



## S&Q MART

### Sistem Belgelendirmesi İçin

### Genel Şartlar

#### İçerik

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

#### 1 Giriş

S&Q MART, 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 Sicil, Küçükyalı Vergi Dairesi'ne 7350136064 vergi numarası ile kayıtlı olup aşağıdaki adreste faaliyette bulunmaktadır.

S&Q MART Kalite Güvenlik Sanayi ve Ticaret AŞ.

**Aydınevler Mah. Sanayi Cad. No:9/11 34854 Maltepe / İstanbul**

Tel. +90 (216) 518 02 02

Fax. +90 (216) 388 38 34

e-mail. certification@sqmart.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 Sistem Belgelendirme bölümünü kurmuştur. Bu bölüm sistem belgelendirme hizmetleri vermektedir.

S&Q MART, müşterilerinin sistemlerini TS EN ISO 9001, TS EN ISO 14001 TS EN ISO 22000, **TS ISO 45001, ISO 50001, ISO 10002, ISO 39001** ve TS ISO/IEC 27001 ve ilgili standartlara göre değerlendirmekte ve belgelendirmektedir. S&Q MART'ın hedef grubu S&Q MART ve S&Q MART'ın teknik deneyim ve tecrübelerini kullanabileceği alanlardaki kuruluşlardır.

S&Q MART'ın sistem belgelendirme hizmetlerinin yasal temeli, Türkiye Sanayi ve Ticaret Bakanlığı'nın sanayi ve ticaretin geliştirilmesi için verdiği onaya, bakanlığın diğer düzenlemelerine ve özellikle akreditasyona temel

teşkil eden TS EN ISO/IEC 17021'e dayanmaktadır.

S&Q MART CERT, MSCB-163 Belge No'su ile IAS tarafından akredite edilmiş bulunmaktadır.

IAS-ABD Akreditasyon Kurumu belgelendirme kuruluşlarının akreditasyonu için yetkilendirilmiştir. Akreditasyon kurumlarının belgelendirme kuruluşları için olan gereksinimleri, bir Avrupa organizasyonu olan EA (European Accreditation) kuralları ile uyumlu bulunmaktadır. IAS Avrupa Akreditasyon Birliği (EA) ile karşılıklı tanınma anlaşması imzalamış ve Avrupa Akreditasyon Birliği (EA), Uluslararası Akreditasyon Formunu (IAF) ve Uluslararası Laboratuvar Akreditasyonu Birliğinin (ILAC) tam üyesi konumundadır.

## 2. Genel

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

Belgelendirmeden sonraki 3 yıl boyunca, kuruluşun yönetim 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 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 bu gereksinimlerin yerine getirilip getirilmediğini düzenli bir şekilde denetleyecektir.

S&Q MART'ın yönetim sistemi, sunulan belgelendirme hizmetlerinin, S&Q MART'ın eğitim hizmetlerinden bağımsız olmasını garanti altına almaktadır.

## 3. Belgelendirme Süreci

Belgelendirmeye ilişkin tüm sorumluluk S&Q MART'a aittir. Belge verilmesi, belge kapsamının daraltılması, genişletilmesi, belgenin iptali ve askıya alınması yetkisi S&Q MART'a aittir.

Belgelendirme sürecinin detayları aşağıda sunulmuştur.

### Belgelendirme Başvurusu

Kuruluş, S&Q MART Belgelendirme Başvuru formunu doldurur ve S&Q MART'a gönderir. S&Q MART 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'ın onaylı listesinden denetim ekibi atanır. Oluşturulan ekip kuruluşa bildirilir.

Akreditasyon gereğince, S&Q MART, belgelendirme ücretleri ve hesaplama yöntemleri konusunda tüm gerekli bilgileri istendiğinde akreditasyon kurumuna vermekle yükümlüdür. Ayrıca, S&Q MART, akreditasyon kurumu 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'ın 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' ın 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, 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 tarafından incelenmesi gereksinimidir.

