



ROYALCERT Belgelendirme ve Gözetim Hizmetleri A.Ş.

BELGELENDİRME UYGULAMALARI EL KİTABI



ROYALCERT
BELGELENDİRME ve GÖZETİM
HİZMETLERİ A.Ş.

BELGELENDİRME UYGULAMALARI EL KİTABI



0. İÇİNDEKİLER	2
1. AMAÇ	3
2. KAPSAM	3
3. TANIMLAR	3
4. ORGANİZASYON	3
5. UYGULAMA	3
5.1 Başvuru	3
5.2 Denetimin Planlanması	3
5.3 Belgelendirme Denetimi	3
5.3.1 Aşama 1 Denetimi	4
5.3.2 Aşama 2 Denetimi	4
5.4 Transfer Denetimi	5
5.5 Takip Denetimleri	5
5.6 Belgelendirme Kararı	5
5.7 Gözetim	6
5.8 Belge Yenileme	6
5.9 Özel Denetimler	6
5.9.1 Belge Değişikliği Gerektiren Denetimler	6
5.9.2 Kısa Süreli Haberli Denetim	6
6. BELGENİN ASKIYA ALINMASI VE KAPSAM DARALTIMA	6
7. BELGENİN İPTALİ ve GERİ ALINMASI	7
8. İTİRAZ VE ŞİKÂyetLER	7
9. BELGE ve LOGOLARIN KULLANIMI	7
10. SÖZLEŞMEYE ESAS ALINAN REFERANS STANDARD VEYA BELGELENDİRME ŞARTLARINDAKİ DEĞİŞİKLİKLER	8
11. ROYALCERT BELGELENDİRME VE GÖZETİM A.Ş. YÜKÜMLÜLÜKLERİ	8
12. BELGELENDİRİLMİŞ KURULUŞUN YÜKÜMLÜLÜKLERİ	8



1. AMAÇ

Bu El Kitabının amacı, Kuruluşlarının belgelendirme başvurularının ROYALCERT tarafından nasıl ele alınacağını, değerlendirileceğini ve ne şekilde sonuçlandırılacağını açıklamaktır. Ulusal ve Uluslararası Akreditasyon kuruluşlarının şartlarına uygun olarak ROYALCERT'in tüm operasyonlarında uygulanmak üzere yazılmıştır.

2. KAPSAM

Bu El Kitabı Yönetim Sistemlerinin Belgelendirilmesi için müracaat şartlarını, ödenetim (istenildiğinde), belgelendirme denetimleri, sistemin değerlendirilmesi ve belge verilmesi esaslarını, belge kullanımı ve mali konular ile ilgili yükümlülükleri, belge verilmesinden sonra yapılacak denetimleri gözetim ve belge yenileme süreçlerinde uygulanacak kuralları ve askıya alma ve iptal halinde yapılacak işlemleri kapsar.

3. TANIMLAR

Sistem Belgesi: Kuruluşun başvuruya esas olan yönetim sisteminin incelenerek, ilgili yönetim sistemi standardına uygun bulunduğunu gösteren, geçerlilik süresi üç yıl olan belgedir.

Akreditasyon: Bir belgelendirme kuruluşunun belirli şartlara uygun olduğu ve ilgili uygunluk değerlendirme faaliyetlerini gerçekleştirmek için yeterli olduğunun resmi olarak belge tarafından tanınmasıdır.

Belgelendirme Kararı: ROYALCERT Belgelendirme Komitesi tarafından alınan İlk Belgelendirme, Belgenin Sürdürülmesi, Askıya Alınması, Geri Çekilmesi, İptal Edilmesi veya Kapsam Değişikliği işlemleri ile ilgili kararlar.

Denetim/Denetim: Kayıtlar, beyanlar veya diğer ilgili bilginin elde edilmesi ve bunların belirlenmiş şartların gerçekleştirilme miktarını tayin etmede objektif olarak değerlendirilmesi için uygulanan sistematik, bağımsız, dokümanite edilmiş proses.

Gözetim: Belgelendirilmiş kuruluşların belgelendirme gerekliliklerini yerine getirmeye devam ettiğinin takibini içeren faaliyetler serisi

Uygunsuzluk: Kalite yönetim sistemi şartlarından bir tanesinin veya daha fazlasının eksikliği veya uygulanamaması veya sürdürülemezliği veya mevcut objektif kanıtlara göre kuruluşun sağlayacağı kalite konusunda önemli oranda şüphe doğuran bir durum

Majör (Büyük) Uygunsuzluk: Standard maddelerinden herhangi birinin veya alt başlıklarının yeterli olarak tanımlanmaması ve/veya uygulanmamasıdır. Sistemin sağlıklı çalışmasını etkileyecek eksiklik ve aksaklıkların olmasıdır.

Minör (Küçük) Uygunsuzluk: Sistem Standard şartlarından, sistemin genelini etkilemeyen uygunsuzluklardır.

Gözlem: Denetim heyetinin bir sonraki denetime de yardımcı olması amacıyla belgelendirmeye esas Yönetim Sistemi ile ilgili olumlu veya olumsuz yazılı görüşlerdir.

Düzeltilici Faaliyet: Saptanmış bir uygunsuzluğun sebebinin veya istenmeyen diğer durumların ortadan kaldırılması için yapılan faaliyet

Düzeltilme: Saptanmış bir uygunsuzluğu gidermek için yapılan faaliyet.

Önleyici Faaliyet: Potansiyel bir uygunsuzluğun sebebinin veya istenmeyen diğer potansiyel durumların ortadan kaldırılması için yapılan faaliyet.

Şikâyet: Özel veya tüzel kişilerin, itirazdan farklı olarak, ROYALCERT'in belgelendirme faaliyetleri ile ilgili performansı, prosedürleri, politikaları, geçici veya sürekli personeli, belgelendirdiği bir kurumun belgelendirme kapsamında yaptığı faaliyetler veya ROYALCERT ile ilgili herhangi bir konuya ilişkin yaptıkları sözlü veya yazılı memnuniyetsizlikleri.

İtiraz: Özel veya tüzel kişilerin, ROYALCERT'in kendilerini ilgilendiren konularda aldığı kararları yeniden mütalaa etmesine yönelik talebi.

Teknik Uzman: Teknik Uzman, tetkik ekibine tetkik edilecek kuruluşun proses ve faaliyetleriyle ilgili özel bilgi ve tecrübesiyle katkı veren kişidir. Teknik uzman, tetkik ekibinde tetkikçi gibi davranamaz.

Denetim Ekibi, başvuruya esas standart/standartlar, kuruluşun faaliyet alanı, çalışan personel sayısı ve proseslerinin durumu göz önüne alınarak oluşturulur. Denetim Ekibinde, her zaman bir baş denetçi ve belgelendirilecek kapsama uygun bir veya birkaç denetçi ile gerektiğinde teknik uzmanlar yer alır.

Kuruluş tarafından denetim ekibi ve taslak programın kabul görmesi durumunda denetim gerçekleştirilir. Denetim Ekibinin veya taslak programın kabul görmemesi durumunda, kuruluş nedenlerini yazılı olarak açıklar. Kuruluşun gerekçeleri değerlendirilir. Gerekçelerin haklı bulunması durumunda, Denetim

4. ORGANİZASYON

ROYALCERT Organizasyon şemasına www.royalcert.com web sitesinden istenildiğinde ulaşılabilir. Organizasyonda görev alan personelin tarafsız çalışması sağlanmıştır.

5. UYGULAMA

5.1 Başvuru

Başvuruların işleme konulabilmesi için Başvuru formunun kuruluşun gerçek durumunu gösterecek şekilde doğru ve eksiksiz olarak doldurulması ve Yönetim Sistemlerine ait başvuru için gerekli belgelerin (Başvuru formu, Ticaret Sicil Gazetesi, Vergi Levhası, İmza Sirküleri, Oda Kayıt Belgesi, Başvuru ile ilişkili istenen diğer evraklar ve transfer için istenen diğer belgeler) tamamının ibraz edilmesi gerekir. Başvuru yapmak isteyen kuruluşlar ROYALCERT web sitesinden ya da telefon aracılığı ile başvuru için gerekli bilgiyi temin edebilirler.

Vardiya çalışan sayısı olduğu durumlarda, başvuru yapan kuruluş, vardiya sayısı ve vardiya çalışan sayısı bilgilerini tam olarak RoyalCert'e bildirmek zorundadır. Vardiya arası proses farklılığı olduğu durumlarda, gündüz vardiyasından farklı bir vardiyada denetimin bir kısmının gerçekleştirilmesi söz konusu olabilir. Bu durumda, gündüz vardiyasından başka denetlenen vardiyadaki vardiya çalışan sayısı da, toplam çalışan sayısına eklenir ve denetim süresi buna göre hesaplanır. Gündüz vardiyasından başka denetlenen vardiya ile ilgili planlamayı Baş Denetçi, Form.10 Denetim Planında belirtmek ve müşteriye planı sunmak zorundadır.

