

**Hizmet:** AKSSERT olarak yönetim sistemlerinin başka bir kurum tarafından yayımlanan “Kriter” lere uygunluğunu belgelendiriyoruz. Örneğin; Uluslararası standartlar. Tüm denetimlerimiz bağımsız yetkilimiz tarafından yürütülecektir.

**Başvuru:** Başvurular, Başvuru Formu ile yapılacaktır. **ONLINE BAŞVURU** linki ile Başvuru Formuna ulaşabilirsiniz. Başvuru Kabul/ Red Şartları: Müşteri AKSSERT’e sözleşmede belirtilen resmi evrakları göndermekle yükümlüdür. Müşteri AKSSERT’in başvuru formunu eksiksiz olarak doldurmalıdır. AKSSERT tarafından tespit edilen eksik ve yanlış bilgi başvurunun AKSSERT tarafından reddedilmesine neden olabilir. Başvurulan kapsamın AKSSERT’in akreditasyon kapsamında olmaması ve/veya kapsamda denetçi/teknik uzman bulunmaması dolayısıyla uygun denetim heyetinin oluşturulamaması nedeniyle AKSSERT başvuru reddedebilir.

**Denetim Prosesi:** Belgelendirme prosesi hakkında bilgi almaya yetkilisiniz. Bu bizim tarafımızdan sağlanacaktır. Yayınlanacak belgeler için yönetim sisteminizin ve prosedürlerinizin ilgili standart veya kriter şartlarına tam uyumunu sağladığınızdan emin olabilirsiniz. Koşullarınızda (sistemler, kadro, kuruluş, ekipman, vb.) belgenizi geçersiz kılacak herhangi bir değişiklik olduğunda, en kısa sürede bizi haberdar etmelisiniz.

Sistemlerinizin geçerliliğinin devamından emin olmak için, 12 aylık bir dönemden uzun olmamak üzere, uygun aralıklarla gözetim tetkikleri yapacağız. Bu süre yetkililerimizin takdiri ile kısalabilir. İlk denetimdekine benzer bir kapsamla yürütülen düzenli gözetim tetkikleri kısmi denetimler veya tam bir yeniden değerlendirme tetkiki olabilir. Denetimlerden doğabilecek herhangi bir uygunsuzluk bizimle birlikte anlaşacağınız zaman aralığında şartlara uygun olarak kapatılmalıdır.

AKSSERT, denetimleri yürütmek için gereklilikleri önceden bildirecektir ve bu aktiviteler mutabık kalınan bir tarih ve saat için müzakere edilecektir.

Normal çalışma saatlerinde, çalışma alanlarınıza, işlemlerinize, hizmetlerinize, prosedürlerinize, tüm düzeltici faaliyet ve şikayetleri içeren kayıtlarınıza ve kadronuza denetim ve gözden geçirme işlerini yerine getirebilmeleri için, AKSSERT yetkili personeline giriş izni vermek konusunda mutabık kalınacak.

Denetim programı, 1. ve 2. aşamadan oluşan bir belgelendirme denetimini, 1. ve 2. yıllarda gözetim denetimlerini ve belgenin geçerliliğini doldurması öncesinde 3. yılda yeniden belgelendirme denetimini kapsar. Denetim süreçleri ile ilgili ayrıntılı bilgi için lütfen AKSSERT Sistem Belgelendirme Müdürü’ne başvurunuz. Denetim prosesi bir örnekleme prosesidir. AKSSERT, yönetim sisteminizin standartlarla veya diğer kriterlerle %100 uyum sağlaması veya sağlamaması konusunda meydana gelebilecek herhangi bir kayıp, zarar ve ziyandan direkt veya dolaylı olarak sorumlu değildir.

