



# TÜV Teknik Kontrol ve Belgelendirme A.Ş.

## Ürün Belgelendirme Hizmetleri Prosedürü

Kod	Rev.no	Yayın tarihi
P-35	07	05.12.2016

anlamak için yeterli olmaması durumunda ise başvuruyu red eder ve sebeplerini başvuru sahibine açık bir şekilde sunar ve müşterinin teklif dosyası içinde kayıt altına alır.

### 4.3 Teklifin Hazırlanması ve İşe Dönüşmesi

PS, TY'nin belirlediği şartlara göre teklifi hazırlar. Teklif, her müşteri için, belgelendirme kapsamı, lokasyonu, proseslerinin karmaşıklığı v.b. şartlar değerlendirilerek özel hazırlanır.

Tetkik süresi'nin hesabında aşağıdaki kriterler dikkate alınır :

- Belge durumu
- Çalışan sayısı
- Kaynakçı sayısı
- Lokasyon sayısı
- Taşeron ile çalışma durumu (Sadece CPR için geçerli)

Tetkik süresi şu şekilde belirlenir :

-Eğer müşterinin geçerli ISO 9001 belgesi yok ise, tetkik süresi [P-002 Ek 7 Madde 2'de](#) belirtilen şartlara göre belirlenir.

-Eğer müşterinin geçerli ISO 9001 belgesi var ise, ürün testlerine nezaret etme şartı ile, saha tetkik süresi, kaynakçı sayısına bağlı olarak şu her lokasyon için şu şekilde belirlenir :

<u>Kaynakçı sayısı</u>	<u>Tetkik süresi (adam-gün)</u>
0-50	1
51-200	2
>201	3

Bu süreler, ilk sertifikasyon, yeniden sertifikasyon, transfer tetkiki için geçerlidir.

[Ara tetkikler için 1 adam-gün süre uygulanır.](#)

UYARI: Yalnız, ' \DOCUMENTATION\GECERLI -Dokumanlar' klasöründe bulunan dokümanlar güncel ve kontrollü olup kağıt baskılar 'KONTROLSÜZ KOPYA' dır.



# TÜV Teknik Kontrol ve Belgelendirme A.Ş.

## Ürün Belgelendirme Hizmetleri Prosedürü

Kod	Rev.no	Yayın tarihi
P-35	07	05.12.2016

CPR kapsamında “tasarım” dahil ise, ürün tasarım grubu ve Eurocode kapsamı TY tarafından incelenerek uygulanacak süre belirlenir.

Başvuru kapsamında, birden çok ürün grubu yer alıyor ise ilave süre uygulanır.

Teklif bedelleri şu şekilde hesaplanır :

### **ISO 3834, EN 15085 ve EN 1090 için**

-Kaynakçı sayısı 0-50 arasındaki firmalar için 1 adam gün saha, 1 adam gün ofiste belge kontrolü olmak üzere 2 adam gün tetkik yapılır.

-Kaynakçı sayısı 51-200 arasındaki firmalar için 2 adam gün saha, 1 adam gün ofiste belge kontrolü olmak üzere 3 adam gün tetkik yapılır.

-Kaynakçı sayısı 201 üzeri firmalar için 3 adam gün saha, 2 adam gün ofiste belge kontrolü olmak üzere 5 adam gün tetkik yapılır.

Adamgün bedeli 450 Euro, sertifika harç bedeli 350 Euro olarak hesaplanır.

-Ara tetkikler ise 1 adam gün sürede yapılır ve 450 Euro adam-gün bedeli ile 200 Euro sertifika harç bedeli uygulanır.

### **CPR kapsamındaki diğer standartlar için**

1 adam gün sahada, 1 adam gün ofiste belge kontrolü olmak üzere 2 adam-gün tetkik süresi uygulanır. Adamgün bedeli 450 Euro, sertifika harç bedeli 350 Euro olarak hesaplanır.

Ara tetkikler için ise 1 adam-gün süre, adamgün bedeli 450 Euro, sertifika harç bedeli 200Euro uygulanır.

Entegre tetkiklerde her standart için sahada 1 adam-gün ilave tetkik yapılır ve sertifika harç bedeli uygulanır.

### **Örneğin**

20 kaynakçıya sahip bir firma ISO 3834, EN 15085, EN 1090 kapsamında entegre denetime girdiğinde;





# TÜV Teknik Kontrol ve Belgelendirme A.Ş.

## Ürün Belgelendirme Hizmetleri Prosedürü

Kod	Rev.no	Yayın tarihi
P-35	07	05.12.2016

3 adam gün saha denetimi 1 adam gün ofiste belge kontrolü ve 3 adet sertifika harç bedeli ödeyecektir.  $3*450 + 1*450 + 3*350 = 2.850$  Euro

Ara denetim bedeli 1 adam gün saha denetimi ve 3 adet sertifika harç bedelleri  $450 + 3*200 = 1.050$  Euro olacaktır.

Yol-konaklama maliyeti de teklif bedeli üzerine eklenir.

Teklif, Endüstriyel Hizmetler Müdürü tarafından imzalanır. Hazırlanan teklif ile ilgili bilgiler CRM'e PS tarafından işlenir.

