|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **REVİZYON TAKİP TABLOSU** | | |
| **Rev. No** | **Revizyon Gerekçesi** | **Tarih** |
| 01 | ISO/IEC 17021-1 şartlarına uygun olarak düzeltildi**.** | 29.03.2017 |
| 02 | TÜRKAK denetimi sonrasında doküman revize edilmiştir. | 01.05.2017 |
|  |  |  |
|  |  |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **DOKÜMAN ONAY TABLOSU** | | |
| **Hazırlayan** | **Kontrol Eden** | **Onaylayan** |
|  |  |  |
| Yönetim Temsilcisi | Belgelendirme Müdürü | Genel Müdür |

## AMAÇ ve KAPSAM:

Belgelendirme prosesinin; tüm aşamalarda ilgili tarafların belgelendirme kuruluşu (DSR), belgelendirilecek müşteri firma sorumluklarının belirlenmesi. DSR tarafından yapılacak tüm belgelendirme faaliyetlerini kapsar.

1. **TANIMLAR**

**Belgelendirme kuruluşu:** Yayınlanan yönetim sistem standartlarına ve sistemde gerekli olan herhangi bir ek dokümana göre tedarikçilerin yönetim sistemini denetleyen, belgelendiren üçüncü taraf kuruluş. DSR Uluslararası Gözetim ve Belgelendirme Hiz. Ltd. Şti. Belgelendirme kuruluşu unvanıdır. DSR olarak anılacaktır.

**Tedarikçi:** Ürün, proses ve hizmetin sunulmasından sorumlu olan ve Yönetim Sistemi uygulamaları sağlayabilecek taraf.

**Kalite yönetim sistemi:** Bir kuruluşu kalite bakımından idare ve kontrol için gerekli yönetim sistemi.

**Gıda Güvenliği Yönetim Sistemi:** Gıda zinciri içerisinde yer alan bir kuruluşun bu zincirdeki yerine uygun tehlikelerin ve gıda güvenliği risklerinin idaresi ve kontrolü ile ilgili yönetim sistemi

**Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi**: Bilgi güvenliğini kurmak, gerçekleştirmek, işletmek, izlemek, gözden geçirmek, sürdürmek ve geliştirmek için, iş riski yaklaşımına dayalı tüm yönetim sisteminin bir parçası.

**Sertifika:** Belirlenmiş Yönetim Sistemi standardına ve sistemde gerekli olan herhangi bir ek dokümana göre tedarikçi Yönetim sisteminin uygunluğunu gösteren doküman.

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

**ISO 9001:2015:** Kalite Yönetim Sistemi Standardı

**ISO 22000:2005:** Gıda Güvenliği Yönetim Sistemi Standartları

**ISO 27001:2013** Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi Standardı

**Belgelendirilmiş organizasyon:** Kuruluşun Yönetim sisteminin tamamının ya da bir parçasının belge almaya hak kazanmış olması.

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

**Şikâyet ve itiraz komitesi:** Tüm şikayet ve itirazların değerlendirildiği komitedir. Denetim ve belge kararı verenden tamamen bağımsızdır. İlgili prosedür çerçevesinde oluşturulur.

**Genel Müdürü:** DSR’in genel yönetimini gerçekleştirir.

**Belgelendirme Müdürü:** Üst Yönetim (Genel Müdür)’e bağlıdır. Akreditasyon şartlarına uygun sistem kurar, uygulatır, sürekliliğini sağlar ve etkinliğini sürekli iyileştirir. Denetim prosesinin akreditasyon şartlarına uygunluğunu denetler, denetim raporlarını gözden geçirir ve belge verilip verilmemesi hakkındaki onayı verir, kapsam genişletme vb. faaliyetlerini gerçekleştirir.

**Tarafsızlığı Koruma Komitesi:** Belgelendirme müdürüne belgelendirmenin yeterliliği ve bağımsızlığı ile ilgili olarak destek verir ve ayrıca tarafsızlığın sağlanması konusunda çalışmalar yapar. Tarafsızlığı koruma komitesi ISO 9001:2015, ISO 22000:2005 gibi belgelendirme gibi faaliyetlerini karşılayacak şekilde Tarafsızlığı koruma komitesi oluşturulması ve çalışması ile ilgili olarak **Tarafsızlığı Koruma Komitesi Çalışma Prosedürüne** başvurur.

**DSR Logo:** DSR tarafından onaylanan ve DSR tarafından belgelendirilmiş firmaların, bunu beyan etmek için kullanabilecekleri logodur.

**Uygunsuzluk:** Bir şartın karşılanmaması

**Majör Uygunsuzluk:** Yönetim sisteminin amaçlanan sonuçlarına ulaşması yeteneğini etkileyen uygunsuzluk

**Minör Uygunsuzluk:** Yönetim sisteminin amaçlanan sonuçlarına ulaşması yeteneğini etkilemeyen uygunsuzluk

**Teknik Uzman:** Tetkik ekibine özel bilgi veya tecrübe katkısı veren kişi.

**Belgelendirme Programı:** Aynı belirlenmiş şartların, kuralların ve prosedürlerin uygulandığı yönetim sistemleriyle ilgili uygunluk değerlendirme sistemi

**Tetkik Zamanı:** Müşterinin yönetim sisteminin tam ve efektif tetkikini planlamak ve gerçekleştirmek için ihtiyaç duyulan zaman

**Yönetim Sistemi Tetkik Süresi:** Açılış toplantısından kapanış toplantısına kadar olan tetkik faaliyetleri için harcanan tetkik zamanının parçası

1. **REFERANS DOKÜMANLAR**

**-**

1. **UYGULAMA**
   1. **Teklif/Sözleşme Aşaması**

İlgili standarda göre belgelendirme hizmeti almak isteyen kuruluşun Sistem Belgelendirme Başvuru formunu doldurması sonrasında, DSR tarafından belgelendirme çalışmasının yapılması işini kapsayan ve işin ne şekilde olacağını, hangi şartlara bağlı bulunacağını, bu işlerin detay/teknik yapısını gösteren ve hükme bağlayan bir teklif sunulur. Teklifin belirtilen yerlerinin onaylanması ve aşağıda belirtilen evrakların DSR’e ulaştırılması ile sözleşme yerine geçer.

