



TÜV Teknik Kontrol ve Belgelendirme A.Ş.

Yönetim Sistemlerinin Belgelendirilmesi Prosedürü

Kod	Rev.no	Yayın tarihi
P-002	44	30.12.2020

**Yönetim  
Sistemlerinin  
Belgelendirilmesi  
Prosedürü  
(P-002)**

<b>Hazırlayan</b>	Semra Can	
<b>Kontrol Eden</b>	Ayşegül Durmaz Gökçöl	
<b>Onaylayan</b>	Rıza Başkan	



## TÜV Teknik Kontrol ve Belgelendirme A.Ş.

### Yönetim Sistemlerinin Belgelendirilmesi Prosedürü

Kod	Rev.no	Yayın tarihi
P-002	44	30.12.2020

#### Revizyon durumu

No	Revizyon Kapsamı	Tarih	Bölüm no	Sayfa / Page
00	İlk Yayın	01.01.2008	-	-
01	Tetkik süresinin 4 gün olunca 2 kişi atanır şeklinde değiştirdi	16.04.2008	4.2	5
02	Transfer Tetkiki eklendi	24.04.2008	4.13	19-20
03	Aşama 1 tetkikinin hangi durumlarda olacağı eklendi. Askıya alma ve iptal formlarına atıf eklendi	12.05.2008	4.3, 4.16	9,10,21,22
04	Almanyanın dokümanlarına göre güncellendi	01.06.2008	-	7,16,17,20
05	Yeni tetkik dokümanları tanımlandı ve prosedürle uyumluluğu gözden geçirildi.	01.10.2008	genel	genel
06	Yeni prosedürlere göre gözden geçirildi	28.04.2009	Genel	genel
07	Almanyanın yeni revizyonlarına paralel güncellendi	04.03.2010	Genel	genel
08	F-37 nin iptali nedeni ile güncellendi	21.05.2010	Genel	Genel
09	Kapsam genişletme ve daraltma tanımları gözden geçirildi	14.07.2010	4.13	25-26
10	ISO 22000 ve ISO 10002 uygulamaları açısından gözden geçirildi	06.04.2011	Genel	Genel
11	Sertifikasyon Komite Kararına Paralel güncellendi	16.03.2011	4.9.2	27/28
12	ISO 17021:2011'e paralel güncellendi. Sn Eşref Ünsal ın onayı eklendi.	22.12.2011	Genel	Genel
13	Belgelendirme kararı veren kişiler ilave edildi.	03.01.2012	4.2	26
14	Örnekleme metodu genişletildi, uygunlukların ele alınması genişletildi, tanımlar ilave edildi.	13.02.2012	3, 4.2.10, 4.2.14	7, 22, 29
15	17021 maddelerine atıflar kaldırıldı, Belgelendirme kararı ayrı bir başlık olarak tanımlandı	05.03.2012	4.2.15	29, 30
16	Açılış toplantısı, kapanış toplantısı, Organizasyondaki değişikliklerin alınması	30.03.2012	4.2.4,4.2.5 4.2.7, 4.2.10, 4.2.12, 4.2.13, 4.2.15	12, 13,19, 22, 24, 28, 30
17	Belgelendirme Kararı Veren Kişi için Kalifikasyon Kriterleri Sertifikasyon Kararı için Tetkik Prosedürlerinin Planlanması ve Uygulanması Tetkik Referans Bilgi Sayfası ilave edildi.	17.07.2012	4.2.15, 4.2.29	33, 34, 35, 48
18	Aynı tetkikçinin 3 yıldan fazla aynı organizasyon için görevlendirilmek zorunda kalınması halinde izlenecek yöntem tanımlandı.	09.06.2013	4.2.1	11

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



## TÜV Teknik Kontrol ve Belgelendirme A.Ş.

### Yönetim Sistemlerinin Belgelendirilmesi Prosedürü

Kod	Rev.no	Yayın tarihi
P-002	44	30.12.2020

19	Yeniden sertifikasyon sürecinin planlanması revize edildi.	20.09.2013	4.2.19.3	42
20	Belgelendirme süreci gözden geçirildi. Ek 1,2,4 iptal edildi. Ek 5 eklendi. Modül D-D1-E-E1-H-H1'e ilişkin hususlar eklendi.	12.05.2014	Tüm bölümler	Tüm sayfalar
21	Dış tetkikçilerin VETO'sunu yaptığı dosyalarda, ISO 17021'in 5.1.3 maddesine göre TTK'nin belgelendirme kararına ilişkin yetkiyi kendinde tutması zorunluğu ilave edildi.	07.07.2014	4.5.7.1	20
22	Tetkikçi rotasyonuna ilişkin planlamada dikkate alınacak husus eklendi.	01.09.2014	4.4.1	8,9
23	Yeniden sertifikasyon tekliflerinin Planlama Sorumlusu tarafından hazırlanması, F-068 nolu formun bilgi formu ile birlikte onay iletilmesi, 1.aşama tetkikin hangi şartlarda saha dışında yapılabileceği, uygunsuzluk tespit edilmesi halinde tetkik ekibinin ofisi bilgilendirme hususları eklendi.	13.05.2015	4.2.4.4.1, 4.5.2.1, 4.5.4.2.3	7,8,11,16
24	Planlama Sorumlusu, Planlama Koordinatörü/Sorumlusu olarak değiştirildi. ISO 9001:2015'e göre gerçekleşen tetkiklerde her tetkikte bakılması zorunlu olan maddeler tanımlandı. 97/23/EC direktifinin değişimi nedeniyle yeni direktif tanımlandı (2015 Sertifikasyon sözleşmesinin takibi eklendi. Müşteri-tetkik dosyalarının kayıt sistematığı oluşturuldu.	09.02.2016	2,4.2, 4.3, 4.4.1, 4.5.2.1, 4.5.3, 4.5.4.2.1, 4.5.7.1, 4.6.2, 4.6.3, 4.8.1, 4.10,4.13,4.14,5	4,7,8,9,11,12,13,15,16,22,24,25,26,28,30, 31,32
25	ISO 17021-1, ISO 27006 şartlarına göre gözden geçirildi. Ek 7-Tetkik Süresi Hesabı ve Ek 8-ISO 27001 için Tetkik Rehberi eklendi.	01.08.2016	Tüm sayfalar	Tüm maddeler
26	EA 28 ve müşteri sahasının dışında gerçekleşen faaliyetlere ilişkin tetkik planında dikkate alınması gereken hususlar belirtildi. Uygunsuzluk ve potansiyel iyileştirme ifadeleri tanımlandı.	19.01.2017	18, 19, 24, 25	4.6.3, 4.6.4.2.4.1
27	ISO 27001 tetkikleri için sektör-tekni alan değerlendirilmesi tanımlandı. Uzaktan tetkikin nasıl gerçekleşmesi gerektiği tanımlandı. Tetkik sırasındaki iletişim revize edildi. Askı sürecinde gerçekleşen ara tetkiklerin süre hesabına ilişkin değerlendirme hususu eklendi.	13.02.2017	4.2, 4.4.1, 4.6.4.2.2, 4.7.2	9,11,22,31
28	Ara tetkik planlaması ve askı süreci revize edildi	16.06.2017	4.7.2, 4.7.4	31, 32 ,34, 35

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



## TÜV Teknik Kontrol ve Belgelendirme A.Ş.

### Yönetim Sistemlerinin Belgelendirilmesi Prosedürü

Kod	Rev.no	Yayın tarihi
P-002	44	30.12.2020

29	Modül D-D1-E-E1,H-H1 tetkik raporlaması için F-715 formunun kullanıldığı ayrıca belirtildi. CE uygunluk işareti kullanım gerekliliklerine Ek eklendi.	06.03.2018	4.6.4.2.3 4.6.4.2.1	24 22
30	TURKAK Belge Doğrulama Sistemi (TBDS)' nin tanımı eklendi.	29.03.2018	3	8
	Kuruluş ile imzalanan ticari sözleşme sonrası firma bilgilerinin ve başvuru tarihinin TÜRKAK Belge Doğrulama Sistemine (TBDS)'ne giriş bilgisi tanımlandı.	29.03.2018	4.2	10
	Onaylanan tetkik tarihi TÜRKAK Belge Doğrulama Sistemi (TBDS)'ne girişi ve TBDS'deki tetkik tarihlerinin güncellenme sorumluluğu bilgisi tanımlandı.	29.06.2018	4.4	14
	Tetkik Planları hazırlandıktan sonra Planlama Birimi tarafından kontrol edileceği ve mail ile müşterinin onayı bilgisi eklendi.		4.4.2	15
31	ISO 9001:2008 ISO için eklenmiş olan bilgiler kaldırıldı.	02.10.2018	4.6.3 4.7.3	18 33
	ISO 14001:2004 için eklenmiş olan bilgiler kaldırıldı.	02.10.2018	4.6.3 4.7.3	19 33
32	ISO 9001:2015 standardı için tetkikçilerin beraber kontrol edeceği maddeler eklendi. ISO 9001:2015 standardı için ara kontrol gözetim tetkiklerinde tetkik edilecek maddeler eklendi.  ISO 14001:2015 standardı için tetkikçilerin beraber kontrol edeceği maddeler eklendi. ISO 14001:2015 standardı için ara kontrol gözetim tetkiklerinde tetkik edilecek maddeler eklendi.	12.12.2018	4.6.3	19
33	Kapanış toplantısı ile ilgili A00F282e formuna istinaden maddeler eklendi.	08.04.2019	4.6.4.2.5	28
34	Teklif hazırlama aşamalarının detaylandırılması		4.2	10
	Belge transferi hakkında ek bilgi	17.05.2019		11
	Uyunsuzluk tanımlarına ekleme yapılması		4.6.4.2.4.1.1	27
35	Tetkik dokümantasyonu ofise iletim süresi 15 gün olarak revize edildi.	11.06.2019	4.6.6	29

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



## TÜV Teknik Kontrol ve Belgelendirme A.Ş.

### Yönetim Sistemlerinin Belgelendirilmesi Prosedürü

Kod	Rev.no	Yayın tarihi
P-002	44	30.12.2020

36	Genel olarak kontrol ve düzeltmeler yapıldı.	11.09.2019	4.2, 4.3, 4.4,4.5, 4.6.7.1, 4.8.1, 4.13,	9,10,12,13,14,15,30,36,41
37	Yeniden belgelendirme süreci ile süre ile ilgili açıklama eklendi. Tanık denetimi öncesi doküman iletimi hakkında açıklama eklendi. Veto süresi eklendi.  Modül D-D1-E-E1,H-H1 belgelendirmeleri için tetkik süresi hesaplama yöntemi eklendi	14.11.2019	4.9.2 4.4.1 4.6.7.1 4.4.2	38 15 31 15,16
38	ISO 18295 -1/ -2 çağrı merkezi standardı gereklilikleri eklendi	09.03.2020	4.14	45
39	Global salgın durumunda uzaktan tetkik şartları ilave edildi.	10.04.2020	4.4.1	14
40	1-Tekliflerin CRM e girişi eklendi. 2-Tetkik plan doküman nosu eklendi. 3- F-600 form nosu eklendi. 4-F-751 askı yazısı eklendi. 5- Veto onay formu, F-409 form numarası eklendi.	15.09.2020	1- 4.3 2-4.4.2 3-4.5 4-4.8.1 5 -4.6.7.1	1- 12 2- 16 3- 17 4- 38 5- 33
41	ISO 14001 için bakılması gereken zorunlu maddeler revize edilmiştir.	26.10.2020	4.6.3	21
42	Tercüman ihtiyacı ve yasal gereklilikler uzman gereklilikleri eklendi.	16.11.2020	4.4.1	13,14
43	A00F205e nolu- Sertifikasyon Periyodu gözden geçirilmesi formu tanımlandı.	21.12.2020	4.3	13
30	Modül D,E,H ile ilgili bilgiler kaldırılmıştır.	30.12.2020	TÜM BÖLÜMLER	TÜM SAYFALAR

## 1. Amaç

Bu prosedürün amacı, yönetim sistemlerinin tetkikine ve belgelendirilmesine ilişkin süreçleri ve sorumlulukları tanımlamaktır.

## 2. Sorumluluk ve Yetki

Bu prosedürün yürütülmesinden, Sertifikasyon Müdürü, Planlama Koordinatörü, Planlama Sorumlusu, Satış Müdürü, Tetkik Sonrası İşlemler Sorumlusu, Tetkikçiler ve Yönetim Sistemleri



## TÜV Teknik Kontrol ve Belgelendirme A.Ş.

### Yönetim Sistemlerinin Belgelendirilmesi Prosedürü

Kod	Rev.no	Yayın tarihi
P-002	44	30.12.2020

Yönetim Temsilcisi 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:** Müşterinin yönetim sistemini belgelendirmek amacıyla, belgelendirmeye istinad eden müşteriden ve taraflardan bağımsız olarak, denetleme kuruluşu tarafından gerçekleştirilen tetkik

**Tetkik:** Üçüncü taraf belgelendirme tetkikini basit bir şekilde ifade etmek için kullanılır. Belgelendirme tetkikleri, ilk tetkik, ara tetkik, yeniden belgelendirme tetkiki ve özel tetkikleri içermektedir. Belgelendirme tetkikleri, yönetim sistemi standartları şartlarına uygunluğun belgelendirilmesi hizmetini sağlayan kuruluşların tetkik ekibi tarafından gerçekleştirilir.

