

SİSTEM BELGELENDİRME

REVİZYON İZLEME TABLOSU

Revizyon	Revizyon Açıklaması	Tarih
00	İlk yayındır.	15.10.2011
01	Bölüm 5.9.1' e belgelendirme kararı ile ilgili eklemeler yapıldı. Tanımlarda düzenlemeler yapıldı.	20.10.2012
02	Tetkik programı oluşturulmasına yönelik bilgiler eklendi. Tetkik planının müşteri firma tarafından onaylanmasına ilişkin bilgiler eklendi. Tetkikler sonucunda ortaya çıkan bulguların değerlendirilmesine yönelik ek tetkikler konusunda tanımlamalar eklendi. (Akreditasyon Tetkikinde çıkan uygunsuzluk)	05.12.2012
03	"Bölüm g - Doküman İnceleme" bölümünde müşteriye bırakılacak dokümanlar ile ilgili değişiklikler yapıldı. Aynı bölümde başlık "Doküman İnceleme ve Aşama 1 Tetkiki" şeklinde değiştirildi. REH.01 Dokümanına uygun olarak terimler ve tarifler değiştirildi.	28.02.2013
04	BÖLÜM "Uygunsuzlukların tanımlanması" nda bulunan majör uygunsuzluklarla ilgili düzenlemeler yapıldı.	02.05.2013
04	BÖLÜM "Belgelendirme Kararı"nda düzenlemeler yapıldı.	02.05.2013
04	E) Teklif Sözleşme bölümüne "Belge No" düzenlenmesi ile ilgili bilgiler eklendi.	02.05.2013
05	Benart' ın hizmet verdiği coğrafi alanlar ile ilgili bilgi eklenmiştir.	31.05.2014
06	ISO/IEC TS 17021-3:2013 standardına ilişkin bilgiler ve atıflar eklendi.	11.11.2014
07	TS EN ISO/IEC 17021-1:2015 ile ilgili bilgiler ilave edildi. TS EN ISO/IEC 17021:2012 ile ilgili bilgiler silindi.	11.03.2016
08	5.1 İlk Belgelendirme Tetkiki f. maddesine Dış Tetkikçilere ve Teknik Uzmanlara görev tanımı ve tetkik dokümanlarının iletilmesi yöntemi tanımlandı. İlk belgelendirmeyi takip eden 1. gözetim tetkikinin, belgelendirme karar tarihinden itibaren 12 ay içinde yapılması gerektiği tanımlandı. (Madde: 5.2) Belge Yenileme tetkiklerinin planlaması için kriterler tanımlandı. (Madde: 5.3)	28.06.2016
09	1.Gözetim Tetkiki ifadesi ilave edildi. (Madde: 5.2)	11.07.2016
10	ISO 9001:2008 standardı silindi, yerine ISO 9001:2015 ile ilgili bilgiler ilave edildi.	02.01.2017
11	Gözetimler tetkiklerinde kullanılacak olan formun tanımlanması yapıldı. (Madde: 5.2)	20.04.2017
12	Gözetim ve yeniden belgelendirme tetkiki sonrası karar alma yönetiminde düzeltme yapıldı (Madde: 5.2-5.3)	04.05.2017
13	Tetkik programının/planının müşteriye gönderme yöntemi tanımlandı. (Madde: 5.1.d)	07.05.2019
14	Dış tetkikçilere görev tanımlarının teslim edilmesi yönetim tanımlandı. (Madde: 5.1.f)	04.07.2019
14	ISO 9001 Denetimlerinde kullanılacak olan dokümanın tanımlaması ve hangi aşamada kullanılacağına açıklaması yapıldı. (Madde:4.1 - 5.1.h - 5.2 - 5.3.5 - 5.4.1)	10.07.2019
HAZIRLAYAN		ONAYLAYAN
YÖNETİM TEMSİLCİSİ		GENEL MÜDÜR

SİSTEM BELGELENDİRME

1. AMAÇ

Bu prosedürün amacı Sistem Belgelendirme Hizmeti vermek üzere başvuruların alınması, değerlendirilmesi, tetkik ekibinin belirlenmesi, tetkikin planlaması ve tetkikin gerçekleştirilmesi için uygulanacak yöntemlerin belirlenmesidir.

2. KAPSAM

Bu prosedür Sistem Belgelendirme Proseslerini kapsar.

3. TANIMLAR

Tetkik Ekibi: Belgelendirme faaliyetleri ile ilgili olarak, kuruluşların yönetim sistemini, ilgili standarda göre inceleyip değerlendirmek üzere atanmış, **BENART** Tetkik görevlileri arasından seçilen, **BENART** çalışma esaslarına uygun olarak görev yapan ve geçici olarak teşkil edilen ekiptir. Tetkik ekibindeki görevlilerin sayısı, kuruluşun büyüklüğüne, ürün, proses çeşitliliğine ve ilgili standarda göre değişebilir. Gerekli görülen durumlarda, sektör ile ilgili bir teknik uzman, tetkik ekibi içinde yer alabilir.

Önemli Uygunsuzluk (Majör): Önemli uygunsuzluk ve/veya uygunsuzluklar Kalite Yönetim Sisteminin etkinliğini doğrudan etkileyen uygunsuzluklardır. Bu durumlarda Takip tetkiki ya da ilave dokümanlar ile uygunsuzluklar kapatılabilir. (*Önemli uygunsuzluklar; Majör uygunsuzluk diye de adlandırılır.*)

Küçük Uygunsuzluk (Minör): Kalite Yönetim Sistemi 'nin etkinliğini bozmayan, lokal uygunsuzluklardır, bununla birlikte bazen birkaç küçük uygunsuzlukların toplanması sonucunda Baş Tetkikçi takip tetkiki isteyebilir. (*Küçük uygunsuzluklar; Minör uygunsuzluk diye de adlandırılır.*)

Gözlem: Tetkik ekibinin bir sonraki tetkikte yardımcı olması veya kuruluşun sistemini iyileştirmesi amacıyla belgelendirmeye esas yönetim sistemi ile ilgili olumlu veya olumsuz görüşlerdir.

Belgelendirme Karar Komitesi: **BENART** ' ta görev yapan ve ilgili belgelendirme faaliyetlerinde görev almamış yetkin bir kişiden oluşan komitedir. **BENART** adına sistem belgeleri, varsa uygunsuzluklar ile ilgili raporları değerlendirerek belgelendirme ile ilgili tüm kararları almaya yetkilidir.

SİSTEM BELGELENDİRME**4. İLGİLİ DOKÜMANLAR / REFERANSLAR ve DAĞITIMI****4.1. İLGİLİ DOKÜMANLAR / REFERANSLAR**

- TS EN ISO/IEC 17021-1:2015
- ISO/IEC TS 17021-3:2013
- T.07 Sistem Belgelendirme Tetkik Süreleri Belirleme Talimatı
- P.16 Sistem Belgelendirme Tetkik Ekibi ve Personel Atama ve Performans Değerlendirme Prosedürü
- IAF MD 1
- IAF MD 5
- F.038 Sistem Belgelendirme Başvuru Formu
- F.042 Sistem Belgelendirme Müşteri Başvuru Listesi
- F.039 Sistem Belgelendirme Başvuru Gözden Geçirme Formu
- F.059 Doküman Teslim Formu
- F.116 Sistem Belgelendirme Tetkik Programı
- F.073 Çoklu Saha Tetkik Formu
- D.007 ISO 9001 Hizmet Sözleşmesi
- F.036 Sistem Belgelendirme Tetkik Ekibi Atama Formu
- F.033 Tetkikçi -Teknik Uzman - Personel Bilgi Formu
- F.037 Sistem Belgelendirme Uygunsuzluk Formu
- F.040 Aşama 1 Tetkik Raporu
- F.032 Sistem Belgelendirme Tetkik Planı
- F.091 Tetkik Toplantı Tutanağı
- F.017 Belge Teyit Formu
- F.043 ISO 9001 Tetkik Raporu
- F.120 Kalite Yönetim Sistem Belgesi
- F.046 Ön Tetkik Raporu
- F.044 Sistem Belgelendirme Karar Formu
- F.122 Sistem Yeniden Belgelendirme Bilgi Formu
- **F.124 ISO 9001 Denetimi Doküman Kontrol Formu**

5. UYGULAMA

5.1. İLK BELGELENDİRME TETKİKİ

a. Başvuru Alımı

Kuruluşumuzdan *Sistem Belgelendirme* hizmeti almak isteyen firmalar **F.038 Sistem Belgelendirme Başvuru Formu** ve firmanın resmi kuruluş ve son durumunu gösteren resmi evraklarının birer kopyası ile kuruluşumuza başvuru yapar.