* Belgelendirme Kuralları
* ISO 27001 için FR-001 Sistem Belgelendirme Başvuru Formuna ek olarak FR-057 formunun eksiksiz olarak doldurulması gerekmektedir
* HACCP çalışma sayısı (ISO 22000 için)
* Yönetim sistemi dokümantasyonu, (el kitabı, dokümantasyonu zorunlu olan tüm prosedürler, organizasyon seması, süreç etkileşimlerini gösteren dokümanlar vb.)
* Ticaret odası faaliyet belgesi, (*Varsa*)
* Vergi levhası,
* Ticaret sicil gazetesi, (*Varsa*)
* Teklifi imzalayan kuruluş yetkilisinin imza sirküleri,
* Sektöre özgü yasal mevzuat şartlarının yerine getirildiğini gösteren dokümanlar, (belge, izin, ruhsat vb. gibi)
* Katalog, broşür, CD vb. gibi kurulusu tanıtıcı destek dokümanlar, (başvuru aşamasında alınmadı ise) (*Varsa*)
* Başvurular sırasında firmadan Uygulanabilirlik Bildirgesi talep edilir. (ISO 27001)

Sözleşmenin geçerli olabilmesi için;

* Sistem Belgelendirme Başvuru formunun kuruluşun gerçek durumunu gösterecek şekilde doğru ve eksiksiz olarak doldurulması
* Müracaat eden kuruluşun, kurdukları sistemin en az 2 aylık uygulamaların olması, iç denetim ve YGG (yönetim gözden geçirme) toplantısı yapmış olduğunu göstermesi gerekir.
* Aşağıda belirtilen belgelerin eksiksiz olarak iletilmesi gerekmekte
* Firmaya ait kalite el kitabı, prosedürler ve ilgili dokümanların son revizyonları
* Teklif/sözleşmenin ve belgelendirme kurallarının orijinal imzalanmış hali
  1. **Denetimin Planlanması**

Belgelendirme talep eden müşteriye ait sözleşme, belge ve dokümanları tekrar incelenir, inceleme sonucu olumlu ve sistemin en az iki ay uygulandığını gösterir durumda ise denetimin planlaması yapılır.

Başvuru inceleme esnasında ortaya çıkan eksiklikler firmaya bildirilir ve bu eksiklerin tamamlanmasını talep edilir. 6 ay içerisinde müşteri gerekli düzeltmeleri yapmaz ise müşterinin başvurusu iptal edilir. Denetim tarihleri ve diğer ayrıntıları Denetim Planı ile müşterilere bildirilir. Müşteri tarafından, denetim teyidinde belirtilen denetim ekibinin, denetim tarihinin ve denetim planının kabul görmesi durumunda denetim gerçekleştirilir. Denetim Ekibinin veya Denetim Planının kabul görmemesi durumunda, müşteri nedenlerini yazılı olarak açıklar. Müşterinin gerekçeleri yönetim temsilcisi tarafından değerlendirilir. Gerekçelerin haklı bulunması durumunda, ekipte değişiklik yapılır. Denetim ekibi üyelerinde değişiklik söz konusu olduğunda yeni denetim ekibi için teyit alınır. Gerek duyulduğunda üzerinde anlaşma sağlanan denetim tarihleri her iki tarafında talebiyle değiştirilebilir. Müşterinin başvuruda bulunduğu tarih itibari ile 6 ay içinde belgelendirme denetimi müşteri tarafından kabul edilmeyerek ertelenir ise müşterinin müracaatı iptal edilir. Ancak tabii afetler durumunda bu süre uygulanmaz. Müracaatın iptali müşteri talebi ile de yapılabilir. Müracaatı iptal edilen müşterilerin dosyaları iade edilir.

* 1. **Denetimin Gerçekleştirilmesi**

Belgelendirme denetimleri iki aşama olarak gerçekleştirilir. Talep edilen yönetim sistemi ve firmanın kapsamına göre Aşama 1 denetimi müşteri tesisinde gerçekleştirilebilir.

Aşama 1 denetiminden sonra aşama 1 denetim raporu hazırlanır. Müşteri eğer Aşama 1 denetiminden geçmesi halinde Aşama 2 denetimi gerçekleştirilir. Aşama 1 denetim sonucu, Aşama 2 denetiminin iptaline veya ertelenmesine neden olabilir. Aşama 2 denetimleri müşteri tesislerinde gerçekleştirilir. Aşama 1 ve Aşama 2 denetimleri arasındaki maksimum zaman 90 gündür.

Aşama-1 denetimi sonunda, Aşama-2 denetim zamanına kadar geçen süre esnasında müşteri gerçekleşebilecek tüm değişiklikleri (çalışan sayısı, yönetim temsilcisinin değişmesi, kapsam değişikliği, proseslerde olabilecek değişiklikler vs.) DSR’in göndereceği aşama-2 denetim planını onaylamadan önce DSR’e bildirmek zorundadır.

Belgelendirme Denetimi, Denetim Planına göre yürütülür. Denetim; açılış toplantısı, denetimin gerçekleştirilmesi, denetim ekibi ara ve son değerlendirme toplantısı ve kapanış toplantısı aşamalarından oluşur.

Açılış toplantısına; Denetim Ekibi, müşteri Üst Yönetimi veya Üst Yönetimi temsilen yetkili/yetkililer, firmanın yönetim temsilcisi, denetlenecek birimlerin sorumluları katılır. Açılış Toplantısında; denetimin amacı, kapsamı, kullanılacak metot ve prosedürler ile Denetim Planı görüşülür. Denetimin gerçekleştirilmesi; müşteri sisteminin müracaat edilen Yönetim Sistemi Standardına, 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. Ekip, denetimi denetim planına uygun olarak yürütür ve gerek görüldüğü durumlarda denetim ekibi içinde görev dağılımı yapılabilir. Denetim Ekibi, denetim sonucunda elde edilen bulguları gözden geçirir. İlgili Yönetim Sistemi Standardı şartlarından, müşteri dokümantasyonunda sapmalar tespit edilir ise her bir uygunsuzluğu tanımlayan ayrı Uygunsuzluk/Gözlem Formları hazırlanır. Uygunsuzluk/Gözlem Formlarında tespit edilen uygunsuzluğun sınıfı belirtilir. Denetim Ekibi, uygunsuzlukları Majör ve Minör olmak üzere iki sınıfta değerlendirebilir. Müşteri, uygunsuzluklar ile ilgili belirlediği kök neden ve faaliyet planını 15 gün içerisinde sunmalıdır.

Majör Uygunsuzluklar, belirlenen faaliyet planları yerine getirilmeden ve doğrulanmadan kapatılmaz. Majör uygunsuzluklar için gerekli olması halinde takip denetimi gerçekleştirilir.

Denetim ekibinin vereceği karara göre, minör uygunsuzluklar, uygunsuzluklar ile ilgili faaliyet planı belirlenmesi ile veya faaliyet planlamasının doğrulanması ile kapatılır. Minör uygunsuzluğun kapatılması için faaliyet planının yeterli görülmesi halinde bir sonraki denetimde faaliyet planının etkinliği doğrulanacaktır.