**Ortak tetkik:** Tek bir müşteriyi tetkik etmek için, iki ya da daha fazla belgelendirme kuruluşunun ortak çalıştığı durumdur.

**Birleşik tetkik:** Bir müşteri, iki ya da daha fazla yönetim sistemi standartlarının şartlarına göre birlikte tetkik edildiği durumdur.

**Entegre tetkik:** Müşteri iki ya da daha fazla yönetim sistemi standardının koşullarının uygulanmasını tek bir yönetim sisteminde birleştirdiğinde ve bir standarttan fazla standarda dayalı olarak tetkik edildiği durumdur.

**Öntetkik:** Yönetim sisteminin yapısının, uygulanmasının ve etkinliğinin belirlenmesi ve belgelendirme tetkikine hazırlık amacıyla yapılan tetkik çalışmasıdır. Ön tetkik, belgelendirme sürecinin zorunlu bir faaliyet değildir, kısaltılmış süre ile ve genel olarak bir tetkikçi tarafından yapılır.

**1.aşama tetkiki:** Organizasyonun yönetim sisteminin belgelendirilmesi için hazırlıklarının değerlendirildiği, yönetim sistem dokümanlarının gözden geçirildiği tetkik çalışmasıdır. 1. Aşama tetkik, müşteri sahasında gerçekleştirilir. Bazı özel durumlarda 1. aşama tetkik çalışması saha dışında gerçekleştirilebilir. Özel durumlar prosedürün ilgili bölümünde açıklanmıştır.

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

**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.



## TÜV Teknik Kontrol ve Belgelendirme A.Ş.

### Yönetim Sistemlerinin Belgelendirilmesi Prosedürü

Kod	Rev.no	Yayın tarihi
P-002	44	30.12.2020

**Uzaktan tetkik (Bilgisayar destekli tetkik):**Web üzerinden, telekonferans veya diğer elektronik-sanal ortamda gerçekleştirilen tetkiktir.

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

**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.

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

**Tetkikçi:**Tetkiki gerçekleştiren kişi

**Yetkinlik:**İstlenen sonuçlara ulaşmak için bilgi ve becerileri uygulama becerisi

**Rehber:**Tetkik ekibine rehberlik etmesi için müşteri tarafından görevlendirilen kişi

**Gözlemci:**Tetkik ekibine eşlik eden ancak tetkik yapmayan kişi. Gözlemci, akreditasyon kurumunun veya TTK'nin tetkikçisi olabilir.

**Teknik alan:**Belirli tip yönetim sistemi ve amaçlanan sonuçlar ile alakalı sürecin özellikleri tarafından tanımlanan alan

**Uygunluk:**Uyulması gereken koşulların gerçekleştirilememesi

**Majör uygunluk:**Yönetim sisteminin istenen sonuçlara ulaşma kabiliyetini etkileyen uygunluk. Uygunluklar aşağıdaki şartlarda önemli olarak sınıflandırılabilir :

- Etkili süreç kontrolünün mevcut olduğuna ya da o ürün veya hizmetin belirlenen gereksinimlere uyup uymadığına dair şüpheler var ise
- Aynı gereksinimler ya da konu ile alakalı önemsiz bir takım uygunluklar sistematik bir hatanın belirtisi olma ve böylece önemli bir uygunluk oluşturma hali mevcut ise

**Minör uygunluk:**Yönetim sisteminin istenen sonuca ulaşma kabiliyetini etkilemeyen uygunluk

**Teknik uzman:** Tetkik ekibine spesifik bilgi ve uzmanlığı sağlayan kişi



## TÜV Teknik Kontrol ve Belgelendirme A.Ş.

### Yönetim Sistemlerinin Belgelendirilmesi Prosedürü

Kod	Rev.no	Yayın tarihi
P-002	44	30.12.2020

**Belgelendirme programı:** Aynı belirlenmiş şartların, kuralların ve prosedürlerin uygulandığı yönetim sistemi ile alakalı uygunluk değerlendirme sistemi

**Tetkik süresi :** Müşteriye ait yönetim sisteminin tam ve etkili bir tetkiki gerçekleştirmek amacıyla planlanması gerekli olan zaman

**Yönetim sistemi belgelendirme tetkik süresi:** Açılış toplantısından kapanış toplantısına kadar denetim aktivitelerini gerçekleştirmek için harcanan tetkik süresinin bölümüdür. Bu süre şu faaliyetleri içerir :

- Açılış toplantısını gerçekleştirmek,
- Tetkik sırasında doküman incelemelerini gerçekleştirmek,
- Tetkik süresince iletişim halinde olmak,
- Rehberlerin ve gözlemcilerin rollerini ve sorumluluklarını belirlemek,
- Bilgiyi toplamak ve doğrulamak,
- Tetkik bulgularını oluşturmak,
- Tetkik sonuçlarını hazırlamak,
- Kapanış toplantısını gerçekleştirmek,

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

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

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

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

**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 hedefleri:** Gerçekleştirilecek tetkik ile ne elde edileceğini belirtir içerir ve aşağıdaki hususları içerir :

- Müşteri'nin yönetim sisteminin tamamının veya bir bölümünün tetkik kriterleri ile uygunluğunun belirlenmesi
- Yönetim sisteminin, uygulanabilir düzenleyici, yasal ve sözleşmeye bağlı şartları yerine getirme kabiliyeti ve performansı,
- Müşteri'nin belirlediği hedeflere ulaşma konusunda yönetim sisteminin etkinliğinin belirlenmesi,
- Yönetim sisteminin potansiyel gelişim alanlarının belirlenmesi,

**Tetkik kriterleri:** Yönetim sistemi üzerindeki tanımlı zorunlu dokümanlar ve müşteri tarafından tanımlanmış prosesler ve dokümantasyon





## TÜV Teknik Kontrol ve Belgelendirme A.Ş.

### Yönetim Sistemlerinin Belgelendirilmesi Prosedürü

Kod	Rev.no	Yayın tarihi
P-002	44	30.12.2020

**Tetkik kapsamı:** 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 ekibi:** Tetkiki yapan ve gerektiğinde teknik uzmanlarca desteklenen bir veya daha fazla sayıda tetkikçi

**Tetkik referans tarihi:** 2. aşama tetkikinin son günü veya belge tarihi – 1 ay

**TÜRKAK Belge Doğrulama Sistemi (TBDS):** TÜRKAK tarafından akredite edilmiş olan kuruluşlara ilişkin bazı kayıt ve bilgilerin girildiği bir hizmet formudur. 6 Mart 2017 tarihi itibarıyla TÜRKAK Belge Doğrulama Sistemine girilen tüm belgelerin doğrulama işlemi; mobil cihazlar aracılığıyla belge üzerindeki kare kod okutulmuş veya "TÜRKAK BDS No" ile <https://tbds.turkak.org.tr> belge doğrulama sistemden sorgulama yapılarak gerçekleştirilecektir. Söz konusu portala [www.turkak.org.tr](http://www.turkak.org.tr) sitesinden de erişim yapılabilmektedir.

## 4. Prosedür

### 4.1 Genel

TTK, belgelendirmeleri aşağıdaki süreçlerin yürütülmesi ile gerçekleştirir :

- Başvurunun alınması ve gözden geçirilmesi
- Tetkik programının ve tetkik süresinin belirlenmesi,
- Tetkikin planlanması ve tetkik ekibinin atanması
- Sertifikasyon sözleşmesinin imzalanması
- 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



## TÜV Teknik Kontrol ve Belgelendirme A.Ş.

### Yönetim Sistemlerinin Belgelendirilmesi Prosedürü

Kod	Rev.no	Yayın tarihi
P-002	44	30.12.2020

- Müşteri memnuniyetinin ölçümü
- Kayıtların saklanması

Belgelendirme tetkik döngüsü ise Ek 5’de, belgelendirme sürecinin akışı Ek 3’ de, şematik olarak açıklanmıştır.

#### 4.2 Başvurunun alınması ve gözden geçirilmesi

Başvurunun alınması ve gözden geçirilmesi, yeni başvurularda (yeni müşteri ve mevcut müşterilerin yeni bir sisteme göre belgelendirme talepleri) ve mevcut müşterilerin yeniden sertifikasyonunda satış sorumluları tarafından, gerçekleştirilir.

TTK, belgelendirilmek isteyen kuruluşun başvurusunu telefon, e-mail veya faks ile alır. Başvurunun gözden geçirilebilmesi için, Genel Bilgi Formu (ISO 9001-ISO 14001-ISO 27001 için F-013, -

- Başvuran kuruluşun tescilli ünvanı,
- Kapsama alınacak sahaların adresleri ve bu sahalarda gerçekleşen prosesler, faaliyetler ve ürünler/hizmetler,
- İnsan ve teknik kaynaklar,
- Dış kaynaklı prosesler,
- Yasal yükümlülükler,
- Hangi standart ve şart için belgelendirme istendiği,
- İstenilen belgelendirmenin kapsamı,
- Diğer kuruluşlarla olan ilişkisi,
- Yönetim sistemi ile ilgili danışmanlık hizmeti alınması ile ilgili bilgi,

Başvuruyu gözden geçirmede aşağıdaki şartların sağlanması durumu incelenir. Bu şartlar :

- Başvuran kuruluş ve yönetim sistemi hakkındaki bilgilerin belgelendirme programının oluşturulması için yeterli olması,
- TTK ve başvuru sahibi arasında anlayış farklılıklarının çözümlenmiş olması,



## TÜV Teknik Kontrol ve Belgelendirme A.Ş.

### Yönetim Sistemlerinin Belgelendirilmesi Prosedürü

Kod	Rev.no	Yayın tarihi
P-002	44	30.12.2020

- TTK'nin belgelendirme faaliyetini yapabilme yeterliliğine ve kapasitesine sahip olması (belgelendirme kararının verilebilmesi dahil),
- TTK'nin, belgelendirme faaliyetini sunmasında, dil, güvenlik şartlarının uygun olması,
- TTK'nin tetkik faaliyetinde ve karar alma sürecinde tarafsızlığa engel olacak tehditlerin bulunmaması,

Başvuru gözden geçirmede, talep edilen belgelendirme kapsamına göre ISO 9001-ISO 14001 için EA/NACE kodu, ISO 27001 için sektör/teknolojik alan belirlenir. Belirlenen kapsama göre tetkikçi yeterliliği L-066 ve L-28 NACE Listesilerine göre değerlendirilir. ISO 9001 ve ISO 14001 için ilgili EA/NACE koda sahip tetkikçi olmaması durumunda, bir teknik uzman'ın katılımı ile tetkik gerçekleştirilebilir.

Başvuru gözden geçirme sürecinde, tetkik hedefi, kapsamı ve kriterleri konusunda müşteri ile mutabakata varıldıktan sonra F-1096 nolu Teklif dokümanı hazırlanarak elektronik posta ile müşteriye iletilir. Müşteri tarafından imzalanan teklif 2 kopya şeklinde posta ile temin edilerek, F-209 nolu Sertifikasyon Departmanı İmza Yetkisi yazısı ile belirlenen yetkililerce imzalanarak bir kopya müşteriye posta yolu ile iletilir.

Başvurunun reddedilmesi durumunda durum müşteriye gerekçesi ile birlikte(Örn. Akreditasyon yetkisinin olmaması vb.) e-mail ile belirtilmektedir.

Teklif hazırlama sırasında talep edilen hizmetlerde yapılan eklemeler veya onaylanan tekliflerdeki değişiklikler de mümkün olduğunda erken yazılı olarak onaylanır. Değişen hizmet şartları müşteriye sunulur.

Başvuru sahibinin Ticari Sözleşmeyi imzalaması sonrası firma bilgilerinin TÜRKAK Belge Doğrulama Sistemi (TBDS)'ne girişi planlama birimi tarafından yapılır.

### 4.3 Belgelendirme programı'nın ve tetkik süresi'nin belirlenmesi

4.2 Maddesinde belirtilen şartların sağlanması halinde Başvuru Sahibi için bir belgelendirme programı oluşturulur. Belgelendirme Programı, belgelendirme sürecinin tamamını kapsayacak şekilde şu aşamaları içerir :

#### İlk belgelendirme için :

1. aşama tetkik, 2. aşama tetkik, 1. ara tetkik, 2. ara tetkik



## TÜV Teknik Kontrol ve Belgelendirme A.Ş.

### Yönetim Sistemlerinin Belgelendirilmesi Prosedürü

Kod	Rev.no	Yayın tarihi
P-002	44	30.12.2020

3 yıllık döngü belgelendirme kararının verilmesi ile başlar.

#### Yeniden belgelendirme için :

Yeniden belgelendirme tetkiki, 1. ara tetkik, 2. ara tetkik,

Yeni 3 yıllık döngü yeniden belgelendirme kararının verilmesi ile başlar.

