



S&Q MART CERT

Sistem Belgelendirmesi İçin

Genel Şartlar

İçerik

1. Giriş
2. Genel
3. Belgelendirme Süreci
4. Belgelendirmenin Devamlılığı
5. Bütçelendirme
6. Logo Kullanım Kuralları
7. Sertifikanın Askıya Alınması, Geri Alınması ve İptali
8. Gizlilik
9. Şikayetler
10. Yayınlar
11. Belgelendirme Sistemi Modifikasyonları
12. Belgelendirme Kuruluşunun Faaliyetlerini Durdurması
13. Müşteri Hak ve Sorumlulukları

1 Giriş

S&Q MART CERT, S&Q Mart Kalite Güvenlik A.Ş.'ye bağlı bir bölümdür. S&Q MART Kalite Güvenlik Sanayi ve Ticaret Anonim Şirketi (Kısaca S&Q Mart), 27 Mart 1990 tarihli Fizibilite Etüdü uyarınca Devlet Planlama Teşkilatı Yabancı Sermaye Daire Başkanlığı'nın onayı ile 3 Ocak 1991 tarihinde kurulmuştur.

S&Q MART, İstanbul Ticaret Odası'na 271317/218899 Sicil, Kozyatağı Vergi Dairesi'ne 7350136064 vergi numarası ile kayıtlı olup aşağıdaki adreste faaliyet göstermektedir.

S&Q MART Kalite Güvenlik Sanayi ve Ticaret AŞ.

Eski Üsküdar Yolu Caddesi, G-38. Sokak No: 1
81120 İçerenköy – İSTANBUL / TÜRKİYE

Tel. +90 (216) 573 6732

Fax. +90 (216) 574 5514

e-mail. info@sqcert.com

Türkiye'nin uluslararası pazarlarda rekabet gücünü artırmak amacıyla ihtiyaç duyacağı teknik hizmetleri sunmak üzere kurulan S&Q MART, KalDer'in kuruluşunda ve yönetiminde görevler üstlenmiş, Dünya Bankası ve Avrupa Birliği destekli çeşitli TÜBİTAK ve KOSGEB projelerinde yer alarak, bu hizmetlerin gelişmesi ve yaygınlaşmasında öncü rol üstlenmiştir.

S&Q MART, belgelendirme hizmetleri için bağımsız bir yapı olan S&Q MART CERT'i kurmuştur. Bu kuruluş sistem belgelendirme hizmetleri vermektedir.

S&Q MART CERT, müşterilerinin sistemlerini TS EN ISO 9000 serisi ve ilgili standartlara göre değerlendirmekte ve belgelendirmektedir. S&Q MART CERT'in hedef grubu S&Q MART CERT ve S&Q MART'ın teknik deneyim ve tecrübelerini kullanabileceği alanlardaki kuruluşlardır.

S&Q MART CERT'in sistem belgelendirme hizmetlerinin yasal temeli, Türkiye Sanayi ve Ticaret Bakanlığı'nın sanayi ve ticaretin geliştirilmesi için verdiği onaya, bakanlığın diğer düzenlemelerine ve özellikle TÜRKAK akreditasyonuna temel teşkil eden TS EN ISO/IEC 17021 dayanmaktadır.

S&Q MART CERT, EN ISO 9001 (Belge no : AB-0041-KY) belgelendirmesi için akredite olmuş bulunmaktadır.

TÜRKAK, TÜRKİYE Akreditasyon Kurumu tarafından belgelendirme kuruluşlarının akreditasyonu için yetkilendirilmiştir. TÜRKAK'ın belgelendirme kuruluşları için olan gereksinimleri, bir Avrupa organizasyonu olan EA (European Accreditation) kuralları ile uyumlu bulunmaktadır.

2. Genel

Kuruluşların sistemlerinin belgelendirilebilmesi için, S&Q MART CERT'in ve kuruluşun, belgelendirme sürecinde ve muhafazasında yerine getirmesi gereken bazı şartlar bulunmaktadır. Bu çalışmanın sonucu bir belge verilir ve kuruluş S&Q MART CERT'in logosunu ve belge numarasını pazarlama faaliyetlerinde kullanma iznine sahip olur. Verilen bu sertifika, belge tarihi itibarıyla, kuruluşun sisteminin yerleştirilmiş olduğunun S&Q MART CERT tarafından onaylandığını gösterir.