BENART, Türkiye sınırları içerisinde belgelendirme hizmeti vermektedir.

Başvuru, firmanın resmi elektronik postası yoluyla, faks ile ya da doğrudan şirketimize yapılabilir. Başvuru formunun yetkili kişi tarafından onaylanmış olması gerekir.

BENART, en azından aşağıdaki hususları sağlamak için gerekli bilgiyi, başvuran kuruluşun yetkili temsilcisinden talep eder:

- a) Belgelendirme için karar verilen kapsam,
- b) Başvuran kuruluşun fiziksel mahallerinin adı ve adresleri, proseslerinin ve operasyonlarının önemli hususları dâhil, genel özellikleri ve ilgili her türlü yasal yükümlülükler,
- c) Başvuran kuruluşun, başvuru alanıyla ilgili olarak, faaliyetleri, insan ve teknik kaynakları, fonksiyonları ve varsa daha büyük bir şirketteki ilişkisi gibi hususlar hakkındaki genel bilgi,
- d) Şartlara uygunluğu etkileyecek kuruluş tarafından kullanılan, bütün dış kaynaklı proseslere ilişkin bilgi,
- e) Başvuran kuruluşun hangi standartlar ve şartlar için belgelendirme istediği,
- f) Yönetim sistemi ile ilgili olarak danışmanlık hizmeti alınmasıyla ilgili bilgi.

Gelen başvuru **Planlama Sorumlusu** tarafından **F.042 Sistem Belgelendirme Müşteri Başvuru Listesi'** ne kayıt edilir (Kayıtlar belgelendirme yapılmaya bile yıl sonuna kadar saklanır.).

Kayıtlar 0001 'den başlayarak tutulur. Her bir firma için başvuru sırasına göre otomatik ve benzersiz bir numara verilir. Bu numara firma belgesinin takibi için de ek bilgiler konularak ta kullanılmaktadır.

Başvuru değerlendirmesi için başvuru formu **Belgelendirme Müdürü'**ne teslim edilir.

SİSTEM BELGELENDİRME**b. Başvuruların Değerlendirilmesi**

Gelen başvurular kuruluşumuz kapsamı, tetkikçi durumu dikkate alınarak **Belgelendirme Müdürü** ve **Planlama Sorumlusu**, BENART belgelendirme için aşağıdakileri sağlamak üzere **F.039 Sistem Belgelendirme Başvuru Gözden Geçirme Formu** kullanarak başvuruyu gözden geçirir.

Bu forma müşteri ilk başvuru numarası verilir. (Örnek: 0001) Değerlendirme esnasında gelen başvuruda:

- a. Başvuran kuruluş ve onun yönetim sistemi hakkındaki bilgilerin, tetkikin yapılması için yeterli olması,
- b. Belgelendirme şartlarının açık bir şekilde tarif edilmesi, dokümente edilmesi ve başvuran kuruluşa verilmiş olması,
- c. **BENART** ile başvuran kuruluş arasında bulunan anlayış farklarının çözümlenmesi,
- d. **BENART** 'ın belgelendirme faaliyetini yapabilme yeterliliğine ve kapasitesine sahip olması,
- e. Belgelendirmesi istenen kapsam, başvuran kuruluşların operasyonlarının yapıldığı mahal/mahalleri, tetkikleri gerçekleştirmek için gerekli olan zaman ve belgelendirme faaliyetlerini etkileyen diğer hususların (dil, güvenlik şartları, tarafsızlığa olan tehditler vb.) her birinin dikkate alınması,
- f. Tetkiki gerçekleştirme kararını gerekçelendirme kayıtlarının muhafaza edilmesi konuları değerlendirilir.

Değerlendirme sonucunda başvurunun geri çevrilmesi söz konusu ise değerlendirmenin neden ve sonuçları firmaya BENART antetli kağıdına yazılacak yazı ile bildirilir.

Başvuru değerlendirmesi olumlu olan müşterilere **Planlama Sorumlusu** tarafından teklif /sözleşme hazırlanır.

c. Başvurunun İptali

Kuruluşun başvuruda bulunduğu tarih itibari ile Aşama I tetkiki (saha) 3 ay içinde kuruluş tarafından kabul edilmez ve/veya Aşama I tetkikinden (saha veya masa başı) itibaren 3 ay içinde belgelendirme tetkiki kuruluş tarafından kabul edilmeyerek ertelenir ise kuruluşun başvurusu iptal edilir. Başvuru formuna iptal kaşesi vurulur. Ancak mücbir sebepler durumunda bu süre **Belgelendirme Müdürü** ve **Genel Müdür** kararı ile 6 aya kadar uzatılabilir. Başvurunun iptali kuruluş talebi ile de yapılabilir. Başvurusu iptal edilen kuruluşların dosyaları iade edilir. Dosyası iade edilen ve başvurusu düşen kuruluşun

SİSTEM BELGELENDİRME

yeniden başvurusu aynı ilk başvuru prosesine göre başlar. Bu tip kuruluşların başvuruları yeni başvuru olarak değerlendirilir, eski başvuru numaraları iptal edilerek yeni dosya numarası açılır.

d. Tetkik Programı

Başvurusu kabul edilen müşterilere **Planlama Sorumlusu** tarafından **D.007 Sistem Belgelendirme Hizmet Sözleşmesi** ile birlikte tam bir belgelendirme çevrimi için **F.116 Sistem Belgelendirme Tetkik Programı** 'da gönderilerek onaylanması istenir. (BENART resmi adresinden, posta yoluyla ya da BENART faks numarasından gönderilir. Bu iletişim yolları o anki iş, mevsim, iş yoğunluğu şartlarına göre değişim gösterir.) Bu programda yer alan tarihler ve tetkik süreleri tahmini bir bilgidir ve müşteri firmayı bilgilendirmek amacıyla gönderilir. Tetkik programının düzenlenmesinde ki amaç; müşterinin aşama 1, aşama 2, gözetim ve belge yenileme tetkiklerinin tahmini

- tarihini
- tetkik tipini
- adam/gün sayısını
- varsa değişen durumlarını
- önceki tetkik sonuçlarını (majör, minör, gözlem)
- incelenen konuları / standart maddelerini
- tetkik için gerekecek (hizmet firmasıysa) olan ekstra şantiye adres(ler)i için hazırlık yapmasını sağlamaktır.

Tetkiklerde incelenen standart maddeleri alt başlıklarıyla İlk belgelendirme, gözetim ve yeniden belgelendirme tetkik açıklamalarında verilmiştir.

e. Teklif / Sözleşme

Onaylanan firma için **D.007 Sistem Belgelendirme Hizmet Sözleşmesi** ve ek olarak **F.116 Sistem Belgelendirme Tetkik Programı, Planlama Sorumlusu** tarafından hazırlanarak firmaya gönderilir. Bu sözleşmede müşteri firmaya başvuru esnasında verilen numaranın önüne KYS ve sonuna başvuru yılının son 2 hanesi eklenir.

Örnek: "KYS - Müşteri No+Yılın Son İki Hanesi" - "KYS-000112"

D.007 Sistem Belgelendirme Hizmet Sözleşmesi, BENART adına Genel Müdür ya da **Belgelendirme Müdürü** tarafından onaylanır.

SİSTEM BELGELENDİRME

NOT: Firmaya verilen sözleşme numarası aynı zamanda Belgede kullanılacak "Belge No" dur. Fakat firma başvurusunun yapıldığı yıl ile aşama 2 tetkik yılı farklı ise aşama 2 tetkik yılı "Belge No" olarak alınır.

Müşteri firmaya 1 adet onaylı sözleşme gönderilir.(*BENART* resmi adresinden, posta yoluyla ya da *BENART* faks numarasından gönderilir. Bu iletişim yolları o anki iş, mevsim, iş yoğunluğu şartlarına göre değişim gösterir.) ve müşteri sözleşmeyi de onayladıktan sonra **BENART**'a tekrar gönderir. Firmanın resmi mail adresinden gelen onaylı ve taranmış sözleşmeler ya da faks ile gelen sözleşme asıl kopyası tetkik esnasında alınmak koşuluyla kabul edilir. Her iki tarafın onayından sonra sözleşme geçerli hale gelir. Firma, sözleşme ile birlikte kuruluş sistem dokümanlarını (Yönetim sistemi el kitabı, zorunlu prosedürler, vs..) gönderir.

BENART, D.007 Sistem Belgelendirme Hizmet Sözleşmesi ile karşılıklı olarak belgelendirmenin her aşamasında edinilen bilgilerin gizliliğini korumak, şartları ve prosesi kabul etmek, vs. taahhüt edilir ve karşılıklı güvence verilir.

