



B.E.C
BELGELENDİRME VE MUAYENE
HİZMETLERİ LTD.ŞTİ.

ULUSLAR ARASI
KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ
BELGELENDİRME SÜREÇLERİ
KILAVUZU



1.0 AMAÇ

Müşterinin Uluslar arası Kalite Yönetim Sistem Belgelendirmesi için BEC' e müracaatından belgelendirme ve belgelendirme sonrası süreçlerin doğru şekilde yürümesini sağlamak için uygulanacak faaliyetleri tarif etmektedir.

2.0 KAPSAM

Müşterinin; TS EN ISO 9000 (EN ISO 9000), OHSAS TS 18000 (İş sağlığı ve iş güvenliği yönetim sistemi), TS EN ISO 13485, TS EN ISO 22000:2005, TS EN ISO 14001:2004, TS EN ISO 27001 serisi standartlar ve spesifikasyonlar ile diğer ulusal veya uluslar arası standartlara uygun olarak kurulmuş sistemlerinin belgelendirme müracaatından başlayarak belgelendirilmesi, belgelendirme sonrası ve belge yenilemesine kadar geçen süreci kapsar.

3.0 TANIMLAR

KYS: Bu prosedürdeki KYS ifadesi 2.0 maddesinde belirtilen standartlara ait belgelendirme işlemlerinin tamamını ifade etmektedir.

Minör Uygunsuzluk: İlgili kalite yönetim standardının gereklerine göre; sistemin genelini etkilemeyen ancak düzeltilmemesi halinde sistemde aksamalara yol açabilecek nitelikteki uygunsuzluklar.

Majör Uygunsuzluk: İlgili kalite yönetim standardının gereklerinden bir ve birkaçının yerine getirilmemesi, zorunlu dokümantasyonun oluşturulmaması, sistemin bir kısmının tamamen standardın gereklerine uymaması ve sistem gereklerinin işletilmemesi, sistemin işleyişinin aksaması veya sistemin geneline yayılmış ve işleyişi etkileyen uygunsuzluklar.

Gözlem: Mevcut durumu itibari ile bir uygunsuzluk durumu oluşmamış olmakla birlikte, devamı halinde bir uygunsuzluğun oluşabileceği veya iyileştirilmesi gerekliliği hasıl olan hususlar

4.0 İLGİLİ BELGELER, FORMLAR

- BEC.UB.P.14 Kalite Yönetim Sistem Belgelendirmesi Teklif Talep Formu
- BEC.UB.P.14/1 Kalite Yönetim Sistem Belgelendirmesi Teklifi
- BEC.UB.P.14/2 Belgelendirme Ve Yürütülmesi Hizmet Anlaşması
- BEC.UB.F.73 OHSAS Sistem Belgelendirmesi Teklifi
- BEC.UB.F.77 OHSAS Belgelendirme Ve Yürütülmesi Hizmet Anlaşması
- BEC.UB.F.75 ISO 13485 Sistem Belgelendirmesi Teklifi
- BEC.UB.F.76 ISO 13485 Belgelendirme Ve Yürütülmesi Hizmet Anlaşması
- BEC.UB.F.95 ISO 14001 Sistem Belgelendirmesi Teklifi
- BEC.UB.F.96 ISO 14001 Belgelendirme Ve Yürütülmesi Hizmet Anlaşması
- BEC.UB.F.71/1 ISO 22000 Sistem Belgelendirmesi Teklifi
- BEC.UB.F.72/1 ISO 22000 Belgelendirme Ve Yürütülmesi Hizmet Anlaşması
- BEC.UB.F.71/2 ISO 27001 Sistem Belgelendirmesi Teklifi
- BEC.UB.F.72/2 ISO 27001 Belgelendirme Ve Yürütülmesi Hizmet Anlaşması
- BEC.UB.F.59 Açılış Kapanış toplantı tutanağı.

5.0 SORUMLULAR

- Sistem Belgelendirme Bölüm Müdürü, Genel Müdür,
- Belgelendirme Komisyonu, Baş denetçi, Denetçi ve Teknik Uzmanlar.



6.0 PROSEDÜR

6.1 Belgelendirme Sisteminin Tanımı

6.1.1 Giriş

BEC Sistem Belgelendirme Bölüm Müdürlüğü; Belgelendirme Sistemi, firma, kurum ve kuruluşların Kalite Yönetim Sistem belgelendirmesi için nasıl başvuracaklarını, belgelendirme için gereksinimleri, belgelendirme aşamalarını, belge düzenlenmesini ve devamlılığının sağlanması faaliyetleri ile ilgili esasları düzenler. BEC, firma, kurum ve kuruluşlara, yürüttüğü faaliyetler ve oluşturduğu Kalite Yönetim Sistem belgelendirme prosedürleri vasıtasıyla TS EN ISO 9000 (EN ISO 9000) serisi standartlarına, OHSAS TS 18000, TS EN ISO 13485, TS EN ISO 22000, TS EN ISO 14001, TS EN ISO 27001 serisi spesifikasyonlar diğer ulusal ve uluslar arası standartlara uygun olarak belgelendirme hizmeti sunmaktadır. Firma, kurum ve kuruluşların oluşturdukları sistemlerin standardın gereklerine tam olarak uygunluğu tespit ve teyit edildiğinde belgelendirme yapılır. Tüm bu standartlar kapsamında düzenlenen belgeler akreditasyon kapsamında değildir, ancak BEC yönetim kurulunun alacağı kararlar ve müşteri istekleri doğrultusunda ilgili standartlar veya kapsamalarında akredite olur.

BEC, Çevre Yönetim Sistemi belgelendirmesi faaliyetlerini IAF GD 6:2006 ve TS EN ISO/IEC 17021, Gıda güvenliği yönetim sistemi belgelendirme faaliyetlerini IAF GD 2:2005, ISO/TS 22003 ve TS EN ISO/IEC 17021 ve diğer Yönetim Sistem belgelendirmesi Faaliyetlerini IAF GD 2:2005 ve TS EN ISO/IEC 17021 standartlarının gereklerine göre yapmaktadır. Belgelendirme, ürün/hizmet kalitesi ve uygunluğu için değil, yalnızca Kalite Güvence Modellerine uygunluk için yapılır.

6.1.2 Geçerlilik

BEC Kalite Yönetim Sistem Belgelendirme prosedürleri, belgelendirme müracaatının alınmasından belge düzenleme sonrası periyodik denetimlere kadar geçen her proses aşamasında yürütülen faaliyetler standart kapsamında geçerlidir.

6.2 BELGELENDİRME PROSEDÜRÜ

6.2.1 Genel

BEC Kalite Yönetim Sistemi Belgelendirme Bölümü, Kalite Yönetim Sistem Belgelendirme prosedürleri dört süreçten oluşmaktadır. Bu süreçler ayrıntılı açıklanmaktadır.