Belgelendirmeden sonraki 3 yıl boyunca, kuruluşun kalite sisteminin gereksinimlerini karşıladığının güvence altına alınması için düzenli takip denetimleri gerçekleştirilir.

Belgelendirme, gereksinimler tarif eden bir standarda göre yapılır. Standarda bağlı olacak şekilde, S&Q MART CERT aşağıdaki minimum gereksinimleri değerlendirir:

- Belgelendirilecek sistem dokümanite edilmiş olmalıdır.
- Müşteri şikayetleri sistem içerisinde kayıt altına alınmalıdır. Bu şikayetler belgenin geçerli olduğu süreçte muhafaza edilmeli ve aşağıdaki bilgileri göstermelidir:
 - Yapılan şikayetler
 - Şikayetin teknik değerlendirmesi
 - Alınan önlemler
 - Önlemleri alan kişiler
 - Alınan önlemlerin sonuçları

Belgenin geçerliliğinin sağlanması için, belgenin geçerli olduğu süre boyunca, kuruluş sistemini en azından bu seviyede muhafaza etmelidir. S&Q

MART CERT bu gereksinimlerin yerine getirilip getirilmediğini düzenli bir şekilde denetleyecektir.

S&Q MART CERT, S&Q MART'ın sunduğu diğer hizmetlerden bağımsız bir kuruluştur. S&Q MART CERT'in kalite sistemi, sunulan belgelendirme hizmetlerinin, S&Q MART'ın eğitim hizmetlerinden bağımsız olmasını garanti altına almaktadır.

3. Belgelendirme Süreci

Belgelendirme sürecinin detayları aşağıda sunulmuştur.

Belgelendirme Başvurusu

Kuruluş, S&Q MART CERT Başvuru formunu doldurur ve S&Q MART CERT'e gönderir. S&Q MART CERT belgelendirme denetimi (Aşama 1 ve Aşama 2) için fiyat teklifi hazırlar ve onaylanması için kuruluşa gönderir. Belgelendirme süreci resmi olarak bu şekilde başlatılır.

Konu olan belgelendirmeye ilgili özel şartlar (denetçi niteliği gibi) göz önüne alınarak, S&Q MART CERT'in onaylı listesinden bir belgelendirme yöneticisi ve denetim ekibi atanır. Oluşturulan ekip hakkında görüşleri olabileceği düşüncesiyle, seçilen yönetici ve ekip kuruluşa bildirilir.

TÜRKAK akreditasyonunu gereğince, S&Q MART CERT, belgelendirme ücretleri ve hesaplama yöntemleri konusunda tüm gerekli bilgileri istendiğinde TÜRKAK'a vermekle yükümlüdür. Ayrıca, S&Q MART CERT, TÜRKAK için takip ziyaretleri düzenlemekle yükümlüdür. Bu durumda kuruluş, belgelendirme kapsamındaki faaliyetlerin takip ziyaretinde incelenmesini kabul etmek durumundadır.

Bilgilendirme Toplantısı

Tüm çalışanların katılımının sağlanması amacıyla, kuruluş, S&Q MART CERT'in tanıtımının yapıldığı toplantı gibi bir çalışma ile mümkün olduğu kadar fazla çalışana projenin başladığı işaretini verebilir.

Bilgilendirme toplantısı genel olarak aşağıdakileri kapsar:

- S&Q MART CERT'in tanıtımı
- Belgelendirme süreci hakkında bilgi
- Kuruluş tarafından sunum yapılması ve tesislerin incelenmesi
- Kuruluş yönetimi ile belgelendirme konularının görüşülmesi

Yasal Gereksinimler

Yönetim sistemleri denetimi gerçekleştirilmeden önce, S&Q MART CERT, kuruluşun faaliyetleri ile ilgili yasal mevzuat şartlarını temin etmesini ve değerlendirmesini istemektedir.

Bunun amacı, kuruluşun tabi olduğu yetkilendirme, onay, izin, gözetim, vb. uygulamalardan yönetim sistemlerinin işleyişine etkisi olanların S&Q MART CERT tarafından incelenmesi gereksinimidir.

2. Aşama denetim ile birlikte, kuruluş bu hususlarla ilgili tüm dokümanları ve aktif olan konuları S&Q MART CERT'e bildirmekle yükümlüdür.

Dokümantasyonun Gönderilmesi

Kararlaştırılan belgelendirme tarihinden en az 7 gün önce, kuruluş sistem el kitabını ya da eşdeğer dokümantasyonu S&Q MART CERT'e gönderecektir. Kuruluşun prosedürleri ve ilgili sistem standardı arasında hazırlanacak bir karşılıklı referans tablosu faydalı bir araç olacaktır.

