

SGS Uygulama Kuralları

1. GİRİŞ

Bu Uygulama Kuralları, yukarıda adı geçen kuruluşun sahip olduğu akreditasyonları veren akreditasyon kuruluşlarının ("Belgelendirme Kuruluşu") ilgili gereklilikleri doğrultusunda oluşturulmuştur. Bu kurallar, akredite olunan konular dışındaki belgelendirmelerde de uygulanır.

2. KAPSAM

Belgelendirme Kuruluşu, kişilere, firmalara veya şirketlere (her biri bir "Müşteri"dir) hizmetler sunar. Belgelendirme Kuruluşu, hizmetlerini doğrudan veya tamamen kendi takdir yetkisi çerçevesinde, (a) kendi çalışanları aracılığıyla, (b) herhangi bir SGS ofisi aracılığıyla veya (c) Belgelendirme Kuruluşu tarafından görevlendirilebilecek herhangi bir başka kişi veya kuruluş aracılığıyla sunabilir. Verilen hizmetin bir kısmının diğer bir kuruluşa taşınmış olması durumunda, Belgelendirme Kuruluşu, belgelendirmenin verilmesi, sürdürülmesi, kapsamının genişletilmesi, daraltılması, askıya alınması veya iptal edilmesi ile ilgili tüm sorumlulukları taşımaya devam edecek ve uygun şekilde dokümanlar edilmiş anlaşmaların uygulanmasını güvence altına alacaktır. Belgelendirme Kuruluşu, müşterilerini belgelendirme gereklilikleri ile ilgili olabilecek değişiklikler konusunda makul bir zaman aralığı içerisinde bilgilendirecektir.

3. GİZLİLİK

Belgelendirme Kuruluşu, sunmakta olduğu hizmet esnasında elde ettiği bilgi ile ilgili olarak kendi bünyesinde tüm seviyelerde gizlilik prensiplerini uygular. Yasal bir gerekliliğe cevaben veya akreditasyon sürecinin bir parçası olarak akreditasyon kuruluşu tarafından talep edilmesi durumları dışında, hiçbir bilgi herhangi bir üçüncü tarafa açıklanmayacaktır. Müşterinin adı, adresi ve belge kapsamı bilgileri ilgili dosyalara kaydedilebilir. SGS, belge sahibi müşterilerine ait bu bilgileri genel erişime açık olan SGS web sitesi aracılığıyla muhafaza eder. Bu bilgiler ayrıca, askıya alınmış, iptal edilmiş veya geri çekilmiş belgelerin durumlarını da gösterecektir.

4. ORGANİZASYON YAPISI

Belgelendirme Kuruluşu'nun sorumluluk ve raporlama yapısını gösteren organizasyon şemasının bir kopyası ve yasal durumunu açıklayan dokümanlar, talep edilmesi durumunda temin edilebilir.

5. BELGELENDİRME BAŞVURUSU

Doldurulmuş Bilgi Formu'nun (talep edilmesi durumunda Belgelendirme Kuruluşu tarafından sağlanır) alınmasını takiben, belgelendirmenin uygulama şartları ile birlikte müşteriye kapsamın çerçevesini çizen ve verilecek hizmete ait ücretleri bildiren bir teklif gönderilir. Müşteri kuruluş tarafından yapılmış olan başvuru formu, ödemeler, ilgili dokümanların ve numunelerin kontrollü kopyaları ile birlikte geri gönderildiğinde; proje, sunulacak hizmetlerin Belgelendirme Kuruluşu'nun prosedürlerine uygun olarak yerine getirilmesinden sorumlu olacak bir denetçiye teslim edilecektir.

