

Revizyon Bilgileri			
Revizyon Tarihi	Rev. No	Sayfa No	Revizyon Açıklaması
01.07.13	00		İlk yayın
13.09.13	01	2, 9,	FM.106 eklendi. 4.2.2.3 eklemeler yapıldı. 4.3.4, 4.3.5 mad. eklendi
31.01.14	02	5, 20	4.2.2.1-6.1 mad. ve 4.4.3.3 eklemeler yapıldı.
25.02.14	03	6	4.2.2.2 Mad. eklemeler yapıldı.
04.04.14	04	8-17	4.2.2.3 -4.2.2.6 mad. eklemeler yapıldı
07.04.14	05	17	4.2.2.7 mad. eklemeler yapıldı
10.04.14	06	5, 14,17	4.2.2.1-4.2.2.2-4.2.2.6 mad. eklemeler yapıldı
14.08.14	07	2, 5	3.Mad ve 4.2.1 Mad. Fm.75 ek 3 eklendi.
06.02.15	08	7,9,15-19,21,22,24	4.2.2.2, 4.2.2.3, 4.2.2.4, 4.2.2.5, 4.2.2.6, 4.2.2.7, 4.6.1.2 maddeleri revize edildi. Uygunluk kapama süresi değiştirildi. Firma logosunun sertifikaya basılma koşulları tarif edildi.
06.06.15	09	14,18,20	Uygunluk kapama süresi 2 ay olarak düzeltildi.
30.12.15	10	3, 14	Revize olan ve yeni eklenen formlar tanımlandı. "Sertifika yayın tarihi belgelendirme komitesinin karar tarihidir." Tanımlaması getirildi.
13.02.17	11	Tümü	17021-1 geçişi yapıldı.
02.06.17	12	7,14,15, 19	Planlama aşamasında müşteri sektör bilgisine sahip kişiden teknik görüş alınması eklendi. Görevlendirilen denetçilerden kod denetçisinin incelemesi gereken standart maddeleri tanımlaması yapıldı. Operasyonel kontrol planına uygun olarak gerçekleştirilecek kontrol ve sıklığı tanımlandı. Askı gerekçelerine firma talebi eklendi.
29.12.17	13	3, 7, 8	3. Mad. 17021-2, 17021-3 ve 17065 standartları girildi. 4.2 Mad. Çevirmen/Tercüman tanımı girildi Planlama aşamasında müşteri sektör bilgisine sahip denetim ekibinden teknik görüş alınması eklendi.
23.03.18	14	3, 10, 11, 13, 14, 17, 18	3. Mad. FM.83-84-85-90-91-92-176-177 formların raporla birleştirilmiş halleri eklendi
27.04.18	15	18	4.6 Mad."Asama 1 yapılma şartları" tanımlandı.3 Mad. PR.12 Prosedürü eklendi.
10.12.18	16	-	Logo değişimi.
18.02.219	17	3,8	Kritik kod tetkik tanımlaması R40.05 Revizyon 11
20.05.19	18	2, 3, 4, 11,13,14,16, 17,21,22,23	45001, 50001 için farklılıklar girildi. Portal ile ilgili konular eklendi.
05.07.19	19	11-14, 17, 21-24	Müşteri portalına yüklenir. Kuruluş kullanıcı adı ve şifresiyle giriş yaparak raporunu görür.
12.09.19	20	9	"ISO 50001 Enerji Yönetim sistemleri" eklendi.
28.12.20	21	3, 5, 7, 9, 18	17021-10 3. Mad. eklendi. Sertifika gönderim kuralları işlendi. Uzaktan denetim tanımları girildi.
15.01.21	22	9, 11, 20	27006 aşama 1 uygulaması girildi. 4.3.4 Dosya sayısı seçimi girildi.
19.02.21	23	4, 5, 11, 13	2. Mad. KVKK tanımı girildi. 3. Mad FM.75 Ek 2 ve 5 çıkartıldı. R 40-12 ile FM.91,FM.92 ve 27701 girildi. 4.3.3 mad. 27701 ile ilgili açıklama girildi..
22.04.21	24	3, 14	3. Mad. FM.93 50001 olarak girildi. 4.5 Mad. Gözetim ile ilgili açıklama girildi.
06.07.21	25	10	4.3.3 Mad. ".....davet etmesinin zorunlu olduğu belirtilerek istenir." Olarak değiştirildi.

	Değişikliği yapan	Onay
Adı Soyadı	Turgay Bulamur	Erdem Işıklar
İmzası		

	Hazırlayan	Onay
Adı Soyadı	Turgay Bulamur	Erdem Işıklar
İmza		

Doküman No	Yayın Tarihi	Revizyon Tarihi	Revizyon No	Sayfa
PR.10	01.07.2013	22.04.2022	26	1/19



## 1. AMAÇ VE KAPSAM

Bu prosedürün amacı; A1 Belgelendirme'den yönetim sistemi belgesi almak, yenilemek, kapsamını genişletmek veya daraltmak, askıya almak, geri çekmek üzere başvuruların alınması ve belgelendirmenin gerçekleştirilmesi için yöntem ve sorumlulukları belirlemektir.

## 2. TANIMLAR

**Tetkik Ekibi:** Belgelendirme faaliyetleri ile ilgili olarak, kuruluşların yönetim sistemini, ilgili standarda göre inceleyip değerlendirmek üzere atanmış, A1 Belgelendirme tetkik görevlileri arasından seçilen, A1 Belgelendirme çalışma esaslarına uygun olarak görev yapan bir ekiptir.

**Belgelendirme Komitesi:** A1 Belgelendirme tarafından belgelendirilecek kuruluşların tetkik ait raporları değerlendirerek belgelendirme ile ilgili tüm kararları almaya yetkilidir.

**Şikâyet ve İtiraz Komitesi:** Sistem belgelendirme ve muayene faaliyetleri ile ilgili diğer taraflardan gelen itirazların ve şikâyetlerin tarafsız bir şekilde değerlendirilerek karara bağlamaya yetkili komitedir.

**Uyumsuzluk:** Yönetim Sistemi şartlarından bir tanesinin veya daha fazlasının eksikliği veya uygulanamaması veya sürdürülememesi veya mevcut objektif kanıtlara göre kuruluşun sağlayacağı kalite konusunda önemli oranda şüphe doğuran bir durum.

**Majör (Büyük) Uyumsuzluk:** Yönetim sisteminin istenen sonuçlara erişim kabiliyetini etkileyen uyumsuzluk. Aşağıdaki durumlarda uyumsuzluklar büyük olarak sınıflandırılabilir;

- Mevcut etkin proses kontrolü üzerinde (veya ürün/proseslerin belli şartları karşılamalarında) önemli bir şüphe varsa,
- Aynı bir standart şartı veya aynı hususla ilgili belli sayıda küçük uyumsuzluğun tespit edilmesi ve bunun sistematik bir hatayı işaret etmesi.
- ISO 50001 Standardı için, Enerji performansı iyileştirmesinin elde edilemediğine dair tetkik kanıtının olması,

**Minör (Küçük) Uyumsuzluk:** Yönetim sisteminin istenen sonuçlara erişim kabiliyetini etkilemeyen uyumsuzluk.

**Gözlemler:** Tetkik ekibinin bir sonraki tetkike de yardımcı olması amacıyla belgelendirmeye esas Yönetim Sistemi ile ilgili olumlu veya olumsuz yazılı görüşlerdir.

**Birleşik tetkik:** Bir müşterinin iki veya daha fazla yönetim standartlarının şartlarına göre birlikte tetkik edildiği tetkiktir.

**Entegre tetkik:** Bir müşterinin iki veya daha çok yönetim sistemi standartları şartlarının tek bir yönetim sistemi içine entegre edilmiş uygulamasının, bir standarttan daha fazlasına göre yaptığı tetkiktir.

**Ortak tetkik:** Tek bir müşterinin tetkikinin, iki veya daha fazla belgelendirme kuruluşunun birlikte yaptığı tetkiktir.

**Uzaktan Tetkik:** Elektronik vasıtalar ile bir firmanın sanal veya fiziki sahalarının tetkik edilmesi (web tabanlı seminer, web ortamındaki toplantılar, telekonferanslar, çevrim içi ses)

**Kritik Kod:** BK tetkik ekibinin teknik açıdan daha yüksek yeterliliğe sahip olması, daha yüksek dikkat ve gayret göstermesi gereken koddur.

**EnYS:** Enerji yönetim sistemi.

**Enerji performansının iyileştirilmesi:** Enerji verimliliği, enerji kullanımı veya enerji tüketimiyle ilişkili ölçülebilir sonuçlarda enerji referans göstergesine göre meydana gelen iyileşme.

## Kişisel veri yönetim sistemi-KVYS

Kişisel veri işlenmesinden etkilenmesi muhtemel olan gizliliğin korunması hususunu ele alan bilgi güvenliği yönetim sistemi

## 3. İLGİLİ DOKÜMANLAR

TÜRKAK R 40.01

TÜRKAK R 40.02

TÜRKAK R 40.05

TÜRKAK R 40.12

IAF MD.22

ISO/IEC 9001

ISO/IEC 17021-1

ISO/IEC 17021-2

ISO/IEC 17021-3

ISO/IEC 17021-10

	Hazırlayan	Onay
Adı Soyadı	Turgay Bulamur	Erdem Işıklar
İmza		

Doküman No	Yayın Tarihi	Revizyon Tarihi	Revizyon No	Sayfa
PR.10	01.07.2013	22.04.2022	26	2/19



ISO/IEC 14001  
ISO/IEC 17065  
ISO/IEC 22000  
ISO/TS 22003  
ISO/IEC 27001  
ISO/IEC 27006  
ISO/IEC 27701  
ISO/TS 45001  
ISO/TS 50001  
ISO/TS 50003  
FM.75 Belgelendirme Başvuru Formu  
FM.75 Ek 1 Belgelendirme Başvuru Formu Eki  
*FM.75 Ek 2 Belgelendirme Başvuru Formu Eki*  
FM.75 Ek 3 Belgelendirme Başvuru Formu Eki  
FM.76 Başvuru Gözden Geçirme Formu  
FM.76 Ek 1 Planlama Formu  
FM.77 Belgelendirme Teklifi/Sözleşmesi  
FM.80 Tetkik Programı  
FM.81 Denetim Ekibi Atama formu  
FM.82 Denetim Planı Formu  
FM.86 Açılış Kapanış Toplantı Tutanağı  
FM.87 Belge Kapsam Formu  
FM.89 Uygunsuzluk Formu  
FM.90 Entegre Denetim *Soru Listesi*  
FM.91 ISO 27001 Denetim *Soru Listesi*  
FM.92 ISO 27001 & ISO 27701 Denetim *Soru Listesi*  
FM.93 ISO 50001 Denetim *Soru Listesi*  
*FM.94 Denetim Raporu*  
FM.95 Belgelendirme Karar Tutanağı  
FM.96 Belgelendirme Değişiklik Formu  
FM.103 Müşteri Hizmet değerlendirme Formu  
FM.106 Denetçi Başdenetçi Teknik Uzman Havuzu  
FM.175 Operasyonel Kontrol Planı  
FM.175-Ek-1 Denetim Süreci Takip Listesi  
TL.19 Fiyatlandırma Talimatı  
TL.20 Denetim Sürelerinin Belirlenmesi Talimatı  
TL.21 Çok Şubeli Kuruluşların Belgelendirilmesi Talimatı  
TL.22 Belgelendirme Komitesi Belirleme ve Çalışma Talimatı  
TL.23 Tarafsızlığı Koruma Komitesi Belirleme ve Çalışma Talimatı  
PR.04 Düzeltici ve Önleyici Faaliyetler Prosedürü  
PR.08 Başvuru ve Sözleşme Prosedürü  
PR.09 Personelin seçilmesi Atanması Değerlendirilmesi Prosedürü  
PR.12 2014-33-AB Uygunluk Değerlendirme Prosedürü  
PR.17 Uzaktan Denetim Prosedürü

#### 4. PROSEDÜR

**PR.08 Başvuru Kabul ve Sözleşme Prosedürü'** ne uygun olarak hazırlanan sözleşmenin imzalanmasının ardından

	Hazırlayan	Onay		
Adı Soyadı	Turgay Bulamur	Erdem Işıklar		
İmza				
Doküman No	Yayın Tarihi	Revizyon Tarihi	Revizyon No	Sayfa
PR.10	01.07.2013	22.04.2022	26	3/19

planlama sorumlusu tarafından belgelendirme süreci işletilmeye başlanır.

## 4.1. Tetkiklerin Planlanması

*Başvurusu alınan kuruluşun tetkikleri aşağıdaki kriterler dikkate alınarak planlanır.*

- ❖ Başvuru evrakları
- ❖ Yasal izinler
- ❖ Firma sektör kodları
- ❖ Tetkikçi ve teknik uzmanların durumu
- ❖ Kuruluş talepleri
- ❖ Coğrafi dağılım

### 4.1.1. Tetkik Ekiplerinin Belirlenmesi

Sistem Belgelendirme Müdürü aşağıdaki hususları dikkate alarak tetkik ekibinin büyüklüğüne ve oluşumuna karar verir.