S&Q MART CERT tarafından yapılan dokümantasyon değerlendirmesi, belgelendirme başvurusu ve sistem el kitabının incelenmesini kapsar. Bu şekilde bir değerlendirmenin amacı, kuruluşun sisteminin kendi politikalarına ve ilgili sistem standardının gereksinimlerine uygun olup olmadığını inceleyerek, belgelendirme çalışmasının gecikmesini engelleyip olumlu şekilde sonuçlanmasını sağlamaktır.

Sistem dokümantasyonunun gözden geçirilmesi sonuçları, istenen düzenlemeleri kapsayacak şekilde kuruluşa gönderilir. Uygunsuzluk bulunması durumunda, uygunsuzluklar düzeltildikten ve ilgili dokümantasyon onaylandıktan sonra denetim tarihi kesinleştirilir.

Belgelendirme Denetimi

Belgelendirme denetimi 2 Aşama halinde gerçekleştirilir (1. Aşama ve 2. Aşama).

Ön-Denetim (1. Aşama)

Belgelendirme denetiminden (2. Aşama) önce gerçekleştirilecek olan ön-denetimde:

TSE/EN ISO 9001:2000 ön-denetimlerinde aşağıdaki hususlar incelenir:

- Kuruluşun yönetim sistem dokümantasyonunun incelenmesi
- Kuruluşun sahasının ve mahallerinin (şube, bayi vb) değerlendirilmesi
- Kuruluşun yasal statüsünün gözden geçirilmesi
- Yönetim sisteminin kapsamı, proseslere ve kuruluşun mahalleri ile ilgili yasal ve düzenleyici hususlar hakkındaki gerekli bilgilerin toplanması,
- Aşama 2 denetimine yönelik kaynak tahsisinin gözden geçirilmesi ve Aşama 2 denetiminin ayrıntıları üzerinde kuruluşla anlaşmaya varılması
- Kuruluşun yönetim sisteminin ve saha çalışmalarının yeterli bir şekilde anlaşılması
- İç tetkiklerin ve yönetimin gözden geçirmesinin planlanıp planlanmadığı ve gerçekleştirilip gerçekleştirilmediğinin değerlendirilmesi
- Uygulanan yönetim sistemi uygulama seviyesi ile kuruluşun Aşama 2 denetimi için hazır olup olmadığının değerlendirilmesi

Bu ziyaretlerden sonra, S&Q MART CERT, belgelendirme denetiminden önce tamamlanması gereken düzeltici faaliyetleri içeren bir rapor gönderir. Aşama 1 denetiminin sonucuna göre Aşama 2 denetiminin planlaması gerçekleştirilir. Aşama 1 denetimi esnasında belirlenen hususların çözüme kavuşturulması için kuruluşun ihtiyaç duyacağı süre göz önüne alınır. Ancak Aşama 1 ve Aşama 2 arasındaki bu süre 3 ayı geçemez

Kararlaştırılan belgelendirme denetimi tarihinden en geç 1 hafta önce, S&Q MART CERT 2. Aşama denetim programını kuruluşa gönderir.

Belgelendirme Denetimi (2. Aşama)

Belgelendirme denetiminin temel amacı, kuruluşun sisteminin kendi politikalarına ve seçilen sistem standardına uygun olup olmadığını belirlemektir.

Kuruluş

- Sistemin ilgili standarda uygun şekilde ve tam olarak dokümanite edildiğini gösterecek yeterlilikte bilgi sağlamalıdır.
- Sistemin kurulduğu ve takip edildiğinin doğrulanması amacıyla, denetim ekibinin tesislere, personele ve kayıtlara ulaşmasını sağlamalıdır.
- Tespit edilen uygunsuzlukların ortadan kaldırılması için işbirliği göstermelidir.

Denetim, S&Q MART CERT prosedürlerine uygun olarak gerçekleştirilir ve aşağıdaki konuları içerir

- Kuruluş üst yönetimi ile bir ön toplantı düzenlenerek belgelendirme kapsamı doğrulanır ve raporlama yöntemi hakkında bilgi verilir. Daha önce yapılmamışsa, bu toplantıdan sonra kısa bir tesis turu yapılabilir. Bu toplantıya denetçilere refakat edecek kuruluş yetkilileri de katılır.
- Bulunan uygunsuzlukların raporlanması ve tartışılmasını içerecek şekilde sistem değerlendirmesi yapılır.
- Bulunan uygunsuzluklar ve denetim sonuçları raporlanarak, bir kapanış toplantısı ile kuruluş üst yönetimine sunulur.