#### Belge transferi :

Transfer çalışması, tetkik döngüsüne göre yeniden belgelendirme/1. ara tetkik /2. ara tetkik

Döngü, transfer kararının verilmesi ile başlar(F-036 Kontrol Listesi / Transfer Tetkiki

Dokümantasyonu). Transfer çalışması tetkik döngüsüne denk gelen tetkik çalışması sırasında da yapılabilir. Transfer kararından sonra belgeyi yayınlayan belgelendirme kuruluşuna transfer konusunda kalite müdürü tarafından elektronik posta ile bilgilendirme yapılır.

Belgelendirme döngüsü standardın tüm maddelerini kapsamalıdır.

Belgelendirme programı ve tetkik süresi belirlenirken aşağıdaki hususlar dikkate alınır :

-Başvuru sahibine ilişkin

- Büyüklük (çalışan sayısı, v.b.), belgelendirme kapsamı, yönetim sisteminin karmaşıklığı, ürünler, prosesler, vardiya sayısı ve herbir vardiyadaki faaliyetler,
- Tetkik edilecek sahaların büyüklüğü, sayısı, coğrafik konumu ve çoklu saha belgelendirme şartlarının geçerliliği (P-004'e göre),
- Ürünler, prosesler ve faaliyetler ile ilgili riskler,
- Ürün çeşitlerinin, üretim hatlarının sayısı,
- Ürün tasarımı ve geliştirme sorumluluğu geliştirme,
- Performans göstergeleri (hata oranı v.b.),
- Yönetim sisteminin kapsamındaki dış kaynaklı faaliyetler,
- Başvuru sahibi hakkında TTK'ya ulaşan şikayet,

-İlgili yönetim sisteminin şartları,

-Önceki tetkikin sonuçları,

-Tetkikin ortak, birleşik veya entegre yapılma durumu,

-Belgelendirme şartlarındaki değişiklikler,

-Yasal mevzuattaki değişiklikler,

-Akreditasyon şartlarındaki değişiklikler,



## TÜV Teknik Kontrol ve Belgelendirme A.Ş.

### Yönetim Sistemlerinin Belgelendirilmesi Prosedürü

Kod	Rev.no	Yayın tarihi
P-002	44	30.12.2020

- 3.tarafların bildirimleri,
- Çevirmen veya tercüman ihtiyacı,

Tetkik süresi hesabı Ek 7'de belirtilen şartlar doğrultusunda belirlenir. Belgelendirme programı ve tetkik süresi ISO 9001 ve ISO 14001 için F-068 nolu formda, ISO 27001 için A50F011 nolu formda dokümante edilir.

F-068 ve A50F011'de dokümante edilen belgelendirme sürecinin şartları açık bir şekilde başvuru sahibine iletilmesi için, F-1096/ F-947 nolu teklif formları kullanılır. Teklif verilebilmesi için satış temsilcisi tarafından A00F205e nolu- Sertifikasyon Periyodu gözden geçirilmesi formu doldurularak uygunluk durumu değerlendirilir.

Hazırlanan her teklif CRM modulüne kaydedilir ve listedeki teklif numarası teklifte belirtilir. Teklif, başvuru sahibine e-mail ile iletilir.

Başvuru sahibi, teklifi onaylaması durumunda TTK için müşteri statüsünü alır.

TTK, Madde 4.2'de belirtilen şartları sağlayamaması durumunda başvuruyu red eder ve sebeplerini başvuru sahibine açık bir şekilde sunar ve kayıt altına alır.

#### 4.4 Tetkikin planlanması

##### 4.4.1 ISO 9001, ISO 14001, ISO 27001 belgelendirmeleri için

Planlama Koordinatörü/Sorumlusu, belirlenen kapsam, talep edilen tetkik tarihi ve tetkik süresine göre tetkik ekibini oluşturur.

Tetkik ekibi belirlenirken aşağıdaki hususlar dikkate alınır.

- Tetkik en az bir baş tetkikçinin liderliğinde yürütülmelidir.
- Tetkik süresi 4 adam-gün'den fazla olması durumunda tetkik ekibinin en az 2 kişiden oluşmalıdır.
- Tetkik ekibinde en az 1 kişi tetkik kapsamına karşılık gelen sektör yetkisine (ISO 9001-ISO 14001 için EA-NACE yetkisi, ISO 27001 için sektör-teknolojik alan bilgisi) sahip olmalıdır. Bu yeterlilik, baş tetkikçinin idaresi altında olmak şartı ile teknik uzmanla da sağlanabilir. Bu şart 1. aşama tetkik için de geçerlidir. Entegre tetkiklerde ise bu şart her standart için sağlanmalıdır. Tetkikçilerin ve uzmanların EA yetkinlikleri L-066 listesinde, NACE yetkinlikleri ise L-028 listesinde dokümante edilmiştir.
- Tetkik ekibinin başvuru sahibinin dil ve kültürüne uyumu sağlanmalıdır. Tercüman ihtiyacı varsa



## TÜV Teknik Kontrol ve Belgelendirme A.Ş.

### Yönetim Sistemlerinin Belgelendirilmesi Prosedürü

Kod	Rev.no	Yayın tarihi
P-002	44	30.12.2020

toplam süreye% 10 ilave yapılacaktır.

- Tetkik ekibinin yerel yasal ve diğer gereklilikler bilgisine sahip olmaması halinde, aşağıdaki durumlarda bir yasal gereklilik uzmanı dahil edilecektir:
  - Prensipler olarak her belgelendirme veya yeniden belgelendirme denetiminde,
  - Gözetim denetiminde, genellikle risk sınıfları 1 ve 2, risk kategorileri yüksek ve orta veya enerji sınıfı 1 ve 2 (ISO 14001 / ISO 45001 / BS OHSAS 18001 / ISO 50001) için, tetkikçi/ tetkikçilerde değişiklik olması durumunda, sahaların ve geçici alanların değiştirilmesi (örn. şantiyeler).
  - Yasal gereklilik uzmanı, denetim sırasında genellikle uyum yükümlülüklerini yerinde değerlendirir ve bunu yasal gereklilik beyannamesinde (A00F208e) belgeler.
  - Yasal gereklilik uzmanı yerinde değilse ve uygunluk yükümlülüklerinin değerlendirilmesi 'uzaktan' gerçekleştiriliyorsa, uzaktan denetim gerçekleştirilmeden önce dokümantasyon Yasal gereklilik uzmanına önceden sağlanacaktır.
  - Yasal gereklilik uzmanının inceleme süresi denetim süresi olarak sayılmaz.
  - Tetkik planında tercüman ve/ veya yasal gereklilik uzman katılımı belirtilmelidir.
- EA-kodu 35 (Diğer hizmetler) gibi, çok geniş ve farklı alanları kapsayan sektörde, bu sektörde yetkili olan tetkikçinin kalifikasyonunun yeterliliği sağlanmalıdır.
- Tetkik ekibi üyelerinin müşterinin yönetim sistemini daha önce tetkik etme sıklığı dikkate alınmalıdır.

Tetkikçi rotasyonunun tarafsızlığı tehdit edici unsur olmaması için aynı tetkikçinin bir firmada 3'den fazla tetkiki başına gerçekleştirmeyecek şekilde planlama yapılır.L-20 Listesi ile takip edilmektedir. EA-NACE kodu, coğrafi yakınlık v.b. nedenlerle aynı tetkikçinin tek başına 4. tetkiki gerçekleştirmesi gerekliliği oluştuğunda, söz konusu tetkik ekibine bir baş tetkikçi de atanır. Tetkik süresinin kısa olması nedeniyle 2 tetkikçinin atanmasının sıkıntı yaratacağı durumlarda, tetkik süresi uzatılır ancak müşteriye herhangi bir bedel yansıtılmaz. Baş tetkikçi'nin, söz konusu tetkikçinin tarafsızlık tehdidi oluşturduğuna ilişkin bir bulgusu olmaması durumunda, tetkikçi gelecek 3 tetkiki tek başına gerçekleştirebilir.



## TÜV Teknik Kontrol ve Belgelendirme A.Ş.

### Yönetim Sistemlerinin Belgelendirilmesi Prosedürü

Kod	Rev.no	Yayın tarihi
P-002	44	30.12.2020

- Müşteri'nin, muayene veya ürün belgelendirmesinde 1 yıl içinde görev alan tetkikçiler, baş tetkikçi olmamak şartı ile ekipte yer alabilir. Bu tetkikçiler, 1 belgelendirme yılı geçmeden tek başına tetkik yapamaz.

Tetkinin bir bölümü uzaktan (elektronik veya sanal ortamda) gerçekleştirilecek ise bu bölümü gerçekleştirecek kişi gerekliliği yetkinliğe sahip olmalıdır. Uzaktan gerçekleştirilecek tetkinin süresi, toplam saha tetkik süresinin %50'undan fazla olamaz. Uzaktan gerçekleştirilecek tetkik, tetkik planında açıkça belirtilmelidir. Uzaktan tetkik, web üzerinden, telekonferans veya diğer elektronik-sanal ortamda gerçekleştirilebilir. Üretim de depo alanları uzaktan tetkik edilmez.

Global salgın durumunda . IAF ID 3: 2011, IAF ID 12:2015, ve IAF MD 4:2018 dokümanları dikkate alınarak uzaktan tetkik oranı 50' u aşabilir ya da 6 ay maz.süre ile tetkik ötelenebilir. Kuruluşların uzaktan tetkik ya da öteleme talepleri durumunda, kuruluşlardan planlama yetkililerince A00F600e- TR formunu doldurmaları talep edilerek, bu formadaki bilgilere dayarak, kalite müdürünün değerlendirmesi ve onayı ile tetkik uzaktan(100% e kadar) gerçekleştirilir ya da ötelenebilir.

EA-28 kodu altında tanımlı kuruluşlardan şantiye bilgileri (kaç tane şantiye olduğu, şantiyelerin yerleri, şantiyelerde gerçekleştirilen faaliyetler, herbir şantiyedeki taşeron dahil çalışan sayısı) eksiksiz olarak Planlama/Şatış Bölümü tarafından alınmalıdır. Tetkik kapsamında kaç tane şantiyeye gidileceği örnekleme metodolojisine göre belirlenir.

Tetkik ekibinin atanması, Sertifikasyon Komitesi tarafından yetkilendirilen kişiler tarafından yapılır. Tetkik ekibi'nin ataması için F-068/A50F011 nolu form Planlama Koordinatörü/Sorumlusu tarafından hazırlanarak, bilgi formu ile birlikte Sertifikasyon Komitesi tarafından belirlenmiş yetkili kişiye e-mail ile iletilir. ISO 27001 için onay sürecinde bir ISO 27001 tetkikçisinden teknik onay alınmalıdır. IATF 16949 standardı ile birlikte gerçekleştirilen ve TÜRKAK akreditasyonu altındaki ISO 9001 tetkikleri için A13F170e nolu form kullanılır.

Planlama Koordinatörü/Sorumlusu, atanmış tetkik ekibi üyelerinin özgeçmişleri, tetkikteki görevlerini ve planlanan tetkik tarihini müşterinin onayına sunar. Müşteri'nin tetkik ekibini kabul etmemesi durumunda, yeni bir tetkik ekibi atanır.



## TÜV Teknik Kontrol ve Belgelendirme A.Ş.

### Yönetim Sistemlerinin Belgelendirilmesi Prosedürü

Kod	Rev.no	Yayın tarihi
P-002	44	30.12.2020

Onaylanan tetkik tarihinin TÜRKAK Belge Doğrulama Sistemi (TBDS)'ne girişi planlama bölümü tarafından gerçekleştirilir. TÜRKAK Belge Doğrulama Sistemi (TBDS)'ndeki tetkik tarihlerinin güncellenmesi planlama biriminin sorumluluğundadır.

Tetkik ekibine verilen görevler (Baş Tetkikçi, Tetkikçi, Uzman, Gözlemci, Aday Tetkikçi, Çevirmen v.b.) her bir tetkik için tanımlanır ve ekibe e-mail ile duyurulur. Tetkike katılan tüm kişiler (Tetkikçiler, aday tetkikçiler, tercüman, çevirmen, uzmanlar) tarafsızlık ve gizlilik taahhütlerinin imzalaması(A00F202) istenir. Tetkik ekibi üyelerinin müşteri ile arasında çıkar çatışma durumunun olması halinde yeni bir tetkik ekibi oluşturulur.

Baş tetkikçinin idaresi altında olmak şartı ile gerekirse tetkik ekibinde çevirmen veya tercüman bulunabilir. Çevirmen veya tercümanın tetkike müdahale etme veya görüş bildirme yetkileri yoktur.

Müşterinin onay vermesi durumunda, aday tetkikçiler tetkike katılabilir. Aday tetkikçilerin tetkike katılımlarının tetkik süresine etkisi yoktur.

Müşteri kuruluşunun üyeleri, danışmanları, akreditasyon kuruluşunun tanık personeli tetkike gözlemci olarak katılabilirler. Gözlemcinin tetkik sürecine müdahale etmemesi ve tetkik sonuçlarını etkilememesi Baş Tetkikçi tarafından sağlanır. Gözlemcinin tetkike katılımı TTK ve müşteri tarafından kabul edilmelidir.