Teklifin, müşteri tarafından onaylanarak işe dönüşmesi durumunda PS işi CRM'e işler ve Y-305'e göre verilecek ilgili iş numarasına ait dosyayı açarak ve tüm dökümanlar bu dosya altında toplar.

#### 4.4 Sertifikasyon sözleşmesinin imzalanması

TTK, Müşteri ile F-901 nolu Belgelendirme Sözleşmesi imzalanarak, belgelendirme sürecindeki karşılıklı hak ve sorumluluklar yasal hale getirilir. Sertifikasyon Sözleşmesi, TTK adına yetkili kişi tarafından iki nüsha halinde hazırlanır ve müşteriye iletilir. Müşteri adına imza yetkisi olan kişi tarafından sözleşme imzalanır ve bir nüshası TTK'ya iletilir.

#### 4.5 Tetkikin planlanması ve tetkik ekibinin atanması

PS, TY'nin belirlediği Uzmanlardan, müşterinin talep ettiği tarihlerde uygun olanını iş için atar. Bu atamayı yaparken, atanacak Uzman'ın son 3 yıl söz konusu firmanın tetkikini tek başına gerçekleştirmemiş olmasına dikkat eder.

PS, tetkik tarihi ve stajyer dahil tüm tetkik ekibi üyelerinin ve gerekli hallederde gözlemcileri müşteriye müşteriye yazılı olarak bildirir ve EH İş Takvimi'ne işler.

PS, müşteriye ilgili standarda ait aşağıda belirtilen soru listesini gönderir ve tetkik öncesinde doldurarak tetkik ekibine iletmesini ister. Soru listesi'nin müşteri tarafından doldurulmasının

UYARI: Yalnız, ' \DOCUMENTATION\GECERLI -Dokumanlar' klasöründe bulunan dokümanlar güncel ve kontrollü olup kağıt baskılar 'KONTROLSÜZ KOPYA' dır.



# TÜV Teknik Kontrol ve Belgelendirme A.Ş.

## Ürün Belgelendirme Hizmetleri Prosedürü

Kod	Rev.no	Yayın tarihi
P-35	07	05.12.2016

sağlanması Uzman'ın sorumluluğundadır. Ürünler, belgelendirme kapsamının içerdiği şartlara ve belgelendirme programında belirtilen diğer şartlara göre değerlendirilir.

Soru listeleri :

-EN 10025-1 için: F-880 , EN 10210-1 için: F-881, EN 10219-1 için: F-882, EN 15088 için: F-883, EN 10340 için: F-884, EN 15048-1 için:F-885, EN 10343 için:F-886, EN 10088-4 için: F-887, EN 10088-5 için: F-888, EN 1090-1+A1 için: F-891, EN 13479 için: F-889, EN 14399-1 için:F-890, -EN ISO 3834, EN15085 için Form no: F-878 ve F-879

Müşteri'nin, akredite bir sertifikasyon kuruluşu tarafından düzenlenen ISO 3834 belgesi olması halinde, EN 15085'e göre gerçekleştirilen tetkikte F-878/F-879 nolu soru listesi kullanılmaz; EN 15085'e ilişkin F-870 nolu rapor formu soru listesi olarak kullanılır.

PS, değerlendirme çalışmasını yürütecek olan Uzman'a aşağıdaki bilgileri ileterek görev hakkında bilgilendirir :

- Başvuru formu
- Soru listesi
- İş numarası
- Çalışmanın süresi

### 4.6 Değerlendirme

Değerlendirme prosesi, tasarım ve dokümantasyonun gözden geçirilmesi, numune alma, deney, muayene ve tetkik gibi faaliyetleri içerir. İlgili iş için atanan Uzman, değerlendirme görevlerinin gerçekleştirilmesi için gerekli tüm bilgiler ve/veya dokümantasyonun mevcut durumda bulundurulmasını sağlar.

Uzman, ürün belgelendirme kapsamında yapacağı tüm test nezareti, muayene hizmetlerinin değerlendirme faaliyet sonuçlarını ilgili talimatlar doğrultusunda oluşturur.

Bu talimatlar :

UYARI: Yalnız, ' \DOCUMENTATION\GECERLI -Dokumanlar' klasöründe bulunan dokümanlar güncel ve kontrollü olup kağıt baskılar 'KONTROLSÜZ KOPYA' dır.



# TÜV Teknik Kontrol ve Belgelendirme A.Ş.

## Ürün Belgelendirme Hizmetleri Prosedürü

Kod	Rev.no	Yayın tarihi
P-35	07	05.12.2016

-EN 10025-1 EN 10210-1 EN 10219-1 EN 15088 EN 10340 EN 15048-1 EN 10343, EN 10088-4 EN 10088-5 EN 1090-1+A1 EN 13479, EN 14399-1 için : T-102

-EN ISO 3834, EN15085 için : T-063

Uzman, müşteri'nin doldurduğu soru listesi üzerinden doküman inceleme çalışmasını yapar ve F-905 nolu tetkik planını hazırlayarak müşteriye iletir.