Başvuru Formları, ROYALCERT tarafından başvuran kuruluşun, kapsam, EA kodu, BGYS kodu, akreditasyon, yönetim sistemi, adam gün sayısı, denetim ekibi ve belgelendirme kararı için yetkinlik, lokasyonlar, dil, güvenlik koşulları ve tarafsızlığa olan tehditler gibi kriterler doğrultusunda yeterliliği gözden geçirilerek onay verilir. Transfer talebinde ayrıca eski belge ve raporlar uygunluk açısından kontrol edilir ve transferin yapıp yapılamayacağı kararı verilir. Tüm evrakları alınan firmanın başvurusu Belgelendirme Müdürü tarafından değerlendirilir. Başvurunun kabul edilmemesi durumunda red gerekçeleri dokümanite edilir ve müşteriye bildirilir. Talep halinde red bilgisi, yazılı olarak verilebilir.

Ücretlendirme Talimatı doğrultusunda Teklif ve Sözleşme hazırlanarak başvuran kuruluşa gönderilir. Belgelendirme Uygulamaları El Kitabının ve Sözleşmenin imzalanması tüm şartların kuruluş tarafından kabul edildiğini gösterir. Sözleşme ile beraber kuruluşun dokümanları (Kalite El Kitabı, Prosedürler, kanuni şartların yerine getirildiğini ispatlayan evraklar, yönetim sistemine özgü diğer dokümanlar), varsa tanıtıcı broşürler istenir.

Kuruluşa ait dokümanlar, başvuru planlamaya alınmadan önce uygunluğu açısından incelenir. Yapılan inceleme sonucunda dokümanlar yeterli bulunur ve kuruluşun müracaat dokümanları sistemin en az 2 ay uygulandığını gösterir durumdaysa, belgelendirme başvurusu planlamaya alınır. Yerinde denetimin gerçekleştirilebilmesi için başvuran kuruluşun yönetim sisteminin minimum iki ay süreyle işletilmiş olması, iç denetim ve yönetimin gözden geçirilmesinin yapılmış olması gerekmektedir.

Kuruluş farklı tüzel kişiliğe sahip tesisleri için ayrı formları doldurur ve ayrı müracaat ücretlerini öder.

Kuruluş, başvuruda bulunduğu tarihten itibaren 6 ay içinde belgelendirme denetimini kabul etmeyerek ertelerse, başvurusu iptal edilir. Ancak, mücbir sebepler durumunda bu süre uygulanmaz. Başvurunun iptali firma talebi ile de yapılabilir.

5.2 Denetimin Planlanması

Belgelendirme Denetimi ve diğer tüm denetimler, Planlama Departmanı tarafından Denetim Süreleri Belirleme Talimatı doğrultusunda planlanır.

Ekibinde değişiklik yapılır. Gerek duyulduğunda üzerinde anlaşma sağlanan denetim tarihleri de her iki tarafında talebiyle değiştirilebilir. Denetim planları denetim tarihinden en az 3 gün evvel baş denetçi tarafından hazırlanarak firmaya veya RoyalCert'e iletilir.

Kuruluşun denetim planındaki değişiklik önerisi baş denetçi tarafından değerlendirilir.

5.3 Belgelendirme Denetimi

Yönetim sisteminin ilk belgelendirme tetkiki iki aşamada yapılır.



5.3.1 Aşama 1 Denetimi

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

Aşama-1 denetimi, TÜRKAK R 40.05 rehberindeki ISO 9001 ve ISO 14001 NACE kodlarına göre belirlenen risk faktörü tablosuna göre müşteri sahasında veya masabaşında yapılabilir. ISO 27001 Aşama-1 denetimi müşteri sahasında yapılmak zorundadır.

Masabaşı denetim yapılacak ise, kuruluştan ekstra bilgiler istenir. Masabaşı denetimlerinde uygunsuzluk bulunması durumunda baş denetçi kararı ile Aşama-1 denetimi sahada gerçekleştirilebilir. Masabaşı yapılan denetim sonucu müşteriye bildirilir. Tespit edilen uygunsuzluklara yönelik olarak firmanın gerçekleştireceği düzeltici faaliyetleri firma 15 gün içinde RoyalCert'e bildirmekle yükümlüdür.

Aşama-1 denetimi, Denetim Planına göre yürütülür. Denetim; açılış toplantısı, denetimin gerçekleştirilmesi, denetim ekibi değerlendirme toplantısı ve kapanış toplantısı aşamalarından oluşur.

Açılış Toplantısında; denetimin amacı, kapsamı, kullanılacak metod ve prosedürler ile taslak denetim planı görüşülür.

Denetimin gerçekleştirilmesi; kuruluş yönetim sisteminin müracaat edilen standarda, kapsama ve oluşturulan dokümantasyona göre kabul edilebilir bir şekilde uygulanıp uygulanmadığının teyidi için karşılıklı görüşmeler, dokümanların ve kayıtların örnekleme metoduyla incelenmesi, ilgili alanlarda çalışmaların ve şartların gözlemlenmesi suretiyle yapılır.

Denetim Ekibi, denetim sonucunda elde edilen bulguları gözden geçirir. Standard şartlarından ve kuruluş dokümantasyonundan kaynaklanan uygunsuzluklar tespit edilir ise her bir uygunsuzluğu tanımlayan ayrı ayrı Uygunsuzluk Raporu hazırlar. Uygunsuzluk Raporlarında tespit edilen uygunsuzluğun sınıfı belirtilir. Denetim Ekibi, uygunsuzlukları Majör (Büyük) ve Minör (Küçük) olmak üzere iki sınıfta değerlendirebilir. Uygunsuzluklar ile ilgili düzeltici faaliyetler yerine getirilmeden Aşama-2 denetimine geçilemez.

Uygunsuzluk Raporlarında, Düzeltici Faaliyetlerin kapsamı ve tamamlama süreleri Kuruluş Yönetim Temsilcisi tarafından belirlenir. Denetimde tespit edilen uygunsuzluklara yönelik olarak firmanın gerçekleştireceği düzeltici faaliyetleri firma 15 gün içinde uygunsuzluk raporu ile bildirmekle yükümlüdür. BGYS denetimlerinde DF kapatma süresi BGYS riskinin şiddetine bağlı olarak Baş Denetçi tarafından ön görülen süre maksimum 1 aydır.

Denetim Raporu ve ekleri Denetim Ekibi ve Kuruluş Yönetim Temsilcisi tarafından uygunsuzlukların kabul edildiğini göstermek üzere karşılıklı imzalanır. Kuruluşun imzadan imtina etmesi durumunda baş denetçi kendi imzası ile bir tutanak hazırlayarak denetim sonucu görüşünü ihtiva eden raporu Belgelendirme Komitesine sunar. Konuyla ilgili Belgelendirme Komitesi kararı Kuruluşa bildirilir. Kuruluşun karara itirazı, takip eden 15 gün içerisinde yapılırsa itiraz değerlendirilmez üzere ilgili İtiraz Komitesine sunulur.

Kapanış Toplantısı, denetim sonunda, Denetim Heyeti ile kuruluşun üst yönetimi, Yönetim Temsilcisi ve ilgili birimlerin sorumluları ile yapılır. Toplantıda Baş Denetçi yapılan denetimin olumlu ve/veya olumsuz sonuçlarını, varsa uygunsuzluk raporuna kaydedilen uygunsuzlukları anlaşılacak şekilde sunar. Denetim Heyetinin hazırladığı rapor son karar olmayıp Belgelendirme Komitesine görüş niteliğindedir.

Denetimi gerçekleştirmenin güçlüğü anlaşılırsa, baş denetçi bunun nedenlerini kuruluş Yönetim Temsilcisine bildirir ve denetimi durdurarak tutanak düzenler.

Denetim raporlarındaki uygunsuzluklar için verilen düzeltici faaliyet süresi 3 aydan uzun tutulamaz. BGYS denetimlerinde DF kapatma süresi BGYS riskinin şiddetine bağlı olarak Baş Denetçi tarafından ön görülen süre maksimum 1 aydır. Verilen sürede firmanın uygunsuzlukları giderememesi durumunda firmanın başvurusu geçersiz sayılır ve firmaya konu ile ilgili yazılı bilgi verilir.

Aşama-1 denetim sonuçlarını içeren rapor firmaya bildirilir.

Aşama-1 denetimi ile Aşama-2 denetimi arasındaki süre Aşama-1 denetimindeki sonuçlara bağlı olarak belirlenir. Bu süre, 6 ayı geçemez. Herhangi bir sebepten dolayı 6 ayı geçen sürelerde Aşama-1 denetimi tekrar edilir. Müşteri gerçekleşen denetimlerin ücretini ödemek zorundadır.

