

Belgelendirme Müracaatı ve Sözleşme Yapılması Prosedürü

	Ad, Soyad	Tarih	İmza
Hazırlayan / Revize Eden	Hilal AY	17.04.2019	
Kontrol Eden	Selim YILMAZ	18.04.2019	
Onaylama / Serbest Bırakma	Burcu ÇELEBİ	20.04.2019	

ELEK

İçindekiler

1. Amaç	3
2. Kapsam	3
3. Sorumluluklar	3
4. Uygulama	3
4.1. Müşteri ile İlk Temas ve Müracaat Formunun Doldurulması ve Gözden Geçirilmesi	3
4.2. Teklifin / Sözleşmenin Hazırlanması, Müşteriye Gönderilmesi	4
4.3. Müşteri ile Belgelendirme Sözleşmesi İmzalanması ve Gerekli Dokümanların Alınması ve Belgelendirme Müdürünün Tarafsızlık İncelemesi	5
5. İlgili Dokümanlar	5
6. İlgili Kayıtlar	5
7. Revizyon Geçmişi	5

ELEKTRONİK NÜSHA. BASILMIŞ HALİ KONTROLSÜZ KOPYADIR

1. Amaç

Belgelendirme hizmeti verilebilmesi için müşteri kuruluşlardan belgelendirme müracaatlarının alınması ve kendileri ile sözleşme yapılması aşamasına kadar olan kısımdaki yapılacakların dokümente edilmesi.

2. Kapsam

Bu prosedür, TÜV AUSTRIA TURK tarafından verilen teklifleri ve yapılan sözleşmeleri kapsar.

3. Sorumluluklar

Prosedürün uygulamasından Genel Müdür; Belgelendirme Müdürü ve Belgelendirme Hizmetleri Sorumluları sorumludur.

4. Uygulama

4.1. Müşteri ile İlk Temas ve Müracaat Formunun Doldurulması ve Gözden Geçirilmesi

Belgelendirme süreci müşteri kuruluşun TÜV AUSTRIA TURK ile gerek telefon gerekse internet yolu ile temasa geçmesi ile başlar. İlk temasa müşteri talebi belgelendirme hizmet sorumluları tarafından anlaşılır. Ardından belirlenen müşteri isteği; ISO 9001, ISO 14001 ve ISO 27001 standartlarından birisi veya bir kaçına ise; MS-FRM-035 Belgelendirme Müracaat Formu ve ilgili ekleri, müşteri kuruluşu fax veya e-mail yolu ile ulaştırılır ve firmanın müracaatı alınır.

Müşteri kuruluştan gelen müracaat formları;

✓ Belgelendirme Müdürü veya İlgili Belgelendirme Sorumlusu veya Belgelendirme Müdürünün kontrolünde yeterliliği olan bir TÜV AUSTRIA TURK denetçisi ISO 9001 ve/veya 14001 standardı için ilgili müracaatı; TÜRKAK rehberleri R.40.01 ve R.40.05, IAF MD 5, IAF MD1, IAF MD2 ve IAF MD 11 doğrultusunda inceler. Bu sayede firmanın risk grupları ve kapsamı ortaya çıkarılır. Çıkan kapsam ve riskler dahilinde firmanın yasal şartları, ISO 14001 için çevresel risk analizinin sağlayıp sağlayamadığı incelenir. Başvuru gözden geçirme esnasında özellikle firmanın tabi olduğu yasal koşulların tespiti aşamasında MS-LST-006 KYS Yeterlilik Analizi, MS-LST-007 Çevre Yeterlilik Analizi ve MS-LST-008 BGYS Yeterlilik Analizi dokümanlarından faydalanılır. Bu dokümanlarda, Lebib Yalkın Aboneliği çerçevesinde her ayın ilk günü varsa mevzuat değişiklikleri esnasında gerekli güncellemeler yapılır. Ardından uygun görülen müracaatların adam/gün hesaplamaları MS-INS-003 ISO 9001-ISO 14001 Tetkikçi Adam Gün Tespit Talimatı ve MS-INS-004 ISO 27001 Tetkikçi Adam Gün Tespit Talimatı doğrultusunda gerçekleştirilir.

Başvuru formu ve eklerini belgelendirme Müdürü, BGYS Sorumlusu veya İlgili Belgelendirme Sorumlusu veya Belgelendirme Müdürünün kontrolünde yeterliliği olan bir TÜV AUSTRIA TURK denetçisi inceler. Bu sayede firmanın risk grupları, kategori kodları ve kapsamı ortaya çıkarılır. Bu gözden geçirme esnasında başvuru formu ve eklerinin gerekli tüm bilgileri içerdiğinden emin olunmalıdır. Aksi takdirde başvuru tamamlanmak üzere firmaya geri gönderilir.