Sözleşmeyle birlikte, firmanın resmi kuruluş ve son durumunu gösteren resmi evraklarından eksik varsa onlarında birer kopyası sözleşme, tetkik programı ile birlikte istenir.

- *Tüzel kişilikler için istenecek resmi evraklar:*

- ✓ *Ticaret Sicil Gazetesi,*
- ✓ *Vergi Levhası,*
- ✓ *Şirket yetkilisinin imza sirküleri,*
- ✓ *Oda sicil kaydı ya da faaliyet Belgesi,*
- ✓ *Kapsamına ilişkin iş deneyim belgeleri (hizmet-ihale firmalarından istenir),*
- ✓ *Kapsamına ilişkin ruhsatlar,*
- ✓ *Ya da yukarıda istenen evrakların yerine geçebilecek evraklar*

- *Özel kişilikler(Şahıs Firmaları) için istenecek resmi evraklar:*

- ✓ *Ticaret Sicil Gazetesi(varsa),*
- ✓ *Oda Kayıt Sureti ya da oda faaliyet belgesi(varsa),*
- ✓ *Vergi Levhası,*
- ✓ *Firma yetkilisinin imza beyanı,*
- ✓ *Kapsamına ilişkin ruhsatlar,*
- ✓ *Kapsamına ilişkin iş deneyim belgeleri (hizmet-ihale firmalarından istenir),*
- ✓ *Ya da yukarıda istenen evrakların yerine geçebilecek evraklar*

SİSTEM BELGELENDİRME

Sözleşme onayından sonra tetkik planlamasına geçilir.

f. Tetkikin Planlanması

Tetkik planı en az aşağıdakileri içermektedir:

- a. Tetkik hedeflerini,
- b. Tetkik kriterlerini,
- c. Tetkik kapsamı, kuruluşun tanımlanması ve birimleri de dâhil tetkik edilecek prosesleri,
- d. Uygun olan geçici olarak yapılan ziyaretler de dâhil, sahada yapılacak olan tetkik faaliyetlerinin tarih ve sahalarını,
- e. Sahada yapılan tetkik faaliyetlerinin beklenen zamanı ve süresini,
- f. Tetkik ekibi üyeleri ve beraberindeki kişilerin görev ve sorumluluklarını.

Firmada yapılacak tetkik için tetkik süresi **Planlama Sorumlusu** tarafından **T.07 Sistem Belgelendirme Tetkik Süresi Belirleme Talimatı**'na uygun olarak, tetkik ekibi ise **P.16 Sistem Belgelendirme Tetkik Ekibi ve Personel Atama ve Performans Değerlendirme Prosedürü**'ne uygun olarak ve **F.036 Sistem Belgelendirme Tetkik Ekibi Atama Formu**'nu kullanarak hazırlanır.

Bu form önce müşteri firmaya, firma onayından sonra da tetkik ekibe gönderilerek onaylatılması sağlanır. **F.036 Sistem Belgelendirme Tetkik Ekibi Atama Formu** elektronik posta, kargo, faks veya elden gönderilebilir. (Bu durum o anki şartlara göre farklılık gösterebilir. Mesela; firma faksı, e postası arızalı olabilir, atama formu firma tetkiki tarihinden en az 10 gün önceden hazırlanıp postaya verilmiş olabilir, vs.). **F.036 Sistem Belgelendirme Tetkik Atama Formu** müşteri onaylamadıkça tetkik ekibine gönderilmez. **F.036 Sistem Belgelendirme Tetkik Atama Formu**'nun müşteri tarafından kabul görmemesi durumunda, kuruluş nedenlerini yazılı olarak açıklar. Gerekçelerin haklı bulunması durumunda **Planlama Sorumlusu, Belgelendirme Müdürü** ile görüşerek heyette ve / veya tarihte değişiklik yapar.

Müşteri onayından sonra; belirlenen tetkik ekibine firmanın dokümanları ve **F.036 Sistem Belgelendirme Tetkik Ekibi Atama Formu** gönderilir. Bu formda tetkik tarihi, firma bilgileri, tetkik ekibi vs. bilgiler yer alır. Bu formda tetkikçiler ilgili alanlarına imza atarak formu aldıklarını ve **BENART** tetkik şartlarına uyacaklarını tekrar teyit edip tarafımıza

SİSTEM BELGELENDİRME

ıslak ya da e-mail yoluyla ulaştırırlar. **Benart dış tetkikçilere ve teknik uzmanlara görev tanımlarını ve tetkik ile ilgili dokümanları Planlama Sorumlusu tarafından F.059 Doküman Teslim Formu ile imzalı karşılığı teslim eder.**

Tetkik ekibinden bir personel de müşteri firmayı reddedebilir, bu durumun gerekçelerini yazılı veya e-mail yoluyla **BENART Belgelendirme Müdürü** veya **Planlama Sorumlusu'** na bildirir (mesela; danışmanlık yapmış, eğitim vermiş, daha önce müşteri firmayı tanıyıpta aralarında anlaşmazlık olma durumları, vs.. olabilir). Böyle durumlarda tetkik ekibi personel(ler)ı değiştirilerek yeniden **F.036 Sistem Belgelendirme Tetkik Ekibi Atama Formu** hazırlanır ve ilk olarak müşteri firmaya iletilerek aynı proses yeniden gerçekleştirilir.

Tetkikten önce **Planlama Sorumlusu** ve tetkik ekibinde yer alan **Baş Tetkikçi** tarafından **F.036 Sistem Belgelendirme Tetkik Ekibi Atama Formu** göz önüne alınarak yapılacak olan tetkikin tetkik ekibini ve şartlarını içeren **F.032 Sistem Belgelendirme Tetkik Planı** hazırlanır. Plan hazırlandıktan sonra; Baş Tetkikçi ya da Planlama Sorumlusu tarafından tetkik planının onayı için müşteriye gönderilir. 3 iş günü içinde onaylanmayan tetkik planı kabul edilmiş sayılır.

Tetkik Planında yer alan tetkik ekibine ait bilgiler müşteri firma tarafından talep edilirse her tetkikçiye ait **F.033 Tetkikçi -Teknik Uzman- Personel Bilgi Formu** müşteri firmaya e-mail yoluyla gönderilir.

Tetkik, açılış toplantısı, tetkikin gerçekleştirilmesi, tetkik ekip değerlendirme toplantısı ve kapanış toplantısı aşamalarından oluşur.

g. Doküman İnceleme ve Aşama 1 Tetkiki

Aşama 1 tetkiki, aşağıdakileri gerçekleştirmek için yapılır:

- a. Müşterinin yönetim sistemi dokümantasyonunu tetkik etmek,
- b. Müşterinin yerini ve işletmeye özel şartları incelemek ve Aşama 2'ye hazır olduğuna karar vermek üzere müşterinin personeli ile görüşmeler yapmak,
- c. Müşterinin, özellikle yönetim sisteminin kilit performansı veya önemli durumları, prosesleri, hedefleri ve işlemlerinin tanımlanması hakkındaki durumunu ve standardın ilgili şartlarının anlaşılmasını incelemek,

SİSTEM BELGELENDİRME

- d. Müşterinin yönetim sistemi kapsamı, prosesleri, yer(ler)i, kanuni ve düzenleyici durumları ve uyma durumu (Örneğin kalite, çevre, müşterinin işlemlerinin yasal durumu, ilgili riskler, vb.) hakkında bilgi toplamak,
- e. Aşama 2 tetkiki için kaynakların dağıtımını gözden geçirmek ve müşteri ile Aşama 2 tetkikinin detayları üzerinde anlaşmak,
- f. Önemli durumlar bağlamında müşterinin yönetim sisteminin ve işletme operasyonlarının yeterli derecede anlaşılmasıyla, Aşama 2 tetkikinin planlaması için odak sağlamak,
- g. İç tetkik ve yönetimin gözden geçirmelerin planlanmasının ve gerçekleştirilmesinin ve yönetim sisteminin yürütme seviyesinin, müşterinin Aşama 2 tetkikine hazır olduğunu kanıtlama amaçlı incelenmesi,

Risk Grubu Düşük ve Orta olarak belirlenen firmalar için *Aşama 1* tetkiki doküman inceleme olarak masa başı çalışması olarak yapılabilir. Bu durumda tetkik ekibi inceleme için gerekli olabilecek dokümanları müşteri ile iletişime geçerek firmadan talep eder. Ancak **Baş Tetkikçi** gerekli gördüğü taktirde ilgili müdürün onayını alarak Aşama 1 tetkikini sahada gerçekleştirilmesini talep edebilir. Bazı durumlarda orta riskli gruplar **Belgelendirme Müdürü**'nün kararıyla sahada yapılabilir. Masa başa tetkikleri için **F.032 Sistem Belgelendirme Tetkik Planı** hazırlanmaz.