Uzman, tetkiki aşağıdaki örnekleme sayısına bağlı kalarak gerçekleştirir :

### Veri sayısı

### Örnekleme sayısı

1-50

veri sayısının %10'u

>50

veri sayısının %5'i (minimum 5)

TTK, tüm uygunsuzluk hakkında müşteriye ile bilgilendirir.

Denetim esnasında, müşterinin standardın ve/veya yönetmeliğin bir şartının yerine getirmemesi (örneğin : Kaynak Koordinasyon Sorumlusu'nun olmaması, taşeron kullanılması halinde gerekli yetkinlik şartların sağlanmaması, nihai ürünü etkileyen ölçüm cihazlarının kalibrasyonunun eksik olması v.b.) uygunsuzluk olarak değerlendirilir ve F-875 nolu Uygunsuzluk Raporu doldurulur. F-875 nolu formda, uygunsuzluk için müşterinin başlattığı düzeltici faaliyetin nasıl doğrulanacağı belirtilir. Doğrulama, saha çalışması (takip tetkiki) veya doküman inceleme ile olabilir.

Bir veya birden fazla uygunsuzluk ortaya çıkmışsa ve müşteri, belgelendirme prosesine devam etmeme yönünde isteğini beyan ederse, tetkik sonlandırılır.

Tüm değerlendirme faaliyetlerinin sonuçları, gözden geçirme öncesinde dokümante edilir.

## 4.7 Gözden Geçirme ve Belgelendirme Kararının Verilmesi

UYARI: Yalnız, ' \DOCUMENTATION\GECERLI -Dokumanlar' klasöründe bulunan dokümanlar güncel ve kontrollü olup kağıt baskılar 'KONTROLSÜZ KOPYA' dır.



# TÜV Teknik Kontrol ve Belgelendirme A.Ş.

## Ürün Belgelendirme Hizmetleri Prosedürü

Kod	Rev.no	Yayın tarihi
P-35	07	05.12.2016

Gözden geçirme ve belgelendirme kararı, aynı TY tarafından gerçekleştirilir. Değerlendirme ile birlikte oluşturulan ve Madde 5.5'de belirtilen dokümantasyonun gözden geçirilmesi ve belgelendirme kararının verilmesi, değerlendirme prosesinde yer almamış olan TY tarafından gerçekleştirilmelidir.

Belgelendirme öncesi gözden geçirme faaliyeti onay için kontrol formları ile gerçekleştirilir.

Onay için kontrol formları :

-EN 15085-EN ISO 3834 için F-873

-Yapı malzemeleri için F-874

TY, gerekli gördüğü durumlarda, dokümanlarda düzeltme talep edebilir veya çalışmanın tekrarlanmasını talep edebilir.

Belgelendirme kararı, tetkikin son gününden sonra en geç 15 gün içinde (uygunsuzluk olması durumunda en geç 105 gün içinde) verilmiş olmalıdır.

Yayınlanacak sertifikalar (T-64) Sertifika Numaralandırma Talimatı'na göre numaralandırılır. [Belge geçerliliği, denetim tarihi itibari ile 3 yıl olacak şekilde düzenlenir.](#) Düzenlenen her belge L-056 nolu listeye PS tarafından işlenir. L-056 listesi, Haziran ve Aralık aylarının son iş günlerinde TÜRKAK portalına PS tarafından yüklenir.

TTK, belgelendirmenin verilememesi durumunda, kararını müşteriye nedenleri ile bildirir.

### 4.8 Belgelendirme Dokümantasyonu

TTK, müşteriye aşağıdaki bilgileri içeren resmi belgelendirmeyi sunar:

-TTK adı ve adresini,

-Belgelendirmenin verildiği tarihi (tarih, belgelendirme kararının tamamlandığı tarihten önce olmamalıdır)

-Müşterinin adı ve adresini,

-Belgelendirme kapsamını,

UYARI: Yalnız, ' \DOCUMENTATION\GECERLI -Dokumanlar' klasöründe bulunan dokümanlar güncel ve kontrollü olup kağıt baskılar 'KONTROLSÜZ KOPYA' dır.



# TÜV Teknik Kontrol ve Belgelendirme A.Ş.

## Ürün Belgelendirme Hizmetleri Prosedürü

Kod	Rev.no	Yayın tarihi
P-35	07	05.12.2016

-Belgelendirme belirlenmiş bir dönemin sonunda geçerliliğini kaybediyorsa, belgelendirme dönemi veya son geçerlilik tarihini,ve belgelendirme programının gerektirdiği diğer her türlü bilgiyi içeren sertifika verir.

Sertifikada, TTK'da sorumluluk verilen kişi veya kişilerin imzası bulunur. Sertifika, belgelendirmenin verilmesi veya kapsamının genişletilme kararının alınması, belgelendirme şartlarının yerine getirilmesi, belgelendirme sözleşmesinin tamamlanmasından sonra yayımlanır. Belgelendirmede kullanılacak sertifika ve rapor formları aşağıdaki gibidir :

-EN ISO 3834 sertifika formu ve rapor formu: F-863 ve F-869

-EN 15085-2 sertifika formu ve rapor formu: F-864 ve F-870

-EN 1090-1+A1 sertifika ve rapor formu : F-866 ve F-872

-EN 10025-1, EN 10210-1, EN 10219-1, EN 15088, EN 10340, EN 15048-1, EN 10343, EN 10088-4, EN 10088-5, EN 13479, EN 14399-1 için sertifika ve rapor formu : F-865 ve F-871

### 4.9 Belgelendirilmiş Ürünler Veri Tabanı

TTK, belgelendirilmiş olan ürünlerle ilgili; ürünün tanımı, uygunluğun belgelendirildiği Standard/standartlar ve diğer normatif doküman/dökümanlar, müşterinin tanımı bilgilerini L-56 nolu liste'de muhafaza etmektedir. Bu muhafaza'dan PS sorumludur.