- ❖ Tetkik hedefleri, kapsam, kriter ve tahmini tetkik süresi
- ❖ Firma sektör kodları
- ❖ *Tetkik şekli (entegre, birleşik veya ortak)*
- ❖ Tetkik hedeflerine ulaşmak için gerekli tetkik ekibinin genel yetkinliğine
- ❖ Belgelendirme şartlarına (yürürlükteki herhangi bir yasal, düzenleyici veya sözleşme şartları da dahil olmak üzere)
- ❖ Lisan ve kültür
- ❖ Tetkik ekibi üyelerinin daha önce müşterinin yönetim sistemini tetkik edip etmediğine

Birden fazla kişinin bulunduğu tetkik ekiplerinde mutlaka bir baş tetkikçi takım lideri olarak yer alır.

*Tüm Tetkik tiplerinde, görevlendirilecek Tetkik ekibi oluşturulurken, Tetkik ekibinden en az bir Tetkikçi, kuruluşun faaliyet alanı ile ilgili; sektör kodunda atanmış olmalıdır. Bunun sağlanmadığı durumlarda ekipte, kuruluşun faaliyet alanı ile ilgili sektör kodunda atanmış Teknik Uzman(lar) görevlendirilir.*

*Tetkik yapılacak kuruluşta, son (2) iki yıl içinde eğitim veren, danışmanlık yapan veya çıkar çatışması söz konusu olan Baş Tetkikçi, Tetkikçi veya Teknik Uzman, söz konusu kuruluşta Tetkik için görevlendirilemez.*

*Takip Tetkikleri için Tetkik ekibi belirlenirken, uygulanabildiği durumlarda bir önceki Tetkik ekibinden en az bir kişinin takip Tetkiki ekibinde bulunması sağlanır.*

Birleştirilmiş Tetkikler; Bir bütün olarak tetkik ekibi birleştirilmiş tetkik kapsamındaki her bir belgelendirme planı için ilgili olan her bir teknik alan için yetkinlik gerekliliklerini yerine getirecektir. Tetkik ekip lideri birleştirilmiş tetkik kapsamındaki tüm yönetim sistemi standartlarını tetkik etmek için gerekli yetkinliğe sahip olmadığı durumlarda, her bir ekip üyesi her bir geçerli standart için "lider" olarak atanacak ve tetkik ekip liderinin yetkinliği dışındaki ilgili tavsiyelerde sorumlu olacaktır.

Planlama Sorumlusu tetkik ekibini oluştururken aynı zamanda "PR.09 Personelin seçilmesi Atanması Değerlendirilmesi Prosedürü", "TL.20 Tetkik Sürelerinin Belirleme Talimatı", "TL.21 Çok Şubeli Kuruluşların Belgelendirilmesi Talimatı" ve "PR.17 Uzaktan Denetim Prosedürü" nü göz önünde bulundurur.

Planlama Sorumlusu "FM.106 Denetçi Başdenetçi Teknik Uzman Havuzu"nu kullanarak "FM.81 Denetim Ekibi Atama Formu" ile tetkik ekibine bilgi verir aynı zamanda tarafsızlığın sağlanması için teyit alır.

*Tetkikler sırasında tetkik ekibi dışında aşağıdaki kişiler de görev alabilir.*

## Gözlemciler, Rehberler ve Çevirmen/Tercüman

### Gözlemciler

- ❖ Gözlemciler, müşteri kuruluşunun üyeleri, danışmanları, akreditasyon kuruluşunun tanık personeli, düzenleyiciler ya da başka gerekli kişiler olabilir. Tetkik planı içerisinde gösterilir ve firma onayı alınır.
- ❖ Bir tetkik faaliyeti sırasında gözlemcilerin varlığı ve gerekçesi, tetkik yapılmadan önce A1 Belgelendirme ve müşteri tarafından kabul edilmelidir.
- ❖ Tetkik ekibi, gözlemcilerin tetkik proseslerine müdahale etmemesini ya da tetkik sonuçlarını etkilememesini temin eder.

### Rehberler

- ❖ Rehber/rehberler tetkikin kolaylaştırılması için tetkik ekibine dahil edilir. Açılış toplantısında tanımlanır ve kayıt altına alınır.
- ❖ Tetkik ekibi, rehberlerin tetkik proseslerine müdahale etmemesini ya da tetkik sonuçlarını etkilememesini temin eder.
- ❖ Rehberin sorumlulukları şunlardır:
- ❖ Görüşmeler için zamanlama yapması ve temas kurması,

	Hazırlayan	Onay
Adı Soyadı	Turgay Bulamur	Erdem Işıklar
İmza		

Doküman No	Yayın Tarihi	Revizyon Tarihi	Revizyon No	Sayfa
PR.10	01.07.2013	22.04.2022	26	4/19

- ❖ Saha veya kuruluşun belirli bölümlerine ziyaretler düzenlemesi,
- ❖ Tetkik ekibi üyeleri tarafından muhatap alınan, saha güvenliği ve emniyet prosedürleri ile ilgili bilinen kuralları garanti etmesi,
- ❖ Müşteri adına tetkik tanığı olması,
- ❖ Bir tetkikçi tarafından talep edildiği takdirde açıklama veya bilgi sağlaması.

## Çevirmen/Tercüman

- ❖ Çevirmen/Tercüman farklı bir lisanla tetkik yapılacağı zaman tetkik ekibine dâhil edilir.
- ❖ Tetkik planı içerisinde gösterilir ve firma onayı alınır.
- ❖ Açılış toplantısında tanımlanır ve kayıt altına alınır.
- ❖ Tetkik ekibi, Çevirmen/Tercümanların tetkik Proseslerine müdahale etmemesini ya da tetkik sonuçlarını etkilememesini temin eder.
- ❖ Sorulan soruları verilecek cevapları özyapısına uygun olarak tercüme eder.
- ❖ Çevirmenlerin ve tercümanların kullanımı, ek tetkik süresi gerektirebilir. Bunun kararına Baş tetkikçi verir.

## 4.1.2. Tetkik Programı

İlk belgelendirme tetkik programı, belgelendirme kararını takip eden birinci yılda yapılan ilk tetkik, ikinci yılda yapılan gözetim tetkikini içeren iki aşamayı ve bunların peşinden üçüncü yıl içerisinde belgenin süresi dolmadan bir yeniden belgelendirme tetkikini içermelidir. İlk üç yıllık belgelendirme döngüsü Belgelendirme kararı ile başlar. Peşinden gelen döngüler, yeniden belgelendirme kararı ile başlar.

ISO 45001 Belgelendirmelerinde, etkin uygulamayı tetkik etmek adına, ilk belgelendirme çevriminde en azından normal çalışma saatleri içerisindeki vardiyalardan bir tanesi ve bu saatler dışındaki vardiyalardan bir tanesi tetkik edilir. Müteakip çevrimlerin gözetim tetkikleri esnasında, kuruluşun İSGYS alanında tanınan olgunluk seviyesine dayalı olarak A1 Belgelendirme, ikinci vardiyayı tetkik etmeye karar verebilir. 8 saatlik tetkik zamanı içerisinde her iki vardiyayı da kapsamak için, mümkün olan her durumda tetkikin başlangıç zamanı düzenlenebilir. Diğer vardiyalarda tetkik gerçekleştirilmemesinin gerekçesi, bunu yapmamanın riskini dikkate alarak kayıt altına alınır.

Tam bir Belgelendirme çevrimi için bir tetkik programı, müşterinin istediği yönetim sisteminin doğrultusunda hazırlanır.

Tetkik programı; iki aşamalı bir başlangıç denetimi (1.Aşama başlangıç tetkiki, 2. Aşama başlangıç tetkiki) olmak üzere, birinci ve ikinci yıllarda gözetim tetkiklerini ve belgenin geçerliliğini doldurmadan öncesi üçüncü yılda yeniden belgelendirme tetkikini kapsar.

Tetkik Programı **FM.80 Tetkik Programı** ile kayıt altına alınır. Firma sözleşmesinin imzalanması ile planlama sorumlusu tarafından ilk bilgiler doğrultusunda hazırlanır ve görevlendirilen tetkik ekibine iletilir. Her yıl görevlendirilen tetkik ekibi tarafından ilgili veriler işlenerek planlama sorumlusuna geri gönderilerek tam bir belgelendirme çevriminin özeti içerecek şekilde takip edilir.

Bir tetkik programının revizyonu ya da geliştirilmesi sırasında dikkat edilmesi gereken hususlar aşağıda verilmiştir.

- ❖ Müşteri yönetim sisteminin kapsamı ve karmaşıklığı,
- ❖ Ürün ve prosesler (hizmetler dahil),
- ❖ Müşteri kuruluşunun büyüklüğü,
- ❖ Tetkik edilecek sahalara,
- ❖ Müşteri kuruluşunun lisansı, sözlü ve yazılı dilleri,
- ❖ Sektör ya da düzenleyici kuruluşların şartları,
- ❖ Müşteri ve onların müşterilerinin ihtiyaç ve beklentilerini,
- ❖ Vardiya sayısı ve zamanlaması,
- ❖ Her bir tetkik faaliyeti için gerekli tetkik süresi,
- ❖ Tetkik ekibinin her üyesinin yeterliliği,
- ❖ Geçici sahaların tetkik ihtiyacı,
- ❖ Diğer önceki tetkiklerin veya aşama 1 tetkik sonuçları,
- ❖ Diğer gözetim faaliyetlerinin sonuçları,
- ❖ Yönetim sisteminin etkinliğini ölçme düzeyi,
- ❖ Örneklem uygunluğu,
- ❖ Müşteri şikayetleri,

	Hazırlayan	Onay
Adı Soyadı	Turgay Bulamur	Erdem Işıklar
İmza		

Doküman No	Yayın Tarihi	Revizyon Tarihi	Revizyon No	Sayfa
PR.10	01.07.2013	22.04.2022	26	5/19



- ❖ Müşteri ile ilgili belgelendirme kuruluşu tarafından alınan şikayetler,
- ❖ Birleşik, entegre ya da ortak tetkikler,
- ❖ Müşteri kuruluşunun ürünleri, prosesleri ya da yönetim sistemi değişiklikleri,
- ❖ Belgelendirme şartlarındaki değişiklikler,
- ❖ Yasal düzenlemelerindeki değişiklikler,
- ❖ Akreditasyon şartlarındaki değişiklikler,
- ❖ Risk ve karmaşıklık,
- ❖ Örgütsel performans verileri [örn. kusur düzeyleri, anahtar performans göstergeleri (KPI), veri, vb.],
- ❖ İlgili tarafların endişeleri,
- ❖ Bir önceki tetkikler sırasında kazanılan bilgi.

#### 4.1.3. İlk Belgelendirme Tetkiklerinin Planlanması

Sözleşmenin onaylanmasının ardından ilk belgelendirme Aşama 1 ve Aşama 2 tetkikleri olmak üzere iki aşama halinde gerçekleştirilir.

İlk belgelendirme talebi "**PR.08 Başvuru ve Sözleşme Prosedürü**" ne uygun olarak, "**FM.75 Belgelendirme Başvuru Formu**" ve ilgili ekleri ile alınır.

A1 Belgelendirmeyi ve/veya müşteri kuruluşları etkileyen olağan dışı bir olay gerçekleştiğinde, yerinde planlı tetkiklerin gerçekleştirilmesi mümkün olmayabilir. Bu tür durumlar meydana geldiğinde "**FM.229 Olağanüstü Durum Firma Bilgi Formu**" kullanılarak Belgelendirme Müdürü tarafından gerçekleştirilecek faaliyete karar verilir.

Saha tetkiklerin uygunluğu "**FM.230 Olağanüstü Durum Planlama Değerlendirme Formu**" müşteri kuruluşun verdiği cevaplara göre değerlendirilir. Değerlendirme Belgelendirme Müdürü tarafından tetkik ekip üyelerinin özel durumları ve tercihleri de dikkate alınarak gerçekleştirilir.

*Yerinde tetkikler gerçekleştirilemediği durumlarda mutlaka raporda bu durum belirtilecek ve etkin bir denetim yapılmasına olanak sağlayan bilgi ve iletişim teknolojilerinden hangilerinin kullanıldığı belirtilecektir.*

"**FM.76 Başvuru Gözden Geçirme Formu ve FM.76 Ek 1 Planlama Formu**" ile gözden geçirilir, "**FM.77 Belgelendirme Teklifi/Sözleşmesi**" ile de onaylanır. Planlama sorumlusunun ilgili müşteri iş sektöründe çalışma tecrübesi (en az tetkikçi atamasına uygun) olmadığı durumlarda ilgili EA/ kategori koduna sahip tetkik ekibinden teknik görüş alınarak "**FM.76-Ek-1 Planlama Formu**" nun "Kontrol Onay" bölümüne imza alınır.

Başvuru sırasında planlama sorumlusu tarafından Türkak R 40.05 ve IAF MD 5 referans alınarak hazırlanan FM.88 Planlama Tablosunda belirtilen risk grubu tespit edilir. Bu risk grubuna göre aşama 1 tetkiki sahada veya masabaşı olarak gerçekleştirilebilir. *Masa başı denetimler sadece 9001 ve 14001 standartları için geçerlidir. Diğer standartlar için bazı özel durumlar dışında aşama 1 tetkikleri sahada gerçekleştirilir.* ISO 22000 tetkiklerinde çok uzak lokasyonların varlığı veya çok kısa süreli mevsimsel üretim durumlarında aşama 2 tetkikinin mevsimsel üretim zamanına denk gelmesi için aşama 1 masabaşı yapılabilir. Bu çok istisna durumun dışında ISO 22000 tüm tetkikleri sahada gerçekleştirilmek zorundadır.