Bu kapanış toplantısında, Baş Denetçi

- Düzeltici faaliyetlere referans göstererek, kuruluşun sisteminde bulunan tüm uygunsuzlukların üzerinden geçerek kategorilere ayırır.
- Tespit edilen uygunsuzluklarla beraber kuruluşa gönderilecek olan denetim özeti hazırlar.

Denetimden sonraki dört hafta içerisinde, S&Q MART CERT gerekli düzeltici faaliyetlerin tarifini içerecek şekilde tam denetim raporunu gönderir. Raporda aynı zamanda uygulanabilecek takip çalışmaları ve gözlemler hakkında da bilgi verilir.

Denetim Sonuçları İçin Düzeltici Faaliyetler

Birinci denetimde hazırlanan uygunsuzluk raporları, ilgili düzeltici faaliyetler gerçekleştirildikten sonra S&Q MART CERT'e geri gönderilir.

Takip denetimleri, özel denetimler ve diğer denetimlerde ise, denetim ekibi yöneticisi ve kuruluş, orijinal uygunsuzluk raporlarının geri dönüşünün nasıl yapılacağı konusunda anlaşmaya varırlar.

Denetimlerde üç çeşit düzeltici faaliyet uygulaması yapılmaktadır:

- Belgelendirme denetimi sırasında başlatılan düzeltici faaliyetler. Uygunsuzluk raporları kapanış toplantısından önce doldurulur ve onaylanır.
- Sadece mevcut dokümantasyonda değişiklik gerektiren düzeltici faaliyetler. Bu durumda, uygunsuzluk raporlarının ve ilgili dokümanların gönderilmesinden sonra, kuruluşun tesislerine bir ziyaret gerekmeden doğrulama işlemi yapılır.
- Büyük değişiklikler gerektiren ve kuruluşun tesislerinde yapılacak inceleme ile doğrulanabilecek düzeltici faaliyetler. Bu durumda bir takip denetimi düzenlenir.

Düzeltilen faaliyetler kapanış denetimini takip eden 90 gün içinde tamamlanmalıdır. Düzeltici faaliyetlerin bu süre içinde tamamlanmaması durumunda, S&Q MART CERT ilk denetimi tekrar etme hakkını saklı tutar.

Sertifikanın Düzenlenmesi

Takip denetimlerinin tamamlanması ve düzeltici faaliyetlerin doğrulanması ile başarılı şekilde sonuçlanan belgelendirme denetimi neticesinde S&Q MART CERT kuruluş için bir sertifika düzenler. Bu sertifika belgelendirmenin kapsamı ve geçerli olduğu süre bilgilerini içerir. Sertifikalar aynı zamanda gerçekleştirilen takip denetimlerinin kayıt altına alınmasını da sağlar.

4. Belgelendirmenin Devamlılığı**Periyodik Denetimler**

Bir sertifikanın geçerli olabilmesi için, belgelendirilmiş kuruluş sürekli olarak, kendi kalite politikalarına, sistem standardına, sözleşme şartlarına ve yasal düzenlemelere uygun çalışmalıdır. S&Q MART CERT bu uygunluğu, yılda en az bir kez olmak üzere, uygun aralıklarla düzenleyeceği periyodik denetimleri ile gözden geçirir. Bu aralık yapılacak sözleşmede yazılı hale getirilir.

Periyodik denetimler, baş denetçinin ilk denetimden sonra hazırladığı denetim programı doğrultusunda yürütülür. Hazırlanan bu program ile kuruluşun belgelendirme kapsamında olan faaliyet adreslerindeki tüm sistemlerinin belgenin geçerli olduğu süre boyunca en az bir kere denetlenmesi sağlanacaktır. Diğer durumlarda, program, S&Q MART CERT belgelendirme standartlarına uygun olarak düzenlenir.

S&Q MART CERT periyodik denetimlerinden en az bir hafta önce kuruluşu bilgilendirir. Seçilen alanlardaki periyodik denetimler normal şartlar altında belgelendirme denetimi ile aynı program doğrultusunda yürütülür.

S&Q MART CERT'in olağandışı bir denetim yapması gerektiğinde, denetimden 3 gün önce bilgilendirme yapılır.

