

1-AMAÇ:

Bu talimatın amacı; **ISO 9001:2008**, ISO 14001:2004, ISO 22000:2005 gibi yönetim sistemlerinin belgelendirme süreçleri ile ilgili kavramları ve belgelendirme süreçlerine ait uygulamaları açıklamaktır.

2-UYGULAMA DETAYI:

Belgelendirme kuruluşu

Yayınlanan sistem standartlarına ve sistemde gerekli olan herhangi bir ek dokümanlara göre müşterilerin sistemini denetleyen, belgelendiren üçüncü taraf kuruluş. ARTIBEL KALİTE SİSTEM BELGELENDİRME VE EĞİTİM HİZMETLERİ LTD. ŞTİ. Belgelendirme kuruluşu ticari unvanıdır. Artibel' in markası **ARTIBEL SYSTEM**



CERTIFICATION olup bundan sonraki tanımlamalarda kısaca ARTIBEL olarak anılacaktır.

Müşteri

Ürün, proses ve hizmetin sunulmasından sorumlu olan ve kalite güvencesi uygulaması sağlayabilecek taraf.

Kalite yönetim sistemi

Bir kuruluşu kalite bakımından idare ve kontrol için gerekli yönetim sistemi

Çevre Yönetim Sistemi

Bir kuruluşu çevresel boyutları bakımından idare ve kontrol için gerekli yönetim sistemi

İş sağlığı ve Güvenliği Sistemi

Bir kuruluşu iş sağlığı ve güvenliği bakımından idare ve kontrol için gerekli yönetim sistemi

Gıda Güvenliği Sistemi

Bir kuruluşu gıda güvenliği bakımından idare ve kontrol için gerekli yönetim sistemi

ISO 9000 Serisi

Kalite yönetim sistem standartları

ISO 9001:2008

Kalite yönetim sistem standardı

ISO 14001:2004

Çevre yönetim standardı

ISO 22000:2005

Gıda güvenliği standardı

TS/ISO 16949

Otomotive sektörü için özel şartlar

OHSAS 18001

İş sağlığı ve güvenliği standardı

Kılavuz dokümanlar :Endüstri tarafından geliştirilmiş o alanda faaliyet gösteren firmaların ortak faydası için denetim standardına yardımcı olacak dokümanlardır.

Belgelendirme :Ürünlerle, proseslerle, sistemlerle veya kişilerle ilgili üçüncü taraf doğruluk beyanı

Akreditasyon :Bir uygunluk değerlendirme kuruluşu ile ilgili olarak, belirli uygunluk değerlendirme işlerini yapmaya yeterli olduğunu resmi olarak ifade ederek gösteren üçüncü taraf doğruluk beyanı.

Belgelendirilmiş organizasyon : Yönetim sistemin tamamının ya da bir parçasının kalite belgesi almaya hak kazanmış olması.

Başvuran : Sistemin bütünü ya da bir parçası için sistem belgesi almak için başvuran ve henüz sertifikaya sahip olmayan anlamındadır.

Onay: Genel Müdür

T-09/15.11.2009/Rev.03/Sayfa 1/9

Sertifika/Sistem Belgesi : Belirlenmiş sistem standardına ve sistemde gerekli olan herhangi bir ek dokümana göre sistem uygunluğunu gösteren, kuruluş adına düzenlenmiş geçerlilik süresi 3 yıl olan dokümandır.

Belgelendirme sistemi: Belgelendirmenin yapılması ve sürekliliğinin takibi için denetlenmesine yönelik bu standardın şartlarını karşılayacak yapıda şirketimizin oluşturduğu proses ve yönetim kuralları olan sistem.

Askıya Alma : Belirlenmiş doğruluk beyanı kapsamının tamamı veya bir kısmı için uygunluk durumunun geçici olarak iptal edilmesi.

Komite : Ortaklar Kurulu tarafından tarafsızlık ve bağımsızlığın sağlanması amacıyla yönelik oluşturulmuş, çalışma usul ve esasları belirlenmiş olan komitelerdir. Tarafsızlığı koruma komitesi ve itiraz ve şikâyet komiteleri olmak üzere iki komite oluşturulmuştur.

Tarafsızlığı Sağlama Komitesi; tarafsızlık politikalarını izleyen ve bunları değerlendirerek üst yönetime tavsiyelerini bildiren komitedir.

Şikâyet ve İtiraz Komitesi; Yönetim Sistemlerinin Belgelendirme faaliyetleri ve bu faaliyetler sonucu alınan kararlar ile ilgili şikâyet ve itirazları değerlendirerek karara bağlamaya yetkilidir.