Başvuru gözden geçirme aşağıdaki destekleyici bilgileri içerecek şekilde yapılır:

- Müracaat eden kuruluş ve yönetim sistemi ile ilgili bilginin bir tetkik programı gerçekleştirmek için yeterli olduğu,
- Belgelendirme kuruluşu ile müracaat eden kuruluş arasında bilinen farklı anlaşımaların giderildiği,
- Belgelendirme kuruluşunun, belgelendirme faaliyetlerini yerine getirebilecek yeterlilik ve kabiliyete sahip olduğu,
- Belgelendirme çalışmalarının kapsamı, müracaat eden kuruluşun faaliyetlerinin yürütüldüğü tesis/tesisler, tetkikin tamamlanması için gerekli süre ve belgelendirme faaliyetlerini etkileyen diğer hususların (dil, güvenlik koşulları, tarafsızlığa tehditler vb.) dikkate alınması.

TÜV AUSTRIA TURK – Sistem Belgelendirme

Müracaatın gözden geçirilmesinden sonra, TÜV AUSTRIA TURK müracaatı kabul ederse teklif ve sözleşme aşamasına geçer. Eğer MS-FRM-031 Başvuru Gözden Geçirme Formu' nun yeterlilik analizi kısmında yer alan nedenlerle başvuru TÜV AUSTRIA TURK tarafından reddedilirse, müşteriye gerekçeleriyle birlikte yazılı olarak bildirir. Çoklu Sahalı Kuruluşların başvurularının gözden geçirmesi firmadan alınan MS-FRM-035 için EK-3 Çoklu Sahalı Kuruluş Bilgi Formu' nun değerlendirilmesi ile gerçekleştirilir ve MS-FRM-031 Başvuru Gözden Geçirme Formu' nun yeterlilik analizi kısmında uygun seçenek işaretlenir.

Belgelendirme Müracaat Formunun gözden geçirmesi sonucu olarak MS-FRM-031 Başvuru Gözden Geçirme Formu kullanılarak gerek gördüğünde eksik görülen noktaların (Şube(ler), Şantiye(ler), Fabrika(lar), vb) netleştirilmesi için Belgelendirme Müdürü veya ilgili sorumlular tarafından ekstra bir inceleme yapılır. Gerekli durumlarda firma ile görüşülüp sonuçlandırılır. Bu ekstra görüşmelerin sonuçları MS-FRM-035 Belgelendirme Müracaat Formu "Firma Adresleri" bölümüne işlenir. TÜV AUSTRIA TURK, bu hizmeti verip veremeyeceğini değerlendirir. Eğer TÜV AUSTRIA TURK bu hizmeti verecek akreditasyonu veya kapasitesi olmadığını belirlerse müşteriye durumu e-mail ile bildirir ve dosyasını kapatır. Eğer TÜV AUSTRIA TURK' ün akreditasyon kapsamı, verilecek hizmet için uygun ise; Belgelendirme Müdürü tarafından incelenen müracaat formu Sertifikasyon Koordinatörü tarafından TÜV AUSTRIA TURK yazılımına girilir ve kayıt altına alınır. Yazılıma giriş esnasında izlenebilirliği sağlamak için her bir müşteriye ayrı bir müşteri kodu verilir. Örneğin ISO 9001 başvurusunda bulunan bir firmanın müşteri kodu TR-KYS-001 olarak başlayacak ve her bir yeni firma için numara artacaktır. ISO 14001 başvurusunda bulunan bir firmanın müşteri kodu TR-ÇYS-001 olarak başlayacak ve her bir yeni firma için numara artacaktır. ISO 9001 ve ISO 14001 entegre başvurusunda bulunan bir firmanın müşteri kodu TR-KYS-ÇYS-001 olarak başlayacak ve her bir yeni firma için numara artacaktır. ISO 27001 başvurusunda bulunan bir firmanın müşteri kodu TR-BGYS-001 olarak başlayacak ve her bir yeni firma için numara artacaktır. Aynı firmanın ilerleyen zamanlarda farklı bir standarttan belgelendirme başvurusunda bulunması durumunda müşteri numarası sabit kalacak standart tanımlaması değişecektir. (Örneğin TR-KYS-001 müşteri kodlu firma ISO 14001 için başvurursa TR-ÇYS-001 müşteri kodunu alacaktır.)

✓ TÜV AUSTRIA TURK yazılımında Adam/Gün Hesaplama Bölümü kullanılarak belgelendirme, gözetim ve gerektiği durumda yeniden belgelendirme tetkikleri için ayrı ayrı tetkik adam/gün sayısı belirlenir. Bu alan, adam/gün hesabının izlenebilirliğini sağlayacak şekilde tasarlanmıştır. İlgili personel hesabı yaparken MS-INS-003 ISO 9001-ISO 14001 Tetkikçi Adam Gün Tespit Talimatı ve MS-INS-004 ISO 27001 Tetkikçi Adam Gün Tespit Talimatı dokümanlarını referans alır.

4.2. Teklifin / Sözleşmenin Hazırlanması, Müşteriye Gönderilmesi

İncelemesi uygun bulunan ve adam/gün hesabı yapılan müracaatlarda verilecek teklifin fiyatlandırması, MS-PRO-004 Belgelendirme Hizmeti Ücretlendirme Prosedürü' ne göre yapılır.