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

### Dokümantasyonun Gönderilmesi

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

S&Q MART tarafından yapılan dokümantasyon değerlendirmesi, belgelendirme başvurusu ve (varsa) 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).

#### (1. Aşama)

Belgelendirme denetiminden (2. Aşama) önce gerçekleştirilecek olan Aşama-1 denetiminde:

TS EN ISO 9001, TS EN ISO 14001, TS EN ISO 22000 **TS ISO 45001, ISO 50001, ISO 10002, ISO 39001** ve ISO/IEC 27001 Aşama 1 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

Aşama-1 denetiminden sonra, S&Q MART, belgelendirme (Aşama-2) 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 6 ayı geçemez.

Kararlaştırılan belgelendirme denetimi tarihinden en geç 1 hafta önce, S&Q MART, 2. Aşama denetim planını 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 prosedürlerine uygun olarak gerçekleştirilir ve aşağıdaki konuları içerir.

- Kuruluş üst yönetimi ile bir açılış toplantısı 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 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

Belgelendirme denetiminde tespit edilen uygunsuzluklara ait düzeltici faaliyetlerin somut delilleri kuruluş tarafından S&Q MART' a gönderilir.

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 ilk denetimi tekrar etme hakkını saklı tutar.

#### Sertifikanın Düzenlenmesi

Düzeltilen faaliyetlerin doğrulanması ile başarılı şekilde sonuçlanan belgelendirme denetimi neticesinde S&Q MART tarafından oluşturulan belgelendirme komitesi tarafından kuruluşun dosyası incelenir. Bu komiteden olumlu bir karar çıkması durumunda kuruluş için bir sertifika düzenlenir. Bu sertifika belgelendirmenin kapsamı ve geçerli olduğu süre bilgilerini içerir. Sertifikalar aynı zamanda gerçekleştirilen periyodik denetimlerinin kayıt altına alınmasını da sağlar.

#### 4. Belgelendirmenin Devamlılığı

##### Periyodik Denetimler

Bir sertifikanın geçerli olabilmesi için, belgelendirilmiş kuruluş sürekli olarak, kendi yönetim sistemi politikalarına, sistem standardına, sözleşme şartlarına ve yasal düzenlemelere uygun çalışmalıdır. S&Q MART 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 belgelendirme standartlarına uygun olarak düzenlenir.

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

#### **Sertifikanın Yenilenmesi**

S&Q MART tarafından verilen TS EN ISO 9001 TS EN ISO 14001, TS EN ISO 22000, **TS ISO 45001, ISO 50001, ISO 10002, ISO 39001 ve, ISO/IEC 27001** 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**

Sertifikanın geçerli olduğu süre boyunca, kuruluşun prosedürlerinde, niteliklerinde, ürün tiplerinde v.b. büyük değişiklikler olması durumunda, kuruluş değişikliklerin açıklamalarını

kendisinde bulunan S&Q MART' a ait yönetim sistemi el kitabı ile birlikte S&Q MART' a en kısa sürede göndermelidir. Baş denetçi, değişiklikleri gözden geçirerek ilgili standart ile çelişkili olup olmadığını ve sertifikanın geçerliliğini etkileyip etkilemediğini gözden geçirir. Kuruluş sistemini etkileyen değişiklikler söz konusu olduğunda, S&Q MART tarafından ek denetim gerçekleştirilebilir.

#### **5. Bütçelendirme**

Belgelendirme süreci şu faaliyetleri içine alır:

- Belgelendirme başvurusu
- Sistem dokümantasyonunun gözden geçirilmesi
- Saha denetimi (Aşama-1 ve Aşama-2 denetim)
- Belgelendirme komite toplantısı
- Belgenin düzenlenmesi
- Periyodik denetimler

S&Q MART, yukarıdaki faaliyetler için bir fiyat teklifi hazırlar. Bu teklif denetimde harcanan süre, ulaşım ve konaklama masraflarını içerir. Teklifin kabul edilmesinin ardından kuruluşlarla belgelendirme sözleşmesi imzalanır.