Sertikanın Yenilenmesi

S&Q MART CERT tarafından verilen TS EN ISO 9000 serisi sertifikaları maksimum 3 yıl için düzenlenir. Sertifikanın geçerlilik süresinin tamamlanmasından en az üç ay önce, belge sahibi kuruluş sertifikanın yenilenmesini isteyip istemediğini bildirmelidir. Bir yenileme işlemi belgelendirme teklifinin tekrar görüşülmesini ve ilk denetimde olduğu gibi belgelendirme kapsamının tekrar gözden geçirilmesini kapsar.

Yeniden belgelendirme yapılabilmesi için, ilk belge geçerlilik süresinin sona ermemiş olması gerekir. Bunun için yeniden belgelendirme denetimleri, belge geçerlilik süresinin dolmasından en az 3 ay önce gerçekleştirilmelidir. Belge geçerlilik süresi dolduktan sonra başvuru yapılması halinde, bu durum ilk belgelendirme olarak ele alınmaktadır. Yeniden belgelendirme denetiminde Aşama 1 denetimi gerçekleştirilmeyebilir. Ancak yönetim sisteminde, müşteride veya yönetim sisteminin çalıştığı kapsamda (mevzuat değişiklikleri gibi) önemli bir değişiklik olduğunda Aşama 1 denetimi gerçekleştirilebilir.

Belgelendirmeyi Etkileyen Değişiklikler

Sertikanın geçerli olduğu süre boyunca, kuruluşun prosedürlerinde, niteliklerinde, ürün tiplerinde, kaynak koordinatöründe v.b. büyük değişiklikler olması durumunda, kuruluş değişikliklerin

açıklamalarını kendisinde bulunan S&Q MART CERT'e ait kalite el kitabı ile birlikte S&Q MART CERT'e en kısa sürede göndermelidir. Baş denetçi, değişiklikleri gözden geçirerek ilgili standart ile çelişkili olup olmadığını ve sertifikanın geçerliliğini etkileyip etkilemediğini gözden geçirir. Değişiklikler kuruluşun sistem dokümantasyon kopyalarına eklenerek kuruluşa geri gönderilir. Kuruluş sistemini etkileyen değişiklikler söz konusu olduğunda, S&Q MART CERT tarafından ek denetim gerçekleştirilebilir.

Listelerin ve referansların güncellenmesi gibi küçük sistem düzenlemeleri, kuruluş tarafından S&Q MART CERT nüshasına ilave edilir. Bu değişiklikler, bir sonraki denetimde baş denetçi tarafından dokümantasyonun önceki denetimde incelendiği gibi değerlendirilir. Geçersiz hale gelen dokümantasyonun bir kopyası kuruluş tarafından işaretlenerek muhafaza edilmelidir.

5. Bütçelendirme

Genel

Aşağıdaki konular belirli ücret ve oranları tarif eder. Kesin ücretler güncel S&Q MART CERT fiyat listelerinde bulunmaktadır.

Belgelendirme

Belgelendirme süreci şu faaliyetleri içine alır :

- Belgelendirme başvurusu
- Tanıtım toplantısı (zorunlu değildir)
- Sistem dokümantasyonunun gözden geçirilmesi
- Saha denetimi
- Genel değerlendirme
- Belgenin düzenlenmesi

S&Q MART CERT benzeri kuruluşlardaki deneyimlerini göz önüne alarak yukarıdaki faaliyetler için tahmini bir fiyat teklifi hazırlar. Bu teklif harcanan zaman, ulaşım ve konaklama masraflarını tarif eder.

Muhafaza

Belgelendirmenin sürekliliği için S&Q MART CERT düzenli takip denetimleri gerçekleştirir. Bu hizmet için harcanan süre, ulaşım ve konaklama masrafları ayrıca faturalanır.

Sertifikanın geçerlilik süresinin dolmasından sonra S&Q MART CERT yeni bir denetim yapar. Takip denetimlerinin ve yenileme denetiminin faturalanması belgelendirme denetimi ile aynıdır.

Ek Hizmetler

Kararlaştırılmış belgelendirme hizmeti kapsamına ilave olarak, S&Q MART CERT ya da kuruluş tarafından gerekli görülen ek hizmetler mevcut ücretlere göre fiyatlandırılır.

Bunlara, S&Q MART CERT fiyat listesine göre ulaşım ve konaklama masrafları ilave edilir.