1. BAŞVURU

1.1. Teklif istek formunun doldurulması ve şirketimize iletilmesi ile belgelendirme süreci başlar. ISO 14001 başvurularında ayrıca Çevre Başvuru Bilgi Formu, ISO 22000 başvurularında ISO 22000 Gıda Güvenliği Başvuru Bilgi formlarının kuruluş tarafından düzenlenmesi gerekmektedir.

1.2. Başvuru www.artibel.com.tr adresinde Belge Başvuru bölümündeki form kullanılarak da yapılabilir.

1.3. Başvurunun dikkate alınabilmesi için başvuru dokümanlarının eksiksiz doldurulması gerekmektedir.

2. BAŞVURUNUN DEĞERLENDİRİLMESİ


2.1. Operasyon müdürlüğüne bağlı planlama bölümü tarafından akreditasyon ve şirket prosedürlerine uygun olarak başvuru değerlendirilir. Başvuru ön değerlendirmesinde tespit edilen eksiklikler firmaya bildirilir. (örneğin; çevre başvurularında çevre başvuru bilgi formunun düzenlenmemesi, şantiyeli / projeli firmalarda taşeron, mevsimlik işçi vb. çalışan sayılarının belirtilmemesi gibi)

3. TEKLİF

3.1. Yapılan değerlendirmeler sonucunda planlama bölümü tarafından EA/NACE sınıfı (kapsam), ISO 22000 için gıda kategorisi, denetim süresi, akreditasyon kuralları vb. hususları içeren teklif/sözleşme formu düzenlenerek kuruluşa iletilir.

3.2. Kuruluşun başvurusu kapsamında verilen teklifin geçerliliği **3 aydır**. Sözleşme onayı ile birlikte **6 ay** içinde belgelendirme tetkiki kabul edilmeyerek ertelenir ise kuruluşun başvuru / sözleşmesi iptal edilir.

4. SÖZLEŞME

4.1.  teklif/sözleşme formu müşteri tarafından kabul edildiği zaman son sayfası imzalanır ve diğer sayfaları paraf atılınca sözleşmeye dönüşür.

BAŞVURUNUN İPTALİ

4.2. Sözleşme onay tarihi itibari ile 1. aşama denetimi (saha) **6 ay** içinde kuruluş tarafından kabul edilmez veya 1. Aşama denetiminde (saha veya masa başı) itibaren **6 ay** içinde belgelendirme denetimi kuruluş tarafından kabul edilmeyerek ertelenir ise kuruluşun başvurusu / sözleşmesi iptal edilir. Başvurusu düşen kuruluşun yeniden müracaatı, yeni müracaat olarak değerlendirilir, eski müracaat numaraları iptal edilerek yeni teklif numarası açılır.

5. DENETİM PLANLAMA

5.1. Kuruluş tarafından teklifin kabul edilmesi ile beraber denetim ile ilgili gerçekleştirilecek faaliyetler 1. Aşama Tetkik (Masa Başı), 1. Aşama Tetkik (Saha), Belgelendirme (2. Aşama), Belge Yenileme olarak planlanır.

5.2. Planlama bölümü tarafından sözleşme onayı yapılan müşteri kuruluşlardan denetimden en az **7 gün** önce Kalite el kitabı, Prosedürler vb. proses dokümanları basılı kopya veya elektronik kopya olarak göndermeleri talep edilir. Doküman gelme süresinde azalma olduğunda artibel denetim tarihini değiştirme hakkını saklı tutar. 1. Aşama denetiminin yapılabilmesi için **yönetimin gözden geçirmesi ve iç tetkikler yapılmış olması şartıyla** firmanın yönetim sistemini minimum **2 ay** uyguluyor olması esastır. Firmalar tarafından gönderilen kalite el kitabı, prosedürler gibi dokümanların ilgili başdenetçiye teslimi planlama bölümü tarafından yapılır. Dokümanlar gizlilik ilkesine göre işlem görür.

6. DENETİM EKİBİ SEÇİMİ

6.1. Denetim için EA/NACE koduna, ISO 22000 için gıda kategorisine uygun olan ekip seçimi Operasyon Müdürlüğü tarafından yapılır. Her denetim için bir baş denetçi ekip lideri olarak seçilir. 1. Aşama ve 2. Aşama denetim ekip seçimleri ve atanması ayrı ayrı yapılır.

6.2. Denetleme kapsamına göre gerekli görülmesi durumunda denetim ekibine destek amacı ile bir veya daha fazla uzman da dahil edilebilir. Uzmanlar denetimin tümünde yer alabileceği gibi bir kısmında da yer alabilirler. Açılış ve kapanış toplantılarına katılmaları da zorunlu değildir. Teknik uzmanlar ekip içerisinde bağımsız bir denetleme işlevi gerçekleştirmezler.