Teknik Uzmanın tetkike katılımının tetkik süresine etkisi yoktur. Teknik uzman, tetkik ekibinde tetkikçi gibi davranmamalıdır. Teknik Uzman, her zaman bir tetkikçi'nin eşliğinde bulunmalıdır. Teknik uzmanlar tetkik ekibine hazırlık, planlama veya tetkik tavsiyesinde bulunabilir.

Akreditasyon kuruluşunun tanık personeli tetkike gözlemci olarak katılması durumunda, Türkak rehberi R 40.05' e uygun olarak, tanık denetim dokümanlarının( müşteriye ait varsa el kitapları, varsa yönetim sistemine ilişkin ana prosedürler, varsa önceki tetkike ait raporlar, tetkik planı,tetkik ekibi yeterlilik kayıtları- CV, tetkik zamanın hesabına ilişkin kayıtlar ve gerekli görülen diğе kayıtları vb.) tanık personeline en geç 1 hafta önce iletilmelidir.

#### 4.5 Sertifikasyon sözleşmesinin imzalanması

Müşteri ile Sertifikasyon Sözleşmesi imzalanarak, belgelendirme sürecindeki karşılıklı hak ve sorumluluklar yasal hale getirilir. Sertifikasyon Teklifi(F-1096), TTK ve Müşteri adına imza yetkisi





## TÜV Teknik Kontrol ve Belgelendirme A.Ş.

### Yönetim Sistemlerinin Belgelendirilmesi Prosedürü

Kod	Rev.no	Yayın tarihi
P-002	44	30.12.2020

olan kişiler tarafından imzalanır. Tetkik Sonrası İşlemler Sorumlusu, kuruluşun dosyasındaki bilgilere göre sertifikasyon anlaşmasını güncel tetkik planını takip ederek hazırlar. İki nüsha halinde, anlaşma ve damga vergisi ödemesi için orijinal teklif müşteriye iletilir. Müşteriden onaylı olarak gelen nüshalar "Sertifikasyon Anlaşması" klasörlerinde muhafaza edilir. Ödenen damga vergisi ve sözleşme onaylarının takibi L-61 nolu liste ile yapılır. Her ay sonunda liste, damga vergisi ödemesi için muhasebeye iletilir.

#### 4.6 Belgelendirme tetkikin gerçekleştirilmesi ve ilgili dokümantasyonun tamamlanması

##### 4.6.1 Ön tetkik (Mevcut Durum Analizi)

Müşteri'nin isteğine bağlı olarak belgelendirme tetkikinden önce bir ön tetkik (mevcut durum analizi) yapılabilir. Ön tetkikin amacı, yönetim sisteminin uygulamasında ve dokümantasyonunda zayıf noktaları ortaya çıkarmaktır. Bulgular (uygunsuzluk, iyileştirmeler) ve takip eden süreç hakkında bilgiler, tetkik kapanış toplantısında aktarılır. İstendiği takdirde bir ön tetkik raporu sunulur. Ön tetkikin süresi ilk belgelendirme tetkikinin süresinden uzun olamaz.

##### 4.6.2 1. aşama tetkikin gerçekleştirilmesi

1.aşama tetkik, belirlenen tetkik hedeflerini karşılayacak şekilde planlanmalıdır. Tetkik, belgelendirme kapsamına göre EA yetkisine sahip bir baş tetkikçi tarafından gerçekleştirilir. Baş tetkikçi'nin kod yetkinliği olmaması halinde tetkik bir uzman katılır.



## TÜV Teknik Kontrol ve Belgelendirme A.Ş.

### Yönetim Sistemlerinin Belgelendirilmesi Prosedürü

Kod	Rev.no	Yayın tarihi
P-002	44	30.12.2020

1.aşama tetkiki, aşağıdaki belirtilen durumlar dışında müşterinin sahasında gerçekleştirilir. Bu durumlar :

- ISO 9001 belgelendirmesi için : Çalışan sayısı 50'nin altında ve/veya belgelendirme kapsamındaki faaliyetlerin IAF MD5'e göre orta veya düşük risk grubunda olması halinde,
- ISO 14001 belgelendirmesi için : Çalışan sayısı 50'nin altında ve/veya belgelendirme kapsamındaki faaliyetlerin IAF MD5'e göre düşük risk grubunda olması halinde,
- Yeniden sertifikasyon sürecini, yönetim sistemini akamete uğratan bir sebep dışında (örneğin : Birden fazla yönetim sistemine göre farklı döngülerde belgeli bir kuruluşun tetkik döngüsünü eşitlemek için yeniden sertifikasyon sürecini geçirmesi) kaçırılan mevcut müşterilerde,

1.aşama tetkiki ile 2.aşama tetkiki, aşağıdaki şartların tetkikten önce sağlanması halinde ardışık yapılabilir. Bu şartlar :

- Müşterinin, 1. aşama tetkikin olumlu sonuçlanmaması durumunda 2. aşama tetkikinin başlatılamayacağı hakkında haberdar edilmiş olması,
- Ortaya çıkabilecek uygunsuzlukların düzeltilebilmesi için yönetim sistemi dokümantasyonunun gözden geçirilmesinin 1.aşama tetkikinde önce yapılmış olması,

1.aşama tetkiki öncesinde aşağıdaki dokümanlar müşteri'den talep edilir :

- Dokümante edilen yönetim sistemi politikası, dokümante edilmiş hedefler, dokümante edilmesi gerekli prosedürler, doküman listesi, süreçler arasındaki etkileşimler

Aşağıdaki dokümanlar, ISO 27001 1.aşama tetkiki öncesinde talep edilir :

- BGYS politikasının ve amaçlarının dokümante edilmiş beyanları, BGYS kapsamı, BGYS'ni destekleyen için prosedürler ve kontroller, risk değerlendirme metodolojisinin tanımı, risk değerlendirme raporu, risk işleme planı, bilgi güvenliği sürecinin etkili bir planlaması ve operasyonu ve kontrolünün yapıldığını garantiye almak ve kontrollerin etkinliğinin nasıl ölçüleceğini tarif etmek için kuruluş tarafından ihtiyaç duyulan dokümante edilmiş prosedürler, Uygulanabilirlik Beyanı (SoA), ISO 27001'in talep ettiği kayıtlar



## TÜV Teknik Kontrol ve Belgelendirme A.Ş.

### Yönetim Sistemlerinin Belgelendirilmesi Prosedürü

Kod	Rev.no	Yayın tarihi
P-002	44	30.12.2020

Baş tetkikçi, tetkik planını hazırlayarak müşteriye sahada gerçekleştirilecek faaliyetler hakkında tetkikten önce bilgilendirir.

1. Aşama tetkikin hedefi şunlardır :

- Müşterinin yönetim sistem dokümantasyonunu tetkiki,
- Saha'ya özel şartların değerlendirilmesi ve 2. aşama tetkiki hazırlığının belirlenmesi için müşteri'nin personeli ile görüşme yapılması,
- Müşteri'nin durumunun gözden geçirilmesi ve özellikle kilit performansın veya önemli hususların, proseslerin, hedeflerin ve yönetim sisteminin çalışmasının tanımlanmasıyla ilgili standart şartlarının anlaşılması,
- Yönetim sisteminin kapsamına ilişkin, müşterinin sahaları, prosesleri ve ekipmanları, kurulu kontrol seviyesi (özellikle çoklu saha belgelendirmeleri için), uygulanabilir düzenleyici ve yasal şartlar hakkında bilgi edinmek,
- 2. aşama tetkikin ayrılması gereken kaynaklarının değerlendirilmesi ve müşteriyle 2. ara tetkikin detaylarını üzerinde anlaşılması,
- 2. aşama tetkik planı için, müşterinin yönetim sistemi ve diğer zorunlu dokümanlar bağlamında, yönetim sistemi ve saha faaliyetleri hakkında yeterli bilgiye sahip olmak,
- İç tetkikler ve yönetim gözden geçirmesinin planlama ve gerçekleştirilme durumunu değerlendirmek ve müşterinin yönetim sisteminin uygulama seviyesinin 2.aşama tetkiki için hazır olduğu ile ilgili kararı vermek,

Tetkik, açılış toplantısı ile başlar. Açılış toplantısında kuruluşun başvuru bilgileri gözden geçirilir. Bu gözden geçirme F-068/A50F011 nolu dokümanlardaki bilgiler doğrultusunda yapılır. Tetkik süresini, hedefini etkileyecek hertürlü husus hakkında tetkikçi Planlama Koordinatörü/Sorumlusu'na derhal bilgi verir.



## TÜV Teknik Kontrol ve Belgelendirme A.Ş.

### Yönetim Sistemlerinin Belgelendirilmesi Prosedürü

Kod	Rev.no	Yayın tarihi
P-002	44	30.12.2020

1.aşama tetkikin bulguları ve 2.aşama tetkike hazır olma durumu (tetkikin ötelenmesi veya iptal edilmesi) müşteriye tetkik bitiminde rapor halinde sunulur.

ISO 27001 için gerçekleştirilen 1.aşama tetkiklerde, raporu TTK'ya iletilir. Sertifikasyon Komitesi'nin belirlediği yetkili raporu değerlendirir. Değerlendirmesi sonucunda 2.aşama tetkik'in başlatılması ve belirlenen ekibin yeterliliği konusunda kararını verir.

1. ve 2. Aşama tetkikleri arasındaki süre, 1.aşama tetkikinde belirlenen hususların çözüme kavuşturulması için müşterinin ihtiyaç duyacağı zamana göre belirlenir. 1. ve 2. aşama tetkikleri arasında en fazla 90 gün olmalıdır.

Bu sürenin aşılması veya 2.aşama öncesinde yönetim sisteminde önemli bir değişiklik olması halinde 1.aşama tetkik tekrarlanır.

#### 4.6.3 Tetkik planının hazırlanması

Tetkik faaliyetlerinin yapılması ve programlanması ile ilgili anlaşmanın temeli tetkik planı ile sağlanır.

Tetkik planı en az aşağıdakileri içermelidir.

- Tetkikin hedeflerini,
- Tetkikin kriterlerini,
- Tetkik edilecek birimlerin ve süreçlerin belirlenmesi de dahil olmak üzere tetkikin kapsamını,
- Geçici sahalarda ve uzaktan gerçekleştirilecek tetkiklerde dahil olmak üzere tetkikin tarihi ve hangi sahalarda gerçekleştirileceği,
- Tetkikin toplam süresi ve tetkik edilecek birimlerin/faaliyetlerin tetkik sürelerini,
- Tetkik ekibi üyeleri ve beraberindeki kişilerin görev ve sorumlulukları,

Tetkik ekibi üyeleri beraber ve bağımsız olarak tetkiki gerçekleştirirler. Tetkik planı, tetkik üyelerinin tetkik zamanının %50'sini ayrı geçirecek şekilde hazırlanmalıdır. Eğer 2 tetkikçi aynı bölümün tetkiki için planlanmış ise tetkik planında en az iki görüşülen kişi bulunmalıdır.

Saha tetkik süresinin maksimum %30'u elektronik veya sanal ortamda gerçekleştirilebilir. Tetkik planında bu bölüm ayrıntılı olarak belirtilir.



## TÜV Teknik Kontrol ve Belgelendirme A.Ş.

### Yönetim Sistemlerinin Belgelendirilmesi Prosedürü

Kod	Rev.no	Yayın tarihi
P-002	44	30.12.2020

ISO 9001:2015: standardının, 4.1, 4.2, 5, 6, 9.3 ve 10 maddeleri ise tetkik ekibi tarafından beraber tetkik edecek şekilde planlanmalıdır.

ISO 9001:2015: standardının, 4, 5, 6, 8, 9.1.2, 9.2, 9.3 ve 10 maddeleri her ara kontrol- gözetim tetkiklerinde tetkik edecek şekilde planlanmalıdır.

ISO 14001:2015 standardının, 4.1, 4.2, 5, 6 ve 9.3 maddeleri tetkik ekibi tarafından beraber tetkik edilecek şekilde planlanmalıdır.

ISO 14001:2015 standardının, 4, 5, 6.1.1, 6.1.2, 6.1.3, 6.1.4, 6.2, 7.2, 8.1, 9.1.1, 9.1.2, 9.2, 9.3, 10.2 ve 10.3 maddeleri her ara kontrol-gözetim tetkiklerinde tetkik edecek şekilde planlanmalıdır.

Tetkik planında ilgili bölümlere organizasyonun tetkik edilecek şantiye ve şube adresler bilgileri açık şekilde yazılmalıdır.

EA-28 kodu altında tanımlı kuruluşlarda, tetkik kapsamına alınacak şantiye konusunda müşteri ile gerekli organizasyon baş tetkikçi tarafından yapılmalı ve şantiyeye ilişkin bilgiler ((kaç tane şantiye olduğu, şantiyelerin yerleri, şantiyelerde gerçekleştirilen faaliyetler, herbir şantiyedeki taşeron dahil çalışan sayısı) doğrulanmalıdır.