Belgelendirmenin geçerliliğinin sorgulanması TTK internet sitesinden elde edilebilir.

### 4.10 Gözetim tetkiklerinin planlanması ve gerçekleştirilmesi

#### 4.10.1 Genel

Gözetim faaliyetleri mutlaka sahada gerçekleştirilir. Ara tetkik planlamaları, PS tarafından L-056 nolu liste ile takip edilir.

#### 4.10.2 Planlama

Gözetim, belgelendirme sözleşmesinin geçerlilik süresinde, aşağıdaki tabloda belirtilen sıklığa göre gerçekleştirilir. Ancak, müşterinin talep etmesi veya Uzman'ın tavsiyesi ve TY'nin kararına göre,

UYARI: Yalnız, ' \DOCUMENTATION\GECERLI -Dokumanlar' klasöründe bulunan dokümanlar güncel ve kontrollü olup kağıt baskılar 'KONTROLSÜZ KOPYA' dır.



# TÜV Teknik Kontrol ve Belgelendirme A.Ş.

## Ürün Belgelendirme Hizmetleri Prosedürü

Kod	Rev.no	Yayın tarihi
P-35	07	05.12.2016

gözetim tetkiki daha sık aralıklarla yapılabilir. Birden çok standarttan denetime girecek müşterilerin ilk ve ara tetkikleri entegre yapılabilir.

Standart	Ara tetkik sıklığı	Her tetkikte bakılması gereken hususlar
EN ISO 3834-2	Yılda 1 kez	Seçilen örnek bir proje dosyasında standardın tüm maddeleri kontrol edilmeli. Özel durumlar muaf tutulabilir. Isıl işlem vs. Bknz. Madde 4.
EN ISO 3834-3	Yılda 1 kez	Seçilen örnek bir proje dosyasında standardın tüm maddeleri kontrol edilmeli. Özel durumlar muaf tutulabilir. Isıl işlem vs. Bknz. Madde 4.
EN ISO 3834-4	Yılda 1 kez	Seçilen örnek bir proje dosyasında standardın tüm maddeleri kontrol edilmeli. Özel durumlar muaf tutulabilir. Isıl işlem vs. Bknz. Madde 4.
TS EN 15085-2	Yılda 1 kez	Seçilen örnek bir proje dosyasında standardın tüm maddeleri kontrol edilmeli.
TS EN 10025-1 (System2+)	Yılda 1 kez	Son 1 yıl içinde piyasaya sürülen ürün listesi içinden seçilen örnek bir proje dosyasında standardın Ek ZA bölümünde yer alan tüm gereklilikler kontrol edilmeli.
TS EN 10210-1 (System2+)	Yılda 1 kez	Son 1 yıl içinde piyasaya sürülen ürün listesi içinden seçilen örnek bir proje dosyasında standardın tüm maddeleri kontrol edilmeli.
TS EN 10219-1 (System2+)	Yılda 1 kez	Son 1 yıl içinde piyasaya sürülen ürün listesi içinden seçilen örnek bir proje dosyasında standardın Ek ZA bölümünde yer alan tüm gereklilikler kontrol edilmeli.
TS EN 15088 (System2+)	Yılda 1 kez	Son 1 yıl içinde piyasaya sürülen ürün listesi içinden seçilen örnek bir proje dosyasında standardın Ek ZA bölümünde yer alan tüm gereklilikler kontrol edilmeli.
TS EN 10340	Yılda 1 kez	Son 1 yıl içinde piyasaya sürülen ürün listesi içinden

UYARI: Yalnız, ' \DOCUMENTATION\GECERLI -Dokumanlar' klasöründe bulunan dokümanlar güncel ve kontrollü olup kağıt baskılar 'KONTROLSÜZ KOPYA' dır.