Aşama-1 denetiminin amacı aşağıdaki hususları gerçekleştirmektir:

- Müşterinin yönetim sisteminde dokümanite edilmiş bilgiyi gözden geçirmek,

- Müşteri mahallini, yerleşimini, sahaya özgü koşullarını değerlendirmek ve Aşama-2 denetimine hazırlığın belirlenmesinde müşteri ile müzakere yapmak,
- Müşterinin statüsünü gözden geçirmek ve özellikle temel performansın veya önemli hususların, proseslerin, hedeflerin ve yönetim sisteminin çalışmasının tanımlanmasıyla ilgili standart şartlarını anlamak,
- Müşteriye ait sahalarda, prosesler ve teçhizatları, oluşturulan kontrol seviyeleri (özellikle birden fazla sahası olan müşterilerde), uygulanabilir durumsal ve düzenleyici şartlar da dahil olmak üzere yönetim sisteminin kapsamı, süreçleri, müşterinin yerleşimi, yasal koşulları ve bunlara uygunluğu (kalite, çevre, bgys, müşterinin operasyonlarıyla ilgili yasal konular, ilgili riskler vb.) hakkında gerekli bilgileri toplamak,
- Aşama-2 tetkikine yönelik kaynak tahsisini gözden geçirmek ve Aşama-2 denetimine dair detaylarla ilgili müşteri ile mutabakat sağlamak,
- Yönetim sistemi standartları veya diğer hüküm ihtiva eden dokümanlar bağlamında, müşterinin yönetim sistemi ve saha operasyonlarıyla ilgili önemli konular anlaşılacak Aşama-2 denetiminin planlanması için yön tayin etmek,
- İç denetimlerin ve yönetimin gözden geçirmesinin planlanıp planlanmadığı ve gerçekleştirilip gerçekleştirilmediğini değerlendirmek ve uygulanan yönetim sisteminin uygulama seviyesi ile müşterinin Aşama-2 denetimine hazır olup olmadığını değerlendirmek.
- BGYS denetimlerinde; Müşterinin ISO/IEC 27001 Madde 4.3.1'in şart koştuğu dokümantasyonu kapsayan BGYS tasarımına ait dokümantasyonu gözden geçirmek

BGYS politika ve amaçları bağlamında ve özellikle tetkik için müşteri kuruluşun hazırlık durumu kapsamında BGYS'inin anlaşılması Aşama 1 tetkik raporu gözden geçirilip aşama 2 tetkiki için uygun denetim ekibinin seçimi sağlanır ve aşama 2'ye geçme/geçmeme kararı verilir.

5.3.2 Aşama 2 Denetimi

Denetim Planının ve Ekibinin onaylanmasının ardından belirlenen tarihte firmada Aşama-2 denetimi gerçekleştirilir.

Aşama-2 denetimi, Denetim Planına göre yürütülür. Denetim; açılış toplantısı, denetimin gerçekleştirilmesi, denetim heyeti değerlendirme toplantısı ve kapanış toplantısı aşamalarından oluşur.

Tetkinin bir parçasının elektronik ortamda gerçekleşmesi veya tetkik edilecek alanın sanal olması durumunda, bu tip faaliyetlerin yeterli personel tarafından yapıldığı ROYALCERT güvence altına alır. Böyle bir tetkik esnasında elde edilen kanıt ile söz konusu şartın karşılandığı konusunda tetkikçinin bilgiye dayalı karar vermesi sağlanır.

Açılış Toplantısında; denetimin amacı, kapsamı, kullanılacak metod ve prosedürler ile taslak denetim planı görüşülür.

Denetimin gerçekleştirilmesi; kuruluş yönetim sisteminin müracaat edilen standarda, kapsama ve oluşturulan dokümantasyona göre kabul edilebilir bir şekilde uygulanıp uygulanmadığının teyidi için karşılıklı görüşmeler, dokümanların ve kayıtların örnekleme metoduyla incelenmesi, ilgili alanlarda çalışmaların ve şartların gözlemlenmesi suretiyle yapılır.

Denetim Ekibi, denetim sonucunda elde edilen bulguları gözden geçirir. Standard şartlarından ve kuruluş dokümantasyonundan uygunsuzluklar tespit edilir ise her bir uygunsuzluğu tanımlayan ayrı Uygunsuzluk Raporu hazırlar. Uygunsuzluk Raporlarında tespit edilen uygunsuzluğun sınıfı belirtilir. Denetim Heyeti, uygunsuzlukları Majör (Büyük) ve Minör (Küçük) olmak üzere iki sınıfta değerlendirebilir. Majör Uygunsuzluklar ile ilgili düzeltici faaliyetler yerine getirilmeden veya takip denetimi yapılarak doğrulanmadan belge verilme kararı alınmaz. Minör uygunsuzluklar için takip denetimi gerektiği denetim ekibi tarafından önerilmemişse, bu uygunsuzlukların giderilip giderilmediği doküman ve kayıtların incelenmesi ile de kontrol edilebilir. Minör uygunsuzluklar ile ilgili düzeltici faaliyetlere bir sonraki denetimde kontrol edilmek şartıyla şartlı belge verilme kararı alınabilir. Ayrıca Denetim Ekibi gözlemlerini de raporlar. Doğrudan standart ya da müşteri dokümantasyonu ile ilişkilendirilemeyen fakat önleminin alınmaması durumunda, minöre dönüşebilecek tespitler gözlem olarak adlandırılır ve denetim raporunda belirtilir. Belgelendirme tavsiyesi yapılmasına engel değildir.



Uygunluk Raporlarında, Düzeltici Faaliyetlerin kapsamı ve tamamlama süreleri Kuruluş Yönetim Temsilcisi tarafından belirlenir. Denetimde tespit edilen uygunsuzluklara yönelik olarak firmanın gerçekleştireceği düzeltici faaliyetlerin ne olduğunu, firma 15 gün içinde uygunluk raporu ile bildirmekle yükümlüdür.

Denetim Raporu ve ekleri Denetim Ekibi ve Kuruluş Yönetim Temsilcisi tarafından uygunlukların kabul edildiğini göstermek üzere karşılıklı imzalanır Kuruluşun imzadan imtina etmesi durumunda baş denetçi kendi imzası ile bir tutanak hazırlayarak denetim sonucu görüşünü ihtiva eden raporu Belgelendirme Komitesine sunar. Konuyla ilgili Belgelendirme Komitesi kararı Kuruluşa bildirilir. Kuruluşun karara itirazı, takip eden 15 gün içerisinde yapılırsa itiraz değerlendirilmek üzere ilgili İtiraz Komitesine sunulur.

Kapanış Toplantısı, denetim sonunda, Denetim Ekibi ile kuruluşun üst yönetimi, Yönetim Temsilcisi ve ilgili birimlerin sorumluları ile yapılır. Toplantıda Baş Denetçi yapılan denetimin olumlu ve/veya olumsuz sonuçlarını, varsa uygunluk raporuna kaydedilen uygunsuzlukları anlatacak şekilde sunar. Denetim Heyetinin hazırladığı rapor son karar olmayıp Belgelendirme Komitesine görüş niteliğindedir.

Aşama-2 denetiminde denetim ekibi bütün delilleri ve bulguları aşağıdaki konularda gözden geçirmeli, uygulama ve etkinliğin değerlendirmesi yapılmalı ve sonuçlar üzerinde anlaşmaya varmalıdır:

- Standardın bütün şartlarına uygunluk hakkında bilgi ve kanıt,
- Temel performans hedeflerine ve amaçlarına yönelik performansın izlenmesi, ölçülmesi, kayıt altına alınması ve gözden geçirilmesi,
- Yasal şartlara uyum hususunda sistem ve performansı
- Müşteri proseslerinin operasyonel kontrolü,
- İç denetim ve yönetimin gözden geçirilmesi,
- Müşteri politikaları için üst yönetimin sorumlulukları,
- Standard şartları ile politika/amaç/hedefler, uygulanabilir yasal şartlar, sorumluluklar, personelin yetkinliği, operasyonlar, prosedürler, performans verileri ve iç denetim bulguları ve sonuçları arasındaki bağlantılar
- BGYS denetimlerinde;
 - Bilgi güvenliği ile ilgili risklerin değerlendirilmesi ve değerlendirmenin karşılaştırılabilir ve tekrarlanabilir sonuçlar üretmesi,
 - ISO/IEC 27001 Madde 7.5.1'de listelenen dokümantasyon şartları,
 - Kontrol amaçlarının ve risk değerlendirme ve risk işleme proseslerine dayanan kontrollerin seçimi,
 - BGYS' nin etkinlik gözden geçirmeleri ve bilgi güvenliği kontrollerinin etkinliğinin ölçümleri, raporlama ve BGYS amaçlarının gözden geçirilmesi,
 - Seçilmiş ve uygulanmış kontroller, Uygulanabilirlik bildirgesi ve risk değerlendirme ve risk işleme prosesinin sonuçları ve BGYS politikası ve amaçlarının aralarındaki ilişki,
 - Kontrollerin uygulanıp uygulanmadığına ve belirtilen amaçları sağlayacak şekilde etkin olup olmadığını belirlemek için, kuruluş tarafından yapılan kontrollerin etkinlik ölçümleri
 - Bilgi güvenliği ile ilgili risk değerlendirilmesinin müşteri kuruluşun faaliyeti için uygun ve yeterli olduğu,
 - Müşteri kuruluşun varlıklara yönelik bilgi güvenliği ile ilgili tehditlerin, açıklıkların ve etkilerin tespit edilmesi, incelenmesi ve değerlendirilmesi için prosedürlerin ve bunların uygulama sonuçlarının müşteri kuruluşun politikası, hedefleri ve amaçları ile tutarlı olup olmadığı,
 - Önem analizinde kullanılan prosedürlerin mantıklı olduğunu ve doğru şekilde uygulandığı