#### **Muhafaza**

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

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

#### **Ek Hizmetler**

Kararlandırılmış belgelendirme hizmeti kapsamına ilave olarak, S&Q MART ya da kuruluş tarafından gerekli görülen ek hizmetler (sertifikanın farklı bir dilde yayınlanması, bayrak talebi vb.) mevcut ücretlere göre fiyatlandırılır.

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

## 6. Belge İşareti Kullanım Kuralları

Sertifikada bulunan S&Q MART belge işareti kuruluşun tesislerinde ve ilanlarında pazarlama amacıyla kullanılamaz.

S&Q MART belge işaretinin kullanımında aşağıdaki kurallar geçerlidir:

- Belge işareti, bütün halini koruyabileceği bir büyüklükte ve renkte belge numarası ile birlikte kullanılmalıdır.
- Belge işareti, belgenin kuruluşun ürünlerini değil sistemini kapsadığını gösterir şekilde kullanılmalıdır.
- Belge işareti, sahip olunan belgenin yanlış yorumlanmasına neden olmamalıdır.
- Belge sahipliği sona erdiğinde belge işaretinin kullanımı tamamen ortadan kaldırılmalıdır.
- S&Q MART markası ve akreditasyon markası laboratuvar, test, kalibrasyon ve muayene raporlarında kullanılamaz.

Yayınlarda kullanmak için gerekli olacak belge işareti S&Q MART' tan temin edilebilir.

Sertifikanın akreditasyon altında düzenlenmesi durumunda, kuruluş TÜRKAK ve IAS' ın S&Q MART için tahsis ettiği akreditasyon markasını S&Q MART logosu ile birlikte kullanabilir. TÜRKAK veya IAS' ın S&Q MART için tahsis ettiği akreditasyon markası kullanımında ayrıca aşağıdaki kurallar geçerlidir:

- Akreditasyon markası tek başına kullanılamaz, S&Q MART markası ile birlikte kullanılabilir.
- Akreditasyon markasının S&Q MART markası ile birlikte kullanılması durumunda, kuruluşun sisteminin akreditasyon kurumu tarafından değil S&Q MART tarafından belgelendirildiği anlaşılabilir.
- Akreditasyon markası ilgili akreditasyon numarası ile birlikte kullanılmalıdır.

Örnek Belge İşareti Kullanımı:



ISO 14001 BELGELİ KURULUŞ  
ISO 22000 BELGELİ KURULUŞ  
ISO 22000 BELGELİ KURULUŞ  
ISO 10002 BELGELİ KURULUŞ  
ISO 50001 BELGELİ KURULUŞ  
ISO 39001BELGELİ KURULUŞ  
ISO 27001 BELGELİ KURULUŞ  
SERTİFİKA NO: SQMC-XXX-YY-ZZ

## 7. Sertifikanın Askıya Alınması, Geri Alınması ve İptali

S&Q MART, 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' daki itibarını kaybetmesi.

S&Q MART, 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 yazılı talep üzerine sertifikayı iptal edecektir.

Sertifikanın S&Q MART tarafından askıya alınması, geri alınması ya da iptalinde, karşılaşılan duruma uygun şekilde yapılan işlemin duyurusu S&Q MART tarafından yapılacaktır. Belgenin geri alınması ve iptali durumlarında, belge S&Q MART' a 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, müşterilere ve denetimlerin sonuçlarına ait bilgilerin gizliliğini kesinlikle sağlayacak ve kuruluşun onayını almadan bu bilgilere yetkisiz kişilerin ulaşmasını engelleyecektir.

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

Akreditasyon gereğince, S&Q MART, belgelendirme ücretleri ve hesaplama yöntemleri konusunda tüm bilgileri istendiğinde akreditasyon kurumuna vermekle yükümlüdür. Bu durumda S&Q MART müşterisini bu faaliyetten haberdar etmektedir.

Ayrıca, S&Q MART, akreditasyon kurumu için takip ziyaretleri düzenlemekle yükümlüdür. Bu durumda kuruluş, belgelendirme kapsamındaki faaliyetler sırasında S&Q MART' ın akreditasyon şartları gereği, akreditasyon kuruluşunun takip denetimine katılmak istemesi gibi şartları kabul etmek durumundadır.