Sistem Belgelendirme Müdürü ihtiyaç duyması halinde veya firmanın talep etmesi durumunda masabaşı gerçekleşmesi gereken aşama 1 tetkiklerinin firmada yapılmasını isteyebilir.

Aşama 1 tetkiki firmanın yönetim sistemini uygulamaya başlamasından en erken iki ay sonra gerçekleştirilebilir.

Aşama 1 tetkiki, denetim ve belgelendirmesi gerçekleştirilecek olan firmanın Aşama 2 tetkikine hazır olup olmadığının kontrolü için gerçekleştirilen tetkiklerdir.

*Aşama 1 denetimi ile aşama 2 denetimi arasında 6 aydan fazla süre geçerse aşama 1 denetimi tekrarlanmalıdır.*

Planlama Sorumlusu tarafından "**PR.09 Denetçi - Teknik Uzmanlar ve İdari Personelin seçilmesi Atanması Değerlendirilmesi Prosedürü**" ve "**TL.20 Tetkik Sürelerinin Belirleme Talimatı**"na göre tetkik ekibini oluşturur.

*Aşama 1 denetimlerinde tespit edilen uygunsuzlukların kapatılmaması aşama 2 nin planlanması için bir engel teşkil etmemektedir. Aşama 1 denetimi sonunda baş denetçi tarafından aşama 2 nin planlanması için uygunsuzlukların kapatılması gerekliliği veya aşama 2 nin planlanmasının uygun olabileceği belirtilir.*

Aşama 1 tetkikinde tespit edilen uygunsuzluklar ile bu uygunsuzlukların giderilmesi için düzeltici ve önleyici faaliyetlerin tamamlanma zamanı Aşama 2 tetkik tarihi için referans olarak alınabilir bu husus, baş tetkikçi ile müşteri arasında karşılıklı mutabakat ile belirlenir.

Baş tetkikçi Aşama 2 tetkik tarihi *ve başvuruya esas diğer hususlar* hakkındaki bilgiyi Sistem Belgelendirme Müdürü'ne aktararak tetkik ekibinin seçilme ve atama sürecini başlatır. Aşama 1 de tespit edilen bazı hususlar aşama 2 denetim süresinde ve şeklinde değişikliğe gidilmesine sebep olabilir. *Firmanın başvuruda beyan ettiği bilgilerde baş denetçi tarafından farklılıklar tespit edilirse denetim sırasında ve sonrasında planlama sorumlusuna bilgi verilir. Bu durumda denetim süresinin*

	Hazırlayan	Onay
Adı Soyadı	Turgay Bulamur	Erdem Işıklar
İmza		

Doküman No	Yayın Tarihi	Revizyon Tarihi	Revizyon No	Sayfa
PR.10	01.07.2013	22.04.2022	26	6/19



arttırılmasına gerekçe bir durum tespit edilmesi durumunda aşama 2 süresi arttırılır.

#### 4.1.4. Gözetim Tetkiklerinin Planlanması

Gözetim tetkikleri en azından yılda bir kez yapılmalıdır. İlk belgelendirmeyi takip eden ilk gözetim tetkiki, karar tarihinden itibaren 12 ay içerisinde tamamlanmalıdır.

##### Gözetim tetkiklerinin ertelenme şartları

- ❖ 1.Gözetim tetkiki, karar tarihinden itibaren 12 ay içerisinde yapılamaması durumunda sürenin dolma tarihinden sonra askıya alınır.
- ❖ 2.Gözetim tetkik için müşterilerden gelen erteleme talepleri gerekçesi yazılı olarak belirtilmiş olmak kaydıyla, Sistem Belgelendirme Müdürü tarafından en fazla 4 ay ertelenebilir. (örnek: geçici olarak işin durması, yangın, sel, deprem, lokavt vs). *Dört ay içinde denetim için tarih belirlenmiş olmalıdır.*

Gözetim tetkikleri ile ilgili planlama sorumlusu müşteri ile sözleşmede belirtilen gözetim periyodunu referans alarak en az 2 ay önce gözetim tetkiki ile ilgili irtibata geçer. **FM.96 Belgelendirme Değişiklik Formu** müşteriye iletilir ve denetim süresi ve şeklini etkileyecek durumların kontrolü yapılır. Belgelendirme süre ve şeklinde değişiklik gerektiren durumların var olması halinde planlama sorumlusu tarafından tekrar planlama yapılır. Herhangi bir değişiklik yok ise ilk planlamada hesaplanan süreler doğrultusunda gözetim denetimi gerçekleştirilir.

#### 4.1.5. Yeniden Belgelendirme Tetkiklerinin Planlanması

Belge yenileme tetkiki, yönetim sistem belgesinin geçerlilik süresi (3 yıl) sona erdiğinde firmaları yeniden belgelendirmek için yapılan tetkiklerdir. Belge geçerlilik süresi bitimine en az 2 ay kala firmalarla planlama sorumlusu tarafından irtibata geçilir ve firmadan cevap istenir. Firma cevap vermez ya da belge devamını talep etmez ise, belge geçerlilik süresi sonunda belge geçerliliğini kaybeder.

Kuruluş belge geçerlilik süresi bitiminden sonra tekrar belgelendirilmek isterse başvuru yeniden belgelendirme olarak değil, belgelendirme olarak ele alınır.

*Firma tarafından yeniden belgelendirme talep edilir ancak denetimler belge geçerlilik tarihi itibari ile tamamlanmaması durumunda ise belge pasife alınır. Pasiflik durumundan firmanın faydalanabilmesi için en azından sözleşmenin imzalanmış olması gerekmektedir. Pasife alınan belgeli müşteri için, belge geçerlilik tarihi itibari ile en geç 6 ay içinde karar dahil tüm sürecin tamamlanması gerekmektedir. Aksi taktirde belge iptal edilir ve firmanın talebi ilk belgelendirme olarak alınır.*

Firma belge yenileme talebinde bulunursa belge yenileme tetkiki gerçekleştirilir. Firmayla yeniden belgelendirme öncesi başvuru kabul ve sözleşme prosedürü ve fiyatlandırma talimatına uygun olarak yeniden sözleşme yapılır. Belgelendirme başvuru formu firma bilgilerinde değişiklik varsa firma tarafından yeniden doldurulur, firmanın eski dosya numarası geçerlidir.

Yeniden belgelendirme tetkikinde, müşterinin;

- Yönetim sistemine ek bir başvurusu olduğunda
- Müşteri de veya yönetim sisteminin çalıştığı kapsamda
- Mevzuattaki önemli değişikliklerin olması durumunda,

Yeniden belgelendirme tetkik faaliyetlerinde, yönetim sisteminde, müşteride veya yönetim sisteminin çalıştığı kapsamda (mevzuattaki değişiklikler gibi) önemli bir değişiklik olduğunda, ayrı bir Aşama 1 tetkiki gerekebilir.

#### 4.1.6. Özel Tetkiklerin Planlanması

*Belgelendirilen kuruluş bünyesinde, aşağıdaki durumlarda, kısa süreli Tetkikler gerçekleştirilebilir.*

- ❖ Yasal, ticari veya kuruluşun statüsü veya mülkiyeti,
- ❖ Kuruluş ve yönetim (kilit yönetici, karar alma ve teknik kadro gibi),
- ❖ İletişim adresi ve sahalar
- ❖ Belgelendirilmiş yönetim sistemi altındaki işlemlerin kapsamı,
- ❖ Yönetim sistemi ve proseslerdeki büyük değişiklikler.
- ❖ Şikayetleri araştırmak
- ❖ Askıya alınan müşterilerin askıdan indirilmesi (gerekli durumlarda)
- ❖ Tetkikler sırasında takip Tetkiklerine karar verilmesi durumunda

#### Kapsam Değişikliği Tetkiki

*Kapsam genişletme Tetkiki, kuruluşun talep ettiği yeni kapsam doğrultusunda, üzerinde uzlaşılan duruma göre, ilgili kuruluşta bir gözetim Tetkiki veya kapsam değişikliğinden etkilenebilecek tüm maddeleri ile ilgili Tetkik yapılacak şekilde gerçekleştirilir.*

#### Adres Değişikliği Tetkiki

Kuruluşun adresinde değişiklik olması durumunda, **FM.78 Genel Şartlar Metni** ve sözleşme gereğince A1 Belgelendirme'

	Hazırlayan	Onay
Adı Soyadı	Turgay Bulamur	Erdem Işıklar
İmza		

Doküman No	Yayın Tarihi	Revizyon Tarihi	Revizyon No	Sayfa
PR.10	01.07.2013	22.04.2022	26	7/19

ye bilgi vermek ve adres değişikliği talebinde bulunmak zorundadır. Bu talep **FM.96 Belgelendirme Değişiklik Formu** ve adres değişikliğini destekleyen ticari evraklar ile yapılır. Adres değişikliğine ilişkin gözden geçirme Belgelendirme Müdürü tarafından gerçekleştirilir ve firma proseslerini ve fiziki şartlarını doğrudan etkileyen adres değişiklikleri için tetkik planlanması talep eder. Firmanın belgelendirmeye konu faaliyetlerinin adres değişikliğinden etkilenmeyeceği durumlarda tetkik yapılmadan istenen değişiklikle ilgili bilgiler Belgelendirme Müdürünün değerlendirme neticesinde yeni belge düzenleme/düzenleme kararı alınır.

## **Takip Tetkiki**

*Takip Tetkiki, Tetkiklerde takip gerektiren uygunsuzluklar tespit edilmesi durumunda, tespit edilen uygunsuzlukların giderilmesi ve buna ilişkin düzeltici faaliyetlerin etkin olduğunun belirlenmesi amacıyla gerçekleştirilir.*

*Takip Tetkikleri, kuruluş tarafından, düzeltici faaliyet(ler)in tamamlandığının yazılı olarak bildirimine dikkate alınarak planlanır. Düzeltici faaliyet(ler)in tamamlanma süresi (3) üç ayı geçtiği takdirde, kuruluşun tüm sistemi yeniden değerlendirilecek şekilde planlama yapılır.*

*Takip Tetkikleri, belgelendirilecek/belgelendirilmiş kuruluş tarafından, düzeltici faaliyetlerin kapatılması için belirlenen süre sonunda kabul edilmemesi durumunda, makul ve mücbir sebepler söz konusu ise Belgelendirme Müdürü kararı ile en çok üç (3) ay ve bir (1) defa ertelenebilir.*

## **Şikâyet Üzerine Yapılan Tetkikler**

*Şikâyet üzerine yapılan Tetkikler, şikâyete konu olan uygunsuzlukların tespit edilmesi, tespit edilen uygunsuzlukların giderilmesi ve buna ilişkin düzeltici faaliyetlerin etkin olduğunun belirlenmesi amacıyla gerçekleştirilir.*

Firmaya yönelik objektif deliller içeren şikâyetler söz konusu olduğunda, Yönetim Sistemi tetkikleri için Sistem Belgelendirme Müdürü, programda olmadığı halde firmayla iletişime geçerek olağandışı bir tetkik gerçekleştirme kararı alabilir. Bu tür tetkiklerde firmanın mevcut durumu değiştirmesine imkân vermeyecek bir süre önce (en fazla 1 gün önce) firmaya haber verilir ve tetkik gerçekleştirilir. Tetkik raporu 1 hafta içerisinde Müşteri Portalına yüklenir.

ISO 45001 Yönetim Sistemi belgelendirmesi yapılmış firmaları için; A1 Belgelendirme, ciddi bir kaza veya ciddi bir düzenleme ihlali gibi iş sağlığı ve güvenliği ile ilgili ciddi bir olay olduğunun farkına varması durumunda, yönetim sisteminin tehlikeye atılıp atılmadığını ve etkili bir şekilde çalışıp çalışmadığını araştırmak için yetkili düzenleyici makamın katılımından bağımsız olarak özel bir tetkik gerçekleştirilebilir. A1 Belgelendirme, böyle bir araştırmanın sonucunu kayıt altına alır.