Masa başında yapılan tetkikler için kuruluş dokümanları ve kuruluştan elde edilen diğer bilgiler, görevlendirilen tetkik ekibi tarafından incelenir. Tetkik ekibi gerektiğinde, tetkik yapılacak olan kuruluşla irtibata geçerek, anlaşılmayan hususlar ile ilgili detay bilgi talep edebilir. Aşama 1 tetkikinde bulunan uygunsuzluklar, gözlemler ve sonuç için tetkik ekibi **F.037 Sistem Belgelendirme Uygunsuzluk Formu**'nu, **F.040 Aşama 1 Tetkik Raporu** ile birlikte firmaya gönderir.

Yüksek ve En Yüksek Risk grupları için *Aşama 1* Tetkiki sahada yapılır. Firmanın birden fazla sahası olması durumunda *Aşama 1* Tetkiki merkez adresinde yapılır.

Sahada yapılan *Aşama 1* tetkiki için Baş Tetkikçi tetkike gitmeden önce **F.032 Sistem Belgelendirme Tetkik Planı**'nı hazırlar. Tetkik planı **Planlama Sorumlusu** veya **Baş Tetkikçi** tarafından önce firmaya, firma onayından sonra da diğer tetkik ekibe gönderilir. Tetkikin başında **F.091 Tetkik Toplantı Tutanağı** kullanılarak toplantıya katılanlar (Açılış toplantısına Tetkik ekip, Kuruluş Üst Yönetimi veya Üst Yönetimi temsilen

SİSTEM BELGELENDİRME

yetkili/yetkililer, Yönetim Temsilcisi/Üst Yönetim, tetkik edilecek Birimlerin Sorumluları katılır) kayıt altına alınır. *Aşama 1* tetkiki açılış toplantısında görüşülecek konular form üzerinde dokümente edilmiştir.

Aşama 1 tetkikinde bulunan uygunsuzluklar firmada Baş Tetkikçi ve firma Yönetim Temsilcisi/Üst Yönetim tarafından karşılıklı imzalanarak 1 kopyası müşteri firmaya bırakılır.

Tetkik bitiminde **F.091 Tetkik Toplantı Tutanağı**'nın ilgili bölümlerine imza alınır. Kapanış toplantısına katılanlar **F.091 Tetkik Toplantı Tutanağı** ile kayıt altına alınır. *Aşama 1* tetkiki kapanış toplantısında görüşülecek konular form üzerinde dokümente edilmiştir.

Daha sonra Baş Tetkikçi **F.040 Aşama 1 Tetkik Raporu**'nu tamamlar ve firmaya gönderir.

Her 2 durumda da (sahada veya masa başı tetkikinde) Baş Tetkikçi tarafından **Belgelendirme Müdürü**'ne; **F.091 Tetkik Toplantı Tutanağı**, **F.037 Sistem Belgelendirme Uygunsuzluk Formu** (kullanıldı ise) ve kapatma delilleri, **F.040 Aşama 1 Tetkik Raporu** gönderilir.

Aşama 1 tetkiki sırasında bulunan uygunsuzluklar (majör-minör) ile ilgili olarak gerçekleştirilecek düzeltici faaliyetler, *Aşama 2* tetkiki öncesinde tamamlanmış olmalıdır. Düzeltici faaliyetlerin gerçekleştirildiği doğrulanmadan, *Aşama 2* tetkikine geçilmez. *Aşama 1* ve *Aşama 2* tetkikleri arasındaki aralığın belirlenmesinde, *Aşama 1* tetkiki esnasında belirlenen hususların çözüme kavuşturulmasına yönelik müşterinin ihtiyaç duyacağı zaman dikkate alınır. *Aşama 1* ve *Aşama 2* Tetkikleri arasındaki zaman aralığı mücbir sebepler hariç 3 aydır. **BENART** *Aşama 2* için düzenlemelerini revize etme ihtiyacı da duyabilir. Bu sürenin 6 ayı geçmemesine dikkat edilir.

F.037 Sistem Belgelendirme Uygunsuzluk Formu'nda, Düzeltici Faaliyetlerin kapsamı ve tamamlama süreleri Baş Tetkikçi ve Kuruluş Yönetim Temsilcisi/Üst Yönetim tarafından belirlenir. Uygunsuzluk Tetkik ekibi ve Kuruluş Yönetim Temsilcisi/Üst Yönetim tarafından uygunsuzlukların kabul edildiğini göstermek üzere karşılıklı imzalanır. Kuruluşun imzadan imtina etmesi durumunda Baş Tetkikçi bu durumu Tetkik Raporunda belirtir. Konu ile ilgili karar **Belgelendirme Müdürü** tarafından kuruluşa bildirilir.

SİSTEM BELGELENDİRME

Kuruluşun karara itirazı, **Belgelendirme Müdürü** 'nün kararının tebliğ tarihini takip eden 15 gün içerisinde yapılırsa itiraz değerlendirilmek üzere **İtiraz ve Şikayet Değerlendirme Komitesi**' ne sunulur.

h. Aşama 2 Tetkiki**Tetkikin Planlanması:**

Planlama Sorumlusu tarafından, Aşama 2 tetkiki planlaması Aşama 1'de anlatıldığı şekilde uygulanır. Aşama 2 Tetkiki her zaman müşteri saha(ların)da gerçekleştirilir.

Tetkike gitmeden önce Baş Tetkikçi tarafından **F.032 Sistem Belgelendirme Tetkik Planı** hazırlanarak önce müşteriye ve daha sonra da diğer tetkik ekibe gönderilir.

Açılış Toplantısı:

Firmada tetkik başlangıcından önce Baş Tetkikçi önderliğinde Açılış Toplantısı yapılır. Toplantıya katılanlar **F.091 Tetkik Toplantı Tutanağı** ile kayıt altına alınır. Açılış toplantısında Baş Tetkikçi tarafından görüşülecek konular **F.091 Tetkik Toplantı Tutanağı** sayfa 2 de detaylandırılmıştır.

Aşama 2 Tetkikin Gerçekleştirilmesi:

Aşama 2 tetkikin amacı, müşteri yönetim sisteminin yürütülmesinin ve etkinliğinin değerlendirilmesidir. Aşama 2 tetkiki, müşterinin işletme(lerin)de gerçekleştirilmektedir. En azından aşağıdakileri içerecek şekilde uygulanır:

- a. Uygulanan yönetim sistemi standardının veya diğer kurallar zinciri dokümanının tüm şartlarına uygunluk hakkında bilgi ve kanıt,
- b. Kilit performans hedef ve amaçlarına (uygulanan yönetim sistemi standardı veya diğer kurallar zinciri dokümanının beklentileriyle tutarlı olarak) karşı performans izlenmesi, ölçülmesi, raporlanması ve gözden geçirilmesi,
- c. Yasalara uyma hakkında müşteri yönetim sistemi ve performansı,
- d. Müşteri proseslerinin operasyonel kontrolü,
- e. İç Tetkik ve yönetimin gözden geçirmesi,
- f. Müşterinin politikaları için yönetimin sorumluluğu,

SİSTEM BELGELENDİRME

g. Kurallar zinciri dokümanı, politika, performans hedef ve amaçları (uygulanan yönetim sistemi standardı veya diğer kurallar zinciri dokümanı beklentileriyle tutarlı olarak), uygulanan yasal şartlar, sorumluluklar, personelin yeterliliği, operasyonlar, prosedürler, performans verileri ve iç Tetkik bulguları ve sonuçlar arasındaki bağlantılar.

Aşama 2 tetkiki esnasında tetkik ekibi **F.043 ISO 9001 Tetkik Raporu** 'nu kullanarak bulgularını kayıt altına alır.