S&Q MART, müşteri kuruluşu kamu alanına sunmayı amaçladığı bilgiler hakkında önceden haberdar etmektedir. Bu bilgiler en az Müşterinin Adı, Adresi, Kapsamı, Akredite olduğu standardı, logosunu, Sertifika Geçerlilik Tarihi ve Sertifika numarasını içerir.

S&Q MART, 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 tarafından gizli olarak ele alınır.

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

S&Q MART, 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, kuruluş içinde yönetim sistemi belgelendirme faaliyetlerinin yapılmasında tarafsızlığın öneminin anlaşılmasını 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 tarafından alınan karara ilişkin bir şikayette ve/veya itirazda bulunmak istemesi halinde, ilgili şikayet/itiraz yetkili S&Q MART komitesine, kararın alınmasından itibaren dört hafta içerisinde bildirilmelidir.

Kuruluş, şikayet ve itiraz prosesine S&Q MART' ın web sitesinden ulaşabilir.

Kuruluş şikayet ve itirazlarını S&Q MART' ın web sitesinde yayınlanan C-2.02-F.01 Şikayet ve İtiraz başvuru formunu doldurarak S&Q MART' a bildirmelidir.

## 10. Belgelendirme Sistemi Modifikasyonları

S&Q MART, belgelendirme kurallarında yapmayı amaçladığı herhangi bir değişikliği ilan etmeden önce ilgili tarafların görüşlerini dikkate alır. Alınan kararlardan sonra S&Q MART, belgelendirilmiş her kuruluşun kendi prosedürlerinde gerekli düzenlemeleri yapmasını sağlar.

Sertifikasyon sisteminde, S&Q MART 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 müşterilerine, belgelendirme şartlarında yapacağı değişiklikleri web sitesinden duyurur. Ayrıca kuruluşların yetkililerine mail yoluyla yazılı olarak bilgilendirir. Değişiklikler kuruluşlara 15 gün içerisinde bildirilir.

## 11. Belgelendirme Kuruluşunun Faaliyetlerini Durdurması

S&Q MART' ın belgelendirme faaliyetlerini durdurması halinde, S&Q MART tarafından belgelendirilmiş kuruluşların belgeleri geçersiz



olacaktır. Bu durumda, S&Q MART akredite bir belgelendirme kuruluşu ile anlaşma yapacak ve mümkün olduğu kadarıyla S&Q MART 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 anlaşmanın devrinden dolayı çıkabilecek diğer sorunlardan sorumlu olmayacaktır.

### **12. Belgelendirme Kuruluşunun Akreditasyonunun Askıya Alınması, İptali**

S&Q MART' ın akreditasyonunun askıya alınması, iptal edilmesi veya akreditasyon kapsam konularında askıya alma veya iptali durumunda, ilgili müşteriler durumunda haberdar edilir. Böyle bir durumda, S&Q MART tarafından belgelendirilmiş kuruluşların belgeleri geçersiz olacaktır. S&Q MART yaşanabilecek bu tarz durumlar için mesleki sorumluluk sigorta poliçesi yaptırmaktadır. Böyle bir durumun yaşanması halinde ilgili kuruluşlara belgelendirme ücretlerinin ödemesini yapacaktır.

### **13. Müşteri Hak ve Sorumlulukları**

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

- İnternet, dokümanlar, broşürler veya reklam gibi iletişim ortamlarında belgelendirme statüsüne atıfta bulunurken S&Q MART' ın Madde 6. Belge İşareti 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 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

- Belge işaretinin, 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 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' a bildirmelidir.

- Yasal, ticari veya kuruluşun statüsü veya mülkiyeti,
- Organizasyon ve yönetim gibi kilit yönetici, karar alma ve teknik kadro,
- İletişim adresi ve sahalar,
- Belgelendirilmiş yönetim sistemi altındaki işlemlerin kapsamı.
- Yönetim sistemi ve proseslerdeki majör değişiklikler