1. SÜREÇ : Belgelendirme Müracaatının alınması ve belgelendirme hazırlığı

- Belgelendirme talebinin alınması
- Teklif Hazırlama, Gözden geçirmesi ve anlaşmanın kabulü
- Denetim ekibinin yeterliliği ve görevlendirilmesi
- Denetim programlama

2. SÜREÇ: (1. yıl için) Belgelendirme

- Doküman gözden geçirme
- Ön denetim (isteğe bağlı)
- Aşama 1 denetimi (Kalite sistem belgelendirmesinde orta ve düşük risk gurubu dışındakiler için sahada gerçekleştirilir)



- Aşama 2 denetimi (ilk Belgelendirme denetimi)
- Takip denetimi (gerekirse)
- Belgenin düzenlenmesi

3. SÜREÇ: (2. ve 3. yıl için)Belge Kullanılmasına Yönelik Gözetim (Kullanımı ve yürütülmesi)

- Periyodik denetimler
- Takip denetimleri (gerekirse)
- Belge geçerliliğinin doğrulanması (periyodik ve takip denetim raporları)

4. SÜREÇ: 4. yılda Belgenin yenilenmesi

- Teklif hazırlama ve Gözden geçirmesi (gerekirse)
- Denetim ekibinin yeterliliği ve görevlendirilmesi
- Denetim programlama
- Tekrar değerlendirme denetimi (gerekli haller de Aşama 1 ve 2 olarak uygulanır)
- Yeni belge düzenleme

SÜREÇ 1

6.2.2 Belgelendirme Müracaatının Alınması ve Belgelendirme Hazırlığı

Firma, kurum ve kuruluşların Kalite Yönetim Sistem belgelendirmesi ile ilgili telefon, faks, e-mail ve diğer yollarla gelen müracaatları değerlendirmeye alınır. Müracaat edenlere, hizmet teklifinin hazırlanmasında esas alınacak bilgilerin yer aldığı “ Teklif Talep formu” ile birlikte “BEC Uluslar arası Kalite Yönetim Sistem belgelendirme süreçleri “ gönderilir.

Teklif Talep formunda belgelendirme koşulları, kapsamı, esas alınacak standart ve firma, EA kodları, NACE kodları, GGYS kategori kodları, kurum veya kuruluşa ait bilgiler yer almaktadır. Bu bilgiler esas alınarak hazırlanan “Kalite Yönetim Sistem Belgelendirmesi Teklifi”ne “Belgelendirme ve Yürütülmesi Hizmet anlaşması” ve “Kalite Yönetim Sistem Belgelendirmesi Sürekli Kayıt Formu” eklenerek firmaya gönderilir. Eğer BEC talep edilen sektörde akredite değil ise teklifinde müşteriye bilgilendirir ve gerekirse ilgili sektörde akredite olur.

“Kalite Yönetim Sistem belgelendirmesi Teklif Talep formu” esas alınarak hazırlanan “ Kalite Yönetim Sistem Belgelendirmesi Teklifi” firma, kurum veya kuruluş tarafından değerlendirilir; “Belgelendirme ve Yürütülmesi Hizmet anlaşması” imzalanır. “Uluslar arası Yönetim Sistem Belgelendirmesi Sürekli Kayıt ve ön bilgi Formu” doldurulup, BEC’ e gönderilmesinin ardından teklif ve anlaşmanın içeriği karşılaştırılıp doğrulanır ve imzalanır, sözleşmenin bir nüshası müşteriye gönderilir. Anlaşmanın imzalanmasının ardından; müşteri ön bilgi formunu doldurur ve formda belirtilen belgeler ile birlikte BEC’e gönderir. Denetimleri gerçekleştirmek amacıyla ilgili standart, prosedür ve kapsamda yer alan sektörel isteklerin karşılandığı yeter sayıda denetçi, baş denetçi ve/veya teknik uzman görevlendirilmesi yapılarak kayıt edilir. Firmanın özel talebi olması halinde firmada ön denetim gerçekleştirilir.Ön denetim sonrasında ve/veya ön denetim istenmediği durumlarda; firmanın Kalite Yönetim Sisteminin genel incelemesi, standart gereklerinin doğru anlaşılıp sistemin bu gereksinimlere uygun olarak oluşturulup oluşturulmadığının incelendiği Aşama 1 denetimi planlanır ve gerçekleştirilir. (Aşama 1 denetimi KYS denetimlerinin orta ve düşük risk içeren sektörleri haricinde müşteri yerinde gerçekleştirilir.) Atanan denetim ekibi ISO 19011 rehberliğinde denetimleri planlar.

BEC ile sözleşme yapmasına rağmen, denetim almak üzere gerekli faaliyetlerini gerçekleştirilmeyen kuruluşların iş dosyaları altı ay süresince herhangi bir işlem



görmemesi halinde kapatılır. Kapatılan dosyalarda mevcut olan müşteriye ait kontrollü kopya dokümanlar iade yazısı ekinde başvuru sahibine iade edilir.

SÜREÇ - 2

6.2.3 Belgelendirme

- **Ön Denetim (Firmanın istediği hallerde)**

Firma, kurum veya kuruluş, Kalite Yönetim Sistem dokümanlarını (Kalite El Kitabı, Prosedürler ve diğer dokümanlar) BEC' e basılı kopya veya elektronik kopya olarak göndermelidirler. Dokümanların gönderilmesi süresi belirlenenin altına inerse, BEC denetim tarihlerini değiştirme hakkını saklı tutar. Ön denetimler; firmanın işletmekte olduğu KYS sisteminin belgelendirme denetimi öncesinde gözden geçirilmesini amaçlar; içeriği ve hedefleri AŞAMA 2 tetkiki ile aynıdır, ancak süresi firma için belirlenmiş olan periyodik denetim süresinden fazla olamaz. Ön denetimler aşama 1 denetimleri ile birleştirilemezler. Ön denetim sonucunda elde edilen hususlar firmaya sözlü olarak iletilir.

- **Belgelendirme Denetimi**

*** **Aşama 1 denetimi**

Firmanın Kalite Yönetim Sistemi'nin uygulanması ile ilgili doğru veri elde edilebilmesi, firmanın belgelendirme prosedürünü bütün olarak anladığının belirlenmesi, yasal mevzuata uyumun gözden geçirilmesi ve doğrulanması amacıyla belgelendirme denetiminin 1. aşaması gerçekleştirilir ve rapor hazırlanır. Aşama 1 denetimi ISO 9001:2008 standardının orta ve düşük risk gurubundaki sektörler haricinde sahada gerçekleştirilir.

Aşama 1 denetimi sahada gerçekleştirilmiyor ise; " Sürekli kayıt ve ön bilgi formu firmaya denetimden önce doldurulur yine firma bu form ile birlikte yönetim sistemi ana dokümanlarını elektronik veya basılı ortamda BEC e iletmelidir. Bu doküman ve formlar üzerinde gerçekleştirilen denetim esnasında gerekli hallerde firma yöneticileri ile işitsel iletişimde kurulabilir.

Aşama 1 denetimi sahada gerçekleştiriliyor ise; Sürekli kayıt ve ön bilgi formu denetim esnasında firma ile birlikte doldurulur. Firma sistem dokümanları ve temel kayıtları gözden geçirilir.

Gerek sahada ve gerekse doküman bazlı aşama 1 denetimlerinde uygunsuzluk tespit edilirse düzeltici faaliyet isteği hazırlanıp firmaya teyit ettirilir. Aşama 1 denetimi sonunda tespit edilen uygunsuzluklara ilişkin olarak düzenlenen denetim raporu firmaya iletilir. Denetim tarihinde değişiklikler, firma ve BEC arasında alınacak ortak kararlar ile sağlanır. Firmaya gönderilecek denetim programı içinde denetim ekibi içinde yer alacak denetçi, baş denetçi ve/veya uzman personel isimleri de yer alır. Böylece oluşabilecek ekip ile ilgili itirazlar değerlendirilir. Ancak, Firmanın atanan tetkik ekibine itiraz etmesi halinde; itiraza neden olan gerekçeli kabul edilir sebebini BEC' e yazılı olarak sunmalıdır. Gerçekleştirilecek aşama 1 denetiminin süresi; kuruluş için belirlenen periyodik denetim süresinden daha fazla olamaz.