Aşama 2'de tespit edilen uygunsuzluklar **F.037 Sistem Belgelendirme Uygunuzluk Formu**'na kaydedilir. **F.037 Sistem Belgelendirme Uygunuzluk Formu** 'nda, Düzeltici Faaliyetlerin kapsamı ve tamamlama süreleri Tetkik ekibi ve Kuruluş Yönetim Temsilcisi/Üst Yönetim tarafından kapanış toplantısında ya da Kuruluş Yönetim Temsilcisi/Üst Yönetim tarafından en fazla 15 gün içerisinde belirlenir. Uygunuzluk Tetkik ekibi ve Kuruluş Yönetim Temsilcisi/Üst Yönetim tarafından uygunuzlukların kabul edildiğini göstermek üzere karşılıklı imzalanır. Kuruluşun imzadan imtina etmesi durumunda **Baş Tetkikçi** bu durumu Tetkik Raporunda belirtir. Konu ile ilgili karar **Belgelendirme Müdürü** tarafından kuruluşa bildirilir. Kuruluşun karara itirazı, **Belgelendirme Müdürü**'nün kararının tebliğ tarihini takip eden 15 gün içerisinde yapılırsa itiraz değerlendirilmek üzere **İtiraz ve Şikayet Değerlendirme Komitesine** sunulur.

Aşama 2 tetkikinde tespit edilen uygunuzluklarla ilgili olarak gerçekleştirilecek düzeltici faaliyet(ler), en geç 15gün içinde tespit edilerek **BENART** 'a bildirilmeli ve minör/majör uygunuzluklar en çok 3 ay içerisinde tamamlanmalıdır. Mücbir (doğal afet, ölüm, vs..)bir sebep sunulursa bu süre en fazla 3 ay daha uzatılabilir.

Uygunuzlukların Tanımlanması:

Tetkik sonrasında ortaya çıkabilecek uygunuzluklar 3 ana grupta toplanır:

- **Gözlem Bulgusu:** Tetkik ekibinin bir sonraki tetkikte yardımcı olması veya kuruluşun sistemini iyileştirmesi amacıyla belgelendirmeye esas yönetim sistemi ile ilgili olumlu veya olumsuz görüşlerdir. Gözlem için bir kapatma kanıtı gerekmez. Bir sonra ki tetkikte bu bulgu ile ilgili bir iyileştirme yapılmış mı diye kontrol yapılır.
- **Minör Bulgusu:** Standard maddelerinden herhangi birinin veya alt başlıklarının yeterli olarak tanımlanmaması, yeterli ve sistematik olarak uygulanmaması veya sistemin sağlıklı çalışmasını etkileyecek eksiklik ve aksaklıkların olmasıdır.

SİSTEM BELGELENDİRME

Takip tetkiki, tetkik ekibi tarafından önerilirse yapılır. Önerilmezse doküman kontrolü ile de uygunsuzluklar kapatılabilir. Takip tetkikler sahada yapılacaksa Baş Tetkikçi ile müşteri arasında belirlenen bir tarihe planlanır ve müşteriye onaylatılır. Tetkikin kaç saat olacağı uygunsuzluğu yazan tetkikçi tarafından belirlenerek plana yansıtılır (**F.032 Sistem Belgelendirme Tetkik Planı**). Uygunsuzluğu yazan ve/veya yetkin aynı tetkik ekipten birisi de takip tetkikini gerçekleştirir. Tetkikte sadece ilgili bulguya veya bulgulara bakılır. Minör uygunsuzluğun kapatılma zamanı en fazla 3 aydır ve bu süre mücbir (doğal afetler, yasal grev, lokavt v.b) sebeplerden dolayı 3 ay daha uzatılabilir.

Kapatılan uygunsuzluk delili, baş tetkikçiye belirtilen süre içerisinde gönderilmelidir. Baş Tetkikçi uygun bulduğu takdirde uygunsuzluk kapatılmış olur. Baş Tetkikçi, kapatma delilini uygun bulmadığı takdirde, yeni bir kapatma delili sunulmasını talep edebilir. Bu durumu göz önüne alarak kapanış toplantısında özellikle bu konudan da bahsedilmesi gerekir ("en azından ilk gönderilen uygunsuzluk kapatma delili ilk 2 ay içinde gönderilmeli, kabul edilmezse kalan 1 aylık sürede geliştirme yapılmalıdır" şeklinde). Bu yüzden 3 ay sonunda minör uygunsuzluk hala uygun bir şekilde kapatılmamış olursa, kapatma için ek süre mücbir sebepler olmadıkça verilmez.

- **Majör Bulgusu:** Standard maddelerinden herhangi birinin veya alt başlıklarının ele alınmaması veya uygulanmamasıdır. Majör uygunsuzluk olduğu zaman sistem zarar görür. Majör uygunsuzluklar genellikle takip tetkiki gerektiren kritik bulgulardır. Fakat her majör takip gerektirmeyebilir. Bu durum baş tetkikçi tarafından değerlendirilir.

Takip tetkikler; Baş Tetkikçi ile müşteri arasında belirlenen bir tarihe planlanır ve müşteriye onaylatılır. Tetkikin kaç saat olacağı uygunsuzluğu yazan tetkikçi tarafından belirlenerek plana yansıtılır (**F.032 Sistem Belgelendirme Tetkik Planı**). Uygunsuzluğu yazan ve/veya yetkin aynı tetkik ekipten birisi de takip tetkikini gerçekleştirir. Tetkikte sadece ilgili bulguya veya bulgulara bakılır. İhtiyaç durumunda diğer dokümanlara da bakılabilir.

Majör uygunsuzluğun kapatılma zamanı en fazla 3 aydır ve bu süre mücbir (doğal afetler, yasal grev, lokavt v.b) sebeplerden dolayı 3 ay daha uzatılabilir.

Müşteri takip tetkikine gelinmeden önce ön inceleme açısından, incelenecek uygunsuzluğa ilişkin doküman da gönderebilir. Baş Tetkikçi; takip tetkikinin sonucunu uygun bulduğu takdirde uygunsuzluk kapatılmış olur. Uygun bulmazsa başvuru iptal edilir, belge verilmez.

SİSTEM BELGELENDİRME**Kapanış Toplantısı:**

Kapanış toplantısına katılanlar **F.091 Tetkik Toplantı Tutanağı** ile kayıt altına alınır. Aşama 2 tetkiki kapanış toplantısında görüşülecek konular form üzerinde dokümante edilmiştir.

Kapanış toplantısında firmaya Aşama 2 tetkikine ait sonuçlar **F.037 Sistem Belgelendirme Uygunluk Formu(ları)**' nun bir kopyası bırakılır.

Eğer tetkik sonucu majör uygunluk olmadan sonuçlanırsa kapanış toplantısında belgede yazacak bilgilerin teyidi için Yönetim Temsilcisi/Üst Yönetimin son kez onayı **F.017 Belge Teyit Formu** ile alınır.

Tetkik Raporu:

Aşama 2 tetkikinde bulunan uygunluklar ve gözlemler için tetkik ekibi **F.037 Sistem Belgelendirme Uygunluk Formu** 'nu ve **F.043 ISO 9001 Tetkik Raporu**'nu doldurur.

Belgelendirme Müdürü'ne **F.091 Tetkik Toplantı Tutanağı**, **F.037 Sistem Belgelendirme Uygunluk Formu** ve kapatma delilleri, **F.043 ISO 9001 Tetkik Raporu** gönderilir.

F.043 ISO 9001 Tetkik Raporu' nun son bölümünde yer alan "Bulgular" bölümüne;

Majör uygunluk için= Takip tetkikinde kontrol veya objektif delil

Minör uygunluk için= Objektif delil

Gözlem için= Bir sonra ki tetkikte kontrol

şeklinde yazılarak durum takip şekli belirtilir.

İlk Belgelendirme Tetkik Sonuçları:

Tetkik ekibi, Aşama 1 ve Aşama 2 tetkikleri esnasında toplanan bütün bilgileri ve tetkik delillerini, tetkik bulgularını gözden geçirmek ve tetkik sonuçları üzerinde uzlaşmak için analiz eder. Bunu son tetkik raporlarında "başarılı" veya "başarısız" şeklinde belirtir.

Belgelendirme Kararı:

- **Belgelendirme Kararı**, **G.10 Belgelendirme Karar Komitesi** tarafından verilir. Bu komiteye ilgili tetkike katılmamış yetkin bir BENART personeli başkanlık eder. *Bu personelin* firmanın kapsamı, ürün ve süreçleri hakkında yetkinliği yok ise konu ile ilgili bir

SİSTEM BELGELENDİRME

teknik uzman ya da tetkikçi(ler) ile birlikte karar verir. Verilen karar **F.044 Sistem Belgelendirme Karar Formu** ile kayıt altına alınır.

Karar vericiler tarafından, F.124 ISO 9001 Denetimi Doküman Kontrol Formu kullanılarak firma dokümanlarının uygunluğu çerçevesinde form doldurur. Dokümanların yetersiz olması durumunda F.044 Sistem Belgelendirme Karar Formu gerekli bilgileri kullanmak üzere belgelendirme kararı olumsuz olarak verilir.