## **Kuruluş Yasal Statü Değişikliği**

*Kuruluş statüsünde gerçekleşen değişikliklerde öncelikli olarak Belgelendirme Müdürü tarafından değerlendirme yapılır. Yönetimde yer alan kilit kadroda değişiklik mevcut ise Tetkik gerçekleştirilir. Ancak sadece yasal statü değişikliği gerçekleştirilmiş ise Tetkik gerçekleştirilmez.*

## **Yönetim sistemleri standartları ile ilgili revizyon durumlarında geçiş Tetkiklerinin planlanması**

*Sistem ile ilgili değişiklikler için gerçekleştirilecek Tetkik, referans standardın veya hüküm ifade eden dokümanın sistem ile ilgili değişikliğinden etkilenebilecek tüm maddeleri ile ilgili Tetkik yapılacak şekilde gerçekleştirilir. İlgili yönetim sistemi standartlarında ciddi değişiklikler olduğu durumlarda geçiş Tetkikleri ilk belgelendirme olarak seçilebilir. Bu durum Yönetim Gözden Geçirme veya diğer ek toplantılarda belgelendirme müdürü, yönetim temsilcisi ve yönetimin katılımı ile kararlaştırılır.*

## **Transfer Tetkikleri**

*Transfer tetkikleri IAF MD 2 kurallarına uygun olarak gerçekleştirilmelidir. Ancak Kioscert olarak transfer denetimi gerçekleştirilmesi uygun görülmemekte ve tüm başvurular, transfer dahil ilk belgelendirme olarak işleme alınmaktadır.*

## **4.2. Tetkiklerin Gerçekleştirilmesi**

### **4.2.1. Tetkik Öncesinde Tetkik Ekibi ve Kuruluşların Bilgilendirilmesi**

Tetkik süreleri ve uygun tetkik ekibinin belirlenmesinin ardından planlama sorumlusu tarafından "**FM.81 Denetim Ekibi Atama Formu**" ile tetkik ekibinden tetkik onayı ve firma ile çıkar çatışmasına yol açabilecek herhangi bir durum olmadığına dair teyit alınır. Ekibin atamasının ardından baş tetkikçi tarafından "**FM.82 Denetim Planı**" oluşturularak planlama sorumlusuna gönderilir.

Belgelendirme Müdürü, hazırlanmış olan planlama dokümanlarını tetkik ekibi tarafından onaylanan atama formlarını ve hazırlanmış olan tetkik planını kontrol ederek, "**FM.82 Denetim Planı Formu**"nu Müşteri Portalına tercihen tetkikenden en az 3 gün önce yükler ve ekinde ekipteki görevlilerin öz geçmişlerini tetkik edilecek firmaya en az 3 gün önceden bir ön yazı ile gönderir. Kuruluş kendisine daha önceden verilen kullanıcı adı ve şifresi ile Denetim planını kontrol eder. Tanımlanmış ekibin, tetkik tarihinin ve plan detayının onayını ister. Aynı zamanda tetkik ekibi ile firma arasında çıkar çatışmasına yol açabilecek herhangi bir durum olup olmadığını sorgular.

Ekibin, tetkik tarihinin veya plan detayının onaylanmaması durumunda firma denetim planı formunun ilgili kısmını gerekçelerini de yazarak A1 Belgelendirmeye gönderir.

	Hazırlayan	Onay
Adı Soyadı	Turgay Bulamur	Erdem Işıklar
İmza		

Doküman No	Yayın Tarihi	Revizyon Tarihi	Revizyon No	Sayfa
PR.10	01.07.2013	22.04.2022	26	8/19



Belgelendirme Müdürü konuyu inceler ve uygun görürse onaylanmayan parametreyi değiştirerek yeni Denetim Planı Formu'nu gönderir ve Süreç tekrarlanır.

## **Tetkik Planı Hazırlanması**

*Tetkik Planı, görevlendirilen Baş Tetkikçi tarafından, Tetkik ekibinde yer alan Tetkikçi ve teknik uzmanların, uzmanlık alanları ile ilişkili ürün/hizmet/proses veya standart maddelerini denetlemelerini sağlayacak şekilde oluşturulur.*

*Tetkik Planı hazırlanırken aşağıdaki kriterler göz önünde bulundurulur*

- ❖ Kuruluşun büyüklüğü ve karmaşıklığı,
- ❖ Teknolojik ve yasal şartlar,
- ❖ İlgili yönetim sistemi kapsamında bulunan aktivitelerden herhangi birinin dışarı taşare edilmesi durumu,
- ❖ Daha önceki Tetkik sonuçları,
- ❖ Tetkikçilerin kod/kategori yeterlilikleri
- ❖ Çoklu sahaların göz önüne alınması
- ❖ HACCP planı sayısı (GGYS için).

*Tetkik Planı, her bir Tetkikçinin bağımsız olarak, günlük asgari 8 saatlik Tetkik gerçekleştirmesini esas alacak şekilde oluşturulur. Tetkik Planı oluşturulurken, yemek için verilen ara ve kuruluşun sahaları arasında harcanan ulaşım zamanları, Tetkik süresine dahil edilmez.*

## **Tetkik Hedef ve Kriterleri**

- ❖ Tetkik kriterleri ile müşterinin yönetim sisteminin uygunluğunun belirlenmesi
- ❖ Müşterinin, uygulanabilir yasal, düzenleyici ve sözleşmeden doğan şartları yerine getirebilmesini sağlayan yönetim sisteminin değerlendirilmesi
- ❖ Müşterinin hedeflerini sürekli olarak karşılanmasını sağlayan yönetim sisteminin etkinliğinin değerlendirilmesi,
- ❖ Uygulanabilir olduğunda yönetim sisteminde potansiyel gelişme alanlarının tanımlanması
- ❖ BGYS İçin; müşterinin organizasyonu, risk değerlendirmesi ve iyileştirme, bilgi güvenliği politikası ve hedefleri ve özellikle de müşterinin tetkik için hazırlık derecesi bağlamında BGYS yapısının anlaşılması.
- ❖ ISO 45001 için Yönetim sisteminin, müşterinin yürürlükteki yasal, düzenleyici ve sözleşmeye bağlı gerekliliklerini karşılama yeteneğinin belirlenmesi için, aşağıda verilen yaklaşım uygulanır:
  - ❖ Bir İSGYS' nin ISO 45001:2018' in şartları kapsamında belgelendirilmesi yasalara uygunluğun bir garantisi değildir (resmi kontroller veya diğer türden kontroller ve/veya yasalara uygunluk tetkikleri veya diğer belgelendirme veya doğrulama şekilleri de dâhil, diğer kontrol araçları da bir garanti teşkil etmez). Buna karşılık, ISO 45001:2018 belgelendirmesinin, söz konusu yasalara uygunluğun sağlanması ve muhafaza edilmesi açısından etkin bir araç olduğu kanıtlanmıştır.
  - ❖ Akredite İSGYS belgelendirmesinin kuruluşun yasalara uygunluk da dâhil, politika taahhütlerini yerine getirmesini sağlamak için açıkça etkin bir İSGYS' ye sahip olduğunun değerlendirildiğini ve onaylandığını göstereceği kabul edilir.
  - ❖ Geçerli yasal şartlar açısından devam eden veya potansiyel nitelikteki uygunsuzluklar, kuruluş içerisinde yönetimin gözden geçirmesinde bir eksiğe işaret edebilir ve İSGYS' nin ve ISO 45001:2018 standardına uygunluğun dikkatli şekilde gözden geçirilmesi gerekir

Tetkik hedefleri yukarıda tarif edilmiştir. Yukarıda tarif edilen hedefler değişmez ancak ilaveler yapılabilir.

Tetkik kriterleri, belirlenmiş olan uygunluğa karşı bir referans olarak kullanılır ve aşağıdakileri içerir:

- ❖ Yönetim sisteminde tanımlanmış bir hüküm ifade eden doküman şartları
- ❖ Müşteri tarafından geliştirilmiş yönetim sistemi dokümantasyonu ve tanımlanmış prosesleri

## **4.2.2. Dış Kaynaklara Yaptırılan Görevlerin Veya İşlemlerin Kontrolü (Dış Kaynak Kullanımı)**

ISO 45001 Belgelendirme tetkikleri için şayet bir kuruluş gerçekleştirdiği görevlerin veya proseslerin bir kısmını dış kaynaktan temin ediyorsa; kuruluşun kendi İSG risklerini ve yasal şartlara uyma konusundaki taahhütlerini kontrol etme kabiliyeti de dâhil olmak üzere, dış kaynaklara yaptırdığı görevlerin veya proseslerin İSGYS' nin etkinliğini olumsuz yönde etkilememesini sağlamak için kuruluşun uygulanacak kontrollerin türünü ve kapsamını etkin şekilde belirlediğine dair kanıtları elde etmek A1 Belgelendirme' nin sorumluluğundadır.

A1 Belgelendirme, sağlanan herhangi bir faaliyetin yönetilmesi noktasında kuruluşa ait İSGYS' nin etkinliğini ve bu dış kaynak kullanımının kuruluşun kendi faaliyetleri, prosesleri ve uygunluk şartları açısından İSG performansı üzerinde doğurduğu riski tetkik eder. Bu çalışma aşağıdaki hususları dikkate almak suretiyle etkinlik düzeyi konusunda geri bildirim toplamayı da içerir:

	Hazırlayan	Onay
Adı Soyadı	Turgay Bulamur	Erdem Işıklar
İmza		

Doküman No	Yayın Tarihi	Revizyon Tarihi	Revizyon No	Sayfa
PR.10	01.07.2013	22.04.2022	26	9/19

- Dış kaynak sağlayıcılarının görevleri veya prosesleri belirtilen şartlara göre, yasal şartlara uygun olarak yerine getirme kabiliyetleri uyarınca bu sağlayıcıların değerlendirilmesi, seçimi, performanslarının izlenmesi ve yeniden değerlendirilmesi açısından kuruluş tarafından uygulanan kriterler ve
- Dış kaynak sağlayıcılarının kuruluşun kendi İSG risklerini kontrol etme kabiliyetini olumsuz yönde etkileme riski.

Sağlayıcının yönetim sisteminin tamamının tetkik edilmesi gerekli olmasa da, etkin bir tetkik planlayıp gerçekleştirmek için A1 Belgelendirme, dış kaynak sağlayıcılarından dış kaynak kullanımı yoluyla sağlanan ve kuruluşun İSGYS' nin kapsamına dâhil olan bu prosesleri veya fonksiyonları dikkate alır.

A1 Belgelendirme bu çalışmayı belgelendirme programının hazırlanması esnasında yapar ve daha sonra ilk denetim esnasında ve her bir gözetim tetkiki ve yeniden belgelendirme d tetkiki öncesinde gözden geçirir.

### 4.2.3. Tetkik Gerçekleştirme Genel Hususlar

*A1 Belgelendirme ve müşteri kuruluş arasındaki iletişim NBT Portal üzerinden gerçekleştirilir. Belge görseli, raporlar ve diğer gerekli bilgiler müşteri adına açılan şifreli girişi mümkün olan alana planlama sorumlusu tarafından yüklenir. Herhangi bir teknolojik aksaklık yaşanması durumunda bilgi kaybını ve erişim kısıtlaması ile karşılaşılması adına ise aynı zamanda yine planlama sorumlusu tarafından e-posta ile ilgili dokümanlar iletilir.*

Tetkike firma yetkilileri ve tetkik ekibinin katıldığı açılış toplantısı ile başlanır. Açılış ve kapanış **"FM.86 Açılış/Kapanış Toplantısı Formu"** ile de kayıt altına alınır. Açılış toplantısında tetkikin amacı, kapsamı, kullanılacak metod ve prosedürler ile denetim planı ve tetkik soru listesinde yer alan açılış toplantı konuları görüşülür.

*Aşama 1, yeniden belgelendirme ve kapsam değişikliği gerçekleştirilen tetkiklerde ise "FM.87 Belge Kapsam Formu" baş tetkikçi ve firma yetkilisi tarafından karşılıklı olarak imzalanır. Masa başı aşama 1 tetkiklerinde kapsam formu bir yazı eşliğinde gönderilir ve onaylı bir şekilde geri alınır.*

*Tüm tetkiklerde aşağıdaki kayıtlar tetkik ekibi tarafından kullanılır. İlk belgelendirmede aşama 1 ve aşama 2 tetkiklerinde aynı soru listesi kullanılarak ilgili denetim bulguları aşama 1 denetim bulgularının üzerine kaydedilir.*

- ❖ FM.90 Entegre Denetim *Soru Listesi*
- ❖ FM.91 27001 Denetim *Soru Listesi*
- ❖ FM.92 ISO 27001 & ISO 27701 Denetim *Soru Listesi*
  - ❖ FM.93 50001 Denetim *Soru Listesi*
  - ❖ *FM.94 Denetim Raporu*

Tetkiklerin tamamlanmasına müteakip tetkik ekibi kendi arasında yaptığı toplantıda tetkik bulgularını gözden geçirerek firma yönetim sisteminin standart şartlarından ve kuruluş dokümantasyonundan sapmaları var ise sınıflandırarak, **"FM.89 Uygunsuzluk Raporu(ları)"** ile kayıt altına alır. Bulunan uygunsuzluklar Raporda minör(küçük) ve majör(büyük) olarak sınıflandırılır. *Bu toplantılar tetkik boyunca ihtiyaç duyulması halinde de gerçekleştirilebilir.*