Gözlem; sistem standardının dışında, denetim ekibinin bir sonraki denetime de yardımcı olması amacıyla varsa olumlu veya olumsuz yazılı görüşleridir.

Uygunsuzluk Formlarında, düzeltici faaliyetlerin kapsamı ve tamamlama süreleri Denetim Ekibi ve müşteri Yönetim Temsilcisi tarafından belirlenir. Denetim Raporu ve ekleri Denetim Ekibi ve müşteri Yönetim Temsilcisi tarafından uygunsuzlukların kabul edildiğini göstermek üzere karşılıklı imzalanır. Müşterinin imzadan kaçınması durumunda baş denetçi bir tutanak hazırlayarak kendi imzası ile raporu ve denetim sonucu görüşünü belirttiği formu DSR’ye sunar.

Konuyla ilgili karar müşteriye bildirilir. Müşterinin karara itirazı, Belgelendirme Müdürü kararının tebliğ tarihini takip eden 15 gün içerisinde yapılırsa itiraz değerlendirilmek üzere Şikayet ve İtiraz Kuruluna sunulur.

Kapanış Toplantısı, denetim sonunda, Denetim Ekibi ile müşterinin 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 Ekibinin hazırladığı rapor son karar olmayıp DSR’e görüş niteliğindedir.

Denetimi gerçekleştirmenin güçlüğü anlaşılırsa, baş denetçi bunun nedenlerini müşteri Yönetim Temsilcisine bildirir ve denetimi durdurarak tutanak düzenler. Belgelendirme Müdürü tarafından ön yazı, fatura ve tutanağın bir nüshası müşteriye gönderilir.

Düzeltici faaliyet süresi ISO 9001:2015, ISO 22000:2005 için maksimum 90 gündür. Bu sürenin aşılması durumunda, müşterinin tüm sistemi yeniden değerlendirilecek şekilde takip denetimi gerçekleştirilir.

*ISO 27001 denetim kriterinde düzeltici faaliyet kapatma süreleri, firmanın kendi belirlediği risk değerine göre (Örn: Yüksek risk ise kısa sürede tamamlaması gibi) baş denetçi tarafından belirlenir.*

Belgelendirme Hizmetlerinin faturalandırılması Ücret belirleme ve ödeme talimatı göre yapılır.

* 1. **Belgelendirmeye Karar Verme**

Belgelendirme kararı; DSR prosedürlerinde belirtilen yöntemler dâhilinde verilir.

Belgelendirme kararı verilirken yukarıdaki ilkelere ek olarak IAF akreditasyon kılavuzları, Akreditasyon Standartları ve akreditasyonu kullanılan akreditasyon kurumunun konu ile ilgili kılavuz, kural ve talimatları göz önünde bulundurulur ve bunlara aykırı bir belgelendirme yapılamaz.

Belgelendirme kararı verilirken ilgili denetimi yapan ekip ve baş denetçinin konu ile ilgili tavsiyesi, denetim raporunda belirtilen kapsam göz önüne alınır. Belirlenen kapsam ile ilgili yeterli objektif delilin varlığı aranır. Bu konuda bir problem yoksa belgelendirme kararı verilir eğer herhangi bir problem var ise aşağıdaki kararlardan birisi verilir;

1. İlgili kapsam maddesinin reddi,
2. İlgili kapsam konusunda ek denetim yapılması,
3. Bir sonraki ara denetimin daha erken bir zamanda yapılması,
4. Bir sonraki ara denetimde yeterli örneğin alınması ile ilgili olarak Denetçi / Baş denetçinin uyarılması.
5. Gıda Güvenliği gibi konularda ayrıca başvuranın istediği kapsam içinde veya dışında olsun tüm faaliyetleri, bunlar ile ilgili risk analizlerinin yapılıp yapılmadığı dikkate alınarak kapsama karar verilir.

Tavsiye edilen kapsam akredite olmayan bir kapsam içeriyor tavsiyeye göre aşağıdaki kararlardan birisi verilir.

* İlgili kapsam maddesinin reddi,
* Kapsam değişikliğinin yapılması ve ilgili kapsamda akreditasyon kurumuna kapsam genişletme ile ilgili başvuru yapılması.

Tüm yönetim sistemi denetimlerinde organizasyonun ilgili yönetim sistemi kapsamındaki yasal uygunluğu denetlenir. Sahip olması gereken ruhsat ve izinler araştırılır. Bu uygunluğu gösteremeyen kuruluş için belgelendirme tavsiyesi yapılamaz. Yasal uygunluk gösterilemiyor ise uygunsuzluk raporu yazılır.

Denetim sonucunda uygunsuzluklar ile ilgili düzeltici faaliyetler ile ilgili deliller denetim ekibi tarafından rapora eklenir. Belgelendirme kararının verilebilmesi için tüm majör ve minör uygunsuzlukların kapatılması gerekir.

Minör uygunsuzlukların kapatılabilmesi için zaman gerektiren düzeltici faaliyetler, etkinliği bir sonraki denetimde ölçülmek şartıyla Düzeltici Faaliyet Planı ile kapatılabilir. Majör uygunsuzluklar ise, ancak ilgili düzeltme ve düzeltici faaliyetlerin tümü tamamlandıktan sonra kapatılır. Takip denetimi gerektirmeyen uygunsuzluklar, denetimi gerçekleştiren baş denetçi, ilgili kapsamda atanmış bir başka baş denetçi veya Belgelendirme Müdürü tarafından kapatılabilir. ISO 22000:2005 uygunsuzlukları atanmış bir ISO 22000:2005 baş denetçisi tarafından kapatılabilir.

Belgenin verilmesi veya verilmemesi (nedeni belirtilerek) ile ilgili karar bir ön yazı ile ilgili kuruluşa iletilir.

* 1. **Belgenin Düzenlenmesi**

Gerçekleştirilen denetim sonucu müşterinin kalite sisteminin ilgili Yönetim Sistemi Standardı şartlarına uygun olduğunun belirlenmesi ve olumlu karar verilmesi ile müşteri belge almaya hak kazanır.

Belge, yönetim sistemi belgelendirme başvurusu yapılan kapsama verilmiş olup, bu kapsam dışında kullanılamaz. Aksi tespit edilip DSR tarafından yazılı olarak ikaz edildiği halde bu kriterlere uymayarak belge kullanmaya devam eden müşteriler hakkında Madde 4.15’e göre işlem yapılır.