6.3. Denetim ekibine girecek olan denetçi ;

6.3.1. Daha önce danışmanlık hizmeti verdikleri alanlar, son **2 yıl** içerisinde profesyonel çalışmış oldukları alanlar,

6.3.2. Arkadaşlık, dostluk ilişkisi bulunan alanlar ve benzeri ise denetime atanmazlar.

7. DENETİM

7.1. Belgelendirme Denetimleri; 2 aşamalı olarak yapılır. 1. aşama denetimler başvuru standard ve başvuru kuruluşun risk gurubuna göre masa başında veya kuruluşun sahasında gerçekleştirilebilir. Ancak 1. aşama denetimi sırasında uygunsuzluk tespit edildiği takdirde, tespit edilen uygunsuzluğun kapatılması için öngörülen süre sonuna kadar Belgelendirme (2. aşama) denetimi gerçekleştirilmez.

7.2. Gözetim Denetimleri; **3 yıllık** belgelendirme sürecindeki sistemin uygunluğunun izlenmesine yönelik yapılır. **12 ay** içerisinde en az bir defa ara denetimler gerçekleştirilir.

7.3. Belge yenileme denetimleri; **3 yıllık** belge süresi boyunca ara denetimlerde tüm sistem elemanlarının her denetimde hepsine bakılmadığı için **3 yılın** sonunda tüm sistemin bir bütün olarak denetlenmesi gerekmektedir.

7.4. BELGELENDİRME DENETİMLERİ

7.4.1. Masa Başında Yapılacak 1. Aşama Belgelendirme Denetimleri

7.4.1.1. ISO 9001 belgelendirme denetimlerinde düşük ve orta risk guruplarında,

7.4.1.2. ISO 14001 belgelendirme denetimlerinde sınırlı ve düşük risk guruplarında,

7.4.1.3. OHSAS 18001 İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemi belgelendirme denetimlerinin tümünde, 1. Aşama denetimleri masa başında yapılabilir.

7.4.2. Sahada Yapılacak 1. Aşama Denetimler

7.4.2.1. ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi belgelendirme denetimlerinde yüksek ve en yüksek risk guruplarında,

7.4.2.2. ISO 14001 Çevre Yönetim Sistemi belgelendirme denetimlerinde özel, orta ve yüksek risk guruplarında,

7.4.2.3. ISO 22000 Gıda Güvenliği Yönetim Sistemi belgelendirme denetimlerinin tümünde 1. aşama denetimleri sahada yapılır.

Onay: Genel Müdür

T-09/15.11.2009/Rev.03/Sayfa 3/9

7.4.3. Denetimler açılış toplantısı, denetim, değerlendirme ve kapanış toplantısı bölümlerinden oluşur.

7.4.4. Açılış ve kapanış toplantıları başdenetçi tarafından yürütülür.

7.4.5. Toplantılar Üst yönetim, birim yöneticileri ve denetim heyeti katılımı ile gerçekleşir. Açılış toplantısında tetkikin amaçları, hedefleri, metotları ve benzeri hususları görüşülür. Kapanış toplantısı denetim sonunda denetim bulgularının görüşülmesi, varsa uygunsuzlukların anlaşılmasına vb. yönelik yapılır.

7.4.6. Denetim; kuruluş tarafından yapılan başvuru kapsamı ve standardına göre firma yönetim sistemi dokümanları ve kayıtların incelenmesi ve ilgili personeller ile görüşmeler vb. şeklinde gerçekleştirilir.

7.4.7. Denetimin sağlıklı yapılmasını etkileyebilecek sıkıntılar, güçlüklerin olması durumunda, başdenetçi tarafından konu yönetim temsilcisine iletilir.

7.4.8. Kuruluşlar, yönetim sisteminin değerlendirilmesine ilişkin tüm faaliyetlerini denetim görevlilerine bildirmekle, onların isteyeceği bilgileri doğru ve zamanında vermekle, çalışmalarında her türlü kolaylığı sağlamakla yükümlüdür.

7.5. GÖZETİM DENETİMLERİ

7.5.1. İlk belgelendirme denetimi ile yeniden belgelendirme denetimi arasında geçen süre **3 yıllıktır. 3 yıllık** çevrim döngüsünde en az 2 gözetim denetimi yapılır. İlk ve yeniden belgelendirme denetimleri arasında geçen **3 yıllık** çevrim döngüsünde belgelendirme yapılan müşterinin ilgili yönetim sistem uygulaması gözetime tabi tutulmaktadır.