Tetkikçi toplantısının ardından, firma yönetim temsilcisi, üst yönetimi ve ilgili bölüm sorumlularının katılımıyla kapanış toplantısı düzenlenir. ISO 45001 tetkiklerde Müşteri temsilcisinden, iş sağlığı ve güvenliğinden yasal olarak sorumlu yöneticileri, çalışanların sağlığını izlemekten sorumlu personeli ve iş sağlığı ve güvenliğinden sorumlu çalışan temsilci(ler)ini kapanış toplantısına katılmak üzere davet etmesinin zorunlu olduğu belirtilerek istenir. Toplantıda bulunulmazsa gerekçe kaydedilir. *İlgili kişilerin uzaktan bağlantı teknikleri ile katılması da uygundur.* Kapanış toplantısında tetkikin olumlu ve olumsuz sonuçları, varsa uygunsuzluklar ve takip tetkiki ile ilgili açıklama ve kapanış toplantı için soru formunda belirtilen konular görüşülür. **"FM.86 Açılış/Kapanış Toplantısı Formu"** ndaki kapanış toplantısına katılanlar tarafından imzalanarak tetkik tamamlanır. Tespit edilen uygunsuzluklar var ise firma temsilcisinden onay alınarak birer nüshası firmada bırakılır. *Tetkik ekibi tarafından ıslak nüshalarının alınması durumunda firma temsilcisine dijital olarak ta uygunsuzluk kayıtları bırakılabilir. Kuruluşun Uygunsuzluk Formlarını imzadan imtina etmesi durumunda Baş Tetkikçi, bir tutanak hazırlayarak kendi imzası ile Uygunsuzluk Formlarını, Belgelendirme Müdürüne iletir.*

Denetim Raporu en geç bir hafta içinde Belgelendirme Müdürü tarafından (Tetkik Ekibinde Belgelendirme Müdürü yer alıyorsa Yönetim Temsilcisi tarafından) incelenerek *onaylanır*, Müşteri portalına yüklenir. *27001 denetimleri sonrası ise rapor teknik düzenleme sorumlusu tarafından kontrol edilerek onaylanır. Bu inceleme ve onay karar incelemesi olmayıp, karardan önce ön inceleme şeklinde gerçekleştirilir.*

Tetkiklerde tespit edilen uygunsuzluklara yönelik olarak firmanın gerçekleştireceği düzeltici faaliyetleri firma 15 gün içinde uygunsuzluk raporu ile A1 Belgelendirme'ye bildirmekle yükümlüdür. Gönderilen düzeltici faaliyetlerin yeterliliği baştetkikçi tarafından değerlendirilir. Onaylanmaması durumunda yeni faaliyetlerin uygunsuzluk raporu ile A1 Belgelendirme'ye tetkik tarih itibarıyla 1 ay içinde bildirmekle yükümlüdür. Uygunsuzlukların giderilmesi için en fazla 1 ay süre verilir. Tespit edilen uygunsuzluk kaynak ihtiyacı gerektiriyor ise baş tetkikçi insiyatifi ile uygunsuzluk kapama süresi 2 aya kadar uzatılabilir.

Tespit edilen uygunsuzlukların takip tetkiki gerektirip gerektirmediğine Baş tetkikçi tarafından uygunsuzluk içeriğine göre karar verilir. Uygunsuzluklarla ilgili tetkik ekibi tarafından takip tetkiki gerekli görülmemişse; minör uygunsuzluk için tespit

	Hazırlayan	Onay
Adı Soyadı	Turgay Bulamur	Erdem Işıklar
İmza		

Doküman No	Yayın Tarihi	Revizyon Tarihi	Revizyon No	Sayfa
PR.10	01.07.2013	22.04.2022	26	10/19



edilen uygunsuzluğun giderilmesi için gerçekleştirilecek aksiyon, majör uygunsuzluklar için ise tespit edilen uygunsuzluğun kapatıldığına dair kapama kanıtları firma tarafından belirtilen sürede baş tetkikçiye gönderilir. Kapama kanıtı alınmayan minör uygunsuzluklar sistemin devamlılığını etkilemeyen uygunsuzluklardır ve *bir sonraki yıl gerçekleştirilecek tetkikte* firma aksiyon planlarının uygulamaları yerinde incelenerek doğrulanır. Uygunsuzlukların giderilip giderilmediğinin takibi baş tetkikçi sorumluluğundadır.

*Tetkikler sırasında* bir önceki tetkikte tespit edilmiş ve yerinde doğrulama yapılmadan kapatılmış uygunsuzlukların yerinde doğrulaması, marka ve sertifika kullanımının kontrolü, gözetim tetkiki sırasında gerçekleştirilir. Yerinde doğrulama sonucu uygunsuzluk bulunursa tetkik ekibi tarafından uygunsuzluk raporunda majör uygunsuzluk olarak değerlendirilir.

*Tetkikler aşağıdaki aşamalardan oluşur.*

- ❖ *Açılış toplantısı*
- ❖ *Tetkinin gerçekleştirilmesi,*
- ❖ *Tetkik ekibi ara değerlendirme toplantısı,*
- ❖ *Tetkik ekibi son değerlendirme toplantısı,*
- ❖ *Kapanış toplantısı*

#### 4.2.4. Tetkik Sırasında Bilgi Toplama

Tetkik ekibi tarafından tetkikler sırasında bilgi toplama yöntemleri aşağıdaki konuları içerir, ancak bu yöntemler aşağıdakilerle sınırlı değildir:

- ❖ Görüşmeler;
- ❖ Prosesler ve faaliyetlerin gözlemlenmesi,
- ❖ Dokümantasyon ve kayıtların gözden geçirilmesi

Baş tetkikçi, tetkik sırasında,

- ❖ Periyodik olarak tetkinin ilerlemesi ve müşterinin herhangi bir endişesi durumunda iletişim kurarak tetkik ekibi üyelerinin arasındaki ihtiyaç duyulan iş durumuna göre yeniden düzenlemeler yapar.
- ❖ Ulaşılamayan tetkik hedefleri ya da acil ve önemli bir risk (örneğin güvenlik) varlığını gösteren mevcut tetkik kanıtlarının ortaya çıkması durumunda, baş tetkikçi uygun eylemi belirleyerek müşteriye ve mümkünse, A1 Belgelendirme'ye rapor eder. Bu tür eylem, tetkik hedeflerinin ya da tetkik kapsamının değiştirilmesi ya da feshedilmesi, tetkik planının değiştirilmesi veya yeniden teyit edilmesini içerebilir. Baş tetkikçiyi, alınan eylem sonucunu da A1 Belgelendirme'ye rapor eder.
- ❖ Sahada yapılan tetkik faaliyetlerinin ilerlemesinde ortaya çıkan tetkik kapsamına yönelik herhangi bir değişikliği müşteri ile gözden geçirir ve bunu A1 Belgelendirme'ye rapor eder.

Tetkiklerin gerçekleştirilmesi; kuruluş yönetim sisteminin başvuru yapılan standarda, kapsama ve oluşturulan dokümantasyona göre kabul edilebilir bir şekilde uygulanıp uygulanmadığının teyidi için karşılıklı görüşmeler, dokümanların ve kayıtların örnekleme metoduyla incelenmesi, ilgili bölümlerde çalışmaların ve şartların standart rehberliğinde gözlemlenmesi suretiyle yapılır.

#### 4.2.5. Aşama 1 Tetkiki Gerçekleştirilmesi

**Aşama 1 tetkikinde aşağıdaki konular gözden geçirilir.**

- ❖ Müşterinin yönetim sistemi dokümantasyonunun tetkik edilmesi ,
- ❖ Müşteri mahallinin ve sahaya özgü koşulların değerlendirilmesi ve firma personelinin Aşama 2 tetkikine hazır olup olmadığı firma çalışanlarıyla değerlendirilir.
- ❖ Müşterinin durumu ve standart şartlarını anlayıp anlamadığı, yönetim sistemi operasyonları hedefleri, süreçleri, anahtar performans ve önemli tarafların belirlenip belirlenmediği tetkik edilir.
- ❖ Yönetim sisteminin kapsamı, süreçleri, müşterinin yerleşimi, yasal koşulları ve bunlara uygunluğu (kalite, çevre, gıda ve bilgi güvenliği müşterinin operasyonlarıyla ilgili yasal konular, ilgili riskler vb. hakkında önemli bilgiler toplanır.
- ❖ Aşama 2 için gereken kaynakların tahsisi gözden geçirilir ve Aşama 2 deki detaylarla ilgili müşteri ile mutabakat sağlanır.
- ❖ Müşterinin yönetim sistemi ve saha operasyonlarıyla ilgili önemli konular anlaşılacak Aşama 2 tetkikinin planlanması için yön tayin edilir.
- ❖ İç tetkiklerin ve yönetimin gözden geçirmelerin planlanıp gerçekleştirilip gerçekleştirmediği değerlendirilir ve yönetim sisteminin kurulum seviyesi Aşama 2 tetkikine hazır olup olmadığı değerlendirilir.
- ❖ GGYs için yukarıdaki hususlara ek olarak TS ISO/IEC 22003 9.2.3.1.2 maddesindeki hususlar dikkate alınır.

	Hazırlayan	Onay
Adı Soyadı	Turgay Bulamur	Erdem Işıklar
İmza		

Doküman No	Yayın Tarihi	Revizyon Tarihi	Revizyon No	Sayfa
PR.10	01.07.2013	22.04.2022	26	11/19

- ❖ BGYS için yukarıdaki hususlara ek olarak TS ISO/IEC 27006 9.3 Maddesindeki hususlar dikkate alınır. Buna bağlı olarak TS ISO/IEC 27701 standardında tetkik talep eden firmaların öncelikli olarak TS ISO/IEC 27001 belgelenmiş olmaları beklenir. Bu talebi olan firmaların TS ISO/IEC 27701 ve 27702' de tanımlanmış olan gereksinimleri karşılamaı gerekir.

## ENYS için;

- ❖ Belgelendirilecek EnYS'nin kapsamının ve sınırlarının doğrulanması,
- ❖ Tanımlı kapsam ve sınırlar için kuruluşun tesislerinin, donanımının, sistemlerinin ve işlemlerinin grafiksel veya metin olarak açıklamasının incelenmesi,
- ❖ Tetkik zamanının doğrulanması için EnYS aktif personel sayısının, enerji kaynaklarının, önemli enerji kullanımlarının ve yıllık enerji tüketiminin doğrulanması,
- ❖ Enerji planlama prosesinin dokümanite edilmiş sonuçlarının incelenmesi,
- ❖ Tespit edilen enerji performansı iyileştirme fırsatlarının listesiyle birlikte ilgili amaçların, hedeflerin ve aksiyon planlarının incelenmesi.

Tetkinin gerçekleştirilmesi; kuruluş yönetim sisteminin başvuru yapılan standarda, kapsama ve oluşturulan dokümantasyona göre kabul edilebilir bir şekilde uygulanıp uygulanmadığının teyidi için karşılıklı görüşmeler, dokümanların ve kayıtların örnekleme metoduyla incelenmesi, ilgili bölümlerde çalışmaların ve şartların standart rehberliğinde gözlemlenmesi suretiyle yapılır.

## ISO 45001 tetkikleri için tetkik ekibi aşağıda belirtilen personel ile görüşme yapar:

- ❖ İş sağlığı ve güvenliği ile ilgili yasal sorumluluğu olan yöneticiler,
- ❖ İş sağlığı ve güvenliği ile ilgili sorumluluğu olan çalışan temsilci(ler)i,
- ❖ Doktor ve hemşire gibi çalışanların sağlığını izlemekten sorumlu personel. Görüşmelerin uzaktan yapılması durumunda gerekçeler kaydedilir,
- ❖ Yöneticiler, daimi ve geçici çalışanlar.

Görüşme için göz önünde bulundurulması gereken diğer personel:

- ❖ İş sağlığı ve güvenliği risklerinin önlenmesi ile ilgili faaliyetleri yürüten yönetici ve çalışanlar,
- ❖ Yüklenicilerin yöneticileri ve çalışanları.

Tetkik sırasında, tetkik hedefleri, kapsamı ve kriterleri ile ilgili bilgiler tetkik kanıtı olması için uygun örnekleme ve doğrulanması için toplanır.

## 4.2.6. Aşama 2 Tetkiklerinin Gerçekleştirilmesi

Aşama 2 tetkikinin amacı müşterinin yönetim sisteminin etkinliği dahil uygulamayı değerlendirmektir. Aşama 2 tetkiki müşterinin tüm sahalarında yapılır.

## Aşama 2 tetkiki esnasında aşağıdaki konular gözden geçirilir.

- ❖ Uygulanabilir yönetim sistem standardı veya diğer hüküm ifade eden dokümanların şartlarına uygunluk hakkındaki bilgi, kanıt,
- ❖ Kilit performans hedefleri ve amaçlarına yönelik (uygulanabilir yönetim sistem standardı veya diğer hüküm ifade eden dokümanlarıdaki beklentilerle tutarlı) performansın izlenmesi, ölçülmesi, kayıt altına alınması ve gözden geçirilmesi,
- ❖ Yasal uygunluk yönünden müşterilerin yönetim sistemi ve performansı,
- ❖ Müşteri proseslerinin operasyonel kontrolü,
- ❖ İç denetim ve yönetimin gözden geçirilmesi
- ❖ Müşteri politikaları için yönetimin sorumluluğu,
- ❖ Hüküm ifade eden şartlar, politika, performans hedefleri ve amaçları arasındaki bağlantılar (uygulanabilir yönetim sistem standardı veya diğer hüküm ifade eden dokümanlarıdaki beklentilerle tutarlı) uygulanabilir her türlü yasal şartlar, sorumluluklar, personelin yeterliliği, operasyonlar, prosedürler, performans verileri ve iç denetim bulguları ile sonuçlarından her hangi birisi.