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

* 1. **Belgelendirmenin Bağımsızlığı ve Tarafsızlığı**

Belgelendirme Prosedürü’ne bağlı olarak raporlar bağımsızlık ve tarafsızlık ilkeleri adı altında değerlendirilir ve kararı (olumlu veya olumsuz) verilir. Belgelendirme kararının tarafsız ve bağımsız bir biçimde nasıl verileceği Belgelendirme Prosedürü’nde ayrıntıları ile belirtilmiştir.

Büyük(majör) uygunsuzluk kapatılmadan belgelendirme kararı alınmaz, minör uygunsuzlukta ise düzeltici faaliyet planı olmadan belgelendirme kararı alınmaz.

Eğer herhangi bir konuda anlaşmazlık çıkmış ise veya firma uygunsuzluğu kabul etmiyor ise konuyu öncelikli olarak belgelendirme müdürü ele alır. Belgelendirme müdürü konuyu hem denetim ekibi lideri hem de müşteri ile görüşür ve Şikayet ve İtirazların Değerlendirmesi Prosedürüne göre komite tarafından karar alınması sağlanır.

Belgelendirme kararı için Belgelendirme Karar Formu düzenlenir.

* 1. **Belgelendirmenin Yeterliliği**

DSR akredite olduğu konularda sadece ilgili akreditasyon kurumu tarafından yeterliliği kabul edilen denetçiler veya uzmanlar kullanacaktır. Akredite olmayan konularda bu şart aranmamak ile birlikte genel yaklaşıma uygun ve IAF kurallarına uygun DSR prosedür ve talimatlarında verilen yaklaşımdan sapmayan denetçiler veya uzmanlar kullanılabilir.

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

Kalite ilgili konu ve sektörde yeterli ve yetkin denetçi veya uzman bulamıyor ise belgelendirme yapmaz.

* 1. **Belgelendirmenin Sürekliliği**

DSR yapmış olduğu belgelendirmenin sürekliliğini sağlamak ile ilgili tüm tedbirleri alır. Belgelendirme denetiminden sonra süreklilik ile ilgili bir endişe oluşması durumunda yönetim temsilcisi veya baş denetçi tarafından, ara denetim tarihinin öne çekilmesi şartı getirilebilir.

Belgelendirme faaliyetlerinden kaynaklanabilecek riskler için mesleki sorumluluk sigortası yaptırılmıştır

Üçüncü taraflar, DSR’in faaliyetlerinden kaynaklanacak riskler hususunda sigorta ile korunurken, ikinci tarafların riskleri durumunda DSR kendi bütçesini kullanmaktadır. (Örneğin denetim tekrarı vb. durumlar)

DSR müşteri devamlılığı ve kalıcılığına önem verir, bu konuyu politika ve hedef seviyesinde Belgelendirme müdürünün bir sorumluluğu olarak izler. Bu konudaki yaklaşımını sergilemek için gerektiğinde 5, 10, 15, 20 yıllık müşterilerine promosyon, plaket, ödül gibi faaliyetlerde bulunur.

Sertifikanın kullanım hakkı ilgili organizasyona ait olmakla beraber sertifikanın mülkiyet hakki DSR’de kalır. Sertifikalar tescilin yapıldığı andan itibaren 3 yıllık bir süre için geçerlidirler. Bu süre içinde yılda en az 1 defa gözetim denetimleri gerçekleştirilmelidir.

Organizasyonun sertifikanın yenilenmesini istememesi halinde bu istek yazılı olarak sertifikanın bitiş tarihinden en az 4 ay önce DSR’e bildirilmelidir.

* 1. **Gözetim Denetimleri**

Gözetim Denetimleri, belgeli müşterinin kalite sisteminin belge alış tarihi temel alınarak en az yılda bir kez incelenmesidir. İnceleme kalite sisteminin tümünü veya bölümlerini kapsayabilir. Gözetim Denetimlerinin sayısı Yönetim Temsilcisine ulaşan müşteri şikâyetleri, bir önceki denetimde bulunan uygunsuzluğun derecesine göre veya Denetim Ekibinin, Denetim Değerlendirme Raporunda belirtildiği şekilde arttırılabilir. Belge kullanma döneminde (3 yıl) en az 2 gözetim denetimi yapılır. Gözetim denetimleri her takvim yılında en az 1 kez yapılmalıdır. İlk belgelendirmenin ardından gerçekleştirilecek 1.gözetim denetiminin tarihi, belgelendirme kararı tarihinden itibaren 12 ayı geçmemelidir. 2. Gözetim denetimi ise takvim yılı içerisinde tamamlanmalıdır. (örn: ilk belgelendirme karar tarihi: 05.12.2015 1. Gözetim tarihi 04.12.2016, 2. Gözetim tarihi 31.12.2017 ye kadar gerçekleştirilmelidir.)

Sezonlar veya sınırlı süreli yönetim sistemi belgelendirmesi gibi faktörlere uyum sağlamak için (ör: geçici inşaat alanı) belgelendirme denetiminin sıklığını ayarlama ihtiyacı olabilir. İkinci gözetim denetimlerinde ise bu süre içinde referans Sistem Standardının tüm maddeleri en az bir kez incelenir. Gözetim denetimleri için müşterilerden gelen erteleme talepleri Yönetim Temsilcisi tarafından değerlendirilerek özel durumlar için (örneğin sezonluk ürün/hizmetlerde, doğal afetler, ekonomik kriz vb. durumlarda) en fazla 6 aya kadar erteleme yapılabilir. Erteleme durumunda yapılan gözetim denetimine ait tarih bir sonraki denetim tarihini bağlamaz.

Müşteri, referans Sistem Standardının Yönetimin Gözden Geçirmesi ve İç Denetim maddeleri ile ilgili uygulamalarını yılda en az bir kez yapmakla yükümlü olup, Denetim Ekibine bu uygulamalara ait kayıtları gözetim denetimlerinde ibraz etmek zorundadır. Gözetim denetimi sonucunda majör uygunsuzluklar tespit edildiği taktirde, belge askıya alınabilir, sonrasında müşteri talebiyle takip denetimi gerçekleştirilerek askı hali kaldırılabilir.