AKSSERT, yapacağı Denetimlerde standarda uyumsuzluğu 3 tipte sınıflandıracaktır:

- 1- MAJOR: Standardın herhangi bir maddesinin dokümanite edilmemesi veya herhangi bir madde için uygulama örneklerinin olmaması halinde tespit edilen uygunsuzluk bu sınıfa girer. Etkin proses kontrol yapıldığına dair veya ürün ve hizmetlerin belirlenen özelliklere uygunluğuna dair önemli şüphe varsa; Bir şart veya konu ile sistematik bir eksiklik olabileceğini gösteren ve böylelikle bir majör uygunsuzluk oluşturan çok sayıda minör uygunsuzluk bulunuyorsa. Ayrıca Müşterinin yönetim sisteminin amaçladığı sonuçları gerçekleştirme kabiliyeti hakkında önemli bir şüphe durumu olur ise bu durumda da Majör olarak gruplandırılır. Majör uygunsuzluk takip denetim gerektirebilir. Uygunsuzluğun giderildiği görülmeden rapor kapatılamaz. Yapılacak DÖF ün planlama süresi 15 gün, kapatma süresi en fazla 3 aydır.
- 2- MİNÖR: Standardın herhangi bir maddesinin dokümanite edilip, uygulama örneklerinin de mevcut olmasına rağmen; Yönetim sisteminin amaçlanan sonuçlarına ulaşması yeteneğini etkilemeyen ve herhangi bir uygulamanın eksik bulunması halinde tespit edilen uygunsuzluk bu sınıfa girer. Minör uygunsuzluk takip denetim gerektirmeyebilir. Dokümantasyon bazlı olabilir. Yapılacak DÖF ün planlama süresi 15 gün, kapama süresi en fazla 3 aydır.
- 3- GÖZLEM: Standardın herhangi bir maddesinin dokümanite edilip, uygulamalarının eksiksiz yerine getirilmesine rağmen, denetçinin sektörel tecrübelerine dayanarak uygulamanın verimliliği için yapacağı açıklamalar bu sınıfa girer. GÖZLEM bir sonraki denetime kadar istenildiği takdirde uygulamaya alınıp, iş süreçlerinin verimliliği artırılabilir. DÖF açılmayabilir.

Uygunsuzluk sınıflandırmaları ve diğer tüm denetim prosesleri hakkında detay bilgi istenildiği takdirde web sitesinden deklare edilen iletişim bölümündeki irtibat yöntemleri ile detay bilgi sağlanır.

Doküman No	FRM.13	Revizyon Tarihi / No	01/25.01.2019
Yayın Tarihi	20.02.2017	Sayfa No	1 / 4

Denetleme ile ilgili tüm anlaşılan ücretleri ve harcamaları, AKSSERT yetkilimize ödemeniz konusunda mutabık kalınacaktır. Bu ücretler ve harcamalarda çıkabilecek aksaklıklar belgelendirmenin askıya alınması hatta geri çekilmesi ile sonuçlanabilir.

Çalışma alanlarınızda iken AKSSERT çalışanlarının ve denetçilerinin sağlık ve güvenliklerinden sorumlu olmanız konusunda mutabık kalınacaktır. Onlara sağlık, güvenlik ve acil durumlarda tahliye prosedürlerini ve ziyaretleri boyunca karşılaşılabilecekleri potansiyel sağlık ve güvenlik tehlikeleri konusunda kısa bir bilgilendirme yapmanız konusunda mutabık kalınacaktır. Aynı zamanda AKSSERT yetkilimizin çalışanları ve denetçilerinin uygun güvenlik ekipman ve giysilerini sağlamakla sorumlu olacaksınız.

**Belgeler:** AKSSERT tarafından yayımlanan uygunluk belgeleri, bize ait olan kontrollü dokümanlardır ve belgenin geri çekilmesi ya da vazgeçilmesi durumunda bize geri gönderilmelidir. Geri çekilmedikçe veya vazgeçilmedikçe ve tatmin edici bir performans ile sürdürüldüğü takdirde, yayımlanan dokümanlar belli bir süre için geçerlidir. Sisteminizi devam ettirmeniz için, önemli veya tekerrür eden hata olması durumunda belgeleriniz geri çekilecektir. Kuruluşun sahibinin, yapısının veya yerinin değişmesi durumunda belgeler otomatik olarak transfer edilemez. Transfer için talepler yazılı olmalıdır ve AKSSERT yetkilimizin nasıl bir faaliyette bulunulacağına karar vermek için durum bazında incelenecektir.

**Belgelendirmenin Reddedilmesi:** Gerçekleştirilen yönetim sistemi denetimi sonucunda Belgelendirme Müdürü ve komite tarafından denetim raporu gözden geçirilir. Gözden geçirme sonucunda denetim raporunda belgelendirmeyi etkileyecek olumsuz bir durum bulunması halinde, AKSSERT belgelendirmenin reddedilmesine karar verebilir.