7.5.2. Gözetim denetimlerinin tarihi belgelendirme denetim tarihinin son günü esas alınarak 12 ay içerisinde yapılır.

7.5.3. **3 yıllık** belgelendirme süresi döneminde tüm sistem elemanlarının en az **1 kez** denetlenmesi yeterli görülür ancak her gözetim denetiminde iç denetimler, yönetimin gözden geçirmesi mutlaka denetlenir.

7.5.4. Gözetim denetimlerinde **mojör** uygunsuzlukların olması belgenin askıya alınma sebebidir. Minör uygunsuzluklarda belge devamı sağlanır ancak firma tarafından düzeltici faaliyet planlaması görülür.

7.5.5. Majör uygunsuzluğun kapatma süresi 3 aydır. 3 ayın sonunda kuruluş tarafından yapılamayan düzeltici faaliyetlerde geçerli sebepler kuruluş tarafından gösterilemezse belge iptal edilir. Haklı gerekçeler olması halinde 3 aylık ek süre tanınabilir.

7.6. İlk gözetim denetimi dışındaki gözetim denetimi için kuruluşlardan gelen erteleme talepleri gerekçesi belirtilmiş olmak kaydı ile (örneğin Fuar, Konferans, İş Gezisi, Geçici Sağlık Sorunları, Geçici Olarak Üretim ve Hizmetin Durması gibi) Belgelendirme Müdürü tarafından değerlendirilerek, en fazla **3 aya** kadar ertelenebilir. Ertelene durumunda yapılan gözetim denetimine ait tarih, bir sonraki denetim tarihini bağlamaz.

7.7. YENİDEN BELGELENDİRME / BELGE YENİLEME

7.7.1. Yeniden belgelendirme denetimleri tüm sistemin yeniden denetlenmesi amacı ile yapılır ve planlanır. **3 yıllık** belge süresi boyunca ara denetimlerde tüm sistem elemanlarının her denetimde hepsine bakılmadığı için **3 yılın** sonunda tüm sistemin bir bütün olarak denetlenmesi gerekmektedir.

7.7.2. Yeniden belgelendirmede ilgili standardın tüm maddelerinin denetlenmesi ve belgelendirme kapsamında bulunan tüm proses ve faaliyetlerin denetlenmesi gerekir.

7.7.3. Yeniden belgelendirme denetimlerinde, kuruluş yönetim sisteminin devam eden uygunluğu, etkinliği ve şartları yerine getirmedeki sürekliliğinin tekrar belirlenmesi ve teyit edilmesi amaçlanır.

7.7.4. Belge bitiş tarihinden 3 ay önce artibel ofis tarafından kuruluş aranarak yeni teklif/sözleşmenin oluşturulmasına yönelik çalışmalar başlatılır.

7.7.5. Yeniden belgelendirme denetimlerinde uygunsuzlukların kapatılma süresi **3 aydır**. Zamanında kapatılmayan uygunsuzluklarda kuruluşa ilk belgelendirme prosedürü uygulanır.

7.8. KAPSAM DEĞİŞİKLİĞİ

7.8.1. Değişiklik talepleri yazılı olarak kuruluştan alınır. Kapsam değişikliği denetimlerinde, doküman incelemesi yapılır ve bulgular raporlanır.

7.8.2. Denetim sonucunda Belgelendirme Karar Prosedürü doğrultusunda kapsam genişletme veya daraltmaya karar verilir ise, eski belge kuruluştan geri istenerek yeni belge hazırlanır.

7.9. ÖZEL DENETİM

7.9.1. Belgelendirme (ilk denetim), gözetim, belge yenileme ve takip denetimi dışında yapılan denetim türüdür. Kuruluş tarafından belgenin veya logonun haksız kullanılması, yönetim sistemi ile ilgili iletilen müşteri şikâyetleri gibi durumlarda artıbel denetim yapma hakkını kullanır.

7.9.2. Denetimin kapsam ve kriterleri belgelendirme müdürü, operasyon müdürü ve atanan baş denetçi tarafından gözden geçirilerek belirlenir. Bu durum şartlara bağlı olarak tam, kısmi veya sadece bir proses / bölüm olabilir.

7.10. ADRES DEĞİŞİKLİĞİ

7.10.1. Kuruluştan adres değişikliğinin gerektirdiği dokümantasyon değişiklikleri alınır. Üretim sektörü için yeni başvuru gibi değerlendirilerek tekrar denetim yapılır. Hizmet sektöründe ise; adres değişikliğinin standardın hangi maddelerini etkilediği düşünülerek (alt yapı ve çalışma ortamı dikkate alınarak) denetim planlaması Belgelendirme Müdürü / Operasyon Müdürü tarafından gerçekleştirilir.