# TÜV Teknik Kontrol ve Belgelendirme A.Ş.

## Ürün Belgelendirme Hizmetleri Prosedürü

Kod	Rev.no	Yayın tarihi
P-35	07	05.12.2016

		seçilen örnek bir proje dosyasında standardın Ek ZA bölümünde yer alan tüm gereklilikler kontrol edilmeli.
TS EN 15048-1	Yılda 1 kez	Son 1 yıl içinde piyasaya sürülen ürün listesi içinden seçilen örnek bir proje dosyasında standardın Ek ZA bölümünde yer alan tüm gereklilikler kontrol edilmeli.
TS EN 10343-1	Yılda 1 kez	Son 1 yıl içinde piyasaya sürülen ürün listesi içinden seçilen örnek bir proje dosyasında standardın Ek ZA bölümünde yer alan tüm gereklilikler kontrol edilmeli.
TS EN 10088-4 (System2+)	Yılda 1 kez	Son 1 yıl içinde piyasaya sürülen ürün listesi içinden seçilen örnek bir proje dosyasında standardın Ek ZA bölümünde yer alan tüm gereklilikler kontrol edilmeli.
TS EN 10088-5 (System2+)	Yılda 1 kez	Son 1 yıl içinde piyasaya sürülen ürün listesi içinden seçilen örnek bir proje dosyasında standardın Ek ZA bölümünde yer alan tüm gereklilikler kontrol edilmeli.
TS EN 1090-1+A1 (System2+)	Yılda 1 kez	Son 1 yıl içinde piyasaya sürülen ürün listesi içinden seçilen örnek bir proje dosyasında standardın Ek ZA bölümünde yer alan tüm gereklilikler kontrol edilmeli.
TS EN 13479-1 (System2+)	Yılda 1 kez	Son 1 yıl içinde piyasaya sürülen ürün listesi içinden seçilen örnek bir proje dosyasında standardın Ek ZA bölümünde yer alan tüm gereklilikler kontrol edilmeli.
TS EN 14399-1 (System2+)	Yılda 1 kez	Son 1 yıl içinde piyasaya sürülen ürün listesi içinden seçilen örnek bir proje dosyasında standardın Ek ZA bölümünde yer alan tüm gereklilikler kontrol edilmeli.

Gözetim tetkikleri, müşteri için belirlenen tetkik referans tarihinden (Belgelendirme tetkikinin son günü) önce tamamlanmalıdır.

UYARI: Yalnız, ' \DOCUMENTATION\GECERLI -Dokumanlar' klasöründe bulunan dokümanlar güncel ve kontrollü olup kağıt baskılar 'KONTROLSÜZ KOPYA' dır.



# TÜV Teknik Kontrol ve Belgelendirme A.Ş.

## Ürün Belgelendirme Hizmetleri Prosedürü

Kod	Rev.no	Yayın tarihi
P-35	07	05.12.2016

Gözetim tetkikin zamanında gerçekleştirilebilmesi için PS, tetkik referans tarihinden 3 ay önce müşteri ile e-mail yolu ile temasa geçerek, belgelendirme kapsamında (adres, çalışan sayısı, proses, ürünler, KYS etkileyen diğer değişiklikler v.b.) değişiklik olup olmadığını F-911 Bilgi Güncelleme formu'nu ileterek sorgular. TY Madde 4.2'ye göre tarafından ara tetkik çalışması için gözden geçirmeyi yapar.

PS, tetkik tarihi ve stajyer dahil tüm tetkik ekibi üyelerinin ve gerekli hallederde gözlemcileri müşteriye müşteriye yazılı olarak bildirir ve [EH-İş Takvimi'ne işler](#).

PS, müşteriye ilgili standarda ait aşağıda belirtilen soru listesini gönderir ve tetkik öncesinde doldurarak tetkik ekibine iletmesini ister. Soru listesi'nin müşteri tarafından doldurulmasının sağlanması Uzman'ın sorumluluğundadır.

Ara tetkik süresi, Madde 4.3 uyarınca belirlenir. Sertifikasyon kapsamında değişim olması durumunda, tetkik süresi TY tarafından belirlenir.

Gözetim tetkikin, tetkik referans tarihine kadar yapılamaması durumunda, belge 3 ay süre ile askıya alınır ve müşteri durum hakkında bilgilendirilir. Askı süresinin sonunda belge iptal edilir.

Gözetim tetkiklerine ilişkin süreç – tetkikin gerçekleştirilmesi, uygunsuzluklara ait düzeltici faaliyetlerin doğrulanması, tetkikin raporlanması ve belgelendirmenin sürdürülmesine karar verilmesi dahil- tetkik referans tarihinden sonraki 3 ay içinde tamamlanmalıdır. Aksi durumda belge aksıya alınır.

### 4.10.3 Tetkikin gerçekleştirilmesi

Gözetim tetkiklerine ilişkin süreç, prosedürün 4.3-4.8 maddelerine göre yürütülür. Gözetim tetkikin'de belge kapsamının genişletilmesi veya daraltılması söz konusu ise 4.11 maddesi uyarınca belge hazırlanır.

UYARI: Yalnız, ' \DOCUMENTATION\GECERLI -Dokumanlar' klasöründe bulunan dokümanlar güncel ve kontrollü olup kağıt baskılar 'KONTROLSÜZ KOPYA' dır.





# TÜV Teknik Kontrol ve Belgelendirme A.Ş.

## Ürün Belgelendirme Hizmetleri Prosedürü

Kod	Rev.no	Yayın tarihi
P-35	07	05.12.2016

### 4.11 Belgelendirmeyi etkileyen değişiklikler

Belgelendirme programı, müşteriye etkileyen yeni veya revize edilmiş şartlar ortaya koyduğunda, TTK bu değişikliklerin tüm müşterilere duyurulmasını e-posta yolu ile sağlar.