**Logo, marka ve belge kullanımı:** Logomuzun kullanım hakkı verildiği durumlarda, logo kullanımı belirlenmiş kısıtlamalara tabi olur. Belgelendirilmesi yapılmış kapsam dışında hiçbir hak iddia edilemez. Logo, marka ve belge ve diğer hakların kullanımı ürünün belgelendirilmesini ifade edecek şekilde yanlış kullanılmamalıdır. Kapsamda değişiklikler mümkündür fakat bu durumda normal olarak bir denetim gerekebilir ve AKSSERT yetkilimizle bu konuyu görüşmemiz gerekir.

**Gizlilik ve Bilgilere Ulaşım:** Sizinle ilgili her türlü bilgi ve tarafınızdan denetim amaçlı hazırlanmış el kitapları, dokümanlar veya kayıtlar AKSSERT yetkilimiz tarafından emniyetli bir şekilde saklanacaktır. Belgenizin içeriği ve kapsamı, denetim için bize başvuru yaptığınızda gizli kalacak fakat garanti edildikten sonra yayımlanacaktır. Aynı zamanda belgenin askıya alınması /geri çekilmesi / tekrar yenilenmesi konusunda yayımlama hakkına sahibiz. Gizli bilgiler izniniz olmadan açıklanmayacaktır. Bu gibi bilgilerin yasal otoriteler tarafından açıklanması istenirse sizi haberdar edeceğiz.

Denetçilerimizden ve diğer çalışanlarımızdan firmamızda çalışmaya başlarken sizlerle ilgili her türlü bilgiyi korurken gizlilik ilkesine riayet etmelerini denetim prosesine katılımlarından doğabilecek bir çıkarılgilerinin olmadığını beyan etmelerini istemekteyiz.

Biz, çalışanlarımızdan, denetçilerimizden, yöneticilerimizden ayrı olarak, gizlilik sözleşmesine uymayan kişinin direkt veya dolaylı olarak sebep olduğu herhangi bir kayıp, zarar ve ziyandan sorumlu değiliz. Belgelendirme başvurunuzdan önce çalışanlarımızın, denetçilerimizin ve yöneticilerimizin bildiği ya da bizim hatamızdan ötürü olmayarak herkesçe bilinen ya da sizin onayınızla açıklanan, gizlilik bilgilerinden sorumlu olmayacağız.

**Askıya Alma Ve Geri çekme:** Sisteminizin şartlarla uygun olmadığını düşünüyorsanız belgenizi geçici bir süre askıya almak veya geri çekmek isteyebilirsiniz. Belgenin tekrar yenilenmesi tam bir denetim gerektirebilir.

AKSSERT, sisteminizin standardın şartlarına veya kriterlerine uymaması durumunda, ücret ve harcamalar ödenmediğinde, işin standart şartlarına uymadığına dair bir görüş bildirdiğinde veya belgelendirme prosesinin itibarını gölge düşürecek bir durum olduğuna inandığında belgeyi askıya alabilir veya geri çekebilir.

Denetiminiz, sonucunda takip denetimi gerektiren bir büyük uygunsuzluk tespit edildiğinde ve faaliyetlerin uygulamasına dair objektif delillerin AKSSERT'e bildirilmesi ve takip denetimin gerçekleştirilmesi için gerekli süre yine en geç 3 aydır. Takip denetiminde uygunsuzlukların giderilmediği ya da yeni uygunsuzlukların oluştuğu görülürse ya da küçük uygunsuzluk çıkarsa ve uygulanan DÖF' ler baş denetçi tarafından yeterli ve etkin bulunmazsa müşterinin başvurusu askıya alınır ve bir 3 ay sonra tekrar takip denetimi yapılır. Bu takip denetiminde de uygunsuzlukların giderilmediği görülürse belgelendirme geri çekilir ve tekrar başvuru yapmanız gerekir. Takip denetiminin sonucunun olumlu olması halinde, hazırlanan denetim raporu Belgelendirme Müdürü tarafından Belgelendirme Komitesi'ne sunulur, firmanın belgesi ancak komite kararı ile askıdan indirilebilir. Bu takip denetiminde de uygunsuzlukların giderilmediği görülürse belgelendirme geri çekilir ve tekrar başvuru yapmanız gerekir.