Denetimi gerçekleştirmenin gücü anlaşılırsa, baş denetçi bunun nedenlerini kuruluş Yönetim Temsilcisine bildirir ve denetimi durdurarak tutanak düzenler.

Denetim raporlarındaki uygunsuzluklar için verilen düzeltici faaliyet süresi, Aşama-2'nin son gününden sonra 3 aydan uzun tutulamaz (BGYS denetimlerinde bu süre max. 1 ay). Düzeltme ve düzeltici faaliyetin yerine getirildiğini müşteri doğrulamak zorundadır. Doğrulamazsa eğer, belgelendirme tavsiyesinden önce yeni bir Aşama-2 gerçekleştirilmelidir. Müşterinin yeni bir Aşama-2'yi kabul etmemesi durumunda firmanın başvurusu geçersiz sayılır ve talep edilirse firmaya

konu ile ilgili yazılı bilgi verilir. Bu durumda firma, gerçekleştirilen denetim ücretlerini ödemek zorundadır.

Uygunlukların kapatılmasına müteakip baş denetçi, denetim dosyasını RoyalCert'e iletir. Belgelendirme komitesi kararı ile belgenin yayınlanmasına karar verilir. Ve denetim raporları müşteriye iletilir.

5.4 Transfer Denetimi

Transfer Denetimleri bir başka IAF MLA üyesi bir akreditasyon kurumu tarafından akredite edilmiş belgelendirme firması tarafından verilmiş olan yönetim sistem belgesinin ROYALCERT'e transferinin sağlanması için yapılan denetimlerdir. Belge geçişinin transfer denetimi statüsünde değerlendirilmesi aşağıdaki koşullara bağlıdır.

- Transfer denetimi yapılabilmesi için belgenin halen aktif olması gerekir. Askıda bulunan belgeler için transfer denetimleri gerçekleştirilemez.
- Transfer denetimlerinin gerçekleştirilmeden önce firmaya daha önceki belgelendirme kuruluşu tarafından bildirilen uygunsuzlukların kapatılmış olması gerekir.
- Transfer başvurusu yapan kuruluşun son denetim tarihi transfer denetim tarihinden en fazla 12 ay önce gerçekleştirilmiş olmalıdır.
- Transfer denetimi başvuruları belgelendirme denetiminde benzer şekilde yapılır. Belgelendirme denetimi öncesi istenilen dokümanlara (kalite el kitabı, prosedür vb.) ek olarak daha önceki belgelendirme kuruluşunun hazırladığı gerçekleşen tüm denetimlere ait raporlar ve dokümanlar incelenir.

Belgelendirme öncesi yapılan incelemede aşağıda belirtilen konular incelenir.

- Firmanın transfer sebebi
- Gerçekleştirilmiş son denetim süre ve tarihleri
- Firma kapsamının ROYALCERT kapsamına uygunluğu
- Belgenin doğruluğu, geçerliliği, belge üzerindeki adreslerin ve istenilen adreslerin belgelendirme kapsamında olup olmadığı ve geçerliliği, halen kapatılmamış uygunsuzlukların durumu ve mümkünse kapatılan uygunsuzlukların daha önceki belgelendirme kuruluşu tarafından doğrulanması
- Önceki denetim raporları ve gözlemler
- Alınan şikâyet ve gerçekleştirilen faaliyetler.
- Yasal mercilerle herhangi bir anlaşmazlığın mevcudiyeti

Transfer denetimi için denetçi gün sayıları, Denetim Sürelerinin Belirlenmesi Talimatındaki gözetim süreleri veya belge bitimine yakın ise belge yenileme süreleri dikkate alınarak belirlenir. Transfer denetimi, bu el kitabında anlatılan gözetim denetimleri veya belge yenileme denetimleri gibi gerçekleştirilir. Denetim raporları müşteriye ulaştırılır.

Gözetim ile transfer edilecek belgelerde, belge periyodu önceki belgelendirme kuruluşunun yayın tarihinden son kullanma tarihine kadardır

Royalcert müşterisi, başka bir belgelendirme kuruluşuna geçmek isterse, talep halinde eski raporları ve belgeleri gönderilir..

5.5 Takip Denetimleri

Firma belgesinin askıya alınması maddesinde belirtilen sebepler, aşama 2, gözetim, yenileme, transfer, değişiklik ve olağandışı denetimler esnasında ortaya çıkan majör uygunsuzlukların ve yerinde inceleme yapılması gereken minör uygunsuzlukların giderilmesi, bunlara ilişkin düzeltici faaliyetlerin etkin bir şekilde uygulanmakta olduğunun belirlenmesi amacıyla gerçekleştirilir.

Uygunlukların kapatılmasına müteakip Firma ile anlaşılan bir süre zarfında denetim süreleri belirleme talimatı doğrultusunda denetim planlanır. Bir önceki denetim ekibinin kullanılmasına özen gösterilir.

Takip denetimi için firmaya verilen sürede (Maksimum 3 ay içinde) firma hazırlıklarını tamamlayamaz ve/veya takip denetimi sırasında uygunsuzlukları gidermediğini kanıtlayamaz ise belgelendirme komitesi kararı ile maksimum 3 ay daha süre verilir. Toplam 6 ay içerisinde uygunsuzlukların giderilmediği gözlenirse veya denetim yapılması için teyit verilmez ise firmanın başvurusu iptal edilir. Uygunlukların baş denetçi tarafından doğrulanması sonrası denetim dosyası belgelendirme komitesine gönderilir. Denetim raporları müşteriye ulaştırılır.

5.6 Belgelendirme Kararı

Başvuruda bulunan firmanın denetim sonucunun yönetim sistemi standardında belirtilen şartlara uygun bulunması ve Belgelendirme Komitesinin



belgelendirme kararı vermesinden sonra firma yönetim sistemi belgesi almaya hak kazanır.

Yönetimin gözden geçirmesi ve BGYS iç tetkikleri için düzenlemelerin yapıldığı, etkin olduğu ve sürdürüleceğinin gösterilmesine dair yeterli delil olmadığı sürece, müşteri kuruluşu belgelendirme kararı verilmez.

Belgenin geçerlilik süresi gözetim denetimlerinin başarılı olması halinde üç (3) yıldır. İlk belge yayınından itibaren gözetim denetimlerinden başarılı olan firmalara yıllık olarak belgeleri yayınlanarak iletilir. Belge geçerlilik süresi Aşama 2 denetiminin son günü dikkate alınarak belirlenir. Belge değişikliklerinde ilk belge tarihi baz alınır ve belge geçerlilik süresinde herhangi bir değişiklik yapılmaz,

Belge, belgelendirme başvurusu yapılan kapsama verilmiş olup, bu kapsam dışında kullanılamaz. Aksi tespit edilip ROYALCERT tarafından yazılı olarak ikaz edildiği halde bu kriterlere uymayarak belge kullanmaya devam eden kuruluşlar hakkında askıya alma veya iptal işlemleri yapılır.

Belge, belgede adı geçen kuruluşun mülkiyetinde olup, hiçbir şekilde başka bir kurum ya da tüzel kişiliğe devredilemez. Belgelerin üçüncü şahıslarca haksız yere kullanımından doğan sorumluluk kuruluşu aittir.

Belgelendirilen kuruluşlar belgelendirildiği kapsamlar belirtilerek müşterinin istemesi durumunda e-mail ile gönderilebilir.

Belgelendirme Kurallarında bir değişiklik yapıldığında bu değişiklikler 1 ay içerisinde Belgelendirme Uygulamaları El Kitabı ile ilgili taraflara bildirir ve ROYALCERT web sayfasında yayınlanır.