Müşterinin fiziki alanın içinde tetkik edilemeyen ancak sertifika kapsamında bulunan faaliyetlerin (örneğin: montaj, kurulum v.b.) tetkik kapsamına alınması için gerekli Baş Tetkikçi sorumluluğunda tetkik öncesinde müşteri ile yapılmalıdır. Tetkik gününde bu faaliyetlere ilişkin uygulamasının olmaması halinde, mutlaka ofis tetkiki öncesinde olmak kaydı ile, bu faaliyetler için ayrı bir tetkik günü planlanmalıdır.

Eğer birden çok vardiyada çalışma varsa, tetkik planlamasında tüm vardiyalar dahil edilmelidir. Eğer tüm vardiyalar tetkik edilemezse nedenleri tetkik raporunda belirtilmelidir.

Tetkik edilecek süreçler tetkik planında doğru bir şekilde belirtilmelidir.

Hazırlanan tetkik planı müşterinin değişiklik talepleri veya müşteri organizasyonunda olabilecek değişiklikleri dikkate almak için tetkik tarihinden en geç 15 gün önce müşteriye ve auditplan@tuv-turkey.com adresine baş tetkikçi tarafından iletilmelidir. Tetkik planı hakkında kuruluş ile mutabık kalınması sorumluluğu baş tetkikçiye aittir.

#### 4.6.4 2. Aşama tetkikin gerçekleştirilmesi



## TÜV Teknik Kontrol ve Belgelendirme A.Ş.

### Yönetim Sistemlerinin Belgelendirilmesi Prosedürü

Kod	Rev.no	Yayın tarihi
P-002	44	30.12.2020

#### 4.6.4.2.1 Açılış toplantısı

Baş tetkikçi, tetkikin başlangıcında bir açılış toplantısı yapılmasını sağlar. Açılış toplantısı, tetkik ekibi ve müşteri organizasyonundan sorumlu kişilerin (organizasyonun yönetimi, tetkik edilecek proses sorumluları v.b. ) katılımı ile yapılır. Baş Tetkikçi tarafından yürütülen açılış toplantısının amacı, tetkik planını teyit etmek, tetkik faaliyetlerinin nasıl gerçekleşeceği ile ilgili kısa bilgilendirme yapmak, müşterinin olabilecek sorularına fırsat tanımaktır.

Açılış toplantısında aşağıdaki faaliyetler gerçekleştirilir :

- Tetkik ekibi üyelerinin ve müşterinin organizasyonundan toplantıya katılanların kendilerini tanıtması,
- Tetkikin hedefinin ve kriterlerinin teyidi,
- Belgelendirme kapsamının (tetkik kapsamındaki sahalar, çalışan sayısı, belgeye yazılacak kapsam v.b.) teyidi,
- Tetkik ekibinin sorumlulukları (baş tetkikçi, tetkikçi, uzman, gözlemci v.b.) hakkında bilgi verilmesi,
- Tetkik planının onaylanması, varsa, tetkik planını etkileyebilecek değişikliklerin görüşülmesi,
- Tetkikin yürütülmesine ilişkin bilgilendirme,
- Tetkik ekibi ve müşteri arasındaki resmi iletişim kanallarının teyit edilmesi,
- Müşteri'nin, kapanış toplantısının zamanı, görüşülecek kişiler v.b. diğer konulardaki değişiklik talebinin görüşülmesi,
- Bir önceki tetkike ilişkin bulgular var ise bunların bu durumun onaylanması,
- Tetkik ekibinin ihtiyaç duyacağı kaynakların ve tesislerin bildirimini,
- Gizlilik ile ilgili taahhütlerin açıklanması,
- Tetkik ekibi ile ilgili iş güvenliği, acil durum ve güvenlik prosedürlerinin teyit edilmesi,
- Tetkik bulgularının sınıflandırılma (uygunsuzluk tanımı v.b.) ve raporlama yöntemi
- Tetkikin hangi koşullar altında sona erdirilebileceği ile ilgili bilgi aktarımı,
- Örneklemeye dayalı yapılacak tetkik yapılması için kullanılacak prosedürler ve yöntemler hakkında bilgi verilmesi,



## TÜV Teknik Kontrol ve Belgelendirme A.Ş.

### Yönetim Sistemlerinin Belgelendirilmesi Prosedürü

Kod	Rev.no	Yayın tarihi
P-002	44	30.12.2020

- Tetkik sırasında kullanılacak lisanın teyidi,
- Tetkik sırasında, müşterinin tetkikin ilerlemesi ve herhangi bir endişe verici durumdan haberdar edileceğinin teyidi,
- Müşteri'nin tetkike, belgelendirme sürecine veya diğer ilgili konulara ilişkin sorularının yanıtlanması,

Baş Tetkikçi, açılış toplantısı katılımcılarının, tetkik katılım listesini imzalamasını sağlar.

Müşteri tarafından aksi kabul edilmedikçe, her tetkikçi bir rehber refakatinde olmalıdır.

Rehberler, tetkiki kolaylaştırması için tetkik ekibine dahil edilir. Tetkik ekibi lideri, rehberin tetkik sürecini veya sonucunu etkilememesini sağlamalıdır. Rehberin sorumlulukları şunlardır :

- Temaslar ve görüşmeler için zamanlamayı ayarlamak,
- Saha veya kuruluşun ilgili bölümlerine ziyaretler düzenlemek,
- Saha güvenliği ve güvenlik prosedürlerine uyulmasını sağlamak,
- Müşteri adına tetkike tanıklık etmek,
- İhtiyaç duyulan bilgileri tetkik ekibine açıklamak veya sağlamak,

#### 4.6.4.2 2. aşama tetkikin gerçekleştirilmesi

##### 4.6.4.2.1 Tetkikin hedefi

2. aşama tetkikin hedefi, müşterinin yönetim sisteminin etkinliği dahil, uygulamayı değerlendirmektir. 2. Aşama tetkik, müşterinin belgelendirme kapsamına giren saha/sahalarında yapılır ve en azından aşağıdaki hususları içerir :

- Yönetim sistemi standardı veya diğer zorunlu dokümanların şartlarına uygunluk hakkındaki bilgi ve kanıt,
- Kilit performans hedefleri ve amaçlarına yönelik (uygulanabilir yönetim sistemi standardı veya diğer hüküm ifade eden dokümanlardaki beklentilerle tutarlı) performansın izlenmesi, ölçülmesi, kayıt altına alınması ve gözden geçirilmesi,
- Yönetim sisteminin, uygulanabilir düzenleyici, yasal ve sözleşmeye bağlı şartları yerine getirme kabiliyeti ve performansı,
- Müşteri proseslerinin operasyonel kontrolü,
- İç tetkik ve yönetimin gözden geçirilmesi,
- Politikaya ilişkin yönetimin sorumluluğu,



## TÜV Teknik Kontrol ve Belgelendirme A.Ş.

### Yönetim Sistemlerinin Belgelendirilmesi Prosedürü

Kod	Rev.no	Yayın tarihi
P-002	44	30.12.2020

ISO 27001 tetkikleri, yukarıda belirtilenlere ilaveten aşağıdaki hususları da içerir :

- Bilgi güvenliğine ilişkin risklerin değerlendirilmesi ve bu değerlendirme sonucunda kıyaslanabilir ve yeniden elde edilebilir sonuçlar,
- BGYS dokümantasyonu
  - BGYS politikasının ve amaçlarının dokümante edilmiş beyanı,
  - BGYS kapsamı,
  - BGYS'ni desteklen için prosedürler ve kontroller,
  - Risk değerlendirme metodolojisinin tanımlanması,
  - Risk değerlendirme raporu,
  - Risk işleme planı,
  - Bilgi güvenliği sürecinin etkili bir planlaması, operasyonu ve kontrolünün yapıldığını garantilemek ve kontrollerin etkinliğinin nasıl ölçüleceğini tarif etmek için kuruluş tarafından ihtiyaç duyulan dokümante edilmiş prosedürler,
  - ISO 27001 standardının gerektirdiği kayıtlar,
  - Uygulanabilirlik beyanı (SoA),
- Kontrol hedeflerinin ve risk değerlendirilmesine dayalı kontrollerin ve risk işleme sürecinin seçimi,
- BGYS etkinliğini ve bilgi güvenliği kontrollerinin, raporlarının etkinliği ölçümlerinin incelemesi ve BGYS hedeflerine dayalı inceleme,
- Seçilen ve uygulanan kontroller, uygulanabilirlik beyanı, risk değerlendirme sonuçları ve risk işleme süreci, ve BGYS politikası ve amaçları arasındaki uyuşma,
- Kontrollerin belirtilen amaca ulaşmak için yürütülüp yürütülmediğini ve etkili olup olmadığını belirlemek için, kuruluşun kontrollerin etkinliğine dair ölçümlerini göz önünde bulundurarak kontrollerin yürütülmesi,
- Yönetim kararları ve ISMS politikası ve amaçlarına göre tasarlanabilirliğini sağlamak için programlar, süreçler, kayıtlar, iç tetkikler ve ISMS etkinliği incelemeler,





## TÜV Teknik Kontrol ve Belgelendirme A.Ş.

### Yönetim Sistemlerinin Belgelendirilmesi Prosedürü

Kod	Rev.no	Yayın tarihi
P-002	44	30.12.2020

#### 4.6.4.2.2.2 Tetkik sırasında iletişim

Tetkik sırasında, tetkik ekibi periyodik olarak tetkikin ilerlemesini ve bilgi alışverişini değerlendirmelidir. Baş Tetkikçi, tetkikin ilerlemesi ve müşterinin herhangi bir endişesi durumunda iletişim kurarak tetkik ekibi üyelerinin arasındaki ihtiyaç duyulan iş durumunu yeniden düzenler.

2 takvim gününden daha uzun gerçekleşen tetkiklerde, gün sonunda müşteri tetkikin gidişatına ilişkin (uygunsuzluklar, tetkik planından sapmalar v.b.) konularda baş tetkikçi tarafından bilgilendirilmelidir.

Çoklu sahalarda gerçekleşen tetkiklerde, baş tetkikçi her sahadaki tetkikin bulgularına ilişkin bilgiyi ilgili tetkikçiden almalıdır.

Ulaşılamayan tetkik hedefleri ya da acil ve önemli bir risk varlığını gösteren mevcut tetkik kanıtlarının ortaya çıkması durumunda, Baş Tetkikçi uygun eylemi belirleyerek müşteriye ve mümkünse, TTK'ya rapor etmelidir. Bu tür eylem, tetkik hedeflerinin ya da tetkik kapsamının değiştirilmesi ya da fesh edilmesi veya yeniden teyit edilmesini içerebilir.

Baş Tetkikçi, sahada yapılan tetkik faaliyetlerinin ilerlemesinde ortaya çıkan tetkik kapsamına yönelik herhangi bir değişikliği müşteri ile gözden geçirmeli ve TTK'ya rapor etmelidir.

#### 4.6.4.2.2.3 Bilgilerin elde edilmesi ve doğrulanması

Tetkik sırasında, tetkik hedefleri, kapsamı ve kriteri ile ilgili bilgiler, tetkik kanıtı olması için uygun örnekleme ile tetkik ekibi tarafından toplanmalıdır. Bilgi toplama, müşterinin yönetimi ve çalışanları ile görüşülerek, dokümanları, kayıtları ve talimatları inceleyerek, prosesler ve faaliyetler gözden geçirilerek ve saha içindeki ilgili alanları ziyaret edilerek gerçekleşir. Bu süreç boyunca tetkik soru listesi rehber olarak kullanılabilir. ISO 27001 tetkikleri, Ek 8-ISO 27001 için Tetkik Gözden Geçirme Rehberi uyarınca belirtilen tetkik önerileri uyarınca gerçekleştirilir.

Uygunluğu özetleyen ve uygunsuzluğu detaylandıran ve tetkik kanıtını destekleyen tetkik bulguları, doğru bir belgelendirme kararı alınabilmesi için kayıt altına alınmalıdır. Toplanan bilgiler ve bulgular, A00F211 nolu el notu formuna kaydedilir. ISO 27001 için A50F271 nolu formatta kullanılabilir.

Eğer tetkikin bir bölümü elektronik veya sanal ortamda gerçekleştirildi ise elde edilen kanıtların tetkik edilen süreç/şart hakkında karar verilebilecek yeterlilikte olmalıdır.



## TÜV Teknik Kontrol ve Belgelendirme A.Ş.

### Yönetim Sistemlerinin Belgelendirilmesi Prosedürü

Kod	Rev.no	Yayın tarihi
P-002	44	30.12.2020

Örnek seçimi tetkik ekibi tarafından yapılır, müşterinin tasarrufuna bırakılamaz. Her prosesten en az bir örnek alınır, ancak kuruluşun büyüklüğü tetkik edilen sürecin karmaşıklığına göre örnek sayısı artırılır. Tetkikçi sayısı birden fazla ise her tetkikçi ayrı ayrı örnekleme yapar. 3 yıllık belgelendirme döneminde proseslerde yer alan farklı konularda örnekler alınmasına dikkat edilir. (örneğin satınalma süreci için farklı malzeme ve hizmet alımlarının incelenmesi v.b.)