Müşteri, organizasyonunda, proseslerinde, ürünlerinde v.b. önemli değişiklikleri, sertifikasyon sözleşmesi gereği TTK'ya bildirmekle yükümlüdür. Ayrıca, TTK, her ara tetkik öncesinde müşterideki değişiklikleri, F-911 nolu form vasıtasıyla sorgular. Müşteri'deki belgelendirmeyi etkileyecek önemli değişiklikler, TY tarafından değerlendirilir.

Belgelendirmeyi etkileyen değişiklikleri uygulama faaliyetleri, gerektiğinde, aşağıda faaliyetler gerçekleştirilir.

-Değerlendirme

-Gözden geçirme

-Karar

-Belgelendirme kapsamının genişletilmesi veya daraltılması amacıyla revize edilmiş resmi belgelendirme dökümantasyonunun yayımlanması.

### 4.12 Belgelendirmenin sonlandırılması, daraltılması, askıya alınması veya geri çekilmesi

TTK belgelendirme şartları ile ilgili, gerek gözetimin bir sonucu olarak gerekse başka bir şekilde uygunsuzluk gerçekleştiğinde yapacağı faaliyet aşağıdakileri içerebilir:

-TTK tarafından belirtilmiş olan şartlar altında belgelendirmeye devam edilmesi (arttırılmış gözetim)

-Uygunsuz ürün değişkenlerinin çıkarılması için belgelendirme kapsamının daraltılması

-Hizmet alandan beklenen düzeltici işlemlere kadar belgelendirmenin askıya alınması

-Belgelendirmenin geri çekilmesi

#### 4.12.1 Askıya alma

TTK, aşağıdaki durumların oluşması halinde belgelendirmeyi askıya alır :

UYARI: Yalnız, ' \DOCUMENTATION\GECERLI -Dokumanlar' klasöründe bulunan dokümanlar güncel ve kontrollü olup kağıt baskılar 'KONTROLSÜZ KOPYA' dır.



# TÜV Teknik Kontrol ve Belgelendirme A.Ş.

## Ürün Belgelendirme Hizmetleri Prosedürü

Kod	Rev.no	Yayın tarihi
P-35	07	05.12.2016

-Belgelendirilmiş yönetim sisteminin şartları karşılama devamlı veya ciddi şekilde başarısız olması,

-Müşteri'nin gözetim tetkikini zamanında yapılmasını kabul etmemesi,

-Müşteri'nin belgenin askıya alınmasını talep etmesi,

Belgelendirmenin askıya alınmasına ilişkin yazı PS tarafından hazırlanır ve TY tarafından imzalanarak müşteriye iletilir.

Askıya alma durumunda, müşterinin yönetim sistemi sertifikası geçici bir süre geçersiz hale gelir. Belge ve logo askı süresince kullanılamaz.

Askı'ya ilişkin bildirim (F-751) Sertifika askı yazısı ile yapılır. Askı sebebinin ortadan kalkması durumunda (F-753) Sertifika askı Çıkış yazısı ile müşteriye bildirilir. Askı'nın kaldırılması için, prosedürün 4.5 ve 4.6 maddeleri uygulanabilir.

Askıya alınan sertifikalar, TTK internet sitesinde yayınlanır. Yapı Malzemeleri Yönetmeliği altında düzenlenen bir sertifika askıya alındığında, Çevre ve Şehircilik Bakanlığı derhal haberdar edilir.

### 4.12.2 Geri çekme

Aşağıda belirtilen durumların oluşması halinde, tebligat yapılmasına gerek duyulmadan, derhal belgelendirme geri çekilir.

- Faaliyetlerinde belgelendirmeye etkisi açısından önem taşıyan, gerçekleşmiş veya gerçekleşmesi muhtemel değişikliklerin TTK'ye derhal bildirilmemesi durumunda,
- Sertifikanın / Sertifikasyon Markası'nın yanlış kullanılması durumunda,
- Gözetim tetkiklerinde, kalite yönetim sisteminin sürekliliğinin artık sağlanmadığının tespit edilmesi durumunda,
- Belgelendirme şartlarında yapılan değişiklikler ve yeniliklere uygunluk sağlanmaması veya yeni şartların yerine getirilememesi,

UYARI: Yalnız, ' \DOCUMENTATION\GECERLI -Dokumanlar' klasöründe bulunan dokümanlar güncel ve kontrollü olup kağıt baskılar 'KONTROLSÜZ KOPYA' dır.



# TÜV Teknik Kontrol ve Belgelendirme A.Ş.

## Ürün Belgelendirme Hizmetleri Prosedürü

Kod	Rev.no	Yayın tarihi
P-35	07	05.12.2016

- Belgelendirilen müşterinin gönüllü olarak bir iptal talebinde bulunması,
- Müşteri'nin mal varlığına karşı iflas davaları açılması veya iflas dava başvurusunun mal varlığı yetersizliği nedeniyle reddedilmesi durumlarında,
- Müşteri'nin ilgili kapsamdaki faaliyetlerini sona erdirmesi,
- Gözetim tetkiklerinin, Müşteri'den kaynaklanan nedenlerle yapılamaması durumunda,
- Belge geçerliliğinin sürdürülmesinin idari yasalar veya mahkeme kararı ile yasaklanmış olduğu durumlarda,

İptallere ilişkin tüm bildirimler, TY tarafından onaylanan (F-752) sertifika iptal yazısı ile yapılır. Geri çekilen sertifikalar, TTK internet sitesinde yayınlanır. Yapı Malzemeleri Yönetmeliği altında düzenlenen bir sertifika geri çekildiğinde, Çevre ve Şehircilik Bakanlığı derhal haberdar edilir.