Belgelendirme kararı olumlu firmaya **F.120 Kalite Yönetim Sistem Belgesi** hazırlanmak üzere **G.11 Sertifikasyon Personeli**'ne **F.044 Sistem Belgelendirme Karar Formu** gerekli bilgileri kullanmak üzere verilir.

Planlama Sorumlusu ; F.120 Kalite Yönetim Sistem Belgesi'nin bir kopyasını da müşteri firma dosyasında muhafaza etmek üzere alır. Hazırlanan dokümanları ve **F.120 Kalite Yönetim Sistem Belgesi**'ni müşteri firmaya gönderilmek üzere teslim eder.

Belgelendirilmesi uygun olan firmalar için düzenlenmiş olan **F.120 Kalite Yönetim Sistem Belgesi** bilgileri **Planlama Sorumlusu** tarafından yayınlanmak üzere web sitesine de kayıt edilir.

Belgelendirme kararının olumsuz olması durumunda eksikliklerin giderilmesi için Tetkik ekibi ile görüşülerek gerekli düzeltmeler yapılır.

Tetkiki tamamlanmış müşteri firmaların dosyaları **Planlama Sorumlusu** tarafından **F.069 Sistem Belgelendirme Firma Dosya Formu** 'nda yer alan düzene göre düzenlenerek ilgili dolaba kaldırılır.

5.2. Gözetim Tetkiki

1.Gözetim Tetkiki, mücbir haller dışında, belgelendirme karar tarihinden itibaren 12 ay içerisinde yapılır. **Planlama Sorumlusu** tarafından **F.122 Sistem Yeniden Belgelendirme Bilgi Formu**, programı daha önceden hazırlanan tarihin 3 ay öncesinden müşteriye hatırlatmak amacıyla e-mail, faks, posta yoluyla gönderilir. Firmanın 3 ay içinde **F.122 Sistem Yeniden Belgelendirme Bilgi Formu** 'nu onaylayıp göndermesi beklenir. Haber alınmazsa firmaya telefonla iletişim sağlanır.

Firmanın gözetim tetkikini kabul etmemesi durumunda sebeplerini aynı form üzerine yazarak göndermesi sağlanır.

Tetkikin Planlanması:

SİSTEM BELGELENDİRME

Tetkikin planlanması Aşama 2 tetkikindeki gibi yapılır. Aşama 2 tetkik tarihinin son günü esas alınarak aşağıda açıklanan geçici veya mücbir haller dışında 12 ay içerisinde yapılır. Gözetim tetkikleri için kuruluşlardan gelen erteleme talepleri gerekçesi belirtilmiş olmak kaydı ile, **Belgelendirme Müdürü** tarafından değerlendirilerek, geçici durumlar için (örneğin Fuar, Konferans, İş Gezisi, Yoğun İş Yükü, Geçici Sağlık Sorunları, Geçici Olarak Üretim ve Hizmetin Durması gibi) en fazla üç aya kadar; mücbir sebepler için (örneğin doğal afetler, ekonomik kriz, terörist faaliyetler, ağır sağlık sorunları, v.b. durumlarda) en fazla 6 aya kadar (tek seferde 6 ay olmaması kaydıyla) **Belgelendirme Müdürü** kararı ile erteleme yapılabilir. Erteleme durumunda yapılan gözetim tetkikine ait tarih, bir sonraki tetkik tarihini bağlamaz.

Gözetim faaliyetleri, belgelendirilmiş müşterinin yönetim sisteminin, verilen belgelendirmenin esas alındığı standartla ilgili belirli şartları sağladığının tayini için saha Tetkikleri içerir. Diğer gözetim faaliyetleri aşağıdakileri içerebilir:

- a. BENART tarafından, belgeli müşteriye, belgelendirme ile ilgili hususlar hakkında sorular sorulmasını,
- b. Müşterinin işlemleri hakkında (örn. promosyon materyali, web sitesi) beyanlarının gözden geçirilmesi,
- c. Müşteriden dokümanları ve kayıtları sağlamasını istemesi (kâğıt ve elektronik ortam üzerinde),
- d. Belgelendirilmiş müşterinin performansının diğer yollarla izlenmesi.

Gözetim Tetkiklerinde, tüm sistemin Tetkiki zorunlu değildir. Belgelendirilmiş yönetim sisteminin, yeniden belgelendirme Tetkikine kadar şartları yerine getirdiğine dair güveni sağlamak için, diğer gözetim faaliyetlerinin yanı sıra gerçekleştirilir. Gözetim tetkiki en azından aşağıdakileri içerir:

- a. İç Tetkikler ve yönetimin gözden geçirmesi,
- b. Önceki tetkikte belirlenen uygunsuzluklar için gerçekleştirilen faaliyetlerin gözden geçirilmesi,
- c. Şikâyetlerin değerlendirilmesi,
- d. Belgelendirilmiş müşterinin hedeflerine ulaşması ile ilgili yönetim sisteminin etkililiği,
- e. Sürekli iyileştirmeyi amaçlayan planlanmış faaliyetlerin gelişmesi,
- f. Devam eden operasyonel kontrol,
- g. Değişikliklerin gözden geçirilmesi,
- h. Belgelendirme işaretlerinin ve/veya diğer atıfların kullanımı.

SİSTEM BELGELENDİRME

ISO 9001:2015 gözetim Tetkiklerinde, 8.2. Ürün ve hizmetler için şartlar, 8.5 Üretim ve hizmetin sunumu maddesi altında seçilen en az bir proses veya tetkik liderinin belirleyeceği standart maddeleri incelenir. Ayrıca, ISO 9001:2015 gözetim Tetkiklerinde, aşağıda verilen konular özellikle incelenmelidir:

- a. Kuruluşun hedeflerini gerçekleştirme açısından kalite yönetim sisteminin etkinliği,
- b. Herhangi bir ihlâl olduğunda bunun yönetime bildirilme prosedürün çalıştırılması,

Gözetim tetkikinde varsa tespit edilen uygunsuzluklar ve diğer Tetkik bulgularını içeren, Tetkik Raporu oluşturulur ve müşteriye iletilir. Proses Aşama 2 Tetkiki ile aynı şekilde gerçekleştirilir.

Gözetim Tetkiklerinde bulunan minör uygunsuzluklarla ilgili olarak gerçekleştirilecek düzeltici faaliyet(*ler*), en geç 15gün içinde tespit edilerek *BENART* 'a bildirilmelidir. Gerçekleştirilen düzeltici faaliyet(*ler*)in sonuçları da en çok 3 ay içinde *BENART* 'a bildirilmelidir.

Bir önceki Tetkikte tespit edilen ve doküman veya kayıt incelenmesi ile kapatılan minör uygunsuzluklar giderilmemiş ise majör uygunsuzluğa çevrilerek Tetkik raporu düzenlenir ve (1) bir ay sonra takip Tetkik gerçekleştirilir. Söz konusu uygunsuzluk kapatılmış ise belgenin geçerliliğinin devamı, kapatılmamış ise belgenin askıya alınması yönünde karar verilmesi için öneride bulunulacağı ifade edilir ve alınan karar kuruluşa bildirilir.

Firma gözetim tetkikini 1 ay erteledikten sonra tekrar uzatma yapılamaz. Firmanın belgesi 1 aydan sonra askıya alınır. Askıda en fazla 2 ay bekletilir ve askı sonunda geri çekilir. Firmanın gözetim Tetkikine ilişkin planlama ilk belgelendirme tetkiki gibi yapılır.

Acılış Toplantısı:

İlk belgelendirme tetkiki gibi yapılır.

Gözetim Tetkikinin Gerçekleştirilmesi:

Gözetim Tetkiki esnasında Tetkik ekibi *F.043 ISO 9001 Tetkik Raporu* 'nu kullanarak bulgularını kayıt altına alır. Gözetim tetkikinde bulunan uygunsuzluklar için *F.037 Sistem Belgelendirme Uygunsuzluk Formu* doldurur. Kısacası proses ilk belgelendirme Aşama-2 tetkiki ile aynı olur.

SİSTEM BELGELENDİRME**Kapanış Toplantısı:**

İlk belgelendirme tetkiki gibi yapılır.

Tetkik Raporu:

Belgelendirme Müdürü'ne, Tetkik ekip lideri tarafından **F.091 Tetkik Toplantı Tutanağı**, **F.037 Sistem Belgelendirme Uygunsuzluk Formu** ve kapatma delilleri, **F.043 ISO 9001 Tetkik Raporu** gönderilir.