6. MÜŞTERİNİN YÜKÜMLÜLÜKLERİ

Bir müşterinin, belge alabilmesi ve elinde tutabilmesi için uyması gereken prosedürler ve kurallar aşağıda belirtilmiştir:

- Müşteri, değerlendirme programının tamamlanabilmesi için Belgelendirme Kuruluşu tarafından ihtiyaç duyulan tüm doküman, ürün numuneleri, çizimler, spesifikasyonlar ve diğer bilgileri temin edecektir. Ayrıca Belgelendirme Kuruluşu ile iletişimi sürdürmek için yetkili bir kişiyi görevlendirecektir;
- Belgelendirme Kuruluşu, bütün belgelendirme gerekliliklerinin yerine getirildiği konusunda emin değilse, hata tespit edilmiş olan uygulamalarla ilgili unsurlar konusunda müşteriyi bilgilendirecektir;
- Müşteri, Belgelendirme Kuruluşu tarafından belirlenmiş olan zaman dilimi içerisinde, gerekliliklerin tamamını yerine getirmesi için düzeltici faaliyetleri gerçekleştirdiğini gösterdiği zaman; denetimin sadece gerekli olan kısmının tekrar edilmesi için Belgelendirme Kuruluşu tarafından ilave maliyetleri müşteriye yansıtılarak yeni bir denetim düzenlenecektir;
- Müşteri, belirlenmiş olan zaman dilimi içerisinde kabul edilebilir düzeltici faaliyetleri gerçekleştirmek konusunda başarısız olursa, Belgelendirme Kuruluşu'nun ilave maliyetleri yansıtılarak bütün bir denetimi tekrarlama gerekliliği ortaya çıkabilir;
- Uygunluğun tanımlaması yapılırken, belge üzerinde belirtildiği veya belgeye eşlik eden diğer ek dokümanlarda olduğu gibi, sadece denetlenen tesisler veya ürünlere atıf yapılacaktır;
- Müşteriler, talep edilmesi durumunda denetimlere gözlemcilerin katılması konusunda gerekli desteği sağlayacaklardır. Örnek; akreditasyon denetçileri veya stajyer denetçiler;

- Müşteri, bir uygulayıcı otorite veya paydaşlar tarafından rapor edilen, belgelendirme kapsamıyla ilgili tüm müşteri şikayetlerini ve güvenlikle ilgili olayları kaydeden bir kayıt tutacak ve talep üzerine bunu Belgelendirme Kuruluşu'na sunacaktır. Ek olarak, müşteri, bir düzenleyici otoritenin katılımını gerektiren belgelendirme kapsamıyla ilgili herhangi bir ciddi olay veya düzenleme ihlali hakkında gecikmeden Belgelendirme Kuruluşu'nu bilgilendirecektir.

7. SERTİFİKANIN DÜZENLENMESİ

Müşterinin bütün belgelendirme gerekliliklerini yerine getirdiği Belgelendirme Kuruluşu tarafından teyit edildiği zaman, müşteri konu hakkında bilgilendirilecek ve bir belge düzenlenecektir. Belge, Belgelendirme Kuruluşu'nun mülkiyeti olarak kalacak ve yalnızca üzerinde "kopya" ifadesinin belirtilmesi koşuluyla üçüncü taraflara verilmek amacıyla kopyalanabilecek veya çoğaltılabilecektir.

Denetim sırasında müşteriye ait yönetim sisteminin ve/veya ürünlerin standartlar, normlar ve yasal gereklilikleri karşılamadığı konusunda bir bulgu ortaya çıkmadığı takdirde, belirtilmiş olan geçerlilik tarihine kadar belge geçerliliğini koruyacaktır.

Şirket; her bir durumu tek tek değerlendirerek, çeşitli yerel gereklilikleri dikkate alarak ve tamamen kendi takdir yetkisini kullanarak, sertifikanın düzenlenmesi konusunda karar verme hakkını müşteri ödemelerinin ve söz konusu sertifika ile ilgili ödemelerin tamamının yapılmış olması ve müşteriye önceden verilmiş olan hizmetlerle ilgili ödemelerin duruma bağlı olarak verme hakkını saklı tutar.