* 1. **Takip Denetimleri**

Belgelendirme Denetimi neticesinde müşterinin belge almaya hak kazanamaması veya belgeli müşterinin Madde 4.15. Askıya Alma maddesinde belirtilen nedenlerden dolayı belgesinin askıya alınması, tespit edilen uygunsuzlukların takip denetimi gerektirmesi durumunda gerçekleştirilen denetimdir. Belgelendirme Denetimi sonrası Takip Denetimi söz konusu olduğunda, tespit edilen düzeltici faaliyet süresi 3 ayı geçerse takip denetimi tam denetim olarak planlanır ve gerçekleştirilir. Ayrıca müşteri karar tarihini takiben 6 aylık süre içinde takip denetimi yapılabilmesi için teyit vermez ise müracaatı iptal edilir. Gözetim Denetimi sonrası takip denetimi söz konusu olduğunda, müşterinin belgesi askıya alındıktan sonra 6 ay içerisinde takip denetimi için müracaatı olmamışsa belge sözleşmesi iptal edilir ve belgesi geri alınır.

* 1. **Belge Yenileme Denetimi**

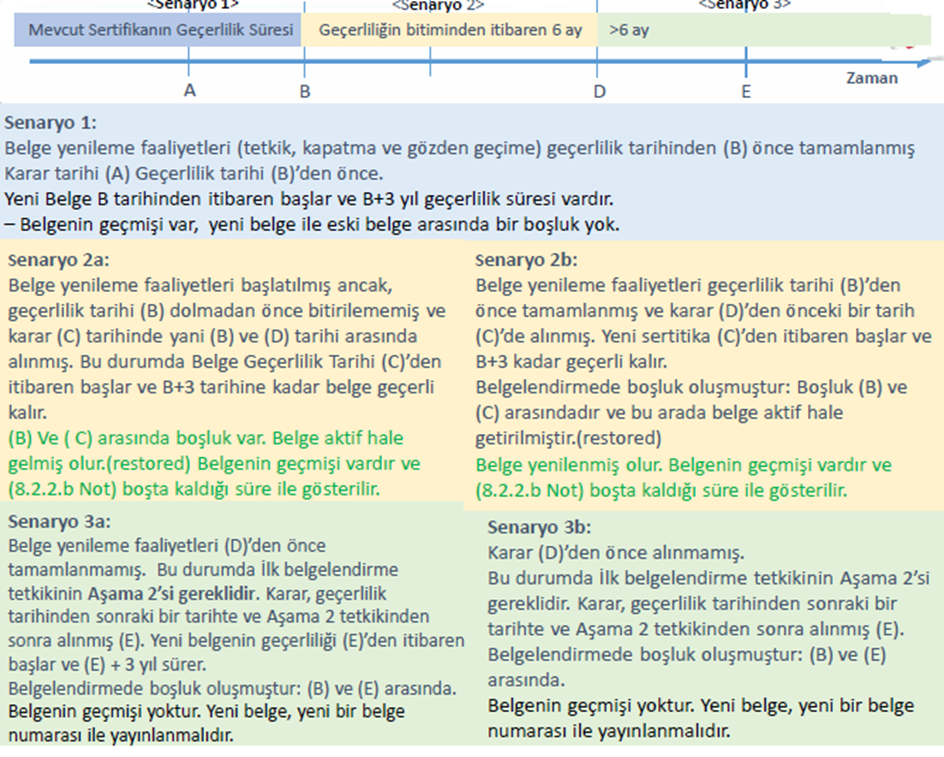
Müşteri Sistem Belgesinin üç (3) yılsonunda geçerliliğinin sona ermesi nedeni ile müşterinin yazılı talebi doğrultusunda gerçekleştirilen denetimdir. Müşteri Sistem Belgelendirme Başvuru Formu doldurur.

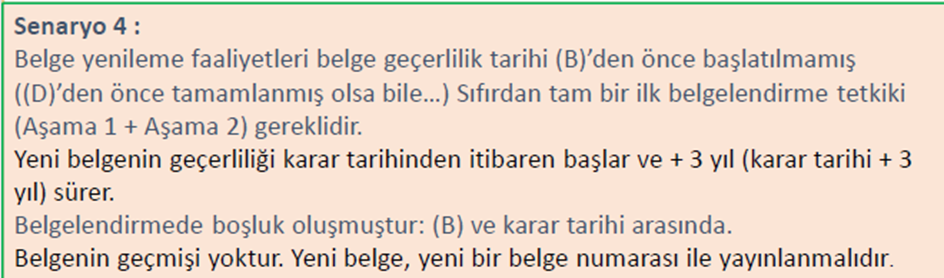
Yeniden belgelendirme denetimi, yenilemeye olanak sağlamak için zamanında (belgelendirme bitiş tarihinden önce) planlanmalı ve gerçekleştirilmelidir. Var olan belgelendirmenin süresi sona ermeden yeniden belgelendirme faaliyetleri başarı ile sonuçlandığında, yeniden belgelendirmenin geçerlilik süresi için var olan belgelendirmenin geçerlilik süresi esas alınabilir. Yeni belgenin düzenleme tarihi, yeniden belgelendirme karar tarihi veya sonraki bir tarih olabilir.

Belgelendirmenin süresi dolmadan önce yeniden belgelendirme denetiminin tamamlamamışsa veya herhangi bir majör uygunsuzluğa ilişkin düzeltmeler ve düzeltici faaliyetlerin uygulandığını doğrulayamamışsa, bu durumda yeniden belgelendirme tavsiye edilmez ve belgelendirmenin geçerliliği uzatılmaz.

Yeniden belgelendirme faaliyetlerinin tamamlanması koşuluyla belgelendirme süresinin dolmasından sonra 6 ay içerisinde belge aktif (restore) hale getirebilir; aksi taktirde en azından bir Aşama 2 denetimi gerçekleştirilmelidir. Belge üzerindeki geçerlilik tarihi, belgelendirme kararının alındığı tarih veya sonrasındaki bir tarih olarak belirlenir ve belgenin sona erme tarihinde, önceki belgelendirme çevrimi esas alınır.

Belge yenileme senaryoları





Müşteri ileri bir tarihte (Belge süresi bitiminden sonra 3 yıl içinde) yeniden belgelendirme talebinde bulunursa, yeni müracaat müşteri numarası verilerek işlemler yürütülür.

* 1. **Kapsam Değişikliği Denetimi**

Müşteri sahip olduğu belgenin kapsamında genişletme veya daraltma talebinde bulunabilir. Kapsam Değişikliği Denetimlerinde, değişiklik yapılan kapsam ile ilgili değerlendirme yapılır. Kapsam Değişikliği Denetimi sonucunda; verilen karar doğrultusunda kapsam genişletme veya daraltmaya karar verilir ise, eski belge müşteriden geri istenerek yeni belge hazırlanır.