7.10.2. Çevre, İş Güvenliği ve Gıda Güvenliği sistem belgelerinde adres değişikliği mutlaka yeniden denetlemeyi gerektirir. Bunun tek istisnası daha önceki denetimlerde değişiklik yapılan son adresin denetlenmiş olmasıdır.

7.11. UNVAN DEĞİŞİKLİĞİ

7.11.1. Organizasyon bir dilekçe ve Ek inde değişikliği gösteren dokümanlarla (ticaret gazetesi vb. gibi) başvuru yapması istenir. Belgelendirme karar prosedürüne göre karar verilerek yeni belge ve sözleşme gibi diğer dokümanlar yeni unvan adına hazırlanır. Eski belge alınarak yenisi verilir.

8. BELGELENDİRMEİN BAĞIMSIZLIĞI VE TARAFSIZLIĞI

8.1. Şirketimiz tarafından yapılan belgelendirmelerde finansal konular dâhil tam bağımsızlık ve tarafsızlık esastır ve aşağıdaki anlatıldığı gibi sağlanır.

8.2. Belgelendirme kararları belgelendirme müdürü tarafından belgelendirme karar prosedürüne göre alınır.

8.3. Şirketimiz tarafından yapılacak herhangi bir denetim ile ilgili denetçi/baş denetçi veya uzmanların geçmiş olan son iki yıl boyunca yapılacak denetim faaliyeti ile ilgili herhangi bir profesyonel ilişkisinin olmaması esastır. Bu durum denetim yapılmadan önce denetçi ile yapılan sözleşme ile güvence altına alınır. Bu kurala aykırı her hangi bir durumun tespit edilmiş olması konu ile ilgili denetçi/baş denetçi veya uzmanın görevine son vermeyi gerektirir.

8.4. Denetçi/Baş denetçi ve Uzman ataması ile ilgili olarak belgelendirme talebinde bulunan kuruluşun denetim öncesinde teyidi alınarak denetim ekibinin rekabet şartları ve etiği ile ilgili çelişki oluşturmayacak şekilde seçilmesi sağlanır.

9. BELGELENDİRMEİN YETERLİLİĞİ

9.1. Şirketimiz akredite olduğu konularda sadece ilgili akreditasyon kurumu tarafından yeterliliği kabul edilen denetçiler veya uzmanlar kullanacaktır.

9.2. Akredite olmayan konularda bu şart aranmamak ile birlikte genel yaklaşıma uygun ve IAF kurallarına uygun şirketimiz prosedür ve talimatlarında verilen yaklaşımdan sapmayan denetçiler veya uzmanlar kullanılabilir.

9.3. Yapılan belgelendirmelerin uluslararası geçerliliği şirketimiz için önemlidir ve bu konuda uygun olan akreditasyon kurumları ile çalışılır.

9.4. Şirketimiz ilgili konu ve sektörde yeterli ve yetkin Denetçi veya uzman bulamıyor ise belgelendirme yapmaz.

10. BELGELENDİRMENİN SÜREKLİLİĞİ

10.1. Şirketimiz yapmış olduğu belgelendirmenin sürekliliğini sağlamak ile ilgili tüm tedbirleri alır. Belgelendirme denetiminden sonra süreklilik ile ilgili bir endişe oluşması durumunda Belgelendirme Müdürü veya Başdenetçi tarafından ara denetim tarihinin öne çekilmesi şartı getirilebilir.

10.2. Belge verilen firma ile ilgili sözleşmedeki finansal şartlar ne olursa olsun şirketimiz gerekli maliyetleri ve para kaybını göz önüne alarak denetimi gerçekleştirir.

10.3. Şirketimiz müşteri devamlılığı ve kalıcılığına önem verir, bu konuyu politika ve hedef seviyesinde Operasyon Müdürünün bir sorumluluğu olarak izler. Bu konudaki yaklaşımını sergilemek için müşterilerine promosyon, plaket, ödül gibi faaliyetler de bulunur.

10.4. Belgelendirilen kuruluşların denetim performansları takip edilir ve gerektiğinde düzeltici faaliyet açılır.

10.5. Başvuru sahibinin ilgili yönetim sistemi standartlarına uyumunda ve bu standartların sürekliliğinin devam ettirilmesindeki yeteneği belgelendirme karar prosedürü kurallarına göre tatmin edici bulunursa ve gerçekten faaliyet gösteren bir kuruluş ise sertifika kurallarının gerektirdiği koşul ve şartlara göre sertifika verilmesine karar verilir, bununla beraber sertifikanın mülkiyet hakkı şirketimizde kalır. Sertifikalar tescilin yapıldığı andan itibaren 3 yıllık bir süre için geçerlidir.