Aşama 1 tetkiklerinde;

- a) Müşterinin yönetim sistem dokümantasyonunun tetkiki,
- b) Müşterinin mahallerin ve saha odaklı durumlarının değerlendirilmesi ve Aşama 2 tetkikine hazırlıklı olmayı belirlemek üzere müşterinin personeli ile müzakerelerin yapılması,
- c) Müşterinin statüsünün gözden geçirilmesi ve standardın ve özellikle kilit performansın veya önemli yönlerin, proseslerin, hedeflerin ve yönetim sisteminin çalışmasının tanımlanmasıyla ilgili şartlarının anlaşılması,



- d) Yönetim sisteminin kapsamı, proseslere ve müşterinin mahalleri ile ilgili yasal ve düzenleyici hususlar (kalite, çevre, müşterinin çalışmasının yasal yönleri, ilgili riskler vb.) hakkındaki gerekli bilgilerin toplanması,
- e) Aşama 2 tetkikine yönelik kaynak tahsisinin gözden geçirilmesi ve Aşama 2 tetkikinin ayrıntıları üzerinde müşteri ile anlaşmaya varılması,
- f) Müşterinin yönetim sisteminin ve muhtemel önemli yönleri çerçevesinde saha çalışmalarının yeterli bir şekilde anlaşılmasının sağlanmasıyla, Aşama 2 tetkikinin planlanmasına odaklanması,
- g) İç tetkiklerin ve yönetim gözden geçirmesinin planlanıp planlanmadığı ve gerçekleştirilip gerçekleştirilmediğinin değerlendirilmesi ve uygulanan yönetim sistemi uygulama seviyesi ile müşterinin aşama 2 tetkiki için hazır olup olmadığının değerlendirilmesi gerçekleştirilir. Aşama 1 denetimi firmanın Kalite Yönetim Sistemini uygulamaya başlamasından (en erken) 50 gün sonra gerçekleştirilir.

Aşama 1 ve Aşama 2 tetkikleri ardışık günlerde planlanabilir. Ancak planın yapılmış olması denetimin ardışık yapılması zorunluluğu getirmez. Aşama 1 denetimi sonunda; müşteri ve/veya BEC in çözüme kavuşturması gereken durumlar veya revize edilmesi gereken durumlar var ise ve bunun için bir zaman gerekiyor ise aşama 2 tetkiki müşteri ile teyit edilerek ileri bir zamana planlanabilir. Aşama 1 ile Aşama 2 arasındaki maksimum süre ise 180 günü geçemez.

Aşama 1 denetimi gerçekleştirilen kuruluşların, iş dosyaları denetimi takip eden 6 ay içerisinde işlem görmemesi halinde kapatılır. Kapatılan dosyalarda mevcut olan müşteriye ait kontrollü kopya dokümanlar müşterinin talebi halinde iade yazısı ekinde başvuru sahibine iade edilir.

*** Aşama 2 denetimi

1. aşama denetiminin ardından kuruluşun var ise tespit edilecek uygunsuzlukları giderebileceği kadar bir sürenin ardından (her halükarda aşama 1 ve aşama 2 denetimleri ard arda günlerde yapılamaz.)

Belgelendirme denetimi gerçekleştirilmeden önce firma, sistemin ana bölümlerini hazırlanan iç denetim programına uygun olarak denetlediğini, kayıtların tutulduğunu ve gerek duyulan yerlerde düzeltici faaliyetleri gerçekleştirdiğini, yönetimin gözden geçirmesi toplantısını yapıp kayıtlarını tuttuğunu, eğer varsa müşterilerin geri beslemelerini (şikayet, öneri, memnuniyet vs.) değerlendirdiğini, veri analizlerini yaptığını ve gerek duyulmuşsa düzeltici-önleyici faaliyetleri zamanında gerçekleştirdiğini onaylamalıdır. Baş denetçi aşama 1 denetimi sonuçlarını da göz önünde tutarak hazırlayacağı "Denetim Programı", belgelendirme denetim tarihinden en geç iki gün öncesinde hazırlanarak firmaya bildirilir. Denetim planları günlük bazda 8 saat olarak programlanır. Denetim programları içerisinde açılış, denetim ekibi ve kapanış toplantılarının toplam süresi toplam denetim süresinin %10 undan daha fazla olamaz. Denetim öncesinde yapılan açılış toplantısında Yönetim Temsilcisi ile görüşülerek son kez denetim programı gözden geçirilir, gerekli ise değişiklikler yapılır ve teyit ettirilir. Yönetim Sistemi dokümanları, firmada ilgili standardın gereklerine ve firmanın kalite politikasına uygun olarak kurulmuş olan sistemin etkin ve doküman yapısında olduğu gibi uygulanıp uygulanmadığı denetlenir, Denetim esnasında sistem dokümanları ve denetim kontrol listeleri kullanılır. Belgelendirme denetimi sırasında sistemi uygulayan personel ile görüşmeler yapılır, sorular sorulur ve dokümanların ilgili bölümlerde güncel kopyalarının olup olmadığı kontrol edilir.

Aşama 2 denetimi temel olarak aşağıdaki hususları içerir;



- a) Uygulanabilir yönetim sistem standardı veya diğer hüküm ifade eden dokümanların şartlarına uygunluk hakkındaki bilgi ve kanıt,
- b) Kilit performans hedefleri ve amaçlarına yönelik (uygulanabilir yönetim sistem standardı veya diğer hüküm ifade eden dokümanlarındaki beklentilerle tutarlı) performansın izlenmesi, ölçülmesi, kayıt altına alınması ve gözden geçirilmesi,
- c) Yasal uygunluk yönünden müşterinin yönetim sistemi ve performansı,
- d) Müşteri proseslerinin operasyonel kontrolü,
- e) İç tetkik ve yönetimin gözden geçirmesi,
- f) Müşteri politikaları için yönetimin sorumluluğu,
- g) Hüküm ifade eden şartlar, politika, performans hedefleri ve amaçları (uygulanabilir yönetim sistem standardı veya diğer hüküm ifade eden dokümanlarındaki beklentilerle tutarlı), uygulanabilir her türlü yasal şartlar, sorumluluklar, personelin yeterliliği, operasyonlar, prosedürler, performans verisi ve iç tetkik bulguları ile sonuçları arasındaki bağlantılar.

Denetim sonunda uygunsuzluklar tespit edilmiş ise “Uygunsuzluk Bildirimi, Düzeltici-Önleyici Faaliyet İstek Formu” doldurulur ve gerçekleştirilme süresinde anlaşma sağlanarak firmanın Yönetim Temsilcisi ve/veya ilgili bölüm sorumlusu daha sonrada baş denetçi/ekibin lideri imzalar. Düzeltici -önleyici faaliyetlerin açıklanması sırasında değişiklik gereği olması halinde değişiklikler form üzerinde baş denetçi ile firma temsilcisi arasında mutabakat sağlanarak düzeltilebilir.

Denetim sırasında tespit edilen majör uygunsuzluklarla ilgili olarak gerçekleştirilebilecek düzeltici önleyici faaliyetin ne olduğunun/olacağına tespiti en geç bir ay içinde BEC’ e bildirilmeli ve en geç iki ay içinde de tamamlanmalıdır. Major uygunsuzlukların kapatılmasında gerekirse doküman gözden geçirmenin yanında saha denetimi de yapılır. Major uygunsuzluklar mutlak doğrulanarak kapatılırlar.