6. Logo Kullanım Kuralları

Sertifikada bulunan S&Q MART CERT logosu kuruluşun tesislerinde ve ilanlarında pazarlama amacıyla kullanılamaz.

S&Q MART CERT logosunun kullanımında aşağıdaki kurallar geçerlidir :

- Logo, bütün halini koruyabileceği bir büyüklükte ve renkte belge numarası ile birlikte kullanılmalıdır.
- Logo, belgenin kuruluşun ürünlerini değil sistemini kapsadığını gösterir şekilde kullanılmalıdır.
- Logo, sahip olunan belgenin yanlış yorumlanmasına neden olmamalıdır.
- Belge sahipliği sona erdiğinde logonun kullanımı tamamen ortadan kaldırılmalıdır

Yayınlarda kullanmak için gerekli olacak logolar S&Q MART CERT'ten temin edilebilir.

Sertifikanın TÜRKAK akreditasyonu altında düzenlenmesi durumunda, kuruluş TÜRKAK logosunu S&Q MART CERT logosu ile birlikte kullanabilir. TÜRKAK logosunun kullanımında ayrıca aşağıdaki kurallar geçerlidir :

- TÜRKAK logosu tek başına kullanılamaz, S&Q MART CERT logosu ile birlikte kullanılabilir.
- TÜRKAK logosunun S&Q MART CERT logosu ile birlikte kullanılması durumunda, kuruluşun sisteminin TÜRKAK tarafından değil S&Q MART CERT tarafından belgelendirildiği anlaşılabilir.
- TÜRKAK logosu ilgili akreditasyon numarası ile birlikte kullanılmalıdır.

Örnek Logo Kullanımı:



7. Sertifikanın Askıya Alınması, Geri Alınması ve İptali

S&Q MART CERT, aşağıdaki durumların meydana gelmesi durumunda, sertifikayı askıya alma ve geri alma hakkına sahiptir :

- Kuruluşun, düzeltici faaliyetleri kararlaştırılan zamanda devreye almaması,
- Kuruluşun sertifikayı ve logoyu amacı dışında kullanması,
- Kuruluşun belgelendirme ile ilgili parasal şartlara uymaması,
- Kuruluşun herhangi bir nedenden dolayı S&Q MART CERT'teki itibarını kaybetmesi.

S&Q MART CERT, makul bir zaman içerisinde, gerekli düzeltmelerin yapılabilmesi için kuruluşa karşı mümkün olduğu kadar esnek olacaktır.

Sertifika sahibi kuruluş, belgesini iptal etmek istemesi durumunda, S&Q MART CERT yazılı talep üzerine sertifikayı iptal edecektir.

Sertifikanın S&Q MART CERT tarafından askıya alınması, geri alınması ya da iptalinde, karşılaşılan duruma uygun şekilde yapılan işlemin duyurusu S&Q MART CERT tarafından yapılacaktır. Belgenin geri alınması ve iptali durumlarında, belge S&Q MART CERT'e geri gönderilmelidir.

Sertifikanın askıya alınması durumunda, sertifika sahibi kuruluş, sertifikanın askıdan indirilmesine kadar geçen süre içerisinde belgelendirmesi ile ilgili reklam yapamaz.

8. Gizlilik

S&Q MART CERT, kendi adına faaliyet gösteren komiteler ve dış kaynaklı kuruluşlar, kendi temsilcilerinin ya da taseyonlarının belgelendirme sürecinde elde ettiği bilgilerin gizliliğini kesinlikle sağlayacak ve kuruluşun onayını almadan bu

bilgilere yetkisiz kişilerin ulaşmasını engelleyecektir.

S&Q MART CERT, yetkisiz kişilerin gizli bilgilerin ulaşmasını engellemek için gerekli düzenlemeleri sağlayacaktır.

TÜRKAK akreditasyonu gereğince, S&Q MART CERT, belgelendirme ücretleri ve hesaplama yöntemleri konusunda tüm bilgileri istendiğinde TÜRKAK'a vermekle yükümlüdür. Bu durumda S&Q Mart Cert müşterisini bu faaliyetten haberdar etmektedir.

Ayrıca, S&Q MART CERT, TÜRKAK için takip ziyaretleri düzenlemekle yükümlüdür. Bu durumda kuruluş, belgelendirme kapsamındaki faaliyetler sırasında S&Q MART CERT'in akreditasyon şartları gereği, akreditasyon kuruluşunun takip denetimine katılmak istemesi gibi, şartları kabul etmektedir.