5.7 Gözetim

Gözetim Denetimleri, belgeli kuruluşun Aşama-2 denetim tarihinin son günü temel alınarak en az yılda bir kez incelenmesidir. İnceleme Yönetim Sisteminin tümünü veya bölümlerini kapsayabilir. Gözetim Denetimlerinin sayısı müşteri talebi, ulaşan müşteri şikâyetleri, Gözetim Denetimi sırasında bulunan uygunsuzluğun derecesine göre veya Denetim Ekibinin belirttiği şekilde artırılabilir.

Gözetim denetimleri, kuruluş ile denetim tarihinden önce irtibata geçilerek Madde 5.2' ye göre planlanır. İlk belgelendirme denetiminden sonraki yapılacak ilk gözetim denetimi, belgelendirme karar tarihinden itibaren 12 ayı geçemez. Geçtiği durumlarda ise, firmanın mevcut belgesi Gözetim-1 denetimi gerçekleştirilene kadar askıya alınır. Diğer gözetim denetimleri için kuruluşlardan gelen erteleme talepleri, gerekçesi belirtilmiş olmak kaydı ile geçici durumlar için (örneğin Fuar, Konferans, İş Gezisi, Yoğun İş Yükü, Geçici Sağlık Sorunları, Geçici Olarak Üretim ve Hizmetin Durması gibi) en fazla üç aya kadar, mücbir durumlar için (Örneğin doğal afetler, ekonomik kriz, terörist faaliyetler, ağır sağlık sorunları, v.b. durumlarda) en fazla 6 aya kadar erteleme yapılabilir. Erteleme durumunda yapılan gözetim denetimine ait tarih, bir sonraki denetim tarihini bağlamaz.

Denetimin gerçekleştirilmesi, raporlanması ve uygunsuzlukların kapatılması ve takibi Aşama-2 denetiminde olduğu gibi gerçekleştirilir. Fakat, sistemin tümüyle denetimini gerektirmez. Bir belge kullanma döneminde (3 yıl) en az 2 gözetim denetimi yapılır. Bu süre içinde referans standardın tüm maddeleri en az 1 kez incelenir. Her gözetim denetiminde belgelendirilmiş yönetim sistemi standardının şartlarını karşıladığına olan güven sürdürülmelidir.

Gözetim denetimlerinde aşağıdaki hususlar göz önünde bulundurulur;

- Kuruluş, referans standardın Yönetimin Gözden Geçirmesi ve İç Denetim maddeleri ile ilgili uygulamalarını yılda en az bir kez yapmakla yükümlü olup, Denetim Heyetine bu uygulamalara ait kayıtları Gözetim Denetimlerinde ibraz etmek zorundadır.
- Bir önceki denetimde tespit edilmiş ve yerinde doğrulama yapılmadan kapatılmış uygunsuzlukların yerinde doğrulaması
- Şikâyetlerin ele alınması ve bertarafı
- Müşterinin amaçları bakımından sistemin etkinliği
- Sürekli iyileştirmede amaçlanan planlı faaliyetlerdeki gelişmeler
- Sürdürülen operasyonel kontrol
- Sistemdeki her değişikliğin gözden geçirilmesi
- Marka kullanımı/belgelendirmeye yapılan atıflar
- SOA'daki değişiklikler ve sonuçları (BGYS denetimlerinde)
- BGYS'nin müşteri kuruluşun bilgi güvenliği politikasının amaçlarını başarmak doğrultusunda etkinliği,
- Periyodik değerlendirme için prosedürlerin işleyişi ve ilgili bilgi güvenliği yasa ve düzenlemeleri ile uyumluluğun gözden geçirilmesi,

Bir önceki denetimde tespit edilmiş ve yerinde doğrulama yapılmadan kapatılmış uygunsuzlukların yerinde doğrulaması, marka ve sertifika kullanımının kontrolü, gözetim denetimi sırasında gerçekleştirilir. Yerinde doğrulama sonucu gene uygunsuzluk bulunursa denetim ekibi tarafından uygunsuzluk raporunda majör uygunsuzluk olarak değerlendirilir ve firma uygunsuzlukla ilgili takip denetimine bırakılır.

Uygunsuzlukların belirtilen tarihlerden önce kapatılmaması durumunda firmanın belgesi Belgelendirme Komitesinin kararı ile askıya alınır. Firmaya durum yazı ile bildirilir. Gözetim denetimlerinde tüm uygunsuzlukları en geç belirtilen tarihte kapatmak şartıyla firmaların belgelerinin geçerliliklerinin devamına Belgelendirme Müdürü tarafından karar verilir. Denetim raporları müşteriye ulaştırılır.

5.8 Belge Yenileme

Belge yenileme denetimi, sistem belgesinin geçerlilik süresi (3 yıl) sona ermeden firmaları yeniden belgelendirmek için yapılan denetimlerdir. Yeniden belgelendirme faaliyeti, önceki gözetim tetkiki raporlarının gözden geçirilmesi ve yönetim sisteminin en yakın belgelendirme döngüsünde performansının değerlendirilmesini içerir. Eski iş numarası ile devam eder. Belge geçerlilik süresi baz alınarak belge bitişinden 2-3 ay öncesine denetim planlanması sağlanır. İlk belgelendirme denetimi ve yeniden belgelendirme denetimi arasındaki veya iki yeniden belgelendirme denetimi arasındaki zaman aralığı 3 yılı geçmemelidir.

Firma cevap vermez ya da belge devamını talep etmez ise belge geçerlilik süresi sonunda belge geçerliliğini kaybeder.

Başvuru işlemleri ve planlama faaliyetleri Madde 5.1 ve 5.2 anlatıldığı şekilde gerçekleştirilir. Belge yenileme denetimi, kuruluşun yönetim sisteminde, kuruluşta veya kuruluş yönetiminin işletildiği içeriklerde (örn: mevzuat değişiklikleri vb) gibi önemli değişiklikler için ayrı bir Aşama-1 denetimi gerektirebilir. Bu tip değişiklikler belgelendirme döngüsünde herhangi bir zamanda oluşabilir ve ROYALCERT'in, iki aşamalı olan veya olmayan bir özel tetkik (bkz. Madde 5.9) gerçekleştirilmesi gerekebilir. Aşama-1 denetimi Belgelendirme Müdürü tarafından gerekli görülürse belgelendirme denetiminde gerçekleştirilen süreç uygulanır. Aşama-1 denetimi gerekli görülüyorsa belgelendirme denetiminde Aşama-2'den itibaren uygulanan süreç takip edilir. Yeniden belgelendirme denetiminin planlanması, denetçilerin atanması, denetimin gerçekleştirilmesi, denetimin raporlanması, uygunsuzlukların kapatılması ve belgelendirme kararının verilmesi belgelendirme denetiminde olduğu gibidir.

Yeniden belgelendirme sırasında daha önceki denetimde tespit edilen uygunsuzluklar ve düzeltici faaliyetler incelenir. Düzeltici faaliyetin uygulanması için süre, müşteri kuruluşun ürün ve hizmetlerinin güvencesine yönelik riskin şiddeti ile tutarlı olacak şekilde verilir. Denetim kapsamı, yeni dokümanlar, marka ve belge kullanımı kontrol edilir ve gözetim denetiminde olduğu gibi işlem yapılır. Denetim sonucunun değerlendirmesi belgelendirme denetiminde olduğu gibi yapılır.

5.9 Özel Denetimler

5.9.1 Belge Değişikliği Gerektiren Denetimler

Kuruluşun Kapsam genişletme veya daraltma, Şube veya tesis eklenmesi, adres değişikliği veya diğer değişikliklerinden dolayı ile gerçekleştirilen denetimlerdir.

Kuruluş, Kapsam, adres, Yasal, Ticari, organizasyonel yapı, Mülkiyet hakkı, Yönetim, Yönetim sistemi, Uygulanabilirlik Bildirgesi ve Proseslerdeki değişiklikliliğini ROYALCERT'e bildirir.

Değişiklik talebi kayıt altına alınır ve değişiklik kanıtları doğrultusunda gözden geçirilir. Denetim gerçekleştirip gerektirmediği Belgelendirme Müdürü tarafından karar verilir. Kapsam Daraltılması veya Yönetim sistemi yapısını etkilemeyecek yasal ve ticari değişiklikler söz konusu ise denetim gerektirmez ve Belgelendirme Komitesinde değerlendirilir. Denetim gerektiren durumlarda faaliyetler, Gözetim denetimlerinde izlenen sürece uygun değişiklik mahiyetini kapsayacak şekilde yürütülür. Denetim raporları, Belgelendirme Komitesi tarafından değerlendirilir. Belgelendirme Komitesi tarafından dokümanlar ve raporlar uygun görüldüğü takdirde talep edilen değişiklikler yapılır. Denetim raporu kuruluşu iletilir

Belge değişikliklerinde firmanın mevcut belge geçerlilik süresi değişmez.