Minör uygunsuzluklarla ilgili olarak gerçekleştirilebilecek düzeltici önleyici faaliyetin ne olduğunun/olacağına tespiti en geç 15 gün içerisinde BEC e bildirilmeli ve 1 ay içerisinde tamamlanmalıdır. Minör uygunsuzlukların kapatılmasında mutlak takip denetimi gerekmiyip, doküman incelemesi bazında kapatma gerçekleştirilebilir. Uygunsuzlukların doküman bazında kapatılması mutlak objektif delillere dayandırılarak yapılır. Doküman bazında yapılan kapatmaların doğrulamaları bir sonraki denetimde gerçekleştirilir.

Denetim esnasında bir uygunsuzluk oluşmamakla birlikte kritik görünen hususlar ise gözlem kararı ile firmaya bildirilir. Bu hususlar yalnızca denetim raporunda ifade edilir ve belgenin verilmesini yada sürdürülmesini etkilemez ancak bu hususlarda iyileşme olup olmadığı bir sonraki denetimde kontrol edilir. Denetim sonunda kuruluşa ait kontrollü dokümanlardan Kalite El Kitabı haricindekiler kuruluşa teslim edilir.

Belgelendirme denetimi esnasında tespit edilen uygunsuzluklar firma tarafından verilen süreler içerisinde kapatılamaz ise iki aylık sürenin bitiminden önce firmaca yazılı başvuruda bulunulması halinde uygunsuzlukların kapatılması için firmaya ek bir ay süre verilir. Yazılı başvuru yapılmaması halinde veya ek süreye rağmen uygunsuzlukların kapatılmaması halinde kuruluşa yeniden tam belgelendirme denetimi gerçekleştirilir. Denetimi takip eden altı ay içerisinde işlem görmeyen işlem dosyaları kapatılır. Bu konu firmaya yazılı olarak bildirilir.

• Takip denetimi

Belgelendirme denetimi sırasında uygunsuzluklar tespit edildikten sonra bu uygunsuzluklar giderilmiş ve düzeltici-önleyici faaliyetler düzenlenmiş ise, bunların etkin bir şekilde uygulanmakta olduğunun belirlenmesi amacı ile gerektiğinde takip denetimi yapılır. Denetim sırasında tespit edilen major uygunsuzluklarla ilgili olarak gerçekleştirilebilecek düzeltici önleyici faaliyetin ne olduğunun/olacağına tespiti en geç bir ay içinde yazılı olarak



(Uygunsuzluk Bildirimi, Düzeltici-Önleyici Faaliyet İstek Formu doldurularak) BEC' e bildirilmeli ve en geç iki ay içinde de tamamlanmalıdır. Firma, periyodik denetimler, tekrar değerlendirme ve kapsam genişletme denetimleri esnasında bulunan uygunsuzlukların giderilmesine yönelik gerçekleştireceği faaliyetleri en geç bir ay içinde yazılı olarak (Uygunsuzluk Bildirimi, Düzeltici-Önleyici Faaliyet İstek Formu doldurularak) BEC' e bildirilecektir. Takip denetimlerini BEC, firmanın düzeltici-önleyici faaliyeti gerçekleştirdiğini yazılı olarak bildirmesinden sonra belgelendirme denetimini bir ay, periyodik denetim, tekrar değerlendirme ve kapsam genişletme denetimlerini on beş gün içinde gerçekleştirecektir.

Takip denetimi sonunda major uygunsuzluklar kapatılmamış (en azından minör uygunsuzluklara dönüştürülmemişse) belgelendirme faaliyeti durdurulur, tamamen kapatılmış ise belge düzenlenir. Eğer major uygunsuzluk minör uygunsuzluğa dönüştürülmüş ise "Denetim Raporuna" kaydedilir, tekrar düzenlenen Uygunsuzluk Bildirimi, Düzeltici-Önleyici Faaliyet İstek Formunda düzenlenir ve firma tarafından minör uygunsuzluğun doküman bazında kapatılması ve BEC tarafından doğrulanması sonrası belge düzenlemesi adımına geçilir.

- **Belge düzenleme**

Denetim ve değerlendirme sonucunda tespit edilen uygunsuzluklar sonucunda düzenlenen Düzeltici-Önleyici Faaliyetler gerçekleştirildikten ve düzeltici faaliyetlerden majör olanlar sahada doğrulanarak, minör olanlar ise doküman bazlı kapatılarak sonuçlandırıldıktan ve BEC tarafından firmanın Kalite Yönetim Sisteminin ilgili standardın gereklerine uygun olduğu tespit edildikten sonra baş denetçi/ekip lideri tarafından "Denetim Raporu " doldurulur ve paraflanır. Denetim sonunda yapılan kapanış toplantısında firmaya Belgelendirme Komisyonuna belge düzenlemesi yönünde olumlu görüş sunacağı ifade edilerek, Denetim Raporu ve ekleri BEC Sistem Belgelendirme Bölümü Müdürlüğüne teslim edilir. Sistem Belgelendirme Bölüm Müdürü veya görevlendirdiği personel tarafından yapılan denetime ilişkin kayıtlar ekleri ve rapor gözden geçirilerek onaylanır ve belgelendirme komisyonuna (ISO 22000 için onay personeline) sunulur. Aşama 2 denetimi tarihi ile belgenin verilmesi arasındaki süre 120 günden fazla olamaz. Eksiksiz olduğu doğrulanan belge ve ilgili dokümanlar Belgelendirme komisyonu (ISO 22000 için onay personeli) tarafından incelenir ve belgelendirme kararı alınması halinde belge hazırlanır, komisyon başkanınca veya ISO 22000 onay personeline karar imzalanır ve Sistem Belgelendirme Bölüm Müdürünün onayına sunulur. Bölüm Müdürünün onayladığı belge komisyon kararından itibaren en geç dört hafta içinde denetlenen firmaya gönderilir. Belge ile birlikte BEC logosu , BEC markasının kullanım kuralları ve Müşteri memnuniyeti anket formu, Periyodik denetim planı firmaya gönderilir. Periyodik denetimler sonucunda olumlu rapor verilmesi koşulu ile BEC Kalite Yönetim Sistem Belgesi üç yıl geçerli olup, belge verilen firmalar BEC' in belgeli firmalar listesine kayıt edilir ve BEC internet sayfasında sorgulama alanında ilan edilir.

SÜREÇ - 3

6.2.4 Belge Kullanımı ve Yürütülmesi

Firmanın Belgelendirilen sisteminin üç yıl geçerliliğini sürdürmesi, standart gereklerine uygun olarak yürütülmesi ve sürekliliğinin sağlanması ile mümkündür. Bunun için belgelendirilen firmalarda yılda en az bir defa olmak üzere periyodik denetimler yapılır. Firma, Kalite Yönetim Sisteminde gerçekleştirdiği revizyonlar var ise en geç beş hafta önce BEC' e göndermesi gerekmektedir. En son denetimde belirlenen denetim planı firma ile ortak karara varılması koşuluyla en geç bir hafta önce firmaya gönderilir. Periyodik denetimler, bir önceki denetimde tespit edilen uygunsuzluklar ile ilgili düzeltici-önleyici faaliyetlerin incelenmesi, revizyonu yapılan veya ilave edilen dokümanların gözden geçirilmesi ile



uygulamadaki etkinliğinin (ve uygunluğunun) incelenmesi ve ana noktaların ele alınması faaliyetlerini kapsar. Gözetim tetkikleri en azından;

- a) iç tetkikleri ve yönetimin gözden geçirmesini,
- b) bir önceki tetkik esnasında tanımlanan uygunsuzluklar hakkında yapılan faaliyetlerin gözden geçirilmesini,
- c) şikayetlerin ele alınmasını,
- d) belgelendirilmiş müşterinin hedeflerini gerçekleştirmesiyle yönünden yönetim sisteminin etkinliğini,
- e) sürekli iyileştirmeyi amaçlayan planlanmış faaliyetlerin gelişimini,
- f) operasyonel kontrolün sürdürüldüğünü,
- g) değişikliğin gözden geçirilmesini ve
- h) marka kullanımına ve/veya belgelendirmeye yapılan diğer her türlü atfı içerir.