8. BELGELENDİRME LOGOLARI

Belgenin düzenlenmesiyle birlikte, Belgelendirme Kuruluşu müşteriye belirlenmiş belgelendirme logosunu kullanma yetkisi verebilir. Müşterinin herhangi bir logoyu kullanma hakkı, belgelendirilen yönetim sistemine veya ürüne ait belgenin geçerliliğinin devam etmesine ve Belgelendirme Kuruluşu tarafından yayınlanan logo kullanım kurallarına uygunluk şartına bağlıdır. Bir akreditasyon kuruluşunun logosunu kullanma yetkisi almış olan bir müşteri de bu kuruluşun logo kullanım kurallarına uymak zorundadır. Böyle bir logonun uygun olmayan şekilde kullanımı belgelendirme gerekliliklerine göre bir uygunsuzluktur ve belgenin askıya alınması sonucunu doğurabilir.

9. TAKİP DENETİMLERİ

Sunulan belgelendirme hizmetinin tipine ve görevlendirilen denetçinin takdir yetkisine bağlı olmak kaydıyla, müşteri kuruluşun yönetim sisteminin dokümantasyon, üretim, dağıtım prosesleri ve ürünleri gibi unsurlarını kapsayacak şekilde periyodik takip denetimleri gerçekleştirilecektir. Müşteri, gerekli görülen zamanlarda, takip denetimleri için tüm tesislerine ve ürünlerine erişilebilmesini sağlayacaktır.

Belgelendirme Kuruluşu, belge kapsamındaki konulardaki veya tüm müşteri şikayetlerinin veya bir ihlalin sonucu olarak gerektiğinde ek olarak haberli veya habersiz denetimler yapma hakkını saklı tutar. Müşteri, her bir takip denetiminin sonucu hakkında bilgilendirilecektir.

10. BELGE YENİLEME

Belge geçerlilik süresinin sonuna yaklaşan ve belgelerinin geçerliliğini yenilemek isteyen müşteriler 5. maddede beyan edilen prosedür doğrultusunda başvuru yapacaklardır. Müşterilere genellikle belge çevrim süresinin son denetimi olan son takip denetimi sırasında yeniden belgelendirme gereklilikleri konusunda bilgilendirilirler. Fakat belge yenileme başvurusunun zamanında yapılması ile ilgili tüm sorumluluk müşteri kuruluşu aittir.

11. KAPSAM GENİŞLETME

İlave tesisler veya ürünleri kapsamı amacıyla belge kapsamının genişletilmesi için müşteri tarafından yeni bir Bilgi Formu doldurulacaktır. Madde 5 içerisinde tanımlanmış olan başvuru prosedürü izlenecektir ve önceki kapsamda yer almayan alanlar/ ürünler için bir değerlendirme gerçekleştirilecektir. Belge kapsamının genişletilmesi maliyeti ve gerçekleştirilecek işin yapısı programa göre belirlenecektir. Başarılı bir değerlendirmeyi takiben, genişletilmiş kapsam dahilindeki unsurların belirlenmiş olduğu, revize edilmiş bir belge yayınlanacaktır.

12. SİSTEM/ÜRÜN DEĞİŞİKLİĞİ

Müşteri; yönetim sistemine, ürünlerine veya üretim proseslerine yönelik ortak standartlara, normlara ve yasal gerekliliklere uygunluğu etkileyebilecek değişiklik düşüncelerini yazılı olarak Belgelendirme Kuruluşu'na bildirecektir. Belgelendirme Kuruluşu, bildirilen değişikliklerin ilave bir denetim gerektirip gerektirmeyeceğini belirleyecektir. Planlanan herhangi bir değişikliğin Belgelendirme Kuruluşu'na bildirilmemesi belgenin askıya alınması ile sonuçlanabilecektir.

13. MÜŞTERİ TARAFINDAN YAPILAN TANITIMLAR

Logo(lar)ın kullanımı konusundaki kurallar doğrultusunda; bir müşteri, yönetim sisteminin veya ürünlerinin belgelendirilmiş olduğu konusunda genel duyurular yapabilir. İlgili belgelendirme logolarını, belge kapsamı içerisindeki kırtasiye malzemeleri ve reklam malzemeleri üzerinde basabilir.

Herhangi bir durumda müşteri, yaptığı duyurular ve reklam malzemelerinin belge kapsamında olan ve olmayan sistemleri, ürünleri veya tesisleri hakkında üçüncü taraflar için karışıklık yaratacak veya yanıltacak özellikte olmadığını güvence altına alacaktır.