Kapsam değişikliği adam gün sayısını etkiliyorsa yeniden sözleşme yapılır

* 1. **Adres Değişikliği Denetimi**

Müşterinin sahip olduğu belgeye ait tesis adresinde bir değişiklik söz konusu olduğunda gerçekleştirilen denetimdir. Müşteri adres değişikliğinin gerektirdiği dokümantasyon değişikliklerini, DSR’e ibraz etmek zorundadır. Adres değişikliğinin faaliyet alanını etkilemesi durumunda tam denetim gerçekleştirilir ve gerektiğinde eski belge iptal edilerek yeni belge düzenlenir.

Adres değişikliği adam gün sayısını etkiliyorsa yeniden sözleşme yapılır

* 1. **Belgenin Askıya Alınması ve İptali**

DSR müşterinin ilgili Yönetim Sistem Belgesi kullanımını, verilen karara kararına göre, belirli bir süre için askıya alabilir.

Belgenin askıya alınmasını gerektiren durumlar;

* Müşterinin sözleşme yükümlülüklerini yerine getirmemesi,
* Denetim sonucunda majör uygunsuzluk bulunması ve bu uygunsuzlukları verilen süre içerisinde kapatmaması
* Müşterinin tesis adresindeki değişiklikten dolayı faaliyetlerine ara vermek zorunda kalarak, müşterinin talep etmesi,
* Doğal afetler, hammadde darlığı, grev, lokavt, sipariş alamama, stokların erimesi vb. sebeplerden müşterinin üretimini durdurması gibi durumlarda müşterinin talep etmesi,
* Belge tarihi esas alınarak bir yılı aşan süreler için müşterinin gözetim denetimi tarihini erteleme talebinde bulunması ve erteleme gerekçesinin ve süresinin Belgelendirme Müdürü tarafından uygun görülmemesi,
* Müşterinin logo kullanım şartlarına uymaması.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **S/N** | **Durum** | **Sonuç** |
| **1** | Denetimde tespit edilmiş olan majör uygunsuzlukların 3 ay içinde kapatılmamış olması veya minör uygunsuzluklar için 3 ay içinde en azından düzeltici faaliyet planlarının yapılmamış olması (takip denetimi gerekerek veya gerekmeksizin) \* | 3 ay sonunda belge askıya alınır. Askı süresi 6 aydır.  6 aylık askı süresi içinde uygunsuzluklar kapatılırsa, takip denetimi yapılır. Sonuç uygunsa belge devam ettirilir.  Uygun değilse veya 6 aylık askı süresi içinde takip denetimi yapılamazsa belge iptal edilir.  Yukarıda belirtilen sürelere Belgelendirme Müdürü kararı ile ek süre verilebilir (en fazla 1 ay daha uzatılabilir.) |
| **2** | Sözleşme şartlarına uyulmaması (logo kullanımı, ödemeler vb. gibi şartlara uymamak)   1. **Şikâyet ve itirazların değerlendirilmesi prosedürü** çerçevesinde firmadan düzeltici faaliyet istenilir. 2. Direkt belgenin askıya alınması ve firmadan düzeltici faaliyet istenmesi. | 1. Düzeltici faaliyetin süresi en fazla 3 aydır. Bu süre aşılırsa veya düzeltici faaliyet gerçekleşmezse belge askıya alınır. Askı süresi 6 aydır.   Sonuç yine olumsuz ise belgenin iptaline karar verilir (tüm kararlar Belgelendirme Müdürü tarafından verilir.)   1. Düzeltici faaliyetin süresi en fazla 3 aydır. Bu süre aşılırsa veya düzeltici faaliyet gerçekleşmezse belgenin iptaline karar verilir (tüm kararlar Belgelendirme Müdürü tarafından verilir.) |
| **3** | Planlanan denetimin 2 aydan fazla ertelenmesi | Belge askıya alınır. Askı süresi en fazla 6 aydır. 6 ay sonunda da denetim olmazsa belge iptal edilir. |
| **4** | Herhangi bir sebepten (grev, doğal afetler, üretim / hizmetin durması vb.) dolayı firmanın kendisinin iptal veya askı talep etmesi | Belgelendirme Müdürü kararı ile en fazla 6 ay askı süresi, sonrasında denetim yapılmazsa iptaline, denetim yapılırsa normal belgelendirme prosedürü işletilir. |
| **5** | Firmanın yasal uygunluğunu kaybetmesi veya bunu gösteremez duruma düşmesi | Belgenin acilen askıya alınmasına ve 6 aylık askı süresi sonunda durumun devam etmesine istinaden iptaline karar verilir. |

Müşteri, belgenin askıya alınma kararının tebliğinden itibaren belge ve logo kullanımını durdurur. Müşteri, belge ve eklerini en geç 15 (on beş) gün içerisinde DSR’e iade eder. İade etmediği takdirde öncelikle yazılı olarak uyarılır, uyarı dikkate alınmaz ise kanuni işlem başlatılır. Müşteri belgesini, ekini veya sözleşmesini kaybettiğini beyan ediyorsa yayınlanmış kayıp ilanını bir dilekçe ile Belgelendirme Müdürlüğüne bildirmesi istenir. Askıya alma süresince, müşteri belgeye ait haklardan faydalanamaz. Bu sürede DSR’in her türlü hakkı saklıdır.

DSR, belgenin askıya alınmasına dair kararları web sitesinde yayınlarında ve günlük gazetelerde gerekçeli olarak yayınlama hakkına sahiptir. Belgenin askıya alınma nedeninin yapılan denetim neticesinde giderildiği kanıtlandığında, belge askıdan kaldırılır.

Belgenin askıda kalma süresi en fazla 3 aydır. Ancak bu süre Belgelendirme Müdürü kararı ile özel durumlar için (mevsimlik ürünler, doğal afetler, ekonomik kriz vb. durumlarda) en fazla 3 ay daha uzatılabilir.

* 1. **Sözleşmenin İptal Edilmesi**

Müşterinin DSR Yönetim Sistem Belgesi’nin kullanımına dair sözleşmesi, DSR Belgelendirme Müdürü kararına göre iptal edilebilir. Sözleşmenin iptal edilmesini gerektiren durumlar;

* Askı süresi sonuna kadar müşterinin askı halinin kaldırılması için denetim gerçekleştirilmesine müsaade etmemesi veya askı süresi sonunda yapılan denetimde majör uygunsuzluğun bulunması.
* Müşteri Yönetim Sistem Belgesini, kapsamında belirtilen ürün veya hizmetten farklı alanlarda kullanması
* Müşterinin iflası veya belge kapsamındaki faaliyete son vermesi
* Müşterinin denetim sırasında eksik ve yanıltıcı bilgi vermesi
* Belgenin yanıltıcı ve haksız kullanımı
* DSR belgelendirme ücretinin ödenmemesi
* Belgenin geçerlilik süresi içinde yapılan denetimlerde müşterinin sisteminin ilgili standarda uygunluğunu yitirdiğinin tespit edilmesi
* Müşterinin belgede belirtilen tesis adresinde bulunmaması
* Müşterinin bu talimat hükümlerine aykırı hareket etmesi
* Müşterinin belge ve ekleri üzerinde tahribat yapması
* Müşterinin talebi sonucu
* Müşterinin tüzel kişiliğinin değişmesi

Müşteri sözleşmesini iptal etmek istediğinde, isteğini DSR’e yazılı olarak bildirir.