5.9.2 Kısa Süreli Haberli Denetim



Kısa süreli haberli denetim; şikâyetlerin araştırılması, yönetim sistem standardı veya belgelendirme kuruluşun kurallarında değişiklik olması durumunda veya askıya almanın kaldırılmasını takip için gerçekleştirilebilir.

Özel denetimin kapsamı ile doğru orantılı olarak Belgelendirme Müdürü tarafından denetimin nasıl gerçekleştirileceğine karar verilir.

Bu tür denetimlerde firmanın mevcut durumu değiştirmesine imkân vermeyecek bir süre önce (en fazla 1 gün önce) firmaya haber verilir ve denetim gerçekleştirilir.

Denetimi gerçekleştirecek denetim ekibi atanırken Belgelendirme Müdürü bir önceki denetim ekibinden farklı ve şikâyet konusunu yorumlayabilecek yeterlilikte bir denetim ekibini görevlendirir.

Firmanın denetimi kabul etmemesi halinde belgesi belgelendirme komitesi kararı ile askıya alınır ve durum firmaya yazı ile bildirilir.

6. BELGENİN ASKIYA ALINMASI VE KAPSAM DARALTMA

ROYALCERT, Kuruluşun Yönetim Sistem Belgesi kullanımını, Belgelendirme Komitesi'nin kararına göre, belirli bir süre için askıya alabilir.

Askıya alma nedenleri;

- 6.1. Belgelendirilmiş Yönetim Sisteminin, yönetim sistemi etkinlik şartları dâhil olmak üzere, belgelendirme şartlarını karşılamada devamlı veya ciddi şekilde başarısız olması.
- 6.2. Müşterinin belirlenen sıklıkta gözetim veya belge yenileme denetimlerini yapılmasını kabul etmemesi
- 6.3. Müşterinin sözleşme hükümlerini yerine getirmemesi (ödeme, marka kullanımı, belge kullanımı, vb)
- 6.4. Müşterinin kendi isteği,
- 6.5. Denetimler sonucunda majör (büyük) uygunsuzluk bulunması veya minör (küçük) uygunsuzluklar neticesinde öngörülen sürelerde kuruluş tarafından uygunsuzlukların kapatılmaması,
- 6.6. Belgelendirme denetim tarihi esas alınarak kuruluşun gözetim denetimi tarihini, mücbir hallerde 6 ay, bunların dışındaki nedenlerde 3 ayı geçmeyecek şekilde erteleme talebinde Belgelendirme Komitesi kararı ile,
- 6.7. Firma organizasyonunda gerçekleştirilmiş önemli değişikliklerin ROYALCERT 'e bildirilmemesi,
- 6.8. Kuruluşun talebi ile faaliyetlerinde geçici olarak durdurması
- 6.9. Denetim kapsamında yer alan ürün/hizmete ilişkin standart dışında yer alan gereksinim ya da yasal yaptırımların (örneğin; işçi sağlığı ve iş güvenliği tüzüğü veya ilgili ürün ya da hizmetin gerektirdiği özel istekler gibi) yerine getirilmediğinin tespiti

Kuruluş, belgenin askıya alınma kararının tebliğinden itibaren belge ve logo kullanımını durdurur. Askıya alma süresince, kuruluş belgeye ait haklardan faydalanamaz. ROYALCERT belgenin askıya alınmasına dair kararları web sitesinde yayınlama hakkına sahiptir.

Belgenin askıya alınma nedeninin giderildiği (denetimlerde, doküman inceleme ile vb.) kanıtlandığında, Belgelendirme Komitesi kararı ile belge askıdan kaldırılır. Belgenin askıda kalma süresi en fazla 6 aydır. Altı ay sonunda askı sebebi giderilmediği takdirde belgesi iptal edilir.

Belgelendirilen kuruluşun verilen süre içerisinde sorunları çözmemesi durumunda firmanın belgesi belgelendirme komitesi tarafından iptal edilir ya da kapsamı daraltılır. Belgenin askıya alınması ya da iptal edilmesi durumunda firmanın adı belgelendirilmiş firmalar listesinden çıkarılıp belgesi askıya alınan ya da iptal edilen firmalar listesine aktarılır.

Kuruluş belgelendirme kapsamının bir kısmı için belgelendirme şartlarını karşılamada devamlı veya ciddi başarısızlık gösterdiğinde, ROYALCERT müşterinin belgelendirme kapsamını, şartları karşılamayan kısım dışarıda kalacak şekilde daraltır.

7. BELGENİN İPTALİ ve GERİ ALINMASI

Kuruluşun Yönetim Sistem Belgesi'nin kullanımına dair sözleşmesi, ROYALCERT Belgelendirme Komitesi'nin kararına göre iptal edilebilir. Sözleşmenin iptali ve belgenin geri alınmasının nedenleri;

- 7.1. Verilen askı süresi sonuna kadar kuruluşun denetimin gerçekleştirilmesine müsaade etmemesi veya askıya alma konusunda gereklerini yerine getirmemesi (ödeme, marka kullanımı, belge kullanımı, vb)
- 7.2. Askı halinin kaldırılması için gerçekleştirilen faaliyetlerde (denetim, doküman inceleme vb) kuruluşun uygunsuzluklarını öngörülen sürelerde kapatmaması,
- 7.3. Kuruluşun iflâsı veya belge kapsamındaki faaliyete son vermesi,

- 7.4. Kuruluşun Yönetim Sistemi Belgesini kapsamında belirtilen ürün veya hizmetten farklı alanlarda kullanması,
- 7.5. Kuruluşun denetimler sırasında eksik ve yanıltıcı bilgi vermesi,
- 7.6. Belgenin yanıltıcı ve haksız kullanımı,
- 7.7. ROYALCERT tarafından tahakkuk ettirilen ücretlerin fatura edilmesini takip eden 15 gün içerisinde ödenmemesi,
- 7.8. Belgenin geçerlilik süresi içinde, yapılan denetimlerde kuruluşun yönetim sisteminin uygunluğunu tamamen yitirdiğinin tespit edilmesi,
- 7.9. Kuruluşun belgede belirtilen tesis adresinde bulunmaması,
- 7.10. Kuruluşa ait tüzel kişiliğin değişmesi,
- 7.11. Kuruluşun bu El Kitabı hükümlerine aykırı hareket etmesi,
- 7.12. Kuruluşun belge ve ekleri üzerinde tahrifat yapması,
- 7.13. Herhangi bir sebepten dolayı Kuruluşun, ROYALCERT tarafından bildirilen gözetim/Takip denetim tarihini süre belirtilmeksizin erteleme talebinde bulunması veya gözetim/Takip denetiminin iptali talebinde bulunması,
- 7.14. Kuruluş talebi
- 7.15. Kuruluşun iflâsı veya belge kapsamındaki faaliyete son vermesi

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 ROYALCERT 'e 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.

Belgenin geri alınması ve sözleşmenin feshine dair kararları ROYALCERT web sitesinde yayınlama hakkına sahiptir. Belge geri alındığında bu kuruluşun adı belgeli kuruluşlar listesinden çıkarılır.

Kuruluş, belgenin geri alınması ve sözleşmenin feshi 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 ROYALCERT'e iade etmelidir.

8. İTİRAZ VE ŞİKÂyetLER

Herhangi bir kişi ya da kuruluş, Firmamızın belgelendirme ve denetim faaliyetleri ile ilgili performansı, prosedürleri, politikaları, geçici, sürekli personeli veya belgelendirdiği bir kurumun belgelendirme kapsamında yaptığı faaliyetler veya firmamızın etkinlikleri ile ilgili herhangi bir konuya ilişkin şikâyet veya firmamızın kendilerini ilgilendiren konularda aldığı kararlara karşı itiraz da bulunabilirler. Bu şikâyet ve itirazlar İtiraz/Şikâyet bildirim formu ile kayıt altına alınır. İtirazın söz konusu karar tarihinden itibaren 30 gün içerisinde yazılı olarak yapılmalıdır. İlgili Form ve prosedürlere www.royalcert.com sitesinden ulaşılabilir.

Gelen Tüm itiraz ve şikâyetler niteliği açısından ROYALCERT tarafından değerlendirilir ve yapılacak faaliyetlere ve gerçekleştirilen faaliyetlerle ilgili olarak şikâyet veya itiraz sahibine bilgilendirme yapılır. Değerlendirmeyi ve faaliyetleri gerçekleştiren kişilerin şikâyete veya itiraza konu olan hususlara dahil olmayan kişilerden olması sağlanır.

Belgelendirilmiş kuruluşlar hakkında gelen şikâyetler ROYALCERT prosedürlerine göre kayıt altına alınır. Bu durum belgeli kuruluşa bildirilir ve ilgili düzeltici faaliyetlerini 1 ay içerisinde ROYALCERT'e yazılı olarak bildirmesi istenir. Gelen bilgiler şikâyet sahibine iletilerek bilgi edinilmesi sağlanır.