## ENYS için;

A1 Belgelendirme, belgelendirme kararını vermeden önce enerji performans iyileştirmelerinin kanıtlandığını belirlemek amacıyla gerekli tetkik kanıtlarını toplar. Enerji performans iyileştirmenin doğrulanması, ilk belgelendirmenin verilmesi için gereklidir.

Bir müşteri kuruluşun enerji performans iyileştirmesini nasıl ispatlayacağına ilişkin örnekler, aşağıda verilmiştir.

	Hazırlayan	Onay		
Adı Soyadı	Turgay Bulamur	Erdem Işıklar		
İmza				
Doküman No	Yayın Tarihi	Revizyon Tarihi	Revizyon No	Sayfa
PR.10	01.07.2013	22.04.2022	26	12/19

- ❖ Örnek 1 – Toplam enerji tüketiminin zaman içinde azalması.
- ❖ Üretim, EnYS kapsam ve sınırları içerisinde benzer seviyelerde kalırken son 12 ay içinde ölçülen kWh cinsinden toplam enerji tüketimine ilişkin veriler ele alınır. Bu veriler, müşteri kuruluş için enerji performans göstergeleri aracılığıyla son 12 ay içerisindeki sürekli enerji performans iyileştirmenin kanıtlanması amacıyla kullanılır.
- ❖ Örnek 2 – Toplam enerji tüketimi artar ancak, müşteri kuruluş tarafından tanımlanan enerji performans göstergesi iyileştirilmiştir.
- ❖ Sigortacılık sektöründe faaliyet gösteren bir müşteri kuruluş, işteki artış nedeniyle ilave bilgisayarlar temin etmiştir. İlave bilgisayarlar, toplam enerji tüketiminde bir artışa yol açmıştır. Müşteri kuruluş tarafından, sigorta tazminat talebi başına enerji tüketimi olarak tanımlanan enerji performans göstergesi (EnPG) azalmış, böylece enerji performansının iyileştirildiği kanıtlanmıştır.
- ❖ Örnek 3 – Donanım yaşlandıkça enerji performansında bir azalma öngörülür. Düzgün işletme ve bakım kontrolleri sayesinde performans azalmasındaki azalma, müşteri kuruluşun enerji performansı göstergeleriyle tanımlanan iyileştirilmiş enerji performansını kanıtlayabilir.
- ❖ Fazla mesai yapılan bir ticari binadaki iklimlendirme sistemi, donanımın yaşlanması nedeniyle zayıflayacaktır. Delinme, mekanik hasar veya tıkanmış filtreler gibi çeşitli faktörler nedeniyle meydana gelen zaman içindeki bu performans kaybı, özgün enerji tüketimi (kWh/m<sup>2</sup>) performans göstergesiyle gözlenebilir. Müşteri kuruluş, enerji performansını bakım programıyla ilişkilendirir ve zaman içinde enerji performans göstergeleri aracılığıyla sistemin kararlı bir şekilde çalıştığını kanıtlar.
- ❖ Örnek 4 – Kaynakların zamanla tüketildiği madencilik faaliyetlerinde, enerji referans göstergesi zaman içerisinde artma eğilimi gösterdiği durumlarda, yükselen enerji referans noktasına göre enerji performansının iyileştirilmiş olması kanıtlanabilir.

Tetkikler yapılırken, tetkik ekibi, enerji performansıyla ilgili tetkik kanıtlarını toplar ve doğrular. Bu tetkik kanıtları en azından aşağıdakileri içerir:

- ❖ Enerji planlaması (bütün bölümler),
- ❖ İşletimle ilgili kontroller,
- ❖ İzleme, ölçme ve analiz sonuçları.

EnYS için, uygunsuzlukların ISO 50001'e göre olarak sınıflandırılmasında tetkikçi, mevcut uygunsuzluk tanımlarına ek olarak, EnYS için verilen "önemli (majör) uygunsuzluk" tanımını kullanır.

Tetkik Raporu, aşağıdakileri içerecek şekilde oluşturulur:

- a) Tetkik edilen EnYS' nin kapsamı ve sınırları,

EnYS' nin sürekli iyileştirilmesinin başarıldığına yönelik ifade ve bu ifadeleri destekleyen tetkik kanıtları ile birlikte enerji performansının iyileştirilmesi

## **Enerji yönetim sistemi tetkikinin özellikleri,**

Enerji yönetim sistemleri; enerji verimliliği, enerji kullanımı ve enerji tüketimi dâhil enerji performansının sürekli olarak iyileştirilmesinin sağlanmasında bir kuruluşun sistematik bir yaklaşım izlemesine imkân sağlar.

## **BGYS İçin Ek Olarak;**

- ❖ Müşteri kuruluşun kendi politikaları, hedefleri ve prosedürlerine bağlı kaldığının teyit edilmesi.
- ❖ Bunu yapmak için, tetkik, müşteri ile ilgili olarak aşağıdakilere odaklanmalıdır:
- ❖ Üst yönetim liderliği, bilgi güvenliği amaçları ve bilgi güvenliği politikası taahhüdü;
- ❖ ISO/IEC 27001'de listelenen dökümantasyonun sağlanması;
- ❖ Bilgi güvenliği ile ilgili risklerin değerlendirilmesi ve değerlendirmelerin tekrarlanması halinde tutarlı, geçerli ve karşılaştırılabilir sonuçlar üretmesi;
- ❖ Bilgi güvenliği risk değerlendirmesi ve risk işleme süreçlerine dayalı kontrol hedeflerin ve kontrollerin belirlenmesi;
- ❖ Bilgi güvenliği performansı ve BGYS' nin etkinliği, bilgi güvenlik hedeflerine karşı değerlendirilmesi;
- ❖ Belirlenen kontroller, Uygulanabilirlik Beyanı ve bilgi güvenliği risk değerlendirmesi ve risk işleme sürecinin sonuçları ile bilgi güvenliği politikası ve hedefleri arasındaki yazışmalar;
- ❖ Dış ve iç bağlamı ve ilgili riskleri göz önüne alarak, tetkiklerin uygulanması, organizasyonun bilgi güvenliği süreçleri ve kontrollerinin izlenmesi, ölçümü ve analizi, kontrollerin uygulanıp etkinleşmediğini ve bunların belirtilen bilgi güvenlik hedeflerini karşıladığını belirlenmesi;
- ❖ Programlar, prosesler, prosedürler, kayıtlar, iç tetkikler ve üst yönetim kararları ve bilgi güvenliği politika ve hedeflerinin izlenebilir olmasını sağlamak için BGYS etkinliğinin gözden geçirilmesi.

	Hazırlayan	Onay
Adı Soyadı	Turgay Bulamur	Erdem Işıklar
İmza		

Doküman No	Yayın Tarihi	Revizyon Tarihi	Revizyon No	Sayfa
PR.10	01.07.2013	22.04.2022	26	13/19

#### 4.2.7. Takip Tetkiklerinin Gerçekleştirilmesi

Firma belgesinin askıya alınması maddesinde belirtilen sebepler, aşama 2, gözetim, yenileme, transfer, değişiklik ve olağandışı tetkikler esnasında ortaya çıkan *ve baş tetkikçi tarafından yerinde doğrulanması gerektiği kararı verilen* majör uygunsuzlukların giderilmiş, bunlara ilişkin düzeltici faaliyetlerin etkin bir şekilde uygulanmakta olduğunun belirlenmesi amacıyla gerçekleştirilir.

Takip tetkikleri, aksini gerektiren bir durum olmaması halinde (hastalık, ölüm, tarafsızlığı etkileyebilecek şartlar vb.) asıl tetkiki gerçekleştiren tetkik ekibi tarafından gerçekleştirilir. Takip tetkiki faaliyeti uygunsuzluk raporunda belirlenen düzeltmelerin yapılmasının ardından firma ile ortak planlanan bir tarihte yapılır. Tetkikten sonra takip tetkiki için firmaya verilen sürede firma hazırlıklarını tamamlayamaz ve/veya takip tetkiki sırasında uygunsuzlukları giderdiğini kanıtlayamaz ise firmanın başvurusu/*belgesi* iptal edilir. Major uygunsuzluk minöre dönüştürülmüş ise, takip tetkik raporuna işlenir ve yeniden düzenlenen Uygunsuzluk Raporunda belirtilen uygunsuzluğun kapatma süreleri içinde firma tarafından aksiyonlarının alınması istenir.

#### 4.2.8. Gözetim Tetkiklerinin Gerçekleştirilmesi

A1 Belgelendirme'nin, belgelendirdiği firmanın belgelendirme şartları ile uygunluğunu sürdürdüğünü doğrulamak için gerçekleştirdiği periyodik tetkiklerdir.

Diğer gözetim faaliyetleri aşağıdakileride içerebilir.

- ❖ Belgelendirme kuruluşunun müşteriye belgelendirme ile ilgili hususlar hakkında soru sormasını,
- ❖ Müşterinin işlemleri hakkındaki beyanlarının gözden geçirilmesini (promosyon malzemeleri, web sitesi gibi),
- ❖ Müşteriden dokümanların ve kayıtların (kâğıt ve elektronik ortamda) sağlamanın istenmesi,
- ❖ Belgelendirilmiş müşterinin performansının diğer yollarla izlenmesini.

Gözetim tetkikleri en azından:

- ❖ İç tetkik ve yönetimin gözden geçirmesini,
- ❖ Bir önceki tetkik esnasında tanımlanan uygunsuzluklar hakkında yapılan faaliyetlerin gözden geçirilmesini,
- ❖ Şikayetlerin ele alınmasını,
- ❖ Belgelendirilmiş müşterinin hedeflerini gerçekleştirmesiyle ilgili yönetim sisteminin etkinliğini,
- ❖ Sürekli iyileştirmeyi amaçlayan planlanmış faaliyetlerin gelişimini,
- ❖ Operasyonel kontrolün sürdürüldüğünü,
- ❖ Değişikliğin gözden geçirilmesini
- ❖ Sembol kullanımına ve/veya belgelendirmeye yapılan diğer her türlü atfı

#### ENYS için,

- ❖ Belgelendirilecek kuruluşun, EnYS'nin kapsamını ve sınırlarını, her tetkikte kapsam ve sınırların uygunluğunu doğrulanmasını içermelidir.
- ❖ Gözetim tetkikleri sırasında A1 Belgelendirme, sürekli enerji performans iyileştirmenin gösterilip gösterilmediğini belirlemek amacıyla gerekli tetkik kanıtlarını gözden geçirir.

*Yukarıda belirtilen gözetim tetkiklerinde incelenen hususlar standart maddeleri özelinde denetim raporlarında işaretlenmiştir. Tetkik ekibi tarafından her bir gözetim tetkiki özelinde işaretlenmiş standart maddesi ve varsa planda olmasa dahi bir önceki tetkikte tespit edilen uygunsuzluk maddeleri incelenecektir.*

Enerji performansı iyileştirme, bir EnYS için yeğâne gerekliliktir. A1 Belgelendirme, enerji performansı iyileştirmeyi belgelendirme kararının bir parçası olarak ele alır ve "FM.95 Belgelendirme Karar Tutanağı" ile kayıt altına alır.

#### 4.2.9. Belge Yenileme Tetkikleri Gerçekleştirilmesi

*Yeniden belgelendirme Tetkiki, ilgili standartlar veya diğer hüküm ifade eden dokümanın şartlarının yerine getirilmesinin devamını değerlendirmek için gerçekleştirilir. Yeniden belgelendirme Tetkikinin amacı, yönetim sisteminin uygunluğunun ve etkililiğinin bir bütün olarak devam ettirildiğinin ve belgelendirme kapsamı için, ilginin ve uygulanabilirliğin sürdürüldüğünün teyit edilmesidir.*

*Yeniden belgelendirme Tetkikleri, yönetim sistemi standartlarının veya hüküm ifade eden dokümanın tüm maddeleri ile ilgili Tetkik yapılacak şekilde gerçekleştirilir.*

*Yeniden belgelendirme Tetkiki, belgelendirme periyodu boyunca, yönetim sisteminin performansının gözden geçirilmesini de sağlamalı ve önceki gözetim Tetkiki raporlarının gözden geçirilmesini kapsamalıdır.*

*Yeniden belgelendirme Tetkiki, aşağıdaki şartları ele alan bir saha Tetkikini içerecek şekilde gerçekleştirilir*

- ❖ İç ve dış kaynaklı değişiklikler ve bunların belgelendirme kapsamına etkisi ve uygulanabilirliği ışığında bir bütün

	Hazırlayan	Onay
Adı Soyadı	Turgay Bulamur	Erdem Işıklar
İmza		

Doküman No	Yayın Tarihi	Revizyon Tarihi	Revizyon No	Sayfa
PR.10	01.07.2013	22.04.2022	26	14/19



olarak yönetim sisteminin etkinliğini,

- ❖ Toplam performansı arttırmak için yönetim sisteminin etkinliğini ve iyileştirilmesini sürdürmeye yönelik gösterilen taahhüdünü,
- ❖ Belgelendirilmiş yönetim sisteminin çalışmasının müşteri kuruluşun politikası ve hedeflerinin gerçekleştirilmesine katkı sağlayıp sağlamadığını.

Yeniden belgelendirme Tetkikinde, yukarıda incelenmesi öngörülen konularla ilgili Tetkik bulgularını ve -varsa- tespit edilen uygunsuzlukları içeren, Tetkik Raporu oluşturulur ve müşteriye iletilir.