Denetim sonunda varsa uygunsuzluklar ile ilgili denetim raporu hazırlanır. Bir önceki denetimde tespit edilen minör uygunsuzluklar doküman bazında kapatılmış fakat uygunsuzluklar giderilmemiş ise major uygunsuzluğa çevrilir ve “Uygunsuzluk bildirim, Düzeltici-Önleyici Faaliyet İsteği Formu” düzenlenerek bir ay sonra takip denetimi yapılır. Eğer uygunsuzluk kapatılmış ise belgenin geçerliliğinin devamına kapatılmamış ise belgenin askıya alınmasına karar verilir ve firma bu konuda bilgilendirilir.

Eğer major uygunsuzluk ilk defa bir periyodik denetim esnasında tespit edilmiş ise düzeltici-önleyici faaliyetin gerçekleştirilmesi için tanınan süre bir ay olur. Bir ay sonunda yapılan takip denetiminde düzeltici-önleyici faaliyet yetersiz bulunursa uygunsuzluk major olmaya devam eder ve ek bir ay süre daha verilir. Ek sürenin ardından yapılacak takip denetiminde uygunsuzluk kapatılmış ise belgenin geçerliliği devam eder, kapatılmamış ise askıya alınacağı firmaya yazılı şekilde bildirilir.

Periyodik denetim sonuçları belgenin sürdürülmesinin sağlanması amacı ile her periyodik denetimin yapılmasını takip eden 6 ay içerisinde belgelendirme komisyonuna ve/veya ISO22000 onay personeline sunulur.

Belgeli firmaların planlanan periyodik denetim tarihleri BEC ile belgeli firmalar arasında yapılacak görüşmeler sonrasında belirlenir, olağan üstü durumlar hariç (doğal afetler, savaş ve benzeri haller, firma yönetimin ölüm veya hastalık gibi nedenlerle aksaması vb.) periyodik denetimler en geç Aşama 2 denetimin son gününü takip eden 12 ve 24 üncü aylarda gerçekleştirilmelidir. İki denetim arası 12 aydan daha fazla olamaz. Bu sürenin aşılması halinde belge askıya alınır.

6.2.5 Transfer Denetimi

Başkaca akredite (IAF ve/veya EA; MLA anlaşmasına taraf akreditasyon kurumlarınca akredite edilmiş olan) belgelendirme kuruluşlarından alınmış geçerli KYS belgeli firmaların sistemlerinin BEC tarafından belgelendirilmesi amacı ile, ya da eski versiyona göre başkaca belgelendirme kuruluşlarınca yapılmış KYS belgelendirmelerinin revize edilen yeni versiyonlarına göre belgeli firmaların sistemini dönüştürmeleri amacı ile gerçekleştirilir. Verilen teklifin kabulü, ve “BEC Belgelendirilme ve Yürütülmesi Hizmet Anlaşması”nın imzalanmasını takiben ön değerlendirme yapılır. Ön değerlendirme aşamasında firma KYS dokümanları ve önceki belgelendirme kuruluşunun yapmış olduğu denetim kayıtları incelenir, gerek görülür ise firma ziyaret edilir. Bu değerlendirmeler doğrultusunda;

A) Firmanın son denetiminin üzerinden 6 aydan fazla zaman geçmemiş ve firma bir önceki belgelendirme kuruluşunun tüm rapor, uygunsuzluk formları, uygunsuzlukların kapatmaları, denetimi yapan denetçilere ilişkin bilgiler, denetim sürelerinin uygunluğunu ispatlayacak deliller vb. kayıtlarını BEC’e sunabiliyor ise bir sonraki denetimi; son yapılan denetim tarihini takip eden 12. ayı geçmemek kaydı ile, atanacak bir başdenetçinin



dokümanlar üzerindeki uygun kararı ve belgelendirme komisyonunun kararı ile doküman üzerinde denetim ile transfer gerçekleştirilir.

B) Firmanın son denetiminin üzerinden 6 aydan daha fazla bir süre geçmiş ise ve firma bir önceki belgelendirme kuruluşunun tüm rapor, uygunsuzluk formlarını BEC' e sunabiliyor ise; tespit edilen uygunsuzlukların bulunduğu bölümlere öncelik verecek bir plana sahip olan periyodik denetim ile transfer gerçekleştirilir.

C) Firmanın halen geçerliliğini koruyan (süresi dolmamış veya bitiş süresinin üzerinden maksimum 30 günden fazla geçmemiş) bir KYS sertifikası var, ancak denetim raporlarını vb. dokümanları firmaca sunulamıyor ise veya bu belgeleri sunabilmekle beraber belge yenileme zamanı gelmiş ise ; Bu durumda bir yeniden belgelendirme denetimi gerçekleştirilir ve transfer gerçekleştirilir.

D) Firmanın halen geçerliliğini koruyan bir belgesi olmakla birlikte Eğer ön değerlendirme aşamasında mevcut belgenin veya belgelendiren kuruluşun yeterliliği onusunda şüpheler oluşur ise içeriğine bağlı olarak; aday firma yeni başvuru olarak kabul edilir ve ilk belgelendirme süreçleri uygulanır.

E) Firmanın halen geçerli bir belgesi var, ancak belgelendirme standardının eski versiyonuna göre düzenlenmiş ise; Versiyon geçiş süresi içerisinde olmak kaydı ile BEC' in versiyon geçişi için kendi belgeli firmalarına uyguladığı prosedür uygulanır ve transfer gerçekleştirilir.

Transfer aşamasında (D) ilk belgelendirme ya da (C) tekrar değerlendirme denetimi gerçekleştirilmemiş ise belgeler 3 yıl için düzenlenir, Transfer aşamasında A, B ve E şıklarında belirtilen süreçlerin uygulanması halinde ise; belgeler bir önceki sertifikasyon kuruluşunun belirlediği tarihte sona erecek şekilde düzenlenir.

6.2.6 Kapsam Genişletme, Daraltma Denetimi ve diğer kısa süreli tetkikler

BEC' den Kalite Yönetim Sistem belgesine sahip firmanın şekli ve/veya faaliyet kapsamını genişleterek veya daraltarak talepte bulunması durumunda kapsam genişletme veya daraltma denetimi uygulanır. Denetim süresi talep kapsamına bağlı olarak değişiklik gösterir. Denetim, belirlenen kapsam için belgelendirme denetiminde olduğu gibi planlanır ve gerçekleştirilir. Ayrıca belgeli firmaların yönetim sistemlerinin bir kısmında sistemin işletilmediği veya standardın hariç tutulabilecek maddelerinin işlerliğinin bulunmadığının denetim ekiplerince tespiti halinde de kapsam daraltması kararı alınabilir.