9. BELGE ve LOGOLARIN KULLANIMI

Kuruluş belgesini, işlerinde, işlerinde, tekliflerinde, reklâm amacıyla, ürününün/hizmetinin müracaat esas olan yönetim sistemi kapsamında üretildiğini/sunulduğunu göstermek üzere kullanabilir. Kuruluşlara verilen Sistem Belgesi ancak üzerinde belirtilen kapsam ve yerleşim yeri/yerleri için kullanılabilir. Belge hiçbir şekilde başka bir kurum ya da tüzel kişiliğe devredilemez.

Yönetim Sistem belgelerinin belgegeçerlilik süresi 3 yıldır. Belge süresi dolan firmalar, belge ve logo kullanımını durdurmakla yükümlüdür.

Kuruluş sahip olduğu Sistem Belgesinin askıya alınması veya belge sözleşmesinin feshinden sonra belgesini kullanmayı ve ona atıf yapmayı durdurmakla yükümlüdür. Belgeli olduğunu belirten her türlü dokümanı, tanıtım malzemesini, reklâm faaliyetlerini ve ilgili Sistem Belgelendirme logosu taşıyanların kullanımını durdurmalıdır.

Belge ve logoların kullanımında kuruluş, genel olarak aşağıdaki yükümlülükleri yerine getirmelidir:



- İnternet, dokümanlar, broşürler veya reklâm gibi iletişim ortamlarında belgelendirme statüsüne atıfta bulunurken, ROYALCERT şartlarına uymalıdır.
- Belgelendirmesine ilişkin herhangi bir yanıltıcı beyanatta bulunmamalı veya buna müsaade etmemelidir
- Belgelendirme dokümanını ve bunun herhangi bir kısmını yanıltıcı bir tarzda kullanmamalı veya kullanımına müsaade etmemelidir.
- ROYALCERT tarafından belgelendirmesinin geri çekilmesi veya iptal edilmesi üzerine belgelendirmeye olan bir atfı kapsayan bütün reklâm işinin durdurulmalıdır.
- Belgelendirme kapsamı daraltıldığında, buna göre bütün reklâm malzemelerini değiştirmelidir.
- Belgelendirme dokümanını ve bunun herhangi bir kısmını, kuruluşun bir ürününü (hizmet dâhil olmak üzere) ya da prosesini belgelendirdiği izlenimini verecek şekilde kullanmamalıdır.
- Belgelendirmenin, belgelendirme kapsamı dışındaki faaliyetlere uygulandığı izlenimini vermemelidir.
- Almış olduğu belgeyi, ROYALCERT'e veya belgelendirme sisteminin itibarına gölge düşürecek ve kamu güvenini kaybettirecek tarzda kullanmamalıdır.

Belge almaya hak kazanan kuruluş ROYALCERT Yönetim Sistemi Belgelendirme Logosunu/Logolarını belgenin ürüne değil Yönetim Sistemine verildiğinin belirtilmesi kaydıyla Logo Kullanma Talimatında tanımlandığı şekilde kullanabilir. Logo kullanma talimatına www.royalcert.com web sitesinden ulaşılabilir.

Bu yükümlülükleri yerine getirmeyen kuruluşlar için, ROYALCERT, düzeltme ve düzeltici faaliyet, belgelendirmenin askıya alınması, belgenin geri çekilmesi, ihlalin yayınlanması ve gerektiğinde yasal işlem gibi faaliyetlerde bulunabilir.

10. SÖZLEŞMEYE ESAS ALINAN REFERANS STANDART VEYA BELGELENDİRME ŞARTLARINDAKİ DEĞİŞİKLİKLER

Belgelendirmenin esas alındığı standart şartlarındaki değişiklikler belgeli kuruluşlara bildirilir, ROYALCERT, kuruluşların yeni şartları uygulayabilmesi için mevzuat hükümlerine aykırı olmamak ve haksız bir rekabet ortamı yaratmamak kaydıyla uygun bir geçiş süresi tanımaya yetkilidir ve geçiş süresi sonuna kadar belgenin geçerliliği devam eder.

Belgelendirmenin kuruluşu, belgelendirilmiş müşterilere belgelendirme şartlarında olan her bir değişikliği bu El kitabını revize ederek duyurur. Bu el kitabı bir sözleşme niteliğinde olduğundan her bir müşterinin yeni şartlara uygunluğu bu sözleşmeyi imzalaması ile doğrulanır. Bu doğrulama şartların değişme tarihinden sonra yapılacak ilk denetimden önce tamamlanmalıdır.

11. ROYALCERT BELGELENDİRME VE GÖZETİM A.Ş. YÜKÜMLÜLÜKLERİ

11.1 Kuruluş ile ilgili tüm bilgi ve belgeleri prosedürleri gereği gizli tutmakla, gizlilik hükümlerini içeren sözleşmeyi belgelendirme personeline, denetim görevlilerine ve uzmanlara imzalatmakla yükümlüdür. Ancak bu bilgiler, akredite eden kuruluş tarafından talep edildiğinde akreditasyon kurumu ile paylaşılabilir. Yasal gerekçeler nedeni ile üçüncü taraflara bilgi vermek durumunda kaldığında, ilgili firmayı mutlaka haberdar eder.

11.2 ROYALCERT tarafından verilen hizmet sistem denetimleri ve belgelendirme için geçerlidir. Yönetim sistemleri kurulması için danışmanlık veremez.

11.3 ROYALCERT vereceği hizmetlerde tarafsızlığı koruyacağını taahhüt etmiştir

11.4 ROYALCERT, ilgili kuruluşa yönetim sistemindeki uygunsuzluklardan kaynaklanan ve ROYALCERT'e iletilen müşteri şikâyetlerini yazılı olarak bildirir. Şikâyetin önemi esas alınarak kuruluştaki denetim düzenlenebilir.

11.5 Belgelendirme sisteminde (standart prosedürler veya kurallarda) meydana gelebilecek önemli değişiklikleri, en kısa zamanda belgeli firmalara belirlenecek geçiş süresi içinde gerekli düzenlemeleri yapmaları için duyurmakla yükümlüdür. Bu amaçla web sayfası, e-posta vb. kullanılabilir.

11.6 ROYALCERT Müşteriye sunulan Sistem Belgelendirmesi ile ilgili uygulama dokümanlarında değişiklik yapma hakkına sahiptir. Ancak değişiklikten önceki kazanılmış haklar geçerli olup değişikliklerin uygulanmasında değişiklik tarihi esas alınır. Yapılan değişiklik belgelendirilmiş ve müracaat aşamasında olan tüm kuruluşlara web sitesi aracılığı ile duyurur.

11.7 ROYALCERT, belgeli, belgesi askıda bulunan ve belgesi iptal edilen firmaların bir listesini tutarak web sayfasında yayınlamakla ayda bir güncellemekle sorumludur. Bu liste belgelendirilmiş müşterinin adı, adresi (çok şubeli kuruluşların her biri için), yönetim sistem standardı, kapsam, sertifika no, belge yayın tarihi, belge geçerlilik süresi ve akreditasyon vb bilgileri kapsamaktadır.

11.8 ROYALCERT, yönetim sistemi belgelendirmesi kapsamında gerçekleştirdiği faaliyetlerle ilgili olarak müşterilere ait tüm kayıtları belge geçerlilik süresince saklamakla yükümlüdür.

11.9 ROYALCERT denetim ve belgelendirme faaliyetlerini kapsamında zarara neden olabilecek ya da sonuçlanabilecek risklere karşı "Mesleki Sorumluluk Sigortası" na sahip olup, sorumluluğuna ilişkin kapsam ve limitler burada belirtilmektedir. Düzenlenen belgelerin, 3. taraflarca tanınmaması durumunda ROYALCERT'in hiçbir sorumluluğu bulunmamaktadır.

11.10 ROYALCERT gerekli gördüğü takdirde belgelendirilmiş müşterisini denetleme hakkına sahiptir.

11.11 ROYALCERT, taşeron denetçi ve/veya teknik uzmanlara verilen bütün İşlerin sorumluluğunu üstlenmiştir.

11.12 ROYALCERT tarafından sunulan hizmet ISO 19011, ISO/IEC 17021 ve diğer akreditasyon kuralları çerçevesinde verilecektir.

11.13 ROYALCERT'in kendi isteği ile akreditasyonundan vazgeçmesi veya akreditasyon kurumu tarafından akreditasyonunun iptal edilmesi durumunda; ROYALCERT tarafından belgelendirilmiş firmalar IAF üyesi bir akreditasyon kurumuna bağlı bir belgelendirme kuruluşunun gözetimine bırakılacaktır.