A1 Belgelendirme, yeniden belgelendirme Tetkiki esnasında, uygunsuzluk örnekleri olduğunda veya uygunluk delillerinde eksiklik belirlendiğinde, uygulanacak olan düzeltme ve düzeltici faaliyetler için zaman sınırlamasını, belgelendirme geçerlilik süresini göz önünde bulundurarak belirtir.

## EnYS için,

Yeniden belgelendirme tetkiki sırasında A1 Belgelendirme, belgelendirme kararını vermeden önce enerji performans iyileştirmesinin sürekli olup olmadığını kanıtlamak amacıyla gerekli tetkik kanıtlarını gözden geçirir.

Yeniden belgelendirme tetkikinde; tesislerde, donanımda, sistemlerde ve proseslerde yapılan büyük değişiklikler de dikkate alınır. Belgelendirmenin yenilenmesi için enerji performansı iyileştirmesinin devamlılığının doğrulanması gereklidir.

Not – Enerji performansının iyileştirilmesi; tesislerdeki, donanımdaki, sistemlerdeki veya proseslerdeki değişikliklerden, iş kolunun değişmesinden ve enerji referans göstergesinin değiştirilmesiyle sonuçlanan veya değiştirilmesini gerektiren diğer durumlardan etkilenebilir

Enerji performansı iyileştirme, bir EnYS için yegâne gerekliliktir. A1 Belgelendirme, enerji performansı iyileştirmeyi belgelendirme kararının bir parçası olarak ele alır ve "FM.95 Belgelendirme Karar Tutanağı" ile kayıt altına alır.

### 4.2.10. Özel tetkiklerin Gerçekleştirilmesi

#### 4.2.10.1. Firma Unvanının Değişmesi,

Firma Faaliyet Kapsamının değişmesi, Firma Adresi ve Şubelerinin Değişmesi gibi değişikliklerin kontrolü amacıyla gerçekleştirilen tetkiklerdir. Değişiklik tetkiklerinden önce eğer firmanın resmi statüsü değişmişse (adres, unvan vs.) hizmet sözleşmesi yenilenir.

Değişiklik talepleri firmalardan belgelendirme değişiklik formu ile yazı ile alınır, sistem belgelendirme müdürü tarafından doküman incelemesi ya da saha tetkiki yapıp yapılmayacağı kararı verilir ve form üzerine not edilir.

#### 4.2.10.2. Kapsam Değişikliği

Kapsam değişikliği tetkiklerinde doküman incelemesinin yanında, kapsama bağlı olarak gereken sürede saha tetkiki gerçekleştirilir ve tetkik raporu ile kayıt altına alınır.

Belgelendirme komitesi tarafından dokümanlar ve tetkik raporu uygun görüldüğü takdirde değişiklik yapılarak belgelendirme değişiklik formuna not edilir. Yeni belge düzenlenerek firmaya teslim edilir. Belgelendirme değişikliği uygun görülmemişse firmaya yazı ile bildirilir. Belge değişikliklerinde firmanın mevcut belge geçerlilik süresi değişmez.

#### 4.2.10.3. Kısa İhbar Tetkikleri (Şikâyetler)

Tetkiki gerçekleştirecek tetkik ekibi atanırken sistem belgelendirme müdürü bir önceki d tetkik ekibinden farklı ve şikâyet konusunu yorumlayabilecek yeterlilikte bir tetkik ekibini görevlendirir.

Firmanın tetkiki kabul etmemesi halinde belgesi belgelendirme komitesi kararı ile askıya alınır ve durum firmaya yazı ile bildirilir. A1 Belgelendirme'ye, bu kararı alabileceğini firmaya hizmet öncesi bildirilen genel şartlar metninde belirtilmiştir.

Ayrıca yukarıda belirtilen durum dışında alınan olumsuz duyular söz konusu ise A1 Belgelendirme veya TÜRKAK A1 Belgelendirme'nin belgelendirdiği kuruluşlara gerek görmesi halinde plansız ziyaretler gerçekleştirebilir.

### 4.2.11. Kapsam Genişletme veya Kapsam Daraltma

**FM.96 Belgelendirme Değişiklik Formu** ile gelen kapsam genişletme ve daraltma talepleri Belgelendirme müdürü tarafından incelenerek Planlama sorumlusu tarafından planlama yapılır. *Yapılan değerlendirme sonucunda tetkik süreleri ve şekli tespit edilir.*

#### 4.2.12. Adres Değişikliği

*Adres değişikliği Tetkiki, referans standardın veya hüküm ifade eden dokümanın adres değişikliğinden etkilenebilecek tüm maddeleri ile ilgili Tetkik yapılacak şekilde gerçekleştirilir.*

#### 4.2.13. Tetkik Sonrası Faaliyetler

"**TL.22 Belgelendirme Komitesi Belirleme ve Çalışma Talimatı**" na göre çalışmalarını yürüten, belgelendirme komitesi, teslim edilen müşteri dosyasını en geç 10 gün içerisinde değerlendirir.

Belgelendirme Komitesi kararı "**FM.95 Belgelendirme Karar Tutanağı**" ile kayıt altına alır ve Sistem Belgelendirme

	Hazırlayan	Onay
Adı Soyadı	Turgay Bulamur	Erdem Işıklar
İmza		

Doküman No	Yayın Tarihi	Revizyon Tarihi	Revizyon No	Sayfa
PR.10	01.07.2013	22.04.2022	26	15/19

Müdürüne iletir.

Enerji performansı iyileştirme, bir EnYS için yegâne gerekliliktir. A1 Belgelendirme, enerji performansı iyileştirmeyi belgelendirme kararının bir parçası olarak ele alır ve "**FM.95 Belgelendirme Karar Tutanağı**" ile kayıt altına alır.

Sistem Belgelendirme Müdürü belgelendirme komitesinin kararını firmaya iletmekten sorumludur. Sistem Belgelendirme Müdürü karar olumlu ise dosyayı planlama sorumlusuna sertifika basılması için iletir.

#### **Düzenlenen sertifika aşağıdakileri içerir:**

- ❖ A1 Belgelendirme'nin ünvanı ve adresi
- ❖ Kuruluşun adı (marka tescilli olan firmalar için talep edilmesi durumunda firmanın logosu kuruluş adının yanına eklenebilir.)
- ❖ Belgelendirme Kapsamı
- ❖ Belgelendirme kapsamında yer alan kuruluş adres ve şubeleri
- ❖ Sertifika İlk Yayın Tarihi, Sertifika Tarihi ve Geçerlilik Süresi
- ❖ Sertifika Numarası
- ❖ Belgelendirilen sistem standardı
- ❖ ISO 27001 sertifikaları için SAO revizyon no

Sertifika yayın tarihi belgelendirme komitesinin karar tarihidir. Sertifika bu tarihte basılır ve geçerlilik süresi bu tarihe göre belirlenir. Bu aşamada firma "**FM.97 Belgelendirilmiş Firmalar Listesi**"ne işlenir. "**FM.95 Belgelendirme Karar Tutanağı**" alt kısmında bulunan sertifika bilgileri Belgelendirme Müdürü tarafından kontrol edilerek onaylanır.

Sistem belgelerinin geçerlilik süresi 3 yıldır. Belge değişiklik tetkikleri bu süreyi etkilemez. Belgeyi alan firma belgeyi sadece üzerinde ve ekinde adresi yazan üretim ve hizmet yerleri için kullanabilir. Belge üzerinde yazan kapsam için verilmiş olup başka faaliyet alanlarını ve ürün gruplarını yansıtmaz ve bu amaçla kullanılamaz.

Belge üzerinde adı geçen firmaya verilmiş olup hiçbir şekilde başka kurum ya da tüzel kişiliğe devredilemez. Belgenin kullanımı sertifika ve marka kullanım prosedürüne uygun olarak yapılır. İlk belgelendirme tetkikinde, tetkik ekibi tarafından marka ve logo kullanımı hakkında kısa bilgi verilerek gözetim ve yeniden belgelendirme tetkiklerinde logo kullanım durumunun talimata uygun olarak gerçekleştirilme durumu kontrol edilir. Sertifikanın firmaya önce mail ile akabinde kargo ile gönderilmesi sağlanır. Gönderimle birlikte sertifika ve marka kullanım kurallarının devreye girdiği bunun için şartların A1 Belgelendirme web sitesinde yer aldığı tanımlanır.

A1 Belgelendirme, belgelendirilmiş bir kuruluşun, almış olduğu belge kapsamında değişiklik taleplerinde başvuruyu A1 Belgelendirme web sitesi üzerinden "**FM.96 Belgelendirme Değişiklik Formu**" ile ve/veya telefon, faks, e-mail yolu ile alır.

Düzenlenen belge, firmanın mali yükümlülüklerini gidermesini müteakip firmaya teslim edilir.

Belgelendirme süreci sonucunda müşteriye "**FM.103 Müşteri Hizmet değerlendirme Formu**" gönderilerek geri bildirimler alınır.

Belgelendirme Müdürü tarafından *yılda bir* bir, uygun sayıda belgelendirilmiş firma seçilerek **FM.175 Operasyonel Kontrol Planında** tanımlanan "Kritik Parametreler" bölümünde bulunan açıklamalara (planlama, aşama 1, aşama 2, gözetim veya yeniden belgelendirme ve karar) uygun olarak dosya kontrolleri gerçekleştirilir. Seçilecek firma dosya sayısı; belgelendirilen müşteri sayısına uygun olarak seçilir. Gerçekleştirilen kontroller **FM.175-Ek-1 Denetim Süreci Takip Listesi** ile kayıt altına alınır.

Dosya sayısı seçimi;

Dosya sayısı	Kontrol edilecek Dosya sayısı
200 ≤ Dosya sayısı	Her standartta 1 adet
201 ≤ Dosya sayısı ≤ 300	Dosya sayısı geçenlerde 2 Adet
301 ≤ Dosya sayısı	Dosya sayısı geçenlerde 3 Adet

Tetkikler sırasında teknik kod gerektiren standart maddeleri ayrımı **FM.80 Denetim Programında** yapılmıştır. İlgili kod tetkikçisi belirtilmiş olan standart maddelerini incelemek zorundadır.

#### **4.3. Belgenin Askıya Alınması ve Kapsamının Daraltılması**

	Hazırlayan	Onay
Adı Soyadı	Turgay Bulamur	Erdem Işıklar
İmza		

Doküman No	Yayın Tarihi	Revizyon Tarihi	Revizyon No	Sayfa
PR.10	01.07.2013	22.04.2022	26	16/19



Belge aşağıdaki koşulların oluşması durumunda belgelendirme komitesi karar tarihinden itibaren 6 ayı aşmamak kaydı ile firma belge kapsamının tamamı veya bir bölümü belgelendirme komitesinin kararı ile askıya alınabilir. Gözetim tetkikini kabul etmeme ve mali yükümlülükleri yerine getirmeme durumlarında askı kararı sistem belgelendirme müdürü tarafından alınır.

- ❖ Firma talebi ile
- ❖ Denetimler esnasında tespit edilen belirlenmiş süre içerisinde giderilmemiş uygunsuzluklar bulunması,
- ❖ Denetim kapsamında yer alan ürünü/hizmeti etkileyen standart ya da yasal mevzuat şartlarının yerine getirilmediğinin tespiti,
- ❖ Tetkik edilen Kuruluşun belgelendirilmiş yönetim sisteminin, yönetim sistemi etkili olma şartları dâhil olmak üzere, Belgelendirme şartlarını karşılamada devamlı ve ciddi şekilde başarısız olması,
- ❖ A1 Belgelendirme belge ve markasının yanlış kullanımı,
- ❖ Belgelendirme kurallarına uyulmaması,
- ❖ Mali yükümlülüklerin yerine getirmemesi,
- ❖ Firma organizasyonunda gerçekleştirilmiş önemli değişikliklerin A1 Belgelendirme'ye bildirilmemesi,
- ❖ Sistemin dokümanite edildiği ve tetkik edildiği şekilde uygulanmaması,
- ❖ A1 Belgelendirme tarafından yönetim sisteminde, ya da sisteme olumsuz etkileri olacağı kanaatini oluşturan durumların tespit edilmesi,
- ❖ Firmanın gözetim ve yeniden belgelendirme tetkiklerinin gerekli sıklıkta yapılmasına izin vermemesi,
- ❖ ISO 45001 Standardında Belgelendirilmiş müşteri tarafından sağlanan, yetkili düzenleyici makamın katılımını gerektiren, ciddi bir kaza veya ciddi bir düzenleme ihlali gibi olaylara ilişkin bilgiler veya tetkik ekibi tarafından özel tetkik sırasında doğrudan toplanan olaylara ilişkin bilgiler, sistemin, İSG belgelendirme gerekliliklerini ciddi şekilde yerine getirilmediğini gösterdiği durumun tespit edilmesi.

Kuruluş yazılı olarak belgesinin askıya alınmasını talep etmesi ya da gözetim tetkiklerinin gereken sıklıkta gerçekleşmesine izin vermemesi durumunda sistem belgelendirme müdürünün onayı ile firmanın belgesi altı ayı geçmeyecek şekilde askıya alınır. Kuruluş belgelendirme kapsamının bir kısmı için belgelendirme şartlarını karşılamada devamlı veya ciddi başarısızlık gösterdiğinde A1 Belgelendirme müşterinin belgelendirme kapsamını, şartları karşılamayan kısım dışarıda kalacak şekilde daraltır.