Başvuru gözden geçirmesi olumlu sonuçlanan ve adam/gün hesabı gerçekleştirilen başvuruların teklife dönüşme öncesinde Belgelendirme Hizmet Sorumluları veya Satış Temsilcileri tarafından müşteri bilgileri MS-LST-001 Teklif Takip Listesine işlenerek, sıradaki iş numarası müşteriye tanımlanır ve sonrasında Teklif/Sözleşme aşamasına geçilir.

Teklif esas olacak veriler hazırlandıktan sonra Belgelendirme Müdürü verileri Sertifikasyon Koordinatörü' ne verir. Sertifikasyon Koordinatörü, TÜV AUSTRIA TURK Yazılım programıyla MS-FRM-025 TÜV AUSTRIA TURK Belgelendirme Hizmet Sözleşmesini hazırlar, Belgelendirme Müdürünün onayını alır ve müşteriye gönderir.

Müşteri tarafından onaylanan ya da reddedilen teklif veya sözleşmeler MS-LST-001 Teklif Takip Listesi'nde "Durum" sütununa ilgili seçenek (Netleşmedi, Ok, Red) seçilerek kayıt altına alınır.

4.3. Müşteri ile Belgelendirme Sözleşmesi İmzalanması ve Gerekli Dokümanların Alınması ve Belgelendirme Müdürünün Tarafsızlık İncelemesi

Sözleşmeyi imzalamaya sadece TÜV AUSTRIA TURK Genel Müdürü yetkilidir.

Sözleşme imzalandıktan sonra Sertifikasyon Koordinatörü tetkike gelmeden önce gereken dokümanların alınması amacı ile kuruluşla irtibata geçer.

Sözleşmeler ve teklifler, kuruluşa ait her türlü KYS/ÇYS/BGYS dokümanları ve kuruluş ile yazışmalar, kuruluşa özel açılan dosyada muhafaza edilir. Dosyalama ve muhafaza sorumluluğu Sertifikasyon Koordinatörü' ne aittir.

Belgelendirme müdürü ayrıca PRO-012 Tarafsızlık, Gizlilik ve Bağımsızlığın Korunması Prosedürü doğrultusunda tarafsızlık açısından incelemeleri yapar.

Tarafsızlığa aykırı bir durumun varlığı tespit edildiğinde Belgelendirme Müdürü Riski değerlendirir ve tarafsızlık ilkesine aykırı bir durum görürse firma ile yapılan süreci durdurur veya faaliyetin devam etmesi kararı sonrasında, ilgili proses sonuçlanan kadar tarafsızlığı bozucu herhangi bir durum olmaması için faaliyeti izler ve yönetir.

5. İlgili Dokümanlar

- ✓ MS-PRO-004. Belgelendirme Hizmeti Ücretlendirme Prosedürü
- ✓ MS-INS-003 ISO 9001-ISO 14001 Tetkikçi Adam Gün Tespit Talimatı
- ✓ MS-INS-004 ISO 27001 Tetkikçi Adam Gün Tespit Talimatı
- ✓ PRO-012 Tarafsızlık, Gizlilik ve Bağımsızlığın Korunması Prosedürü
- ✓ MS-LST-006 KYS Yeterlilik Analizi
- ✓ MS-LST-007 Çevre Yeterlilik Analizi
- ✓ MS-LST-008 BGYS Yeterlilik Analizi
- ✓ MS-LST-001 Teklif Takip Listesi

6. İlgili Kayıtlar

- ✓ MS-FRM-025 TÜV AUSTRIA TÜRK Belgelendirme Hizmet Sözleşmesi
- ✓ MS-FRM-035 Belgelendirme Müracaat Formu ve ekleri
- ✓ MS-FRM-031 Başvuru Gözden Geçirme Formu
- ✓ MS-FRM-035 için EK-3 Çoklu Sahalı Kuruluş Bilgi Formu

7. Revizyon Geçmişi

Aşağıdaki liste, zaman içinde bu prosedürde yapılan değişikliklerin anahtar sözcük tabanlı bir görünümünü sağlar.

Revizyon	Tarih	Değişiklik	Eğitim
00	15.08.2016	İlk yayın	-
01	25.04.2017	TÜRKAK Dokümantasyon İnceleme sonuçlarına istinaden revizyon	-
02	20.06.2017	TÜRKAK Denetim sonuçlarına istinaden gözden geçirme	Evet
03	15.02.2018	MS-LST-001 Teklif Takip Listesi tanımlandı	-
04	09.04.2018	Dokümantasyon isimlendirmelerinde yapılan değişiklik ve	-

**Belgelendirme Müracaatı ve
Sözleşme Yapılması Prosedürü**



TÜV AUSTRIA TURK – Sistem Belgelendirme

05	21.10.2018	IAF MD 1: 2018 dokümanındaki revizyona istinaden yapılan değişiklik	Evet
06	20.11.2018	TÜRKAK Denetim sonuçlarına istinaden gözden geçirme	Evet
07	20.04.2019	TÜRKAK Denetimi sonucunda tespit edilen gözleme istinaden düzeltme	Hayır

ELEKTRONİK NÜSHA. BASILMIŞ HALİ KONTROLSÜZ KOPYADIR