10.6. Kuruluşun sertifikanın yenilenmesini istememesi halinde bu istek yazılı olarak sertifikanın bitiş tarihinden en az 2 ay önce şirketimize bildirilmelidir.

11. ASKIYA ALMA

11.1. Sözleşme yükümlülüklerinin yerine getirilmemesi,

11.2. Denetimler sonucunda majör (büyük) uygunsuzluk bulunması,

11.3. Denetimler sonucunda minör (küçük) uygunsuzluklar bulunması,

11.4. Belge verilen adreslerdeki değişiklikten dolayı faaliyete ara verilmesi, Grev, lokavt, tabii afetler, vb. sebeplerden üretimin durması,

11.5. Logo kullanım şartlarına uyulmaması,

11.6. Kuruluşun belirlenen düzeltici faaliyetleri öngörülen süre içerisinde (**en fazla 3 ay**) yerine getirmemesi,

11.7. Belgelendirme denetim tarihi esas alınarak kuruluşun gözetim denetim tarihini erteleme süresinin **3 ay** geçmesi,

11.8. Müşteri kuruluş isteği durumlarında belge askıya alınır.

11.9. Kuruluş, belgenin askıya alınma kararının tebliğinden itibaren belge ve logo kullanımını durdurur.

11.10. Kuruluş, belge ve eklerini en geç **1 ay** içerisinde artibel ofise iade eder. İade etmediği takdirde kuruluş uyarılır, uyarı dikkate alınmaz ise kanuni işlem başlatılabilir. Kuruluş belgesini, ekini veya sözleşmesini kaybettiğini beyan ediyorsa yayınlanmış kayıp ilanını bir dilekçe ile artibel ofise bildirmesi istenir.

11.11. Askıya alma süresince, kuruluş belgeye ait haklardan faydalanamaz.

11.12. Belgenin askıya alınma nedeninin giderildiği (yapılacak olan denetimlerde, doküman inceleme ile vb.) kanıtlandığında, belgelendirme karar prosedürü kararı ile belge askıdan kaldırılır.

11.13. Belgenin askıda kalma süresi en fazla **6 aydır**.

11.14. Kuruluşun logo kullanım şartlarına uymaması nedeniyle belge askıya alınmış ise logo kullanım şartlarının uygun hale getirildiği kuruluş tarafından beyan edildiği takdirde bu evraklar Belgelendirme Müdürüne sunulur ve denetim yapılmaksızın belgelendirme karar prosedürüne göre sözleşmesi askıdan kaldırılabilir.

11.15. Eğer kuruluş birden fazla standarttan belgeli ise ve belgenin askıya alınması sadece bir standart ile ilgili ise diğer belgeler bu askıya almadan etkilenmez.

12. BELGE İPTALI

- 12.1. Askı süresi (**en fazla 6 ay**) sonuna kadar müşteri kuruluşun denetimin gerçekleştirilmesine izin vermemesi,
- 12.2. Askı halinin kaldırılması için gerçekleştirilen faaliyetlerde (denetim, doküman inceleme vb.) kuruluşun uygunsuzluklarını öngörülen sürelerde kapatmaması,
- 12.3. Belgenin geçerlilik süresi içinde, yapılan denetimlerde kuruluşun yönetim sisteminin uygunluğunu tamamen yitirdiğinin tespit edilmesi,
- 12.4. Belgenin yanıltıcı ve haksız kullanımı,
- 12.5. Kuruluşun Yönetim Sistemi Belgesini kapsamında belirtilen ürün veya hizmetten farklı alanlarda kullanması,
- 12.6. Kuruluşa ait tüzel kişiliğın değişmesi,
- 12.7. Kuruluşun denetimleri sırasında eksik ve yanıltıcı bilgi vermesi,
- 12.8. Sözleşme kapsamındaki ücretlerin ödenmemesi,
- 12.9. Kuruluşun iflası veya belge kapsamındaki faaliyete son vermesi,
- 12.10. Kuruluşun belgede belirtilen tesis adresinde bulunmaması,
- 12.11. Kuruluşun belge ve ekleri üzerinde tahrifat yapması,
- 12.12. Herhangi bir sebepten dolayı kuruluşun, planlama bölümü tarafından bildirilen gözetim denetim tarihini süre belirtilmeksizin erteleme talebinde bulunması veya gözetim denetiminin iptali talebinde bulunması,
- 12.13. Kuruluş talebi ile belge / sertifika iptali olabilir.
- 12.14. Belge geri alındığında bu kuruluşun adı belgeli firmalar listesinden çıkarılır.
- 12.15. Kuruluş, belgenin geri alınması ve sözleşmenin iptali kararının tebliğinden itibaren belge ve logonun kullanımını durdurur. Kuruluş, sözleşme ile kendisine verilmiş her türlü belgeyi kendisine tebliğ tarihinden itibaren en geç **15 gün** içerisinde ofise iade etmelidir.
- 12.16. Sözleşmesi iptal edilen kuruluşun yeniden başvurusunda denetim işlemleri ilk başvuruda olduğu gibi uygulanır.
- 12.17. Belge iptali durumunda Belgelendirme Müdürü kuruluşa durumu yazılı olarak itiraz prosedürü detayları ile birlikte bildirir.