DSR belgenin geri alınması ve sözleşmenin iptal edilmesine dair kararları DSR web sitesinde yayınlarında ve günlük gazetelerde gerekçeli olarak yayınlama hakkına sahiptir. Belge geri alındığında bu müşterinin adı belgeli müşteriler listesinden çıkarılır.

Müşteri, belgenin geri alınması ve sözleşmenin iptali kararının tebliğinden itibaren belge ve logonun kullanımını durdurur. Müşteri, sözleşme ile kendisine verilmiş her türlü belgeyi kendisine tebliğ tarihinden itibaren en geç 15 gün içerisinde DSR’ e iade eder.

* 1. **Sertifikalı Bir Organizasyonun Sorumlulukları**

1. Her zaman sertifika kurallarına uyulduğundan emin olunmalıdır.
2. Sistemin sürekliliği ve sürekli iyileşmeyi sağlayacak şekilde uygulanması organizasyonun sorumluluğudur. Sertifikanın geçerliliği bu uygulamanın yapılmasına bağlıdır, bu durum DSR tarafından yapılacak gözetim denetimleri ile teyit edilecektir.
3. Logo kullanımı **Logo ve Belge Kullanım Talimatı**nda belirtilen koşul ve şartlara uygun yapılmalı (örnek başarılı denetim sonrasında tescilin yapılması ile sertifikalı organizasyon ilgili DSR logosunu kullanmaya hak kazanır. Logo yalnızca sertifikalı organizasyonlar tarafından ve her zaman sertifikada belirtilmiş ad ve adres(ler) ile birlikte kullanılmalıdır. Logo yazışmalar, ilan ve promosyon alanlarında kullanılmak istendiğinde mutlak sertifika numarası ve uygun olan yönetim standardını kapsayacak şekilde kullanılmalıdır. Logo yalnızca tescilin yapıldığı alanla ilgili ve sertifika tescilini yapan organizasyonu belirterek kullanılabilir, logonun kullanıldığı durum ve hal tescilde belirlenmiş alanların dışında olduğunuza dair şüphe yaratmamalıdır. Herhangi bir sebeple sertifikanın devamlılığı durdurulduğunda logo kullanımı kesinlikle derhal durdurulmalıdır.)
4. Gerekli durumlarda ISO 9001:2015, ISO 22000:2005 ve ISO 27001:2013’ e uygun olarak sisteme dahil edilen dokümanlar ve sürdürülen çalışmaların tamamının ya da herhangi bir bölümünün suretlerinin Belgelendirme Müdürünün DSR çalışmalarında; referans olarak kullanabilmesi için elde edilebilir olmasına imkan sağlanmalıdır.
5. Sistemde başvuru sahibi / belgeli organizasyon tarafından yapılan düzenlemeler mutlaka DSR’e bildirilmelidir. Yapılan düzenleme önemli ise (örneğin bir prosedürün sistemden tamamen kaldırılması) bildirme işlemi yazılı olarak derhal yapılacaktır. Yapılan küçük değişiklikler bir sonraki denetleme veya gözden geçirme ziyaretlerinde DSR’e bildirilmelidir.
6. Organizasyon DSR tarafından yapılan denetimlerde; denetim standardının uygunluğunu gösterecek yeterli objektif delillere ulaşılması için gerekli iş birliğini yapmalıdır. Bu durumun olmaması belgelendirmenin askıya alınması veya iptali için sebep sayılmaktadır.
7. Sertifika konusunda yönetimi temsil edecek kişi ve birden fazla vekil atanmalıdır, vekiller temsilcinin yokluğunda (ya da değiştirilmesi gerektiğinde) sertifikanın gerektirdiği tüm münasebetlerden sorumlu olacak prosedürlerde ve sertifikanın bağlı olduğu şartlarla ilgili diğer bilgilerde herhangi bir değişiklik olması durumunda ki buna DSR’e bildirilen müşteri şikayetleri de dahil DSR temsilcisinin talep etmesi durumunda her ziyarette imzalı beyanda bulunacaklardır. DSR bütün sertifikalı organizasyonlarda müşteri şikâyetlerinin ve her bir şikâyetin çözümü için alınan düzeltici faaliyetlerin sistemde kaydedilmesini önermektedir.
8. Sertifika son bulduğunda (sebebi ne olursa olsun), logo ve logonun üzerinde bulunduğu reklam malzemeleri ile referanslarda dahil olmak üzere derhal kullanımı durdurulmalıdır.
9. DSR Uluslararası Belgelendirme ve Gözetim Hiz. Tic. Ltd. Şti.’yi belge konusu ile ilgili herhangi bir ters durumda, özellikle suç ve dava gibi potansiyeli yüksek olan olaylar için mutlaka en kısa surede bilgilendirilmelidir.
10. DSR hizmetin verilmesi sürecinde masraflarını talep etme hakkına sahiptir.
    1. **Organizasyon Tarafından Ödenmesi Gereken Ücretler**

*Ek ücretler*: Yol, konaklama, yeniden sertifika hazırlanması veya onayı, ekstra bayrak vb. ücretleridir.

*Denetim ücreti*: Her şartta ödenmesi gerekir (sertifikanın devam ettirilmesinin istenmemesi halinde bile).

* 1. **İtirazlar ve Değerlendirilmesi**

Belgelendirme talebinde bulunan veya daha önce belgelendirilmiş olan bir müşteri DSR tarafından alınan herhangi bir karara karşı itirazda bulunabilir. Müşteri bu itirazı söz konusu karar bildiriminin eline geçmesini izleyen 15 gün içerisinde yapabilir.

Şikayetin değerlendirilmesi ile ilgili ayrıntılar **Şikayet ve İtirazların Değerlendirilmesi Prosedüründe** belirtilmiştir.