BEC; şikayetleri soruşturmak, değişiklikleri ele almak veya askıya alınan müşterileri takip etmek için kısa süreli ve kısıtlı kapsamlı denetimler düzenleyebilir.

a) Bu denetim eğer bir değişikliği içeriyor ise (firmanın unvan, adres, faaliyet alanı gibi); değişikliğin niteliği firmadan yazılı olarak alınır, denetimin niteliği ve kapsamı belirlenir (doküman denetimi, saha denetimi gb.) sonuç kuruluşa bildirilir. Kuruluşun kabulü halinde tetkik ekibi atanır ve denetim gerçekleştirilir. Denetim bir unvan değişikliğini içeriyor ise kuruluş ile yapılmış olan sözleşme yenilenir. Denetim sonucunun uygunluğu halinde talep edilen değişiklik gerçekleştirilir.

b) Bu denetim; kalite sisteminin işleyişinde şüpheler oluşturan objektif delilere dayanan bir şikayetin neticesinde yapılacak ise; firmaya mevcut durumunu değiştiremeyeceği bir süre öncesinden haber verilir (en fazla 1 gün önce). Genel olarak daha önceki ekiplerden farklı ve şikayet konusunu yorumlayabilecek bir denetim ekibi atanır. Kuruluşun bu denetimi kabul etmemesi halinde kuruluşun belgesi askıya alınır.



c) Bu denetim askıdan alınmış bir belgenin askıdan indirilmesini sağlamak için düzenleniyor ise askıya alma sebebine bağlı olarak denetim planlanır ve gerçekleştirilir. Denetim sonuçları belgelendirme komisyonuna bildirilir.

SÜREÇ - 4

6.2.7 Belge Yenilemesi

Belge verildikten üç yıl sonra (ilk aşama 1 denetimini takip eden 36. ayın sonuna kadar) belgenin geçerlilik süresinin devam etmesi için, firmanın Kalite Yönetim Sistemi'nin standartların gereklerine uygun ve etkin olarak sürdürüldüğünün, sürekliliğinin sağlandığının garanti altına alınması gerekir. Belgeli firmanın belge geçerlilik süresinin dolmasından ve son aşama 2 tetkikini takip eden 34. ay içerisinde BEC kuruluşu yazılı veya sözlü olarak bilgilendirir. Firma son aşama 2 denetiminin üzerinden 35 ay geçmeden önce BEC ' e tekrar değerlendirme denetimi için talepte bulunması denetimin belge geçerlilik süresi içerisinde programlanması için gereklidir. Bu sürele uyulmak kaydı ile programlanan denetim yapılmış ve belge süresi dolmadan firma var ise uygunsuzluklarını gidermiş ve belgelendirme kararı alınmış olmalıdır.

Bu adımda firma için tekrar değerlendirme denetimi ve ilk belgelendirme kapsamında olduğu gibi belge yenilenmesinde de periyodik ve gerektiğinde takip denetimleri gerçekleştirilir. Yeniden belgelendirme faaliyeti için firmaya yeni bir teklif sunulur ve ilk kez belgelendirme faaliyetinde imzalanan "Belgelendirme ve Yürütülmesi Hizmet Anlaşması" yeniden hazırlanıp taraflarca imzalanarak faaliyetlere başlanır. Tekrar değerlendirme denetiminin kapsamı, firmada gerçekleştirilmiş olan en son periyodik denetimin sonucuna bağlı olarak, BEC, Sistem Belgelendirme Bölüm Müdürü kararı ile belgelendirme denetimi veya periyodik denetim süreçlerine uygun olarak belirlenir. Yeniden belgelendirilecek firmalara genel olarak aşama 1 denetimi (ön denetim) uygulanmamak ile birlikte; yönetim sisteminde, müşteride veya ilgili mevzuatta önemli değişikliklerin olduğu hallerde aşama 1 denetimi uygulanabilir. Tekrar değerlendirme denetiminde ilk önce en son denetimde tespit edilen uygunsuzlukların giderilmesine ilişkin düzenlenen düzeltici-önleyici faaliyetlerin durumuna bakılır ve revizyonu yapılan veya sisteme yeni dahil edilmiş dokümanların gözden geçirmesi ve uygulamasına ilişkin gözlem yapılır.Yeniden belgelendirme tetkiklerinde;

- İç ve dış kaynaklı değişiklikler ve bunun belgelendirme kapsamının süregelen ilgisi ve uygulanabilirliği ışığında bir bütün olarak yönetim sisteminin etkinliği,
- Toplam performansı arttırmak için yönetim sisteminin etkinliği ve iyileştirmesini sürdürmeye yönelik gösterilen taahhüdünü,
- Belgelendirilmiş yönetim sisteminin çalışmasının kuruluşun politikası ve hedeflerinin gerçekleştirilmesine katkı sağlayıp sağlamadığı üzerinde durularak incelenir.

Tekrar denetiminin yürütülmesi ve denetim sonucunda elde edilen bulguların değerlendirilmesi ve uygunsuzluklarla ilgili düzeltici-önleyici faaliyetlerin takibi belgelendirme denetiminde olduğu gibi yapılır. Denetim sonucunda tespit edilen uygunsuzlukların düzeltici-önleyici faaliyetlerle giderilmesinden sonra firmanın Kalite Yönetim Sisteminin ilgili standardın gereklerine uygun olup olmadığı doğrulanır ve bundan sonraki işlemler ilk belge düzenlenmesinde olduğu gibi yapılır. İşlemler sonunda yeni belge düzenlenir ve yeni belgede ilk belgenin düzenlenme tarihi de belirtilir.

Belgeli firmanın belge yenileme talebinde bulunmaması halinde firma dosyası işleminden kaldırılır.Firma yazılı olarak bilgilendirilir ve Firma , belgeli firmalar listesinden çıkartılır.

6.3 ŞİKAYETLER VE İTİRAZLAR



BEC' e ulaşan belgelendirme kapsamındaki faaliyetler ile ilgili yazılı, sözlü şikayetler; “Uygunsuzluklar, Düzeltici ve Önleyici Faaliyetler Prosedürüne” ve “Anlaşmazlıklar, Şikayetler ve İtirazlar Prosedürüne” göre kayıt altına alınarak değerlendirilir. BEC' in akreditasyonunu yapan kuruluşlar ile ilgili şikayetler yalnızca yazılı olarak işleme konur. Şikayetin BEC Sistem Belgelendirme Bölüm Müdürüne yönelik olması durumunda değerlendirme ve değerlendirme faaliyetinin sonuçlandırılması Genel Müdürün sorumluluğundadır. BEC Sistem Belgelendirme Bölüm Müdürü bilgilendirilerek ilgili sonuç firmaya 30gün içerisinde yazılı olarak bildirilir. Bildirimi takiben bir ay sonra sonucun firma açısından tatminkar olup olmadığının takibi yapılır. Eğer firma sonucu tatminkar bulmamış ise yeni bir çözüm üretilir ve konu ile ilgili araştırma, değerlendirme faaliyetleri sürdürülür. Ek çözüm için 30 gün sonra gerekli araştırmaların sonucu firmaya iletilir. Ek bir çözüm üretilememişse şikayet kapatılır. Şikayete yönelik yapılacak ek çalışma 30 günü aşacak ise firma bilgilendirilir.

Şikayet Genel Müdür hakkında ise veya başvuru bir itiraz niteliği taşıyor ise müracaat sahibi İtiraz Komisyonuna müracaat eder. İtiraz Komisyonunun kimlerden oluştuğu, komisyon üyeleri hakkında fikir beyan etme hakkı olduğu firmaya bildirilir.

Komisyon , BEC Sistem Belgelendirme Bölüm Müdüründen konuyla ilgili bilgi ve dokümanları alır ve başvuruyu prosedüre uygun olarak inceler. Gerekmesi halinde başvuru sahibini ziyaret eder ve araştırmalar sonucunda bir karara varır. Karar, Genel Müdüre imzalanan bir yazı ekinde firmaya bildirilir. Başvuruya ilişkin BEC' in kusurlu olmadığı tespit edilirse bu faaliyetler sırasında yapılan masrafların bedeli firmaya fatura edilir ve belgenin iptaline karar verilir. Firmanın teyidi alınır ve işlemler başlatılır. İtiraz komisyonunun araştırmaları sonucu aldığı kararı, firma kabul etmez, BEC tarafından gerçekleştirilen Düzeltici ve önleyici faaliyeti firma kabul etmez ise veya BEC' e yapılan başvuru hukuki bir sürecin parçası ise bu durumların tamamında TÜRKİYE CUMHURİYETİ GEBZE MAHKEMELERİ ' nin yetkili olacağı başvuru sahibine bildirilir.