13. SERTİFİKALI BİR KURULUŞUN SORUMLULUKLARI

- 13.1. Her zaman sertifika kurallarına uyulmalıdır.
- 13.2. Sistemin sürekliliği ve sürekli iyileşmeyi sağlayacak şekilde uygulanması kuruluşun sorumluluğudur. Sertifikanın geçerliliği bu uygulamanın yapılmasına bağlıdır, bu durum tarafından yapılacak gözetim denetimleri ile teyit edilecektir.
- 13.3. Kuruluş belgesini, işlerinde, tekliflerinde, ihalelerde, reklam amacıyla, ürün sorumluluğu açısından anlaşmazlıklarda, ürünün/hizmetinin başvuruya esas olan yönetim sistemi kapsamında üretildiğini/sunulduğunu göstermek üzere kullanabilir.
- 13.4. Sistem Belgesi ancak üzerinde belirtilen kapsam ve adresler için kullanılabilir.
- 13.5. Belge hiçbir şekilde başka bir kurum ya da tüzel kişiliğe devredilemez. Ancak unvan ya da tüzel kişilik değişikliklerinde kuruluşun hakim ortaklık yapısı değişmediği taktirde denetim gerekmeksizin belgelendirme karar prosedürüne göre alınacak karar ile yeni belge düzenlenir.

13.6. Sistemde başvuru sahibi/belgeli kuruluş tarafından yapılan düzenlemeler mutlaka şirketimize bildirilmelidir. Yapılan düzenleme önemli ise (örneğin bir prosedürün sistemden tamamen kaldırılması) bildirme işlemi yazılı olarak derhal yapılacaktır.

13.7. Yapılan küçük değişiklikler bir sonraki denetleme veya gözden geçirme ziyaretlerinde şirketimize bildirilmelidir. Kuruluş tarafından yapılan denetimlerde; denetim standardının uygunluğunu gösterecek yeterli objektif delillere ulaşılması için gerekli iş birliğini yapmalıdır.

13.8. Kuruluş tarafından Akreditasyon denetçilerinin (**TURKAK gibi**) bulunması durumunda gerekli kolaylıklar sağlanmalıdır.

13.9. Şirketimiz bütün sertifikalı kuruluşlarla müşteri şikâyetlerinin ve her bir şikâyetin çözümü için alınan düzeltici/önleyici faaliyetlerin sistemde kaydedilmesini önermektedir.

13.10. Logo kullanımı **Logo kullanma talimatında** belirtilen koşul ve şartlara uygun yapılmalıdır. Herhangi bir sebeple sertifikanın devamlılığı durdurulduğunda logo kullanımı derhal durdurulmalıdır.

13.11. Sertifika son bulduğunda (sebebi ne olursa olsun), logo ve logonun üzerinde bulunduğu reklam malzemeleri ile referanslarda dahil olmak üzere derhal kullanımı durdurulmalıdır.

13.12. Şirketimiz belge konusu ile ilgili herhangi bir ters durumda, özellikle suç ve dava gibi potansiyeli yüksek olan olaylar için mutlaka en kısa surede bilgilendirilmelidir.

13.13. Şirketimiz hizmetin verilmesi sürecinde masraflarını talep etme hakkına sahiptir.


14. in **SORUMLULUKLARI**

14.1. Kuruluşların denetim ziyaretlerinin takibi, ziyaret ve denetim zamanı konusunda bilgilendirme yapılması (bu ziyaretler 12 Aylık periyot içerisinde en az 1 kez) ve kuruluşta sertifika tescilinin gerekliliğinin yeterince anlaşıldığı ve bu konuda çalışıldığından emin olmak için temsilcisinin gönderilmesini; Müşteride uygulanabilir rehber bilgilerde ve standartlarda yapılan tüm değişikliklerde bilgi verilmesini ve sertifika yönetiminin görüşleri doğrultusunda ilgili işleyiş ve prosedürlerin istenilen şekilde değiştirilmesine imkân sağlayacak makul sürenin sağlanmasını,