14. BELGENİN VEYA BELGELENDİRME LOGOSU'NUN YANLIŞ KULLANIMI

Belgelendirme Kuruluşu, belgelerin ve belgelendirme logolarının kullanımı veya belgelendirmeye yapılan atıflarda yanlış ve yanıltıcı uygulamalara yönelik uygun tedbirleri alacak ve masrafları müşteriye fatura edecektir. Bu tedbirler, belgenin askıya alınması veya geri çekilmesi, yasal takip ve/veya ihlalin genel anlamda duyurulması faaliyetlerini içerir.

15. BELGENİN ASKIYA ALINMASI

Aşağıdaki koşulların oluşması durumunda, Belgelendirme Kuruluşu tarafından bir belge belirli bir süre için askıya alınabilir:

- Bir düzeltici faaliyet talebi, belirlenmiş zaman dilimi içerisinde tam kontroller yapıldıktan sonra kapatılmamışsa; veya
- Madde 14'de belirtilen yanlış kullanım durumu ile ilgili olarak müşteri tarafından uygun geri çekmelerin yapılmaması veya diğer uygun düzeltici önlemlerin alınmaması durumunda; veya
- Teklif, kayıt için başvuru, Sistem Ürün ve Hizmet Belgelendirmesi ile ilgili Genel Kurallar, Uygulama Kuralları veya belgelendirme logosu kullanım kuralları ile ilgili herhangi bir ihlal; veya
- Ürünlerin piyasada emniyetli veya uygun olmayan şartlarda bulunması durumunda; veya
- Denetimlerin öngörülen zaman dilimi içerisinde gerçekleştirilmemesi durumunda.

Müşteri, askıya alınmış bir belge kapsamında sunulan bir ürün üzerinde belgelendirme logosunu kullanmayacak ve kendini belgeli bir kuruluş olarak tanıtmayacaktır.

Belgelendirme Kuruluşu, belgenin askıya alındığını müşteriye yazılı olarak bildirecektir. Aynı zamanda, Belgelendirme Kuruluşu hangi şartlar altında askının kaldırılacağını de belirtmelidir. Askıya alma sürecinin sonunda, belgenin yeniden devamını sağlayacak şartların yerine getirilip getirilmediğini belirlemek için bir denetim

gerçekleştirilecektir. Bu şartların yerine getirilmesiyle askıya alma işlemi kaldırılacak ve müşteri, belgenin yeniden geçerli olduğu konusunda bilgilendirilecektir. Şartlar yerine getirilmediyse, belge geri çekilecektir.

Belgenin askıya alınması ve yeniden geçerli olması işlemleri sırasında oluşan maliyetler Belgelendirme Kuruluşu tarafından müşteriye fatura edilecek.

16. BELGENİN GERİ ÇEKİLMESİ

Şu durumlarda bir belge geri çekilebilir: (i) Müşteri'nin askıya alınmış belge ile ilgili yetersiz önlemler alması; (ii) ürün belgelendirmesinde, ürünün standartlara, normlara veya yasal gerekliliklere uygun olmaması veya artık üretilmiyor olması; (iii) Belgelendirme Kuruluşu'nun müşteriyle olan sözleşmesini feshetmesi. Bu durumlardan herhangi biri olduğunda, Belgelendirme Kuruluşu, müşteriye yazılı olarak bilgilendirerek belgeyi geri çekme hakkına sahiptir.

Müşteri itirazda bulunabilir (Bakınız Madde 19).

Geri çekme durumunda, denetim ücretlerinin iadesi yapılmayacaktır. Belgenin geri çekilmesi, Belgelendirme Kuruluşu tarafından yayınlanacak ve eğer varsa ilgili akreditasyon kuruluşu bilgilendirilecektir.

17. SERTİFİKANIN İPTAL EDİLMESİ

Şu durumlarda bir belge iptal edilecektir: (i) Müşteri'nin Belgelendirme Kuruluşu'na belgesini yenilemek istemediğini veya faaliyetini durdurduğunu yazılı olarak bildirmesi; (ii) müşterinin ürünlerinin üretimini durdurması veya (iii) müşterinin yenileme için başvuruyu zamanında başlatmaması.