BEC' e ulaşan tüm şikayet ve itirazlar gizli olup üçüncü taraflara bilgi verilmez. Gerekli ise BEC' in akreditasyonunu sağlayan kuruma gösterilmesi izin dahilindedir. Yasal işlemler sonucu bilgi sunulması söz konusu ise firma bu faaliyetten önce kesinlikle bilgilendirilir.

6.4 GENEL KURALLAR

6.4.1 BEC' in görev ve sorumlulukları:

BEC, Belgelendirme kapsamında ulaşan her tür yazılı ve sözlü bilgiyi “ BEC, Belgelendirme ve Yürütülmesi Hizmet Anlaşması” çerçevesinde gerçekleştirilecek faaliyetlerde kullanmak üzere gizli muamele eder ve hiçbir koşulda anlaşmada yer almayan üçüncü taraflara göstermez. BEC personeli, belgelendirme faaliyetleri ile ilgili olarak kendilerine ulaşan firmalarla ilgili her türlü bilgi ve belgeyi gizli tutar ve yalnızca anlaşmada yer alan amaçlar için kullanır ve hiçbir durumda üçüncü taraflara göstermez. Ancak belgelendirme faaliyetleri ile ilgili olarak BEC' e ulaşan şikayet, itiraz ve başvuruların çözümlenmesi amacı ile gerektiğinde BEC' i akredite eden kuruluşlara bildirir. BEC, Sistem



Belgelendirme kuruluşlarının akreditasyonu için genel kurallar standardı (ISO/IEC 17021- madde 5.2) ve tarafsızlığının gereği faaliyetlerine esas olan danışmanlık hizmetlerini vermez.

BEC Belgelendirme faaliyetlerinde, görevlendirdiği denetçi, baş denetçi ve uzmanları, ilgili standarda ve “Taşeron, Denetçi, Teknik Uzmanların Nitelendirilmesi Kriterleri” prosedürlerine göre özenle seçer. Ayrıca, garanti edilmesi ise, gerçekleştirdiği faaliyetlerde hizmetin öngörülen düzeyde olmaması durumunda, BEC’ in mesuliyeti daha sonraki gerçekleştirdiği aşamalarda sadece hizmetin yeterli personel ile telafi edilmesi veya denetimlerin yeterli personel ile tekrarlanması ile sınırlıdır. BEC kendi süreçlerine uymazlık oluştuğunu tespit etmesi doğrultusunda bir denetimin yenilenmesi gerektiği durumlarda bu denetimleri bedelsiz olarak yeniler. Bu kapsamda BEC’ in parasal bir yükümlülüğü mevzu bahis değildir. Faaliyetlerin devamında aynı eksiklik söz konusu olduğunda firmanın ödemeyi azaltma yada anlaşmayı feshetme hakkı doğar.

BEC belgelendirme faaliyetleri esnasında 3. tarafların zararına neden olabilecek ya da sonuçlanabilecek risklere karşı “Mesleki Sorumluluk Sigortası”na sahip olup, sorumluluğuna ilişkin kapsam ve limitler burada belirtilmektedir. Düzenlenen belgelerin üçüncü taraflarca tanınmaması durumunda BEC’ in hiçbir sorumluluğu bulunmamaktadır.

6.4.2 Firmanın Görev Ve Sorumlulukları

Kalite Yönetim Sisteminin işletimine yönelik olarak firma, BEC’ den almış olduğu her türlü yazılı ve sözlü bilgi ve talimata uymakla yükümlüdür. Firma kurmuş olduğu kalite yönetim sisteminin uygulanması ve süreliliğinin sağlanması amacı ile bir yönetim temsilcisi atamakla, ayrıca çalışma saatlerinde denetim ekibinin gerekli tüm alanlara girişine olanak sağlamakla ayrıca belge kapsamında yer alan ürün / hizmete ilişkin KYS standardı dışında, mevcut yasal gereksinim ya da özel isteklerin de sağlandığını garanti altına almakla yükümlüdür.

Firma belgelendirildikten sonra kalite yönetim sisteminde olabilecek değişikliklerden ve sistemi etkileyecek organizasyonel değişikliklerden BEC’ i vakit geçirmeden haberdar etmelidir. KYS dokümanlarında yapılan değişikliklerin kontrollü kopyası BEC’ e ulaştırılmalıdır. Yapılan değişikliklerin sisteme etkisinin değerlendirilmesi amacı ile BEC gerektiğinde bedeli mukabilinde ilave denetim gerçekleştirir. Firma ayrıca belge kapsamında müşteri ya da üçüncü taraflardan ulaşan itiraz ya da şikayetleri BEC’ e bildirmelidir.

6.4.3 Belgenin Kullanımı

Belge sahibi firma, belgesini ve belge işaretini “ BEC Markasının Kullanılmasına ilişkin Kurallar prosedürü ” çerçevesinde ticari amaçla kırtasiye ve reklam malzemelerinde, antetli kağıt ve kartvizitlerde (yalnızca BEC KYS işaretini) ve belge kapsamında yer alan bilgisayar yazılımlarında kullanma hakkına sahiptir. Firmanın ayrıca ilgili standarda uygun olarak kurulmuş denetlenmiş belgelendirilmiş ve işletilmekte olan bir kalite yönetim sistemine sahip olduğu belge kapsamının açıkça ifade edilmesi koşulu ile her tanıtım aracında kullanılabilir.

6.4.4 Belgenin Yanlış Kullanımı



Belgenin düzenlenmesinden sonra BEC firmayı belgenin kullanımı konusunda izlemeye alır. Bu kapsamda basın, yayın ve medyada yer alan veriler incelenir, periyodik denetimlerle izlenir. Ayrıca müşterilerden gelen şikayetler incelenir ve “BEC Markasının Kullanılmasına ilişkin Kurallar prosedürü” ne aykırı durum tespit edildiğinde derhal düzeltici faaliyet gerçekleştirilmesi talep edilir. Belirlenen süre zarfında düzeltici faaliyetlerin gerçekleştirilmemesi durumunda BEC’ ce aşağıda sıralanan faaliyetler uygulamaya konulur.

- İlgili akreditasyon kuruluşu bilgilendirilir,
- Düzenlenmiş olan belgenin iptal edildiği kamuoyuna duyurulur,
- Yasal takibat başlatılması için gerekli girişimlerde bulunulur.