Sistem belgelendirme gözetim tetkiki sonrasında belgenin devam edip etmemesiyle ilgili karar için komite toplanır. Toplanan komite, belgenin devamına **F.044 Sistem Belgelendirme Karar Formu**'nu doldurularak verir. **Karar vericiler tarafından, F.124 ISO 9001 Denetimi Doküman Kontrol Formu kullanılarak firma dokümanlarının uygunluğu çerçevesinde form doldurur. Dokümanların yetersiz olması durumunda F.044 Sistem Belgelendirme Karar Formu gerekli bilgileri kullanmak üzere belgelendirme kararı olumsuz olarak verilir.**

Firmanın yeni dönem belgesi Sertifikasyon personeli tarafından basılarak müşteriye gönderilir.

5.3. Yeniden Belgelendirme

5.3.1 Yeniden belgelendirme tetkiki, aşağıdaki hususları ele alan, bir saha tetkikini kapsar:

- İç ve dış kaynaklı değişiklikler ve bunun belgelendirme kapsamının süregelen ilgisi ve uygulanabilirliği ışığında bir bütün olarak yönetim sisteminin etkinliğini,
- Bütünsel performansı arttırmak için yönetim sisteminin etkinliğini ve iyileştirilmesini sürdürmeye yönelik gösterilen taahhüdünü,
- Belgelendirilmiş müşterinin amaçlarına ulaşma ve ilgili yönetim sistemi/ sistemlerinin amaçlanan sonuçları bakımından yönetim sisteminin etkinliğini.

5.3.2 Herhangi bir majör uygunsuzluk için BENART, düzeltme ve düzeltici faaliyet için mücbir sebepler hariç 3 ay süre sınırı tanımlar. Bu faaliyetler, belgelendirme süresi dolmadan gerçekleşmeli ve doğrulanmalıdır.

5.3.3 Var olan belgelendirmenin süresi sona ermeden yeniden belgelendirme faaliyetleri başarı ile sonuçlandığında, yeniden belgelendirmenin geçerlilik süresi için var olan

SİSTEM BELGELENDİRME

belgelendirmenin geçerlilik süresi esas alınabilir. Yeni belgenin düzenleme tarihi, yeniden belgelendirme karar tarihi veya sonraki bir tarih olabilir.

5.3.4 BENART, belgenin geçerlilik süresinden önce, yeniden belgelendirme tetkikini tamamlayamazsa veya herhangi bir majör uygunsuzluk (bk. Madde 9.5.2) için düzeltme ve düzeltici faaliyetin yerine getirildiğini doğrulayamazsa, yeniden belgelendirme önerilmez ve belgenin geçerliliği uzatılmaz. Müşteri bilgilendirilir ve devamında yapılacaklar açıklanır.

5.3.5 Belgelendirme süresinin sonunda, BENART, göze çarpan yeniden belgelendirme faaliyetlerinin tamamlanması şartıyla belgeyi 6 aylığına geri çekebilir, aksi takdirde en azından bir Aşama 2 tetkiki yapar. Belge üzerindeki geçerli tarih yeniden belgelendirme tarihi veya daha sonrası olmalı ve geçerlilik süresinde önceki belgelendirme döngüsü esas alınır.

Yeniden belgelendirme tetkiklerinde planlama, gözetim tetkikindeki gibi yapılır. Aynı süreç devam eder.

Sistem belgelendirme yeniden belgelendirme tetkiki sonrasında belgenin devam edip etmemesiyle ilgili karar için komite toplanır. Toplanan komite, belgelendirmeyi yenileme hakkındaki kararları yeniden belgelendirme tetkiki sonuçlarına, belgelendirme periyodu boyunca sistemin gözden geçirilmesine ve belgelendirme kullanıcılarından alınan şikâyetlere dayanarak **F.044 Sistem Belgelendirme Karar Formu**'nu doldurularak karar verir. **Karar vericiler tarafından, F.124 ISO 9001 Denetimi Doküman Kontrol Formu kullanılarak firma dokümanlarının uygunluğu çerçevesinde form doldurur. Dokümanların yetersiz olması durumunda F.044 Sistem Belgelendirme Karar Formu gerekli bilgileri kullanmak üzere belgelendirme kararı olumsuz olarak verilir.**

Firmanın yeni dönem belgesi Sertifikasyon personeli tarafından basılarak müşteriye gönderilir.

5.4. Özel Tetkikler – Kısa Süreli Tetkikler

5.4.1. Kapsam Genişletme veya Kapsam Daraltma Tetkiki:

Kuruluş sahip olduğu belgenin kapsamında genişletme veya daraltma talebinde bulunabilir. Kapsam değişikliği tetkiklerinde, dokümanların incelenmesi ilgili karar **Belgelendirme Komitesi** tarafından yapılır. **Karar vericiler tarafından, F.124 ISO 9001 Denetimi Doküman Kontrol Formu kullanılarak firma dokümanlarının uygunluğu çerçevesinde form doldurur. Dokümanların yetersiz olması durumunda F.044 Sistem**

SİSTEM BELGELENDİRME

Belgelendirme Karar Formu gerekli bilgileri kullanmak üzere belgelendirme kararı olumsuz olarak verilir. Eski belge kuruluştan geri istenerek yeni belge hazırlanır.

Müşteri belgelendirme kapsamının bir kısmı için belgelendirme şartlarını karşılamada devamlı veya ciddi başarısızlık gösterdiğinde, BENART, müşterinin belgelendirme kapsamının şartlarını karşılamayan kısmı dışarıda tutacak şekilde daraltır. Bu tip bir daraltma, belgelendirme için kullanılan standardın şartlarıyla uyumlu olacak şekilde yapılır.

Kapsam genişletme veya daraltma tetkiki, kuruluşun talep ettiği yeni kapsam doğrultusunda, üzerinde uzlaşılan duruma göre, ilgili kuruluştaki bir gözetim Tetkiki veya referans standardın veya kurallar zinciri dokümanının tüm maddeleri ile ilgili Tetkik yapılacak şekilde gerçekleştirilir.

Bunun için ***F.043 ISO 9001 Tetkik Raporu*** kullanılır.

5.4.2. Takip Tetkiki:

Belgelendirme Tetkiki neticesinde kuruluşun belge almaya hak kazanamaması durumunda, gözetim tetkiki sonucunda sahada tetkik yapılarak kapatılması gereken majör/minör uygunsuzluklar tespit edildiği takdirde veya kuruluşun Askıya Alma maddesinde belirtilen nedenlerden dolayı belgesinin askıya alınması durumunda gerçekleştirilen tetkiktir. Aşama 2 Tetkiki sonrası Takip Tetkiki söz konusu olduğunda, uygunsuzlukların önemi dikkate alınarak tetkik, tam tetkik olarak gerçekleştirilebilir. Karar tarihini takiben 6 aylık süre içinde takip tetkiki yapılabilmesi için teyit vermez ise başvuru iptal edilir.

5.4.3. Transfer Tetkiki:

Firmamıza yapılan tüm başvurular ilk belgelendirme başvurusu gibi değerlendirilir. Transfer tetkiki yapılmaz.

5.4.4. Adres Değişikliği Tetkiki:

Adres değişikliği Tetkiki, referans standardın veya kurallar zinciri dokümanının adres değişikliğinden etkilenebilecek tüm maddeleri ile ilgili Tetkik yapılacak şekilde gerçekleştirilir.

Bunun için ***F.043 ISO 9001 Tetkik Raporu*** kullanılır.

SİSTEM BELGELENDİRME**5.4.5. Ön Tetkik:**

Firma, talep edildiği takdirde , sistem belgelendirme hazırlıklarının yeterliliğini kontrol etmek amacıyla yapılan tetkiklerdir.

Ön tetkikler, belgelendirme tetkikinden bağımsızdır ve belgelendirme tetkik gün sayısını hiçbir şekilde etkilemez. Ön tetkiklerin süresi, kuruluşun büyüklüğü ne olursa olsun (1) bir gün ile sınırlıdır. Tetkik ekibi için atama firmanın kapsamına göre 1 tetkikçi görevlendirilerek yapılır.

Ön tetkiklerde, aşağıda verilen konular özellikle dikkate alınmalıdır:

- a. Yönetimin gözden geçirmesi,
- b. İç Tetkikler,
- c. Düzeltici/Önleyici faaliyetler,
- d. Dokümantasyon,
- e. Sürekli iyileştirmeye yönelik uygulamalar.

Ön tetkik sonrasında, Baş Tetkikçi tarafından **F.046 Ön Tetkik Raporu** hazırlanır ve bir kopyası kuruluşa gönderilir.