### 4.12.3 Kapsam daraltma

Belgelendirme kapsamının bir kısmı, sistem şartlarını karşılamada sürekli veya ciddi başarısızlık gösterdiğinde, şartları karşılamayan kısmı dışarıda bırakılacak şekilde daraltma yapılır. Bu daraltma, belgelendirme için kullanılan standartların gereklilikleri ile paralellik göstermelidir.

Geçerlilik tarihi aynı kalmak koşulu ile belge yeniden yayınlanarak müşteriye iletilir.

### 4.13 Yeniden belgelendirme

Yeniden belgelendirme süreci -tetkikin gerçekleştirilmesi, uygunsuzluk bulunması halinde ilgili düzeltici faaliyetlerin kapatılması ve tetkikçinin tavsiye kararı verilmesi dahil- belge geçerlilik tarihinden önce tamamlanması gerekir. Bu şartın sağlanabilmesi için, PS belge geçerlilik tarihinden en az 3 ay önce müşteri ile temasa geçerek, prosedürün 4.2 maddesi uyarınca başvuru sürecini yürütür. Başvuru gözden geçirme sırasında, müşterinin önceki dönem performansı, gözetim tetkik sonuçları da değerlendirilir.

Müşterinin şartlarında önemli bir değişim olması durumunda (mevzuat değişikliği, önemli yapısal değişiklik, proses-teknoloji değişikliği v.b.) 1. aşama tetkik gerçekleştirilmelidir.

UYARI: Yalnız, ' \DOCUMENTATION\GECERLI -Dokumanlar' klasöründe bulunan dokümanlar güncel ve kontrollü olup kağıt baskılar 'KONTROLSÜZ KOPYA' dır.



# TÜV Teknik Kontrol ve Belgelendirme A.Ş.

## Ürün Belgelendirme Hizmetleri Prosedürü

Kod	Rev.no	Yayın tarihi
P-35	07	05.12.2016

Yeniden belgelendirme tetkiki, aşağıdaki hususları içeren saha tetkikini kapsar :

- Yönetim sisteminin bütün olarak etkinliği ve belgelendirme kapsamına sürekli uygunluğu,
- Yönetim sisteminin etkinliği ve iyileştirilmesini sürdürmeye yönelik taahhüdü,
- Belgelendirilmiş yönetim sisteminin organizasyonun politika ve amaçlarına ulaşmadaki katkısı,

Tetkikte, ilgili standardın tüm maddeleri tetkik planına dahil edilir.

Yeniden belgelendirme tetkikine ilişkin süreç, prosedürün 4.2-4.8 maddelerine göre yürütülür.

Yeniden belgelendirme kararı, yeniden belgelendirme tetkiki sonuçlarına, belgelendirme periyodu boyunca sistemim gözden geçirmelerinin sonuçlarına ve müşteriye ilişkin gelen şikayetlere dayanarak verilir. Yeniden belgelendirme kararına istinaden düzenlenen belgenin geçerliliği, mevcut belgenin geçerliliği + 3 yıl olarak düzenlenir.

#### 4.14 Belge Transferi Tetkiki

Transfer çalışmasının yapılabilmesi için aşağıdaki şartların sağlanması gerekir :

- Belgenin, MLA'yı imzalamış bir akreditasyon kurumu tarafından akredite edilmiş bir belgelendirme firması tarafından düzenlenmiş olması,
- Kapanmamış bir uygunsuzluğun bulunmaması,
- Belgenin geçerli olması (gözetim tetkiklerinin alınmış olması, belgelendirmenin askıda olmaması)

Transfer başvurusu prosedürün 4.2 maddesi uyarınca değerlendirilir.

Belge transferinin gerçekleştirilmesi için müşteride ön değerlendirme çalışması yapılır. Bu çalışmanın süresi en az 0,5 adam-gün dür. Bu çalışmada, mevcut belgenin kapsamı, önceki belgelendirme kurumunun yeterliliği, önceki tetkiklere raporları ve bulgular, mevcut kalite sistemi, şikayetler ve bu şikayetler ile ilgili alınan faaliyetler incelenir. Bu inceleme, F-906 nolu form vasıtasıyla yapılır.

Transfer şartlarına uygunluğun tesbiti ile, transfer edilen belgenin geçerliliği ve tetkik döngüsü mevcut belge ile aynıdır.

UYARI: Yalnız, ' \DOCUMENTATION\GECERLI -Dokumanlar' klasöründe bulunan dokümanlar güncel ve kontrollü olup kağıt baskılar 'KONTROLSÜZ KOPYA' dır.