Uygunsuzluğun açık bir ifadesini içeren ve ayrıntılı olarak objektif delillere dayanan bir uygunsuzluk tespit edildiğinde bulgu kayıt altına alınmalıdır. Uygunsuzluklar, uygunsuzlukların anlaşılmasını, kanıtın kesin ve doğru olmasının temini için müşteri ile görüşülmelidir. Ancak, tetkik ekibi, uygunsuzlukların nedeni veya bunların çözümü hakkında müşteriye öneri iletmemelidir. Baş Tetkikçi, tetkik kanıtı veya bulgular hakkında müşteri ve tetkik ekibi arasında farklılaşan görüşleri çözümlenmekle yükümlüdür. Çözümlemeyen hususlar, P-03 İtiraz ve Şikayet Prosedürü uyarınca kayıt altına alınmalı ve tetkik sırasında TTK konu hakkında bilgilendirilmelidir. Tetkikte uygunsuzluk tespit edilmesi durumlarında, dosya takibinin etkin yapılabilmesi için, baş tetkikçi TTK ofisini, uygunsuzluk tespiti hakkında, tetkik raporunu yollayarak bilgilendirir.

#### 4.6.4.2.4 Tetkik bulgularının belirlenmesi ve kaydedilmesi

##### 4.6.4.2.4.1 Tetkik bulgularının belirlenmesi

Tetkik ekibi, kapanış toplantısından önce tetkik sırasında elde edilen kanıtları ve bilgileri gözden geçirmek, tetkik bulgularını belirlemek, sınıflandırmak için bir değerlendirme çalışması yapar. Bu çalışma kapsamında aşağıdaki hususlar gerçekleştirilir:

- Tetkik sırasında toplanan tetkik bulgularının ve bilgilerin gözden geçirilmesi,
- Tetkik sonuçları üzerinde mutabık kalmak,
- Uygunlukları ve güçlü yönleri tespit etmek,
- Uygunsuzlukları sınıflandırmak,
- İyileştirme fırsatlarını tespit etmek, (Uygunsuzluk iyileştirme fırsatı olarak değerlendirilemez. İyileştirme fırsatları herhangi bir uygunsuzluk ifadesini içeremez.)
- Gerekli olan takip aksiyonlarını belirlemek,



## TÜV Teknik Kontrol ve Belgelendirme A.Ş.

### Yönetim Sistemlerinin Belgelendirilmesi Prosedürü

Kod	Rev.no	Yayın tarihi
P-002	44	30.12.2020

- Tetkik programının uygunluğu onaylamak veya gelecek tetkikler için gerekli değişiklikleri belirlemek (örneğin, kapsam, gözetim sıklığı, yetkinlik v.b.)
- Sertifikasyon Komitesi için tavsiye kararını belirlemek,

#### 4.6.4.2.4.1 Tetkik bulgularının ve tetkik raporunun hazırlanması

##### 4.6.4.2.4.1.1 ISO 9001, ISO 14001 ve ISO 27001 belgelendirmeleri için

Tetkik ekibi, kapanış toplantısında sunmak üzere tetkik bulgularına dayanan tetkik raporunu (A00F207) hazırlar.

Tetkike ilişkin bulgular raporda aşağıdaki sınıflandırmaya göre belirtilir.

#### **Uygunsuzluk A (UA) :**

**Tanımı:** Majör uygunsuzluk

Yönetim sisteminin istenen sonuçlara ulaşma kabiliyetini etkileyen uygunsuzluktur. Uygunsuzluk, aşağıdaki şartlarda majör olarak sınıflandırılabilir.

- Etkili süreç kontrolünün mevcut olduğuna ya da o ürün veya hizmetin belirlenen gereksinimlere uyup uymadığına dair şüpheler var ise
- Aynı gereksinimler ya da konu ile alakalı önemsiz bir takım uygunsuzluklar sistematik bir hatanın belirtisi olma ve böylece önemli bir uygunsuzluk oluşturma hali mevcut ise

**Değerlendirme:** 3

**Düzeltilici faaliyetin etkinliğinin değerlendirilmesi yöntemi :** Aksiyon planı ve takip tetkiki veya aksiyon planı ve dokümanların incelenmesi

#### **Uygunsuzluk B (UB)**

**Tanımı :** Minör uygunsuzluk

Yönetim sisteminin istenen sonuca ulaşma kabiliyetini etkilemeyen uygunsuzluk

**Değerlendirme:** 3

**Düzeltilici faaliyetin etkinliğinin değerlendirilmesi yöntemi :** Aksiyon planı ve eğer gerekli ise dokümanların incelenmesi

Her uygunsuzluk mutlaka standart maddesi ile ilişkilendirilmelidir. Standartların eklerinden uygunsuzluk yazılamaz (Örneği ISO 27001 standardının Ek A bölümünden).



## TÜV Teknik Kontrol ve Belgelendirme A.Ş.

### Yönetim Sistemlerinin Belgelendirilmesi Prosedürü

Kod	Rev.no	Yayın tarihi
P-002	44	30.12.2020

Minör bir uygunsuzluğun (NCB) takip denetiminde pozitif olarak doğrulanamaması durumunda, denetçi takip denetiminde bu uygunsuzluğu artıracak ve major uygunsuzluk olarak (NCA) kaydedecektir. Yeni düzeltmeler ve düzeltici faaliyetler müşteri tarafından sunulur. Yeni major uygunsuzluk (NCA) belirtilen süre içerisinde kapatılmalı ve doğrulanmalıdır.

#### **Potansiyel İyileştirme (PI)**

**Tanımı:** İlgili standardın gereklilikleri ile ilgili olarak yönetim sisteminin optimum seviyeye getirilmesine olanak veren noktalardır. Potansiyel iyileştirmeler tavsiye niteliği taşımamalı ve uygunsuzluk anlamını içermemelidir. “Etkin değil”, “gözden geçirilmeli”, gibi kelimeler kullanılmamalıdır. Potansiyel iyileştirme yazılırken neyin uygun olduğu da belirtilmeli ve hangi hususun “iyileştirilmesi” gerektiği açık ve net bir şekilde belirtilmelidir.

**Değerlendirme:** 2

**Düzeltilici faaliyetin etkinliğinin değerlendirilmesi yöntemi :** Bir sonraki tetkikte inceleme

#### **Güçlü Yön/Doğru, Etkin Uygulama (GY)**

**Tanımı :** Yönetim sisteminin özellikle belirtilmeye değer olumlu yönleri

**Değerlendirme :** 1

#### **Yorumlar (YR)**

**Tanımı :** Tetkik raporunun bulgular kısmında belirtilebilecek özel durumlar veya bir sonraki tetkikte izlenmesi gereken hususlardır. Örneğin : Organizasyonun yeni bir üretim hattı kurmayı, yeni bir yazılım almayı (ERP; MRP,vb), yeni bir tesise taşınmayı planlaması gibi sadece düşünce de olan ancak bir sonraki yıl veya daha sonraki yıllarda gerçekleşebilecek durumlar

Eğer tüm vardiyalar tetkik edilemezse nedenleri tetkik raporunda belirtilmelidir.



## TÜV Teknik Kontrol ve Belgelendirme A.Ş.

### Yönetim Sistemlerinin Belgelendirilmesi Prosedürü

Kod	Rev.no	Yayın tarihi
P-002	44	30.12.2020

#### 4.6.4.2.5 Kapanış toplantısı

Kapanış toplantısının amacı, belgelendirme ile ilgili tavsiyeleri de içeren tetkik sonuçlarının müşteriye sunmaktır. Kapanış toplantısı, Baş Tetkikçi tarafından yürütülür. Müşteri'nin organizasyonundan, tetkik edilen proses ve fonksiyonlardan sorumlu kişiler ve yönetim kademesi toplantıya katılmalıdır. Baş Tetkikçi, kapanış toplantısı katılımcılarının, tetkik katılım listesini imzalamasını sağlar.

Kapanış toplantısı aşağıdaki hususların görüşülmesini içermelidir :

- Tetkikin örnekleme metoduna göre yapıldığı, bununda bir belirsizlik unsurunu beraberinde getirdiği ile ilgili müşteriye bilgi verilmesi,
- Yönetim sisteminin standarda uyumu ve uygulama etkinliği hakkında bilgi verilmesi,
- Tetkik bulgularının belirtilmesi,
- Müşterinin sorularını sorması için fırsat verilmesi,
- Denetim ekibi ve Müşteri arasında denetim bulguları veya sonuçlarına yönelik farklı görüşlerin olması durumunda görüşülüp karara bağlanması,çözülemeyen bir durum olduğunda Sertifikasyon Kuruluşuna bilgi verilmesi,
- Raporlama yöntemi,
- Tetkik ekibinin tavsiye kararı,
- Tetkik sırasında belirlenen uygunsuzluklar için müşterinin sebep analizi yapması, düzeltme ve düzeltici faaliyetleri tanımlaması ve bu faaliyetlerin hangi zaman diliminde iletilmesi gerektiği ile ilgili bilgi verilmesi ve müşteri ile mutabakata varılması; Kapanış toplantısından sonraki 90 gün içinde, müşterinin düzeltme-düzeltilici faaliyetleri planlaması/gerçekleştirmesi ve Baş Tetkikçi'nin bu faaliyetleri uygun görmesi gerekmektedir.
- Tetkik sonrasında gerçekleştirilecek faaliyetler (Rapor sonucunun, Sertifikasyon Komitesi'ne tavsiye niteliğinde sunulacağı v.b.)
- İtiraz ve şikayetlerin ele alınması ile ilgili bilgi verilmesi,
- Gelecek tetkik faaliyeti ile ilgili bilgi verilmesi,
- Logo kullanımı ile ilgili bilgi verilmesi,



## TÜV Teknik Kontrol ve Belgelendirme A.Ş.

### Yönetim Sistemlerinin Belgelendirilmesi Prosedürü

Kod	Rev.no	Yayın tarihi
P-002	44	30.12.2020

Toplantı sırasında, müşterinin soruları cevaplanır. Tetkik ekibi, tetkik bulguları hakkında müşteri ile arasında oluşabilecek farklı görüşleri tartışmalı ve karara bağlamalıdır. Tetkik ekibi lideri, çözülemeyen konuları P-03 İtiraz ve Şikayet Prosedürü uyarınca bir tutanak ile kayıt altına alıp TÜV Teknik'e iletmekten sorumludur.

Baş Tetkikçi, ve müşteri tarafından, tetkik bulguları hakkında mutabık kalınmasının kanıtı olarak, tetkik raporunu imzalar. Raporun bir kopyası müşteriye verilir.

#### 4.6.5 Düzeltme ve düzeltici faaliyetlerin etkinliğinin değerlendirilmesi

Baş Tetkikçi veya tayin edeceği sorumlu tetkikçi, uygunsuzluğun belirlenen süresi içinde kapatılması için gerekli takibi yapmak ve uygunsuzluğun kapatılmasını sağlamakla yükümlüdür. Olası gecikmeler nedeniyle doğabilecek sorunlardan baştetkikçi sorumludur.

Düzeltme ve düzeltici faaliyetin etkinliği, sahada doğrulama veya müşteri tarafından sağlanan belgelerin incelenmesi gerçekleştirilir. Gerekli hallerde, ilave bir tetkik veya doküman iletimi müşteriden istenebilir. Müşteri, gözden geçirme ve doğrulama faaliyetlerinden uygunsuzluk formunun (A00F241) iletimi ile bilgilendirilir. Müşteri ile yapılan tüm yazışmalar [auditdoc@tuv-turkey.com](mailto:auditdoc@tuv-turkey.com) adresine de iletilmelidir.

#### 4.6.6 Tetkik dokümantasyonunun tamamlanması

Uygunsuzluk tespit edilmemesi halinde, en geç 15 gün içinde; uygunsuzluk tespit edildiği durumlarda ise düzeltici faaliyetlerin doğrulanmasından sonra en geç 15 gün içinde tetkik dokümantasyonu Baş Tetkikçi tarafından T-012 Tetkik Dokümanlarının Kullanım Talimatı'na uygun olarak hazırlanır ve [auditreport@tuv-turkey.com](mailto:auditreport@tuv-turkey.com) adresine iletilir.

#### 4.6.7 Belgelendirme Kararı

##### 4.6.7.1 Tetkik dokümantasyonunun ön kontrolü ve belgelendirme kararını verebilecek kişiye iletilmesi

[auditreport@tuv-turkey.com](mailto:auditreport@tuv-turkey.com) adresine gelen tetkik dokümantasyonu Tetkik Sonrası Dokümantasyon Sorumlusu tarafından alınır ve F-218 nolu rapor takip listesine kaydedilir. Transfer, yeniden



## TÜV Teknik Kontrol ve Belgelendirme A.Ş.

### Yönetim Sistemlerinin Belgelendirilmesi Prosedürü

Kod	Rev.no	Yayın tarihi
P-002	44	30.12.2020

belgelendirme ve ilk belgelendirme tetkiklerinin ön kontrolü diğer dosyalara göre daha önceliklidir. Tetkik Sonrası Dokümantasyon Sorumlusu, tetkik dokümanlarını ilgili klasöre kaydeder ve eksiksiz olmasını sağlar. Eksik doküman tespit edilmesi halinde, ilgili kişi Baş Tetkikçi'den eksikliği gidermesini talep eder.