11.14 ROYALCERT gerekli durumlarda, kuruluş denetimlerinde gözlemlenen (akreditasyon tetkikçileri veya aday tetkikçiler gibi) bulundurulabilir.

12. BELGELENDİRİLMİŞ KURULUŞUN YÜKÜMLÜLÜKLERİ

12.1 Belgelendirilmiş kuruluşlar bu El Kitabı çerçevesinde yükümlülüklerini yerine getirmek zorundadırlar. ROYALCERT tarafından güncellenen belgelendirme uygulamaları ile ilgili dokümanlardaki değişiklikleri www.royalcert.com dan takip etmek ve uymakla yükümlüdür.

12.2 Kuruluş belgelendirmede esas alınan Yönetim Sistem standardı şartlarını uygulamakla yükümlüdür.

12.3 Belgelendirilmiş Kuruluş belgelendirildiği kapsamda yaptığı faaliyetlere ait kayıtları yasal zorunluluk olmaması durumunda en az belge geçerlilik süresince muhafaza etmelidir.

12.4 Kuruluş yönetim sistemi ve proseslerdeki majör değişiklikleri, uygulamalarındaki değişiklikleri (Ana Politikalar, Prosedürler, vb), Organizasyon ve yönetim (örneğin, kilit yönetici, karar alma ve teknik kadro gibi) değişikliğini, unvan değişikliklerini, iletişim adresi ve sahalar ile ilgili değişikliklerini, Yasal, ticari, kurumsal durum veya mülkiyet, tüzel kişilik değişikliklerini, belgelendirilmiş yönetim sistemi altındaki işlemlerin kapsamındaki değişikliği, ve başvuru formunda yer alan bilgilerden herhangi birindeki her türlü değişikliği takip eden bir ay içerisinde bildirmek zorundadır.

12.5 Müracaat eden kuruluş, belgelendirme öncesi ve sonrası ilgili yönetim sisteminin değerlendirilmesine ilişkin tüm faaliyetlerini ROYALCERT'e bildirmekle, onların isteyeceği bilgileri doğru ve zamanında vermekle, çalışmalarında her türlü kolaylığı sağlamakla yükümlüdür. ROYALCERT'in bütün alanlarda kayıtlara (YGG ve İç Denetim kayıtları dahil) ulaşabilmesini sağlamak zorundadır.

12.6 Akreditasyon kurumunun gerek gördüğü hallerde firmanın denetlenmesi esnasında akreditasyon kurumunun temsilcileri de bulunabilir. Akreditasyon kurumunun temsilcileri tarafından denetim ile ilgili ihtiyaç duyulan her türlü yazılı ve sözlü bilgiyi vermekle yükümlüdür.

12.7 Firma kurmuş olduğu sistemin uygulanması ve sürekliliğinin sağlanması amacı ile bir yönetim temsilcisi atamakla, çalışma saatlerinde denetim ekibinin gerekli tüm alanlara girişine olanak sağlamakla, belge kapsamında yer alan ürüne ilişkin yönetim sistem standardı dışında, mevcut yasal gereksinim ya da özel isteklerinde sağlandığını garanti altına almakla yükümlüdür.

12.8 Firma, yönetim sistem dokümanlarının kontrollü kopyasını denetimlerinden önce ROYALCERT'e ulaştırmakla yükümlüdür.

12.9 Yapılan değişikliklerin sisteme etkisinin değerlendirilmesi amacı ile ROYALCERT gerektiğinde bedeli mukabilinde ilave denetim gerçekleştirir.



Firma, belgelendirme sisteminde (standart prosedürler veya kurallarda) meydana gelebilecek önemli değişiklikleri kendisine bildirilen geçiş süresinde yapmalıdır.

12.10 Belgesini, ROYALCERT'in itibarını zedeleyecek ve herhangi bir anlaşmazlığa düşürecek şekilde kullanamaz ve ROYALCERT'i yetkisiz kılacak veya yanlış yola sevk edebilecek açıklamalar yapamaz.

12.11 Belgeyi madde 9'da açıklandığı üzere uygun şekilde kullanmakla yükümlüdür.

12.12 Kuruluş, Yönetim Sistemindeki uygunsuzluklardan kaynaklanan ürün, hizmet, proses ve varsa servislerinin performansı ile ilgili müşteri şikayetlerinin kayıtlarını tutacak ve gerek duyulduğunda ROYALCERT'e ibraz edecektir.

12.13 Logosunu/Logolarını belgenin ürüne değil Yönetim Sistemine verildiğinin belirtilmesi kaydıyla Logo Kullanma Talimatında tanımlandığı şekilde kullanabilir.

12.14 Ücretler teklifte belirlenen zaman içinde ödenir. İlk Belgelendirme ücreti veya yeniden Belgelendirme ücreti ödeninceye kadar belgeler yayınlanmaz. Gözetim ücretleri ödenmediğinde belge askıya alınır veya geriye çağrılır.

12.15 Belgenin yayınlanma hakkı ROYALCERT'e ait olup, ROYALCERT onaylamadıkça farklı bir şekilde çoğaltılamaz ve kopya edilemez. Belgelendirmenin delili olarak müşterilere verilebilmesi için tek renkli fotokopiye izin verilir.

12.16 Orijinal teklifin kapsamında bulunmayan ekstralar, plansız ziyaretler Kalite Yönetim Sisteminin uygulamada yeterliliğini sürdürdüğünün doğrulanması için yapılan ilave denetimlerle ilgili ücretlerde faturalandırılır.

12.17 Kuruluş, Yönetim Sistem Belgelendirmesi ile ilgili ücretleri, Belgelendirme Ücret Talimatı'nda da belirtildiği şekilde fatura edilmesini takip eden 15 gün içerisinde ödemekle yükümlüdür. Bu süre zarfında ödeme yapılmamışsa kanuni mevzuatlar uygulanabilir.

12.18 Denetim ve Gözetim faaliyetlerindeki tüm ücretler seyahat ve barınma masrafları hariç tutularak (Teklifte aksi belirtilmedikçe) fiyatlandırılmıştır. Bu masraflar (yol, konaklama vs) ekstra olarak faturalandırılır. Tüm ücretler buldukları ülkelerin vergi oranlarına göre vergilendirilir. Kuruluş belirtilen ücretleri ödemekle yükümlüdür.

12.19 Belgenin kullanılması ile ilgili olarak üçüncü şahıslar nezdinde bütün hukuki, mali ve teknik sorumluluk kuruluşa aittir.

12.20 Belgenin iptali durumunda orijinal belge ROYALCERT'e iade edilecektir.

12.21 Kuruluş, Yönetimin gözden geçirilmesi ve iç denetim maddeleri ile ilgili uygulamaları yılda en az bir kez yapmakla yükümlüdür.

12.22 Royalcert ve Akreditasyon kurumu habersiz denetim yapabilir. Kuruluş, Akreditasyon kurumunun temsilcileri tarafından denetim ile ilgili ihtiyaç duyulan her türlü yazılı ve sözlü bilgiyi vermekle yükümlüdür. Royalcert, Akreditasyon kurumunun gerçekleştirebileceği tanık denetimleri ve plansız ziyaretleri ancak makul gerekçeleri olması kaydıyla kabul etmeyebilir ve bu gerekçelerin Akreditasyon kurumu ve Royalcert tarafından kabul edilmesi gerekir. Eğer Akreditasyon Kurumunun tanıklığını veya ziyaret etmesini reddetme gerekçeleri kabul edilmez ise, bu durumda mevcut belgeler iptal edilebilecektir.

Bu el kitabı sözleşmenin ayrılmaz bir parçasıdır. Müşteri, sözleşmenin onaylanması ile birlikte sözleşme ile birlikte gönderilen ve websitesinde bilgisine sunulan bu El Kitabında belirtilen hükümlere eksiksiz olarak uymayı kabul etmiş sayılmaktadır.

REVİZYON BİLGİLERİ

Rev. No	Revizyon Tarihi	Revizyon Açıklaması
a	15.04.2008	İlk Yayın
b	01.09.2012	Başvurunun kabul edilmemesi durumunda müşteriye bilgi verilmesi hususu eklendi.
c	15.08.2016	Madde.5'e vardiya çalışmalarıyla ilgili ekleme yapıldı.
d	24.11.2016	Madde 5.8, Madde 11 ve Madde 9'a eklemeler yapıldı.
e	27.01.2017	ISO 27001 ile ilgili eklemeler yapıldı
f	08.03.2018	Habersiz denetimlerle ilgili ekleme yapılmıştır.
g	04.09.2018	Madde 12.22'ye ekleme yapılmıştır.
h	04.11.2024	Müşteri onayı kaldırıldı. Sözleşme onayına atf eklendi.
i	14.02.2025	Müşteri tarafından yapılan değişikliklerin duyurulması ile ilgili güncelleme yapılmıştır.