6.4.5 Belgenin Askıya Alınması

KYS belgesi aşağıdaki koşulların oluşması durumunda üç ayı aşmamak kaydı ile askıya alınır:

- “BEC Belgelendirme ve Yürütülmesi Hizmeti Anlaşması”nın iptali gerektirmeyecek şekilde ihlal edilmesi ,
- Denetimler esnasında tespit edilen ve belirlenmiş süre içerisinde giderilmemiş uygunsuzluklar bulunması,
- Denetim kapsamında yer alan ürün/hizmete ilişkin KYS standardı dışında yer alan gereksinim ya da yasal zorunlulukların (örneğin: işçi sağlığı ve iş güvenliği tüzüğü veya ilgili ürün ya da hizmetin gerektirdiği özel istekler gibi) yerine getirilmediğinin tespiti.
- BEC Marka ve Markalarının yanlış kullanımı,
- Belgelendirme kurallarına uyulmaması,
- KYS kapsamında ve/veya firma organizasyonunda gerçekleştirilmiş önemli değişikliklerin BEC’ e bildirilmemesi,
- KYS ’ nin dokümanite edildiği ve denetlendiği şekilde uygulanmaması,
- BEC tarafından KYS’ de, ya da sisteme olumsuz etkileri olacağı kanaati oluşan durumların tespit edilmesi.
- Belgeli müşterinin kendi gönüllü talebi.
- Belgeli müşterinin gözetim denetimlerinin gerekli sıklıkta yapılmasına izin vermemesi
- Belgeli müşterinin yönetim sisteminin; etkili olma şartları dahil olmak üzere, belgelendirme şartlarını karşılamada devamlı ve ciddi bir şekilde başarısız olması

Belgenin askıya alındığı ve askıya alma işlemi kaldırıldığı firmaya yazılı olarak bildirilir. belgenin askıya alınma kararı Belgelendirme Komitesi’nce alınır. BEC gerekli gördüğünde askıya alma süresini bir kez daha olmak üzere en çok 3 ay daha uzatabilir. Ayrıca firma talebi üzerine, makul gerekçeler bulunması kaydı ile KYS belgesi BEC tarafından 6 ayı aşmamak üzere askıya alınabilir.

6.4.6 Belgenin Askıdan İndirilmesi

Bu prosedürün 6.4.5 maddesine göre belgesi askıya alınan firmalar, askıya alma gerekçelerinin ortadan kalktığını yazılı olarak BEC ‘ e bildirirler. Askıya alma gerekçesinin ortadan kalktığının teyidi amacı ile askıya alma sebebinin özelliğine bağlı olarak doküman bazında veya KYS ile ilgili gözlem için firmada BEC tarafından denetim yapılır. Askıdan indirilme kapsamında gerçekleştirilen denetimin tipi, içeriği ve süresi, belgeyi askıya alma gerekçesine bağlı olarak Sistem Belgelendirme Bölüm Müdürü tarafından belirlenir. Bu süre periyodik denetim süresinden az belgelendirme denetimi süresinden fazla olamaz. Denetim sonunda uygunluğu doğrulana firmanın belgesi



belgelendirme prosedürüne uygun olarak belgelendirme komitesi tarafından askıdan indirilir. Askıya alma gerekçelerinin ortadan kalkmadığı durumlarda bu prosedürün 6.4.7 maddesi uygulanır.

6.4.7 Belgenin İptal Edilmesi ve Sonuçları

Belge aşağıdaki koşulların oluşması durumunda iptal edilir.

- Firmanın madde 6.4.5'te belirtilen askıya alma koşullarını kabul etmemesi,
- Firmanın askıya alma gerekçelerini ortadan kaldırmaması,
- Askıya almanın uygun olmadığı durumlarda.
- Belge ve diğer denetim ücretlerinin ve masraflarını ödenmemesi,
- Belgelendirme taleplerinin ret edileceği durumların ortaya çıkması

Belgenin iptal edilmesi durumunda firmanın aşağıda belirtilen yükümlüklerini yerine getirmesi gereklidir:

- BEC Markasının kullanımının durdurulması,
- İptal edilen belge kapsamındaki her tür haktan vazgeçilmesi,
- Ödenmemiş belge ve diğer ücretlerin ödenmesi,

Belgenin iptalinin takiben bir ay içerisinde firmanın belge işaretinin her tür yazışma ve tanıtım materyalinden çıkarması gerekmektedir, aksi takdirde,

- İlgili akreditasyon kuruluşu ile gerekli hallerde diğer belgelendirme kuruluşlarına ve kamu ve özel kuruluşlara duyurulur.
- Çeşitli yayın organlarında ve/veya www.bec.com.tr internet adresinde ilgili firmanın belgeyi anlaşma kurallarını ihlal ederek illegal olarak kullandığını duyurulur.
- Bu yüzden oluşacak maddi ve manevi zararların giderilmesi için yasal yollara başvurulur,
- Ayrıca firmanın belge yenileme talebinde bulunmaması, belge kapsamındaki ürün/hizmet üretiminin durdurulması veya firmanın kapanması durumunda belge iptal edilerek “Belgesi askıya alınan ve iptal edilen firmalar listesi” ile kamuoyuna duyurulur.

6.4.8 BEC Belgelendirme Sisteminde Olabilecek Değişiklikler

BEC, belgelendirme sisteminde (standart prosedürler veya kurallarda) meydana gelebilecek önemli değişiklikleri, en kısa zamanda BEC' den belgeli firmalara duyurmakla yükümlüdür. BEC, belgelendirme kurallarında yapmayı amaçladığı, herhangi bir değişikliği, değişikliğin kesin şekline ve yürürlüğe girme tarihine karar vermeden önce ilgili tarafların görüşlerini alarak yürürlüğe girme tarihinden en az 1 ay önce ilan eder, Değiştirilmiş kurallar hakkında karar alınmasını ve bunların yayınlanmasını takiben BEC, 30 gün içerisinde belgelendirilmiş müşterinin kendi prosedürlerinde gerekli düzenlemelerini yapmalarını sağlar. Bu amaçla web sayfası , e-posta gibi araçlar kullanılabilir.



6.4.9 BEC' den Belgeli Firmaların İlan Edilmesi

BEC, belgeli firmaların bir listesini tutarak, ayda bir defa revize etmekle ve istek üzerine ilgili taraflara göndermekle yükümlüdür. Ayrıca BEC uygun durumlarda ve müşterinin aksine bir yazılı talebi olmadığı hallerde belgeli firmaların durumlarının internet sayfası üzerinden belirli şartlarda sorgulanmasını sağlar.

6.4.10 Belgelendirilmiş müşteriler hakkında kayıtlar

BEC, KYS belgelendirmesi kapsamında gerçekleştirdiği faaliyetlerle ilgili olarak aşağıda belirtilen kayıtları belge geçerlilik süresince saklamakla yükümlüdür.

- a) Başvuru bilgileri ve ilk, gözetim ve yeniden belgelendirme tetkik raporları,
- b) Tetkikçi zamanını belirleme gerekçesine ilişkin kayıtlar
- c) Düzeltme ve düzeltici faaliyetlerin doğrulanması,
- d) İtirazların, şikâyetlerin ve bunu takip eden düzeltme ve düzeltici faaliyetlerin kayıtları,
- e) Uygulanabilir olduğunda, komite müzakereleri ve kararları,
- f) Belgelendirme kararlarının dokümantasyonu,
- g) ürün, proses veya uygulanabilir olduğunda hizmet ile ilgili olarak belgelendirme kapsamı dâhil olmak üzere belgelendirme dokümanlarının kayıtları.
- h) Belgelendirmenin güvenilirliğini sağlamak için, tetkikçilerin ve teknik uzmanların yeterliliklerini kanıtlayacak kayıtlar
- i) Belgelendirme anlaşması
- j) Birden fazla alanda faaliyet gösteren kuruluşlar için numune seçme metodu.

6.4.11 Gizlilik

BEC, belgelendirme kapsamında firmalara ilişkin elde ettiği her türlü belge ve bilgiyi son derece gizli muhafaza eder ve BEC' i akredite eden kuruluşlar hariç hiçbir koşulda üçüncü taraflara göstermez. BEC, yasal olarak zorunlu haller dışında hiçbir bilgiyi müşterinin yazılı izni olmaksızın üçüncü taraflara vermez, zorunlu el koymalarda ise müşterilerini bilgilendirir.