Tetkik Sonrası Dokümantasyon Sorumlusu, ilgili tetkikin EA kapsamına göre VETO yetkisine sahip kişiyi L-066 nolu listeden belirler. VETO yetkilisini belirlemede aşağıdaki kriterler dikkate alınır :

- Tetkik ekibinde bulunan kişiler VETO yetkilisi olamaz, tetkik ekibinde bulunan kişiler olamaz.
- İlgili yetkinliğe sahip VETO yetkilisi yok ise, uzman görüşü ile teknik onay yapılır ve kalite- teknik ve risk müdürü/ sertifikasyon müdürü belgelendirme kararını verir. Uzman görüşünün de alınmadığı durumlarda belgelendirme kararı üç VETO yetkilisinin onayı ile alınır.

Tetkik Sonrası Dokümantasyon Sorumlusu, belgelendirme kararı için VETO yetkilisine kararı iletmeden önce aşağıdaki hususlara göre tetkik dokümantasyonunu gözden geçirir :

- Tetkik ekibi tarafından sağlanan bilginin belgelendirme şartları ve belgelendirme kapsamı için yeterliliği,
- Uygunsuzlukların tamamına yönelik düzeltme ve düzeltici faaliyetlerin etkinliğinin gözden geçirildiği, kabul edildiği ve doğrulandığı,

Tetkik Sonrası Dokümantasyon Sorumlusu Serbest Bırakma Protokol'ünde tanımlı tüm dokümanları VETO yetkilisine iletir.

#### 4.6.7.2 Belgelendirme kararının verilmesi

VETO yetkilisi, aşağıdaki bilgileri en geç 1 ay içinde gözden geçirilir :

- Tetkik raporları,
- Uygunsuzluklar ve uygulanabilir olduğunda tetkik edilen kuruluş tarafından yapılan düzeltme ve düzeltici faaliyetler hakkında tetkik ekibinin yorumları,
- Başvurunun gözden geçirilmesine temel teşkil eden bilgiler,
- Tetkik ekibinin tavsiye kararı,
- Tetkik hedeflerinin yerine getirilme hususu,



## TÜV Teknik Kontrol ve Belgelendirme A.Ş.

### Yönetim Sistemlerinin Belgelendirilmesi Prosedürü

Kod	Rev.no	Yayın tarihi
P-002	44	30.12.2020

Dosya incelenirken aşağıdaki hususlara da dikkat edilmelidir :

- TTK prosedürlerinin doğru uygulanıp uygulanmadığı,
- Sertifika ve EA kapsamalarının doğruluğu,
- Örneklemenin doğru yapılıp yapılmadığı,
- Tetkikçilerin yeterlilik durumu,
- Yeniden belgelendirme ve ara tetkiklerin tetkik referans tarihine göre yapılıp yapılmadığı,
- Uygunsuzlukların tanımlanması ve dokümanite edilmesine yönelik düzeltici faaliyetlerin doğrulanması ve teyidi,
- Çevre yönetim sistemin için çevre boyutları ve risk değerlendirmelerinin gereği gibi dikkate alınıp alınmadığı,

VETO yetkilisi, tetkik dokümantasyonunu incelemesi *kanıtlarını F-409 formuna kaydederek aşağıdaki kararları verebilir :*

- Tetkik belgelerinin gözden geçirilip düzeltilmesini talep edebilir,
- Kısmi bir tetkik yapılmasını isteyebilir,
- Tetkikin yeniden yapılmasına karar verebilir,
- Tetkik belgelerini onaylar ve belgelendirme kararını verebilir,

VETO yetkilisi kararını Serbet Bırakma Protokül'ünde belirtir ve Tetkik Sonrası Dokümantasyon Sorumlusu'na iletir. Tetkik Sonrası Dokümantasyon Sorumlusu karara göre gerekli faaliyetlerin başlatılması için Baş Tetkikçi ile temasa geçer.

VETO yetkilisinin bir dış tetkikçi olması halinde, belgelendirme kararı TTK'nin kadrolu yetkilisi tarafından da onaylanır. Bu onayı veren kadrolu yetkilinin kod yetkinliğine sahip olması zorunluluğu yoktur.

Eğer, majör uygunsuzluklara ilişkin düzeltme ve düzeltici faaliyetlerin doğrulanması 2.aşama tetkikin son gününden sonraki 6 ay içinde yapılamaz ise 2.aşama tetkik tekrar edilir.





## TÜV Teknik Kontrol ve Belgelendirme A.Ş.

### Yönetim Sistemlerinin Belgelendirilmesi Prosedürü

Kod	Rev.no	Yayın tarihi
P-002	44	30.12.2020

#### 4.6.8 Belgenin basılması

Tetkik Sonrası Dokümantasyon Sorumlusu, VETO yetkilisi'nin belgelendirme kararını takiben, müşteri için belge hazırlar. Belge hazırlanması T-02 Sertifika Düzenleme Talimatı ve T-042 Sertifika Kodlama Talimatı'na göre yürütülür. Belge tarihi, belgelendirme karar tarihinden önce olamaz. Belge, Sertifikasyon Komitesi'nin yetkilendirdiği kişiler tarafından imzalanır. Basılan her belge Planlama Koordinatörü tarafından L-021 nolu listeye işlenir.

#### 4.7 Gözetim tetkiklerinin planlanması ve gerçekleştirilmesi

##### 4.7.1 Genel

Gözetim faaliyetleri, belgeli müşterinin yönetim sisteminin ilgili standardın şartlarını yerine getirildiğinin değerlendirilmesi için yapılır. Gözetim faaliyetleri aşağıdakileri de içerebilir :

- Belgelendirmeye ilişkin soru sorulması,
- Operasyonlarına göre müşterinin beyanlarının (promosyon malzemeleri, web sitesi v.b.) gözden geçirilmesi,
- Belgelendirilen kuruluşun performansının izlenmesi,
- Müşteriden doküman ve kayıtların (kağıt veya elektronik ortamda) sağlamanın talep edilmesi,

##### 4.7.2 Planlama

Gözetim tetkikleri, yeniden belgelendirmenin olduğu yıl haricinde, her takvim yılı içinde en az birkez gerçekleştirilmelidir. İlk gözetim tetkiki, belgelendirme kararının verildiği tarihten sonraki 12 ay içinde gerçekleştirilmelidir. Ancak, müşterinin talep etmesi veya Baş Tetkikçi'nin tavsiyesi veya VETO yetkilisinin kararına göre, gözetim tetkiki 6 aylık veya daha sık aralıklarla yapılabilir.

Gözetim tetkikleri'nin planlanması, müşteri için belirlenen planlama referans tarihine göre yapılır.

Planlama referans tarihi şu şekilde belirlenir :

- 01.01.2008 tarihinden önce belgelenmiş ve tetkik döngüsünü devam ettiren müşteriler için belgenin onay tarihinden bir ay öncesi
- 01.01.2008 tarihinden sonra belgelenen müşteriler için 2. aşama tetkikinin son günü



## TÜV Teknik Kontrol ve Belgelendirme A.Ş.

### Yönetim Sistemlerinin Belgelendirilmesi Prosedürü

Kod	Rev.no	Yayın tarihi
P-002	44	30.12.2020

#### İlk belgelendirme tetkikini takip eden ilk gözetim tetkik,

- Planlanma referans tarihi + 12 ay içinde yapılacak şekilde planlanır. İlk gözetim tetkiki, belgelendirme karar tarihinden sonraki 12 aydan geç yapılırsa belge askıya alınır.

#### Diğer gözetim tetkikleri,

Planlama referans tarihine göre planlanır (örneğin: 2.ara tetkik için planlama referans tarihi +24 ay, yeniden belgelendirme sonrasında yapılacak 1.ara tetkik planlama referans tarihi + 60 ay). Yılda en az bir kez gözetim tetkiki yapılmalıdır. Planlama referans tarihinin aşılması durumunda belgenin askıya alınması gerekmez. Ancak, ilgili takvim yılı içinde tetkik yapılamaz ise belge askıya alınır.

Belge'nin askıdaki süresi maksimum 3 aydır. Müşteri askı durum hakkında yazılı olarak bilgilendirilir. Askı süresinde gerçekleştirilecek gözetim tetkiklerinin süresi, askı sürecinin başlama nedeni, kuruluşun yapısındaki değişiklikler tarafından değerlendirilir ve tetkik süresi minimum 0,5 adam-gün arttırılabilir. Bu husus F-068/A00F050'de belirtilir.

Askı süresinin sonunda belge iptal edilir.

#### 4.7.3 Tetkikin gerçekleştirilmesi

Gözetim tetkiklerinde en azından aşağıdaki faaliyetler tetkik edilmelidir :

- İç tetkikler ve yönetimin gözden geçirmesi,
- Önceki tetkikte tespit edilen uygunsuzluklara ilişkin yapılan düzeltici faaliyetlerin incelenmesi,
- Yönetim sistemine karşı şikayetlerin ele alınması, değerlendirilmesi,
- Planlanan hedeflere ulaşmada yönetim sisteminin etkinliği,
- Sürekli iyileştirme amacıyla planlanan faaliyetlerdeki ilerleme,
- Devam eden operasyonel kontroller,
- Değişikliklerin gözden geçirilmesi,
- Logo ve sertifikanın kullanımı,



## TÜV Teknik Kontrol ve Belgelendirme A.Ş.

### Yönetim Sistemlerinin Belgelendirilmesi Prosedürü

Kod	Rev.no	Yayın tarihi
P-002	44	30.12.2020

- TTK'ya ulaşan şikayetlere ilişkin başlatılan faaliyetlerin durumu,

ISO 9001:2015 gözetim tetkiklerinde, 4, 5, 8.2, 8.4 (ticaret firmaları için), 8.5 (üretim firmaları için), 9.1.2, 9.2, 9.3 ve 10 maddelerine her tetkikte tetkik edilecek şekilde planlama yapılmalıdır.

ISO 14001:2015 gözetim tetkiklerinde 4, 5, 6.1.2, 6.1.3, 6.2, 7.4, 8.1, 9.1.2, 9.2, 9.3, 10.2 maddeleri her tetkikte tetkik edilecek şekilde planlama yapılmalıdır.

ISO 27001'e göre gerçekleştirilen ara tetkik çalışmalarında aşağıdaki hususlar/dokümanlar değerlendirilir:

- ISO 27001'in gerektirdiği şekilde harici taraflarla iletişim ve sertifikasyon için ihtiyaç duyulan diğer dokümanlar

- BGYS politikasının ve amaçlarının dokümante edilmiş beyanı,
- BGYS kapsamı,
- BGYS'ni desteklemek için prosedürler ve kontroller,
- Risk değerlendirme metodolojisinin tanımlanması,
  - Risk değerlendirme raporu,
  - Risk işleme planı,
  - Bilgi güvenliği sürecinin etkili bir planlaması, operasyonu ve kontrolünün yapıldığını garantilemek ve kontrollerin etkinliğinin nasıl ölçüleceğini tarif etmek için kuruluş tarafından ihtiyaç duyulan dokümante edilmiş prosedürler,
- Uluslararası Standardın gerektirdiği kayıtlar,
- Uygulanabilirlik beyanı,

- Dokümante edilmiş sistemdeki değişiklikler,

- Değişime maruz kalan alanlar,

- Tetkik kapsama alınan ISO 27001'in maddeleri, örneğin: önleyici ve düzeltici aksiyonlar ve seçili kontroller ve kontrol amaçları olan sistem bakım unsurlar

- Tetkik kapsamına alınan diğer hususlar,

- Varlıklar, zayıf noktalardaki tehditlerle ilgili bilgi güvenliği konuları ve kuruluş üzerindeki etkileri ve programın doğrulanması,

Gözetim tetkiklerine ilişkin süreç, prosedürün 4.6.3-4.6.6 maddelerine göre yürütülür.



## TÜV Teknik Kontrol ve Belgelendirme A.Ş.

### Yönetim Sistemlerinin Belgelendirilmesi Prosedürü

Kod	Rev.no	Yayın tarihi
P-002	44	30.12.2020

#### 4.7.4 Belgelendirmenin sürdürülmesi kararının verilmesi

Gözetim tetkiklerine ilişkin belgelendirme kararı aşağıdaki terminlere göre verilir.

- Uygunsuzluk tespit edilmeyen dosyalar için : Planlama referans tarihi + 3 ay
- Uygunsuzluk tespit edilen dosyalar için : Planlama referans tarihi + 4 ay

Bu sürenin aşılması halinde belge askıya alınır ve müşteri durum hakkında bilgilendirilir.

Grup sertifikasyonu/Çoklu Saha belgelendirmeleri ve uygunsuzluğun tespit edilmediği, kapsam genişletme/daraltmanın gerçekleşmediği gözetim tetkikleri için belgelendirmenin sürdürülmesi kararı aşağıdaki yetkinliğe sahip personel tarafından da alınabilir.

- ISO 19011'e göre tetkikçi eğitimini başarıyla tamamlamış,
- İlgili standarda ilişkin temel eğitim almış

Bu personelin ismi L-066 listesinde belirtilmektedir.