5.4.6. İhbar Tetkikleri:

Firmaya yönelik objektif deliller içeren şikâyetler söz konusu olduğunda *Belgelendirme Müdürü* programda olmadığı halde firmayla iletişime geçerek olağandışı bir tetkik gerçekleştirme kararı alabilir. Bu tür tetkiklerde firmanın mevcut durumu değiştirmesine imkan vermeyecek bir süre önce (en fazla 1 gün önce) firmaya haber verilir ve tetkik gerçekleştirilir.

Tetkiki gerçekleştirecek tetkik ekibi atanırken **Belgelendirme Müdürü** bir önceki tetkik ekibinden farklı ve şikâyet konusunu yorumlayabilecek yeterlilikte bir tetkik ekibini görevlendirir.

Firmanın tetkiki kabul etmemesi halinde belgesi *Belgelendirme Karar Komitesi* kararı ile askıya alınır ve bu durum firmaya yazı ile bildirilir.

Ayrıca yukarıda belirtilen durum dışında alınan olumsuz duyurular söz konusu ise *BENART* veya *TÜRKAK* kuruluşlara gerek görmesi halinde plansız ziyaretler gerçekleştirilebilir.

SİSTEM BELGELENDİRME

5.5. Çok İşletmeli Kuruluşların Tetkiki

Çok işletmeli kuruluşlar için *IAF MD 1* de verilen kurallar uygulanır. Tetkik zamanı **F.073 Çoklu Saha Tetkik Formu** kullanılarak **Planlama Sorumlusu** tarafından yapılır. Bununla beraber çok işletmeli kuruluşlarda, belgelendirme kapsamı her işletmede (*şubede*) aynı olmalı ve kuruluş bu işletmeler için aynı kalite sistemini kullanmalıdır.

Denetlenecek kuruluşun faaliyetlerinin gerçekleştirildiği işletmelerin (*şubelerin*) hepsinde benzer ürünler üretilmeli ya da benzer hizmetler sunuluyor olmalıdır.

İlgili yönetim sistemi, kuruluş merkezinde oluşturulmalı ve yönlendirilmelidir. İç Tetkikler, bütün işletmelerde (*şubelerde*) gerçekleştirilmelidir. Belgelendirme kapsamındaki her bir işletmenin sistemi, **BENART**' ın Tetkikinden önce İç Tetkikten geçirilmiş olmalıdır.

Çok işletmeli kuruluşların tetkikinde, aşağıdaki şartların yerine getirildiği incelenmelidir:

- Sistem dokümantasyonu ve sistem değişiklikleri,
- Yönetimin gözden geçirmesi,
- Şikâyetler
- Düzeltici/önleyici faaliyetlerin değerlendirilmesi,
- İç Tetkiklerin planlanması ve sonucun değerlendirilmesi.

Çok işletmeli kuruluşlarda tespit edilen uygunsuzluklar için gerçekleştirilen takip tetkiklerinde, merkez büro veya işletmelerin en azından birinde, kalite sisteminde ve/veya uygulamasında devam eden uygunsuzluklar tespit edilmesi durumunda, belgelendirme yapılmaz veya mevcut belge iptal edilir.

5.6. Belgelendirmeyi Askıya Alma veya Geri Çekme / İptal Etme

Belgelendirme Karar Komitesi, Kuruluşun Yönetim Sistem Belgesi kullanımını, belirli bir süre için askıya alabilir. Askıya alma nedenleri;

- Kuruluşun sözleşme yükümlülüklerini yerine getirmemesi,
- Tetkikler sonucunda majör (büyük) uygunsuzluk bulunması,
- Tetkikler sonucunda minör (küçük) uygunsuzluklar bulunması neticesinde kuruluşun belirlenen düzeltici faaliyetleri öngörülen süre içerisinde (en fazla 6 ay) yerine getirmemesi,
- Belge verilen tesis adresindeki değişiklikten dolayı faaliyete ara vermesi sonucu kuruluşun talebi ile,

SİSTEM BELGELENDİRME

- Grev, lokavt, tevsi, reorganizasyon, tabii afetler, hammadde darlığı, sipariş alamama veya benzeri mücbir sebeplerden kuruluşun üretimini durdurması gibi durumlarda kuruluşun talebi ile,
- Belgelendirme tetkik tarihi esas alınarak kuruluşun gözetim tetkiki tarihini mücbir sebepler dışındaki nedenlerle erteleme süresi 3 ayı geçtiğinde, mücbir hallerde ise 6 ayı geçtiğinde,
- Sembol (logo) kullanım şartlarına uymamak.

Kuruluş, belgenin askıya alınma kararının tebliğinden itibaren belge ve logo kullanımını durdurur. Kuruluş, belge ve eklerini en geç 15 (onbeş) gün içerisinde *BENART* 'a iade eder. İade etmediği takdirde öncelikle kuruluş yazılı şekilde uyarılır, uyarı dikkate alınmaz ise kanuni işlem başlatılabilir. Kuruluş belgesini, ekini veya sözleşmesini kaybettiğini beyan ediyorsa yayınlanmış kayıp ilanını bir dilekçe ile **Belgelendirme Karar Komitesi**'ne bildirmesi istenir.

Askıya alma süresince, kuruluş belgeye ait haklardan faydalanamaz. Bu sürede *BENART* 'ın her türlü hakkı mahfuzdur.

Belgenin askıya alınma nedeninin giderildiği (tetkiklerde, doküman inceleme ile vb.) kanıtlandığında, **Belgelendirme Karar Komitesi** kararı ile belge askıdan kaldırılır.

Belgenin askıda kalma süresi en fazla 6 aydır. Ancak bu süre **Belgelendirme Karar Komitesi** kararı ile özel durumlar için (mevsimlik ürünler, doğal afetler, ekonomik kriz v.b. durumlarda) en fazla 3 ay daha uzatılabilir.

Kuruluşun logo kullanım şartlarına uymaması nedeniyle belge askıya alınmış ise logo kullanım şartlarının uygun hale getirildiği kuruluş tarafından beyan edildiği takdirde bu evraklar **Belgelendirme Müdürü** 'ne sunulur ve tetkik yapılmaksızın belge askıdan kaldırılabilir.

Kuruluşun Belgesi **Belgelendirme Müdürü**'nün talebi üzerine iptal edilebilir. Sözleşmenin feshinin ve belgenin geri alınmasının nedenleri;

- Verilen askı süresi (en fazla 6 ay) sonuna kadar kuruluşun tetkikin gerçekleştirilmesine müsaade etmemesi,
- Askı halinin kaldırılması için gerçekleştirilen faaliyetlerde (tetkik, doküman inceleme vb) kuruluşun uygunsuzluklarını öngörülen sürelerde kapatmaması
- Kuruluşun iflası veya belge kapsamındaki faaliyete son vermesi,
- Kuruluşun Yönetim Sistemi Belgesini kapsamında belirtilen ürün veya hizmetten farklı alanlarda kullanması,

SİSTEM BELGELENDİRME

- Kuruluşun tetkikler sırasında eksik ve yanıltıcı bilgi vermesi,
- Belgenin yanıltıcı ve haksız kullanımı,
- *BENARTÇA* tahakkuk ettirilen ücretlerin ödenmemesi,
- Belgenin geçerlilik süresi içinde, yapılan tetkiklerde kuruluşun yönetim sisteminin uygunluğunu tamamen yitirdiğinin tespit edilmesi,
- Kuruluşun belgede belirtilen tesis adresinde bulunmaması,
- Kuruluşa ait tüzel kişiliğin değişmesi,
- Kuruluşun bu talimat hükümlerine aykırı hareket etmesi,
- Kuruluşun belge ve ekleri üzerinde tahrifat yapması,
- Herhangi bir sebepten dolayı Kuruluşun, *BENART* tarafından bildirilen gözetim tetkik tarihini süre belirtilmeksizin erteleme talebinde bulunması veya gözetim tetkikinin iptali talebinde bulunması,
- Kuruluş talebi.

Belge iptal edildiğinde bu kuruluşun adı *BENART* web sitesi belgeli kuruluşlar listesinden çıkarılır.

Kuruluş, belgenin iptal edilmesi ve sözleşmenin feshi kararının tebliğinden itibaren belge ve logonun kullanımını durdurur. Kuruluş, sözleşme ile kendisine verilmiş belgeyi kendisine tebliğ tarihinden itibaren en geç 15 gün içerisinde *BENART*'a iade etmelidir.

Sözleşmesi fesih edilen kuruluşun yeniden başvurusunda;

- Başvuru ve Dosya İnceleme ücreti alınarak başvuru ve tetkik işlemleri ilk başvuruda olduğu gibi uygulanır.
- İptal tarihinden itibaren 30 gün dolmadan yeni başvuru işleme konulmaz.