14.2. Müşteriler hakkında halka açık olanlar haricinde tüm bilgilerin gizli tutulmasını sağlamayı,

14.3. Müşterilere ait belge kapsamındaki ürünlerle ilgili gelen tüm müşteri şikâyetlerinin bildirilmesi,

14.4. Belgeli kuruluş istenilen bu kuralların devamlılığının sürdürülmesini geçici olarak sağlayamazsa,

şirketimiz  logosunun ve diğer hakların, yeniden ilgili devamlılığın sağlanıldığı konusunda ikna olduğu ana kadar veya henüz sonuçlanmamış itiraz konusu sonuçlanan kadar kullanımının durdurulmasını talep edebilir.

14.5. Eğer Belgeli kuruluş bu kuralların devamlılığının sağlanmasında başarısız olursa belgelendirme karar prosedürüne göre belgelendirme müdürü tarafından gerekli gördüğü durumlarda; sertifikayı geri almaya, kapsamını daraltılmasına, sertifika verilmemesine veya yenileme yapılmamasına karar verebilir. Bu kararlar ve kararların alınma sebepleri kuruluşu yazılı olarak bildirilecektir.

14.6. İtiraz prosedürü, şikâyet prosedürü, sertifikasyon yönetmeliği talimatı, logo kullanma talimatı, sistem belgelendirme ücret talimatı, teklif istek formu, ISO 14001 çevre başvuru bilgi formu, ISO 22000 gıda güvenliği başvuru bilgi formu gibi belgelendirme dokümanlarında değişiklik yapma hakkına sahiptir. Söz konusu dokümanlar www.artibel.com.tr de yayınlanır. Değişiklik öncesinde kazanılmış haklar geçerli olup, dokümanlardaki son yayın tarihi esas alınır. Değişiklikler belgeli tüm kuruluşlara duyurulur.

14.7. Belge almaya hak kazanan firmaya Planlama bölümü tarafından ilgili standart kapsamında düzenlenen belge / sertifika, logo kullanma talimatı, cd içerisine kaydedilmiş artibel sistem logosu, firma ihtiyacına göre masa, gönder bayrağı ve firma adına düzenlenmiş fatura kargo ile yollanır. Ödemesini gerçekleştiren kuruluşlar artibel ofisten dokümanları elden teslim alabilir.

15. KURULUŞ TARAFINDAN ÖDENMESİ GEREKEN ÜCRETLER

15.1. Kuruluş Yönetim Sistem Belgelendirmesi ile ilgili ücretleri, yapılan sözleşmede belirtildiği şekilde ödemekle yükümlüdür. Belirtilen süre zarfında ödeme yapılmamışsa mevzuata göre işlem yapılabilir.

16. DEĞİŞİKLİKLER


16.1. Kuruluşlar organizasyonel değişiklikler, unvan değişiklikleri, adres değişiklikleri, tüzel kişilik değişiklikleri ve teklif istek formunda yer alan bilgilerden herhangi birindeki her türlü değişikliği takip eden **1 ay** içerisinde ofise bildirmek zorundadır.

16.2. Yapılan değişiklikler kapsamında;

16.2.1. Yeniden yapılanma (kuruluş üst yönetiminin değişmesi, organizasyonel değişiklikler, tüzel kişilik değişikliği, şirket evlilikleri, yönetim sistemi ve proseslerdeki büyük değişiklikler, üretim/hizmet kapsamının tamamen değişmesi)

16.3. Adres değişikliği, unvan değişikliği durumlarında kuruluşta gerektiğinde tam tetkik gerçekleştirilir ve eski belge iptal edilerek yeni belge düzenlenir.

17. GİZLİLİK

17.1.  belgelendirme faaliyetleri kapsamında elde edilen tüm belge ve bilgilere son derece gizli muamele eder ve akredite eden kuruluşlar haricinde hiçbir koşulda üçüncü taraflar ile bu bilgi, belgeler paylaşılmaz. Yasal yaptırımlar sonucunda üçüncü taraflara bilgi , belge verilmesi durumunda yine yasal kurallar çerçevesinde müşteri kuruluş bilgilendirilir. Kamunun erişimine açık olan bilgiler (www.artibel.com.tr aracılığı ile ulaşılabilen bilgiler) haricindeki tüm bilgiler gizli bilgi olarak kabul edilir. Belgeli müşteriler hakkında olabilecek şikayetlere

yönelik bilgilerde gizlilik hükümlerine göre işlem görecektir.  bünyesinde görevli tüm personel ile gizlilik hükümlerini içeren sözleşme imzalanmıştır.