S&Q Mart Cert, müşteri kuruluşu kamu alanına sunmayı amaçladığı bilgiler hakkında önceden haberdar etmektedir.

S&Q Mart Cert, üçüncü bir tarafa gizlilik arz eden bilgiyi sağlaması kanunlarca istendiği durumda, yasa ile sınırlanmamışsa, müşteri sağlanan bilgi hakkında önceden bilgilendirilir.

Müşteri haricindeki kaynaklardan sağlanan müşteri hakkındaki bilgi, S&Q Mart Cert tarafından gizli olarak ele alınır.

S&Q Mart Cert, gizli bilgilerin (dokümanlar, kayıtlar vb.) güvenli olarak saklanması için gerekli ekipmanı sağlamaktadır.

S&Q MART CERT, TS EN ISO/IEC 17021'de belirtilenlerin dışında, özel bir ürün veya müşteri hakkındaki bilgileri, müşterinin yazılı izni olmaksızın üçüncü bir tarafa açıklamaz. Bu bilgilerin kanunlar gereği üçüncü tarafa açılması durumunda, müşteri sağlanan bu bilgiler hakkında kanunlarda izin verilen şekilde bilgilendirilir.

S&Q MART CERT, kuruluş içinde yönetim sistemi belgelendirme faaliyetlerinin yapılmasında tarafsızlığın önemini anlaşılmamasını sağlamış, çıkar çatışması olabilecek noktaları belirlemiş ve bunların yönetilmesini sağlayarak yönetim sistemi belgelendirme faaliyetlerinin objektifliğinin sağlanmasını garanti altına almaktadır.

9. Şikayetler ve İtirazlar

Kuruluş,

- Kuruluşun belgelendirme başvurusunun kabul edilmemesi,
- Denetim ekibinin belgelendirme önerisinde bulunmaması ve
- Sertifikanın askıya alınması ya da iptali durumlarında S&Q MART CERT tarafından alınan karara ilişkin bir şikayette ve/veya itirazda bulunmak istemesi halinde, ilgili şikayet/itiraz yetkili S&Q MART CERT komitesine, kararın alınmasından itibaren dört hafta içerisinde bildirilmelidir.

Kuruluş şikayet ve itirazlarını S&Q MART CERT'in web sitesinde yayınlanan 2.02-F.01 Şikayet ve İtiraz başvuru formunu doldurarak S&Q MART CERT'e bildirmelidir.

10. Yayınlar

S&Q MART CERT uygun zamanlarda listelerini güncelleyerek kayıtlı belge sahibi kuruluşlara ilişkin aşağıdaki bilgileri yayınlar :

- Kuruluş adı ve adresi
- Belgelendirme konusu
- Ürün, teknoloji v.b. özel kısıtlamalar
- Sertifikanın geçerliliği (sertifikanın ilk düzenleme, yenileme ve sona erme tarihi)

11. Belgelendirme Sistemi Modifikasyonları

S&Q MART CERT, belgelendirme kurallarında yapmayı amaçladığı herhangi bir değişikliği ilan etmeden önce ilgili tarafların görüşlerini dikkate alır. Amaçladığı değişiklikleri web sitesinden yayınlatabileceği gibi ilgili taraflara yazılı olarak da gönderebilir. Alınan kararlardan sonra S&Q MART CERT, belgelendirilmiş her tedarikçinin kendi prosedürlerinde gerekli düzenlemeleri yapmasını sağlar.

Sertifikasyon sisteminde, S&Q MART CERT kalite sistemi güncellemeleri, akreditasyon kuruluşu gereksinimleri, sertifika sahibi kuruluşun istekleri doğrultusunda modifikasyonlar yapılabilir. Yapılan modifikasyonlar, ilgili uygulamalar başlatılmadan önce, etkilenecek kuruluşlara geçici önlemleri ile bildirilecektir.

S&Q Mart Cert müşterilerine, belgelendirme şartlarında olan her bir değişikliği duyurmaktadır. Her müşterinin de yeni şartlara uygunluğu S&Q Mart Cert tarafından doğrulanmaktadır.

12. Belgelendirme Kuruluşunun Faaliyetlerini Durdurması

S&Q MART CERT'in belgelendirme faaliyetlerini durdurması halinde, S&Q MART CERT tarafından belgelendirilmiş kuruluşların belgeleri geçersiz olacaktır. Bu durumda, S&Q MART CERT akredite bir belgelendirme kuruluşu ile anlaşma yapacak ve mümkün olduğu kadarıyla S&Q MART CERT ile yapılmış anlaşmaya uygun şekilde belgelendirme anlaşmalarının devam etmesini sağlayacaktır. Yapılacak anlaşmanın tutarı, sertifikanın geçerli olacağı süre boyunca ödenecek tutardan kesinlikle yüksek olmayacaktır.