Belgenin askıya alındığı ve askıya alma işleminin kaldırıldığı firmaya yazılı olarak Sistem Belgelendirme Müdürü tarafından bildirilir.

Kuruluşun askıya alınmış yönetim sistemi belgesi geçersiz durumdadır.

Belgelendirilen kuruluşun verilen süre içerisinde sorunları çözmemesi durumunda firmanın belgesi belgelendirme komitesi tarafından iptal edilir ya da kapsamı daraltılır.

Kuruluş yazılı olarak belgesinin iptalini talep etmesi halinde sistem belgelendirme müdürünün onayı ile firmanın belgesi iptal edilir. Belgenin askıya alınması ya da iptal edilmesi durumunda, firmanın adı belgelendirilmiş firmalar listesinden çıkarılıp belgesi askıya alınan ya da iptal edilen firmalar listesine aktarılır. Firma belgenin askıya alındığı tarihten itibaren belge ve marka kullanımını durdurmakla yükümlüdür. Belge askıda kaldığı süre içerisinde kullanılamaz.

#### 4.4. Belgenin Askıdan İndirilmesi:

Belgesi askıya alınan firmalar, askıya alma gerekçelerinin ortadan kaldırıldığını yazılı olarak A1 Belgelendirme'ye bildirir. Askıya alma gerekçesinin giderildiğinin teyidi amacı ile A1 Belgelendirme tarafından firmada gerekli görüldüğünde tetkik gerçekleştirilir.

Askıdan indirilme kapsamında gerçekleştirilen tetkikin tipi, içeriği ve süresi, belgeyi askıya alma gerekçesine bağlı olarak belirlenir. Ancak bu süre gözetim tetkik süresinden az, yeniden belgelendirme süresinden fazla olamaz. Tetkik sonunda uygunluğu doğrulanan firmanın belgesi Belgelendirme Komitesinin kararıyla askıdan indirilir. Bu durumda firmanın adı belgelendirilmiş firmalar listesinde tekrar yayınlanır.

Askıya alma süresi içerisinde askıya alınma gerekçeleri ortadan kaldırılmadığı durumda belge iptali yoluna gidilir.

#### 4.5. Belgenin İptal Edilmesi ve Sonuçları:

Belge aşağıdaki koşulların oluşması durumunda sistem belgelendirme müdürü veya belgelendirme komitesi kararı ile iptal edilir. Askıya alma gerekçelerinin belirlenen sürede giderilememesi, firmanın iflası yada faaliyetlerine son vermesi veya firmanın sözleşmeyi feshetmesi gibi sistem etkinliğinin değerlendirilmesine gerek olmayan durumlarda sistem belgelendirme müdürü iptal kararını alabilir. Bunun dışındaki durumlarda belgelendirme komitesi kararı ile belge iptal edilir.

- ❖ Firmanın askıya alma gerekçelerini kabul etmemesi ya da belirlenen sürede gidermemesi,
- ❖ Firmanın iflası veya faaliyetlerine son vermesi

	Hazırlayan	Onay
Adı Soyadı	Turgay Bulamur	Erdem Işıklar
İmza		

Doküman No	Yayın Tarihi	Revizyon Tarihi	Revizyon No	Sayfa
PR.10	01.07.2013	22.04.2022	26	17/19

- ❖ Firmanın belgeyi üzerinde belirtilen kapsam ve adres için kullanmaması
- ❖ Firmanın tetkik sırasında sahte ve yanıltıcı bilgiler vermesi
- ❖ Yapılan tetkiklerde firma yönetim sisteminin uygunluğunun tamamen yitirildiğinin tespit edilmesi
- ❖ Firmanın belge ve eklerde tahribat yapması
- ❖ Firmanın sözleşmeyi fesih etmek istemesi
- ❖ Askı halinin kaldırılması için gerçekleştirilen takip tetkiklerinde, belirlenen uygunsuzlukların devam ettiğinin belirlenmesi
- ❖ ISO 45001 Standardında Belgelendirilmiş müşteri tarafından sağlanan, yetkili düzenleyici makamın katılımını gerektiren, ciddi bir kaza veya ciddi bir düzenleme ihlali gibi olaylara ilişkin bilgiler veya tetkik ekibi tarafından özel tetkik sırasında doğrudan toplanan olaylara ilişkin bilgiler, sistemin, İSG belgelendirme gerekliliklerini ciddi şekilde yerine getirilmediğini gösterdiği durumun tespit edilmesi

Belgenin iptal edilmesi durumunda firmanın adı belgelendirilmiş firmalar listesinden çıkarılıp belgesi iptal edilen firmalar listesine aktarılır. Kuruluş, belgenin iptalinden sonra belgeyi kullanmayı ve belgeye atıfta bulunan her türlü doküman ve tanıtım malzemesinin kullanımını durdurmakla ve belgenin orijinalini A1 Belgelendirme'ye göndermekle ve mali yükümlülüklerini yerine getirmekle sorumludur.

Sözleşmesi ve belgesi iptal edilen firmaların yeniden başvuruları en az 30 gün sonra işleme alınabilir. Yeniden başvuru yapıldığında ilk müracaattaki belgelendirme işlemleri uygulanır.

#### 4.6. Belgenin Pasif Durumu

Yeniden belgelendirme tetkiklerinde belgelendirme süreci belge geçerlilik tarihi dolduktan 6 ay sonraya kadar uzatılabilir. Ancak bu 6 aylık sürede firmanın belgesi pasif durumda olacaktır. Belgenin pasif olarak kabul edilebilmesi için firmanın yeniden belgelendirme tetkik sürecini başlatmış olması ( en azından yeniden belgelendirme teklifinin kabul edilmesi ) gerekmektedir. Aksi takdirde belge iptal sayılacaktır. Her durumda yeniden belgelendirme karar tarihi 6 ay içinde alınmış olmalıdır.

##### Belgenin pasif olarak kabul edildiği durumlar;

- ❖ Belge yenileme faaliyetleri başlatılmış ancak, geçerlilik tarihi dolmadan önce bitirilememiş ve karar tarihi belge geçerlilik tarihinden sonra olduğu durumlar,
- ❖ Belge yenileme faaliyetleri ilk karar tarihine kadar bitirilmiş ancak yeniden belgelendirme karar tarihi geçerlilik tarihinden sonra olduğu durumlar,

Yukarıdaki her iki durumda da ilk belge yayın tarihi baz alınarak işlem yapılır. Belgelendirme süreci devam ettirilir.

Pasif olarak kabul edilen belge için yeniden belgelendirme süreçleri 6 ay içinde tamamlanması durumunda belgenin üzerinde aşağıdaki bilgiler de yer alacaktır.

- ❖ Mevcut belgelendirme çevrimi başlangıç ve bitiş tarihleri
- ❖ Belge yenileme tetkiki tarihiyle birlikte, son belgelendirme çevrimi bitiş tarihi

Yukarıdaki bilgiler doğrultusunda belgelendirme ilk yayın tarihi de belirtileceğinden belge çevriminde oluşan pasif durum belge üzerinde görülecektir.

NOT: Pasif durumdaki bir belgenin, belgelendirme süreci veya yeni karar tarihi belge bitiş sürecinden 6 ay fazla uzaması durumunda ilgili belge iptal olarak değerlendirilir. Firmanın 6 ay sonunda belge talep etmesi durumunda firma yeni başvuru olarak değerlendirilecektir.

##### Pasif duruma alınan belge için firma sorumlulukları;

- ❖ Kuruluş, belgenin pasife alınması ile belge ve logonun kullanımını durdurur.
- ❖ Belgenin pasif olduğu süre içinde belgeye ait haklardan faydalanamaz.

#### 4.7. İtirazlar ve şikayetler

A1 Belgelendirme İtiraz ve şikayetlerin alınıp, değerlendirilmesi ve sonuçlandırılması için "**TL.01 Şikayet ve İtiraz Komitesi Belirleme ve Çalışma Talimatı**" ile bir komite oluşturmuştur.

Üyelerin "**FM.15 Komite Üyeleri Tarafsızlık ve Gizlilik sözleşmesi**" ile tarafsızlıkları sağlanmıştır.

Ayrıca "**PR.04 Şikayet ve İtirazların Değerlendirilmesi Prosedürü**" ile şikayet ve itirazların alınması, değerlendirilmesi ve sonuçlanması yöntemini ve sorumlularını açıklamıştır.

Alınan İtiraz ve şikayet A1 Belgelendirme web sitesinde kamuya açıktır.

#### 4.8. Başvuru sahiplerinin ve müşterilerin kayıtları

	Hazırlayan	Onay
Adı Soyadı	Turgay Bulamur	Erdem Işıklar
İmza		

Doküman No	Yayın Tarihi	Revizyon Tarihi	Revizyon No	Sayfa
PR.10	01.07.2013	22.04.2022	26	18/19

A1 Belgelendirme, başvuru yapan kuruluşlar ile tetkik edilen, belgelendirilen veya belgelendirmeleri geri çekilen ve askıya alınan bütün kuruluşlar dâhil olmak üzere, bütün müşteriler için tetkik ve diğer belgelendirme prosesleri hakkındaki kayıtları muhafaza etmektedir.

Belgelendirilmiş müşterilerin kayıtları aşağıdakileri hususları içermelidir:

- ❖ Başvuru bilgileri ve ilk, gözetim ve yeniden belgelendirme tetkik raporlarını,
- ❖ Belgelendirme anlaşmasını,
- ❖ Örneklemek için kullanılan metodolojinin gerekçelendirilmesini,
- ❖ Tetkikçi zamanını belirlemenin gerekçelendirmesini,
- ❖ Düzeltme ve düzeltici faaliyetlerin doğrulanmasını,
- ❖ İtirazların, şikâyetlerin ve bunu takip eden düzeltme ve düzeltici faaliyetlerin kayıtlarını,
- ❖ Uygulanabilir olduğunda, komite müzakereleri ve kararlarını,
- ❖ Belgelendirme kararlarının dokümantasyonunu,
- ❖ Ürün, proses veya uygulanabilir olduğunda hizmet ile ilgili olarak belgelendirme kapsamı dâhil olmak üzere belgelendirme dokümanlarını,
- ❖ Belgelendirmenin güvenilirliğini sağlamak için, tetkikçilerin ve teknik uzmanların yeterlilik kanıtı gibi, gerekli olan ilgili kayıtlarını.

A1 Belgelendirme, başvuruda bulunan ve belgelendirilmiş olan müşteri hakkındaki kayıtları, bilgilerin gizliliğini sağlamak için koruma altında tutar. Kayıtların, gizliliğinin sürdürülmesini temin edecek şekilde taşınmasını, aktarılmasını veya nakledilmesini sağlar.

A1 Belgelendirme, "PR.01 Doküman ve Veri Kontrolü Prosedürü" ile dokümanların yönetimini sağlar. Kayıtlar, "FM.04 Kalite Kayıtları Listesi" göre mevcut çevrim süresine ilave olarak, tam bir belgelendirme çevrimi boyunca ile saklanmaktadır.

#### 4.9. Kamuya Açık Bilgiler

A1 Belgelendirme, çalıştığı tüm coğrafi bölgelerde, aşağıdaki konulardaki bilgileri talep olmaksızın internet sitesi üzerinden kamuya açık hale getirmiştir.

- ❖ Tetkik prosesleri,
- ❖ Belge verme, belge vermeme, belgeyi sürdürme, belgeyi yenileme, belgenin askıya alınması, belgenin geri çekilmesi veya iptal edilmesi, belgelendirme kapsamının genişletilmesi ya da daraltılması için prosesler
- ❖ Faaliyet gösterilen yönetim sistemi tipi ve belgelendirme programını,
- ❖ A1 Belgelendirme adının ve belgelendirme işareti veya logosunun kullanımını,
- ❖ Bilgi, şikâyet ve müracaat isteklerinin ne şekilde ele alınacağı ile ilgili prosesler,
- ❖ Tarafsızlık Politikası
- ❖ Faaliyet sürdürülen coğrafi bölgeler,
- ❖ Verilen belgenin durumu,
- ❖ Belgelendirilmiş belirli bir müşterinin, adını, ilgili hüküm içeren dokümanı ve hangi coğrafi bölgede (şehir ve ülke) yer aldığını.

Not: Talep olmaksızın kamuya duyurulduğu tanımlanan yukarıdaki bilgilerden son ikisi müşterinin sözleşme döneminde haklı gerekçelerini (örneğin güvenlik) sunması durumunda Belgelendirme müdürü kararı ile erişim sınırlandırılabilir. Ancak müşterinin sözleşme aşamasında herhangi bir gerekçe sunmaması durumunda bilgiye erişim kısıtlaması uygulanmaz.

	Hazırlayan	Onay		
Adı Soyadı	Turgay Bulamur	Erdem Işıklar		
İmza				
Doküman No	Yayın Tarihi	Revizyon Tarihi	Revizyon No	Sayfa
PR.10	01.07.2013	22.04.2022	26	19/19