# TÜV Teknik Kontrol ve Belgelendirme A.Ş.

## Ürün Belgelendirme Hizmetleri Prosedürü

Kod	Rev.no	Yayın tarihi
P-35	07	05.12.2016

Ön değerlendirmede belgenin geçerliliği hakkında şüphe oluşması durumunda, başvuran kuruluş, yeni müşteri olarak değerlendirilir.

### 4.15 Maliyet raporunun iletilmesi ve faturalandırma

Her tetkikin tamamlanmasını takiben, tetkik ekibi üyeleri harcamalarını haftalık olarak Planlama Sorumlusuna iletir. Tetkikçiler, tetkike ilişkin tüm harcamalarının kanıtlarını da (uçak biletleri, otel konaklaması v.b.) iletmekle yükümlüdür.

Tetkik hizmetlerinin müşteriye faturalandırılmasına ilişkin şartlar teklif yazılarında tanımlanmıştır.

### 4.16 Müşteri Memnuniyetinin Ölçümü

Her tetkik bitiminde, Dokümantasyon Sorumlusu, T-04 Müşteri Memnuniyeti Talimatı uyarınca müşteriye tetkik sürecini değerlendirmesi için anket iletir. Anket sonuçları aylık olarak Yönetim Sistemleri Yönetim Temsilcisi tarafından değerlendirilir.

### 4.17 Kayıtlar

TTK, belgelendirme prosesine ait tüm şartların (bu standardın ve belgelendirme programının şartları) etkin olarak yerine getirildiğinin ispatı için kayıtları muhafaza eder. Prosesin kayıta alınması ile ilgili iş dosyalarının arşivlenmesi (T-077) talimata göre gerçekleştirilir. Muhafaza sürelerinin belirlenmesinde, yasal durumlar ve tanınma düzenlemeleri göz önünde bulundurulabilir.

TTK, tüm müşterileri için (başvuru yapan, tetkik edilen, belgelendirilen, belgelendirilmesi askıya alınan veya geri çekilen v.b.) tetkik ve diğer belgelendirme faaliyetlerinde ilgili kayıtları P-08 Kayıtların Kontrolü Prosedürü'ne muhafaza etmektedir.

Kuruluşunun muayene işine ilişkin bütün talimatlar, standartlar veya yazılı prosedürler, çalışma tabloları, kontrol çizelgeleri, referans veriler güncel tutulmakta ve personel güncel dokümanlara \\DOCUMENTATION\GECERLI -Dokumanlar' klasöründe bulunan dokümanlara erişebilmektedir. Detaylı bilgi doküman kontrolü prosedüründe verilmiştir.

UYARI: Yalnız, ' \\DOCUMENTATION\GECERLI -Dokumanlar' klasöründe bulunan dokümanlar güncel ve kontrollü olup kağıt baskılar 'KONTROLSÜZ KOPYA' dır.



# TÜV Teknik Kontrol ve Belgelendirme A.Ş.

## Ürün Belgelendirme Hizmetleri Prosedürü

Kod	Rev.no	Yayın tarihi
P-35	07	05.12.2016

Endüstriyel Hizmetler kapsamında güncel kod ve standartların bulundurulması zorunluluğu müşteriye aittir. Uzman tarafından, dokümanın güncelliği, dış kaynaklı doküman listesindeki en son revizyon durumuna göre müşterinin mahallinde kontrol edilir.

### 4.18 İtiraz ve Şikayetler

İtiraz ve şikâyetler, TÜV Teknik Kontrol ve Belgelendirme A.Ş. tarafından etkin olarak ele alınır ve kayıtlanır. İtiraz ve şikâyetler yapılması gereken faaliyetler için P-003 prosedürü uygulanır.

### 5 İlgili dokümanlar

P-003 İtiraz Şikâyet prosedürü

P-008 Kayıtların kontrolü prosedürü

T-64 Sertifika Numaralandırma Talimatı

T-80 Damga Kullanma Talimatı

T-04 Müşteri Memnuniyeti Ölçümü

T-77 Arşivleme Talimatı

L-50 Personel Listesi

L-56 Sertifikasyon Takip Listesi

F-901 Belgelendirme Sözleşmesi

F-892, 893 Bilgi formları

F-873, 874 Kontrol formları

F-878, 879, 880, 881, 882, 883, 884, 885, 886, 887, 888, 889, 890, 891 Kontrol listeleri

F-869, 870, 872, 871 Rapor formları

F-875 Uygunsuzluk raporu

F-863, 864, 865, 866 Sertifika formları

F-751, F-753 Askı yazıları

F-752 İptal yazısı

[CRM](#)

[EH-İş Takvimi](#)

UYARI: Yalnız, ' \DOCUMENTATION\GECERLI -Dokumanlar' klasöründe bulunan dokümanlar güncel ve kontrollü olup kağıt baskılar 'KONTROLSÜZ KOPYA' dır.



# TÜV Teknik Kontrol ve Belgelendirme A.Ş.

## Ürün Belgelendirme Hizmetleri Prosedürü

Kod	Rev.no	Yayın tarihi
P-35	07	05.12.2016

### 6 Ekler

P-035 Ek 1- Belgelendirme Döngüsü

P-035 Ek 2- 17065 Ürün Belgelendirme Akreditasyon Kapsamı