S&Q MART CERT anlaşmanın devrinden dolayı çıkabilecek diğer sorunlardan sorumlu olmayacaktır.

13. Müşteri Hak ve Sorumlulukları

Müşteri kuruluş, sertifika ve logo kullanımı ile ilgili aşağıdakileri yerine getirmelidir.

- İnternet, dokümanlar, broşürler veya reklam gibi iletişim ortamlarında belgelendirme statüsüne atıfta bulunurken S&Q Mart Cert'in Madde 6. Logo Kullanım Kurallarında belirtilen şartlarına uymak,
- Belgelendirmesine ilişkin herhangi bir yanıltıcı beyan yapmamak
- Belgelendirme dokümanını ve bunun herhangi bir kısmını yanıltıcı bir tarzda kullanmamak
- S&Q Mart Cert tarafından belgelendirmenin geri çekilmesi veya iptal edilmesi üzerine belgelendirmeye olan bir atfı kapsayan bütün reklam işini durdurmak
- Belgelendirme kapsamı daraltıldığında buna göre bütün reklam malzemelerini değiştirmek
- Logonun, bir ürün veya prosesi sertifikalandırdığı imasını vermeyecek şekilde kullanılmasını sağlamak
- Belgelendirmenin belgelendirme kapsamı dışındaki faaliyetlere uygulandığını ima etmemek
- Belgelendirmeyi, belgelendirme kuruluşuna veya belgelendirme sisteminin itibarına gölge

düşürecek ve kamu güvenini kaybettirecek tarzda kullanmamak.

Yukarıdaki şartlara uyulmadığı takdirde S&Q Mart Cert belgelendirmenin geri çekilmesi, ihlalin yayımlanması ve gerekli ise yasal işlemin başlatılması yoluna başvurulabilir.

Müşteri kuruluş, aşağıdaki bilgilerde herhangi bir değişiklik olduğunda, bu durumu gecikmeksizin S&Q Mart Cert'e bildirmelidir.

- Yasal, ticari veya kuruluşun statüsü veya mülkiyeti,
- Kuruluş ve yönetim gibi kilit yönetici, karar alma ve teknik kadro,
- İletişim adresi ve önemli sahalar,
- Belgelendirilmiş yönetim sistemi altındaki işlemlerin kapsamı.

ŞİKAYET VE İTİRAZ BAŞVURU FORMU**İtiraz olarak değerlendirilecek konulardan bazıları:**

Belgenin askıya alınması, Belgenin iptali, Belge düzenlenmemesi,Kapsam,Başvuru yapılan kapsamın tamamı ya da bir kısmına olumlu yanıt verilememesi (başvuru ya da değerlendirme süreci sonunda) vb.,Başvurunun içeriği ne olursa olsun, önemli olan hızlı ve doğru bir şekilde işlem görmesidir.

Başvuru sahibi aşağıdaki bilgiler eksiksiz iletmelidir:

- itiraz konusu kararın içerik, tarih ve varsa numarası,.....
- başvuruyu yapan özel ya da tüzel kişinin adı,
-
- itiraz kapsamında yer alan faaliyette görev alan S&Q CERT personeli adları,
- kararın kabul edilmeme nedenleri,.....
-
- gerektiğinde detay bilgi alınabilecek kişi/kişilerin iletişim bilgileri
-

Şikayet olarak değerlendirilecek konulardan bazıları:

- Denetim ekibi veya denetçilerin tutum ve davranışları,.....
-
- Denetim programına uyum,.....
-
- S&Q CERT belgelendirme faaliyetinde görev alan personelin performansı,.....
-
- Belgelendirilmiş kuruluş hakkında hizmet veya ürün kullanıcısı ya da üçüncü tarafların şikayeti,
-
- Akreditasyon kuruluşunun belgeli firmaların logo ve akreditasyon işareti yanlış kullanımı konusundaki başvurusu vb.,.....
-
- S&Q CERT tarafından gerçekleştirilen faaliyetin hizmet bedelinin başvuran kuruluşca kabul edilmemesi,
-
-
- Diğer.....
-

C-2.02-F.01 Rev.0