Ara tetkik dosyalarının kararı için süreç 4.5.7 maddesine göre yürütülür.

#### 4.8 Belgelendirmeyi askıya alma, geri çekme veya kapsamını daraltma

##### 4.8.1 Askıya alma

TTK, aşağıdaki durumların oluşması halinde belgelendirmeyi askıya alır :

- Belgelendirilmiş yönetim sisteminin şartları karşılamada devamlı veya ciddi şekilde başarısız olması,
- Müşteri'nin gözetim tetkikini zamanında yapılmasını kabul etmemesi (Madde 4.7.2'ye göre),
- Ara tetkik dosyaları için belgelendirmenin sürdürülmesi kararının zamanında verilememesi (Madde 4.7.4'e göre)
- Müşteri'nin uygunsuzlukları 90 gün içinde kapatmaması halinde,
- Müşteri'nin belgenin askıya alınmasını talep etmesi,

Belgelendirmenin askıya alınmasına ilişkin yazı Planlama Koordinatörü/Sorumlusu tarafından hazırlanır ve Sertifikasyon Komitesi adına ilgili kişi tarafından imzalanarak müşteriye iletilir.



## TÜV Teknik Kontrol ve Belgelendirme A.Ş.

### Yönetim Sistemlerinin Belgelendirilmesi Prosedürü

Kod	Rev.no	Yayın tarihi
P-002	44	30.12.2020

Askıya alma durumunda, müşterinin yönetim sistemi sertifikası geçici bir süre geçersiz hale gelir. Belge ve logo askı süresince kullanılamaz. Askıya alınan belge hakkında F-232 nolu Askı yazısı ile müşteri bilgilendirilir. Askıya alma “-F-062 tescil durum raporu” ile kayıt altına alınır.

Askı'ya neden olan hususların müşteri tarafından 3 ay içinde giderilmesi halinde, TTK askı sürecini sonlandırır.

#### 4.8.2 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,
- 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,

Geri çekme, “F-062 nolu tescil durum raporu” ile kayıt altına alınır, müşteri e-mail ile bilgilendirilir. Geri çekme durumunda müşteri belgeyi gecikmeksizin iade etmekle yükümlüdür. TTK, belgelendirmesi geri çekilen müşterilerini TÜRKAK Belge Doğrulama Sistemi (TBDS)'ne girişi yapılmaktadır.



## TÜV Teknik Kontrol ve Belgelendirme A.Ş.

### Yönetim Sistemlerinin Belgelendirilmesi Prosedürü

Kod	Rev.no	Yayın tarihi
P-002	44	30.12.2020

#### 4.8.3 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.

Kapsam daraltma gereği belgeli kuruluş tarafından istenebilir, tetkik ekibi veya VETO yetkilisi tarafından tespit edilmiş olabilir. Bu konuda başvurular yazılı olarak alınır ve değerlendirilir.

Müşterinin kapsam daraltması talebi durumunda yerinde tetkik yapılması gerekmektedir. Standardın, her tetkikin kapsamına dahil olması gereken maddelerinin tetkik edilmesi şarttır.

Sertifikasyon Komitesi adına yetkili kişi, mevcut kapsamı ve kapsam dışına çıkartılmış, uygulanmayan faaliyetleri göz önüne alarak değerlendirmesini yapar ve kararını verir. Geçerlilik tarihi aynı kalmak koşulu ile belge yeniden yayınlanarak müşteriye iletilir.

#### 4.9 Yeniden belgelendirme

##### 4.9.1 Genel

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

##### 4.9.2 Planlama

Satış Sorumlusu, 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.

Yeniden sertifikasyon süreci aşağıdaki için aşağıdaki şartlar geçerlidir :



## TÜV Teknik Kontrol ve Belgelendirme A.Ş.

### Yönetim Sistemlerinin Belgelendirilmesi Prosedürü

Kod	Rev.no	Yayın tarihi
P-002	44	30.12.2020

-Yeniden belgelendirme sürecinin, -tetkikin gerçekleştirilmesi, uygunsuzluk bulunması halinde ilgili düzeltme ve düzeltici faaliyetlerin doğrulanması, belgelendirme kararının verilmesi dahil- **belge geçerlilik tarihinden önce tamamlanması halinde** yeni belgenin geçerliliği

- bir önceki belgenin bitimi itibari ile başlatılır,
- bir önceki belgenin geçerlilik tarihi +3 yıl boyunca devam eder,

Bu durumda, eski ve yeni belge arasında bir boşluk oluşmaz, mevcut belge numarası devam ettirilir.

Müşteri talebi ile, sertifikasyon kararının en fazla sertifika geçerlilik tarihinden 3 ay önce verilmesi şartı ile denetim öncedeki bir tarihte gerçekleştirilebilir ve yeniden belgelendirme döngüsü devam eder.

Örn. Firma belge geçerlilik tarihinden 4 ay, 5 ay vb. önce denetime girebilir ama sertifikasyon kararı belge geçerlilik tarihinden en fazla 3 ay öncesi olabilir, daha geç bir tarih olamaz.

-Eğer **yeniden belgelendirme tetkiki belge geçerlilik tarihinden önce gerçekleştirilir** ancak **belgelendirme kararı belge geçerlilik tarihinden sonraki 6 ay içinde verilir ise** yeni belgenin geçerliliği

- belgelendirme kararının tarihi itibari ile başlatılır,
- bir önceki belgenin geçerlilik tarihi +3 yıl boyunca devam eder,

Bu durumda, eski ve yeni belge arasında boşluk oluşur, mevcut belge numarası devam ettirilir.

-Eğer **yeniden belgelendirme tetkiki belge geçerlilik tarihinden önce gerçekleştirilir** ancak **belgelendirme kararı belge geçerlilik tarihinden sonraki 6 ay içinde verilemez ise** 2. Aşama tetkik gerçekleştirilir. Yeni belgenin geçerliliği

- belgelendirme kararının tarihi itibari ile başlatılır,
- belgelendirme kararının tarihi +3 yıl boyunca devam eder,

Yeni bir belge numarası verilir.

-Eğer **yeniden belgelendirme tetkiki belge geçerlilik tarihinden önce gerçekleştirilmez ise** ilk belgelendirme tetkik süreci (1.aşama ve 2.aşama) başlatılır. Yeni belgenin geçerliliği



## TÜV Teknik Kontrol ve Belgelendirme A.Ş.

### Yönetim Sistemlerinin Belgelendirilmesi Prosedürü

Kod	Rev.no	Yayın tarihi
P-002	44	30.12.2020

- belgelendirme kararının tarihi itibari ile başlatılır,
- belgelendirme kararının tarihi +3 yıl boyunca devam eder,

Yeni bir belge numarası verilir.

#### 4.9.3 Tetkik ve belgelendirme kararı

Tetkikte, ilgili standardın tüm maddeleri tetkik planına dahil edilir.

Yeniden belgelendirme tetkikine ilişkin süreç, prosedürün 4.6.3-4.6.8 maddelerine göre yürütülür.

Yeniden belgelendirme kararı, yeniden belgelendirme tetkiki sonuçlarına, belgelendirme periyodu boyunca sistemim gözden geçirmelerinin sonuçlarına ve müşteriye ilişkin gelen şikayetlere dayanarak verilir.

#### 4.10 Maliyet raporunun iletilmesi ve faturalandırma

Her tetkikin tamamlanmasını takiben, tetkik ekibi üyeleri T-044 Çalışma ve Maliyet Raporu Talimatı uyarınca harcamalarını haftalık olarak Planlama Koordinatörüne/Sorumlusuna iletir. Tetkikçiler, tetkike ilişkin tüm harcamalarının kanıtlarını da (uçak biletleri, otel konaklaması v.b.) iletmekle yükümlüdür.

Tetkik hizmetlerinin müşteriye faturalandırılmasına ilişkin şartlar teklifte belirtilmektedir.

#### 4.11 Müşteri Memnuniyetinin Ölçümü

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

#### 4.12 Özel Tetkikler

##### 4.12.1 Kapsam genişletme tetkiki

Kapsam genişletme tetkiki mevcut belgenin kapsamını arttırmak için gerçekleştirilir. Kapsam genişletme tetkiki, gözetim tetkiki, yeniden belgelendirme tetkiki kapsamı dahilinde veya bunların dışında seçilmiş bir gün içinde de gerçekleştirilebilir.

Müşterinin kapsam genişletme talebi 4.2 maddesi uyarınca gözden geçirilir.





## TÜV Teknik Kontrol ve Belgelendirme A.Ş.

### Yönetim Sistemlerinin Belgelendirilmesi Prosedürü

Kod	Rev.no	Yayın tarihi
P-002	44	30.12.2020

Kapsam genişletme için yönetim sistemi dokümanları ve genişletmeden etkilenen tüm tetkik şartlarını tetkik kapsamında incelenmelidir.

#### 4.12.2 Kısa süreli tetkikler

TTK aşağıdaki durumlar için haberli veya habersiz kısa süreli tetkik gerçekleştirilebilir :

- Müşterinin organizasyonundaki değişiklikleri ele almak için,
- Askıya alınmış müşterilerin takibi,
- Şikayetlerin araştırılması,
- Yönetim sistemi standartları veya TTK'nin belgelendirme kurallarında değişiklik olması,

Tetkik hakkında müşteri önceden haberdar edilir ve onayı alınır. Müşterinin tetkik ekibi üyelerine itiraz etme fırsatı bulunmayacağı için tetkik ekibinin atanmasına özen gösterilir.

#### 4.13 Belge Transferi Tetkiki

Belge transferi 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. Ön değerlendirme çalışması ofiste veya müşteri'nin sahasında olabileceği gibi, tetkik döngüsü içinde de yapılabilir. 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. Transfer için değerlendirme F-036 nolu Transfer Kontrol Listesi ile yapılır.

Transfer şartlarına uygunluğun tespiti ile transfer edilen belgenin geçerliliği ve tetkik döngüsü mevcut belge ile aynıdır. Transfer edilebilmesi için mevcut belgenin en az 3 ay geçerliliği olmalıdır.

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



## TÜV Teknik Kontrol ve Belgelendirme A.Ş.

### Yönetim Sistemlerinin Belgelendirilmesi Prosedürü

Kod	Rev.no	Yayın tarihi
P-002	44	30.12.2020

#### 4.14 Kayıtlar

Prosedürün akışı için oluşan her kayıt müşteri adına açılan dosya içine kaydedilir.

Müşteri-tetkik dosyaları şu şekilde isimlendirilir:

Müşteri adı için genel dosya açılır. Gerçekleştirilen tetkikler için “yıl-tetkik türü” adı altında alt dosya açılır.

**Örnek :** FÇU firması (ana dosya)

2013-PRE

2014-CERT

2015-1st SA

2016-2nd SA

2017-RECERT

Çoklu standartlarda tetkik döngüsü her standart için farklı ise, alt dosya’da standart ve tetkik döngüsü ayrı ayrı belirtilmelidir.

**Örnek:**FÇU firması (ana dosya)

2015-9001-CERT, ISO 14001-RECERT

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 göre muhafaza edilmektedir.

#### 4.15 ISO 18295 -1/-2 standardına göre tetkik için gereklilikler

Bu prosedürün genel şartlarına ilave olarak ekte belirtilen formlar ile tetkik süreci gerçekleştirilir.

F-1154, F-1155, F-1156, F-1157, F-1158, F-1159, F-1160, F-1161, F-1162, F-1163, F-1164 ve

Tetkik süre hesabı TNC form A850-VA02-A1 e göre yapılır.

Müşterilerle sertifikasyon sürecini açıklamak üzere “Ek-3-F-1098 ISO 18295-1/-2 Hizmet Tanımı” iletilir.



## TÜV Teknik Kontrol ve Belgelendirme A.Ş.

### Yönetim Sistemlerinin Belgelendirilmesi Prosedürü

Kod	Rev.no	Yayın tarihi
P-002	44	30.12.2020

#### 5. İlgili dokümanlar

P-003 İtiraz ve Şikayet Prosedürü

P-004 Çoklu saha belgelendirme Prosedürü

P-008 Kayıt Kontrolü Prosedürü

P-011 Müşteri Başvurusu ve Teklif Hazırlama Prosedürü

T-002 Sertifika Düzenleme Talimatı

T-004 Müşteri Memnuniyeti Değerlendirme Talimatı

T-012 Tetkik Dokümanlarını Kullanma Talimatı

T-034 Gözetim Tetkiki Programlama Talimatı

T-042 Sertifika kodlama talimatı

T-044 Çalışma ve Maliyet Raporu Doldurma Talimatı

T-064 Sertifika Numaralandırma Talimatı

T-083 Inspection of Quality Assurance Systems according to the Pressure Equipment Directive

#### 6. Ekler

Ek-3 Tetkik ve Belgelendirme Süreci Akış Şeması

Ek-5 Belgelendirme Döngüsü

Ek-6 Açılış-Kapanış Toplantısında Görüşülecek Konular

Ek-7 Tetkik Süresi Hesabı

Ek-8 ISO 27001 için Tetkik Gözden Geçirme Rehberi