İptal etme durumunda, denetim ücretlerinin iadesi yapılmayacaktır.

18. AKREDİTE KURULUŞLARIN TANINMASI

Belgelendirme Kuruluşu, tamamen kendi takdir hakkını kullanarak, sistem veya ürün belgelendirme düzenlemelerinin bütünlüğünü tehlikeye atmıyorsa, diğer bir akredite kuruluşu tarafından verilen belgeleri genellikle tanıır.

19. İTİRAZLAR

Müşteri'nin, Belgelendirme Kuruluşu tarafından verilmiş olan herhangi bir karara itiraz etme hakkı vardır. İtiraz etme niyeti yazılı olarak bildirilmeli ve belgenin verilmediğine, askıya alındığına veya geri çekildiğine ilişkin bildirim alınmasından itibaren yedi gün içerisinde Belgelendirme Kuruluşu'na iletilmelidir.

Müşteriye, doldurması ve 14 gün içerisinde Belgelendirme Kuruluşu'na İtirazlar Prosedürü sırasında göz önüne alınacak ilgili deliller ve verilerle destekleyerek iletilmesi için bir İtiraz Formu gönderilecektir.

Bütün itirazlar Belgelendirme Kuruluşu'na iletilir ve itiraz komitesine sunulur. Belgelendirme Kuruluşu kendi kararını destekleyecek kanıtları sunmak zorunda kalacaktır. Belgelendirme Kuruluşu'nun kararı, itiraz sonuçlanıncaya kadar yürürlükte kalacaktır.

İtiraz komitesinin kararı nihai karar olacaktır, hem müşteriye hem de Belgelendirme Kuruluşu bağlayacaktır. Herhangi bir itirazla ilgili karar verildiğinde, davalı taraf kararı değiştirmek veya düzeltmek amacıyla karşı talepte bulunamaz.

İtirazın müşteri lehine sonuçlanması durumunda, Belgelendirme Kuruluşu'ndan masrafların veya oluşan kayıpların tanzim edilmesi gibi bir talepte bulunulamaz.

20. ŞİKAYETLER

Herhangi bir kişinin Belgelendirme Kuruluşu'na şikayette bulunmak için bir nedeni varsa, gecikmeden ve yazılı olarak şikayet Belgelendirme Kuruluşu'nun Belgelendirme Müdürü dikkatine gönderilmelidir. Eğer şikayet Belgelendirme Müdürü hakkında ise, şikayet mektubu Belgelendirme Kuruluşu'nun Genel Müdürü dikkatine gönderilmelidir.

Şikayet alındığı yazılı olarak teyit edilecektir. Belgelendirme Kuruluşu tarafından şikayet bağımsız bir şekilde incelenecek ve inceleme sonucu tatmin edici bir karar ile kapatılacaktır. Kapatmanın ardından, şikayet sahibi incelemenin karara bağlandığı konusunda bilgilendirilecektir.

21. BELGELENDİRME KURULUŞU'NUN İTİBARINI ETKİLEYEN DAVRANIŞIN FESHİ

Belgelendirme Kuruluşu, (i) Müşteriye verilen belgelendirmeyi askıya alma; ve/veya (ii) Müşteri aşağıdaki durumlarda herhangi bir duruma veya faaliyete neden olmuş veya dahil olmuşsa, Müşteri ile olan sözleşmeyi askıya alabilir veya feshedebilir:

- Belgelendirme Kuruluşu'nun makul görüşüne göre itibarı veya işinin herhangi bir yönü üzerinde olumsuz bir etki yaratma eğilimindeyse; veya
- Belgelendirme Kuruluşu'nu veya işinin herhangi bir yönünü, Belgelendirme Kuruluşu'nun faaliyet gösterdiği veya hizmetler pazarlanır; veya
- Belgelendirme Kuruluşu'nun, markalarının veya hizmetlerinin itibarını olumsuz şekilde yansıtmaması; veya
- Belgelendirme Kuruluşu'nun hizmetlerinin tedarikini, başarılı satışını ve kullanımını etkileyebilir.