* 1. **DSR’in Sorumlulukları**

1. DSR sözleşmenin hazırlanması, denetim heyetinin oluşturulması, denetimlerde dış kaynak kullanımı, denetimlerin gerçekleştirilmesi, belgenin verilmesi, belgenin sürdürülmesi, kapsamın genişletilmesi, kapsamın daraltılması, adres değişikliği, özel durumlarda yapılan denetimler, belgenin askıya alınması ve belgenin iptali konularında alınan tüm kararların sorumluluğunu üstlenir.
2. Tedarikçilerin DSR denetim ziyaretleri programına kaydedilmesi, ziyaret ve zamanı konusunda bilgilendirme yapılması (bu ziyaretler en az yılda 1 ya da gerekli görüldüğünde 2 kez yapılır) ve kuruluşta sertifika tescilinin gerekliliğinin yeterince anlaşıldığı ve bu konuda çalışıldığından emin olmak için temsilcisinin gönderilmesini sağlar.
3. Belgelendirilecek kuruluşa, uygulanabilir rehber bilgilerle ve standartlarda yapılan tüm değişikliklerle ilgili bilgi verilmesini ve sertifika yönetiminin görüşleri doğrultusunda ilgili isleyiş ve prosedürlerin istenilen şekilde değiştirilmesine imkan sağlayacak makul sürenin sağlanmasını temin eder.
4. Tedarikçiler hakkında halka açık olanlar haricinde tüm bilgilerin gizli tutulmasını sağlar.
5. Tedarikçilere ait belge kapsamındaki ürünlerle ilgili gelen tüm müşteri şikâyetlerini bilgilendirir.
6. Belgeli organizasyon istenilen bu kuralların devamlılığının sürdürülmesini geçici olarak sağlayamazsa, DSR, DSR logosunun ve diğer hakların, yeniden ilgili devamlılığın sağlandığı konusunda ikna olduğu ana kadar veya henüz sonuçlanmamış itiraz konusu sonuçlanana kadar kullanımının durdurulmasını derhal talep edebilir.
7. Eğer belgeli organizasyon bu kuralların devamlılığının sağlanmasında başarısız olursa Belgelendirme Müdürü belirlenmiş şartlara göre gerekli gördüğü durumlarda sertifikayı geri almaya, kapsamının daraltılmasına, sertifika verilmemesine veya yenileme yapılmamasına karar verebilir. Bu kararlar ve kararların alınma sebepleri Belgelendirme Müdürü tarafından yazılı olarak bildirilir.
8. Belgelendirme Müdürü, organizasyonun iflas yasalarına tabi hale gelmesi, alacaklıları ile herhangi bir düzenleme ve anlaşmaya gidilmesi, zorla ya da kendi isteği ile tasfiyeye gidilmesi (yeniden yapılanma için olanlar hariç) işin alıcısının çıkması ve iyi niyetli müteşebbis olma ehliyetinin yitirildiği durumlarda sertifikayı geri almaya, sertifika verilmemesine ya da yenilenmemesine karar verebilir. Bu gibi kararlar ve sebepleri organizasyona yazılı olarak bildirilecektir.
9. Organizasyonun veya başvuru sahibinin sertifika kurallarına bağlı olarak yönetim kurulunca verilen herhangi bir karara karsı itiraz etmesi durumunda, bu istek yazılı olarak itiraza sebep olan kararın kuruluşa resmi olarak bildirildiği tarihten itibaren 15 gün içinde yapılmalıdır. Şikâyet ve itiraz komitesi 30 gün içinde yapılacak olan görüşmenin yerini ve tarihini itiraz sahibine en az 7 gün önceden haber verecektir. İtiraz sahibi, komitenin kimlerden ve nasıl oluşturulacağı konusuna nasıl itiraz edebilecekleri hakkında bilgilendirilecektir. Bu tür itirazlarda DSR Genel Müdürü gerekli görülmesi halinde komitenin oluşturulmasında değişiklik yapabilecektir. İtiraz sahibinin katılımıyla (istediği takdirde) oluşturulan komitede itirazda bulunan ve Belgelendirme Müdürü isterlerse herkes önünde görüş bildirmeme hakkına sahiptirler. Komite başkanının, çoğunluğun katılımıyla aldığı kesin ve geri dönülemez kararı açıklamasını takiben toplantı son bulur.
10. Yönetim temsilcisi tarafından kuruluşa yazılı olarak bildirilecek, logo kullanımı ve diğer hizmetleri etkileyebilecek nitelikte değişikliklerin yapıldığı durumlarda, kuruluşunda ilgili önemli değişikliği yapabilmesi için, değişikliğin bildirildiği tarihten itibaren 6 aydan az olmamak üzere tamamlanması gereken durumların dışında kalan kural değişiklikleri logo kullanımını ve diğer sağlanan hizmetleri kullanma hakkınızı etkilemez.
11. DSR hizmetleri tüm potansiyel müşterilere açıktır. Hizmetlerimiz hiçbir ayrıma tabi tutulmaksızın gereksiz mali yük ve şartlar öne sürülmeden kullanıma hazır bulunmaktadır. Tarafımıza kayıtlı organizasyonların bir listesi merkez ofisimizde halka acık olarak bulunmaktadır.
12. Bu kuralların gerektirdiği durumlarda DSR ile temas kurmak gerekirse bunu yazılı ve imzalı olarak kuruluş tarafından normal postalama, önceden ödenmiş taahhütlü yada iadeli taahhütlü olarak gönderim işlemleri (verilen adres(ler)’de değişiklik olması ihtimali nedeniyle) daha önceden bildirilen adres(ler)’e yapılması gereklidir. Posta kanalıyla tarafımızca alınan her bilgi (aksi ispat edilmediği surece) 48 saat önce postalanmış kabul edilir. Yazışmaların daha etkin olarak alınabilmesi için adres bilgilerinin eksiksiz ve doğru olarak bu kurallara uygun yapıldığından emin olunmalıdır.
13. DSR belgelendirme şartlarında değişiklik, ilgili standartların revize edilmesi, ilgili Akreditasyon kurumunun istek ve beklentileri vs. gibi durumları önceden belgeli organizasyona bildirir, bu bildirim DSR web sitesinde yapılacak bir duruyu ile olabileceği gibi firmalar ile bire bir görüşmeler ve mail ile de gerçekleştirilebilir. Ayrıca Denetim Programı formu ile müşteriye bildirilir. Şartlardaki değişiklikler uygunluğu belgeli organizasyonun denetim programına göre normal denetim sürecinde doğrulanabileceği gibi özel denetimlerler de doğrulanabilir.
14. **İlgili Dokümanlar**

* Tarafsızlığı Koruma Komitesi Çalışma Prosedürü
* Şikayet ve İtirazların Değerlendirilmesi Prosedürü
* Logo ve belge kullanım talimatı
* Denetim ekibi atama formu
* Denetim Programı formu
* Denetim Planı