Yönetim Sistem Belgelendirmeniz ya da belgeniz askıya alındığında veya geri çekildiğinde *AKSSERT LTD. ŞTİ.* logoları & belgelerinin kullanımı ve *AKSSERT LTD. ŞTİ.* isminin kullanımı yasaklanmıştır.

Doküman No	FRM.13	Revizyon Tarihi / No	01/25.01.2019
Yayın Tarihi	20.02.2017	Sayfa No	2 / 4

**Şikayetler ve İtirazlar:** Herhangi bir tetkik bulgusu ya da kararın belirtilmesine karşı AKSSERT' e iş veya ihmal' den dolayı itiraz ve şikayette bulunabilirsiniz. Bu tür şikayetler bağımsız bir soruşturma yapacak olan AKSSERT' e yazılı olarak yapılmalıdır. İtirazınız hakkında detaylı bir şekilde yazılı olarak bulgular size bildirilecektir. Bir itirazda bulunmak için AKSSERT ile temasa geçebilirsiniz. Üçüncü taraflardan sizin hakkınızdaki şikayetler size ulaştırılacaktır. AKSSERT yönetim sisteminizin nasıl takip edildiğine karar vermek için inceleme yapabilir. AKSSERT herhangi bir finansal kayıp şikayeti konusunda karar vermeyecektir.

**Kapsam daraltma:** Müşterinin, belgelendirme kapsamının bir kısmı için belgelendirme şartlarını karşılamada devamlı ya da ciddi başarısızlık gösterdiği görülürse AKSSERT müşterinin belgelendirme kapsamını, şartları karşılamayan kısmını dışarıda tutacak şekilde daraltır. Belgelendirme kapsamı daraltıldığında müşteri bütün reklam malzemelerini değiştirmelidir. Bununla birlikte müşterinin kendi talebi ile belgelendirilme kapsamı daraltılabilir. Belgelendirme kapsamı daraltılan müşteriden belgesi istenir ve yeni belge düzenlenerek kendisine iletilir. Kapsam daraltma ihtiyacı müşterinin belgelendirme sürecinde uyması gereken şartlara uymaması halinde ya da denetimler sırasında ortaya çıkabilir. Genel olarak kapsam daraltmak için denetim gerçekleştirilmez. Kapsamı daraltılan müşterinin durumu da AKSSERT web sitesinde yayınlanır.

**Kapsam Genişletme Denetimi Süreci:** AKSSERT müşterileri, belgelendirilmiş yönetim sistemlerinin kapsamını genişletmek için kuruluşumuza kendi antetli kağıtlarına yazacakları bir dilekçe ile başvurabilirler. Müşteri hangi NACE ya da EA kodunda genişletme istediğini dilekçede belirtir. Müşteriden geri gelen dilekçe Belgelendirme Müdürü'ne iletilir. Belgelendirme Müdürü talebi inceleyerek genişletmenin yapılıp yapılamayacağını belirler. İlgili kararını sertifika basım birimine iletir.

- Genişletilecek kapsam kuruluşumuzun sahip olduğu EA kapsamlarının dışında ise talep geri çevrilir.
- Genişletilecek kapsam, müşterinin mevcut kapsamı ile aynı NACE kodunda ise (3 basamağa kadar) ilgili firma denetimini yapan baş denetçinin onayı ile denetim yapılmaksızın kapsam değiştirilir. Ancak yeni kapsam takip eden ilk gözetim tetkikinde kontrol edilir.
- Genişletilecek kapsam farklı EA hatta NACE kodunda (3 basamaktan yukarı) ise müşterinin bu kapsama uygun olup olmadığını belirlemek için denetim yapılması gerekir. Fazla masraftan kaçınmak için müşteriye söz konusu denetimin takip eden ilk gözetim denetimi çerçevesinde yapılması teklif edilir. Müşteri kabul ederse, gelecek ilk gözetim denetimi planlanırken kapsam genişletmenin plana dahil edilmesini sağlamak üzere kapsam genişletme talebi/dilekçe müşterinin denetim dosyasında saklanır. Müşteri kapsam genişletmenin bir an önce gerçekleşmesini istiyorsa gözetim denetim ile birleştirilmesini kabul etmeyebilir. Bu durumda gözetim denetimi süreci uygulanarak yeni bir denetim planlanır. Kapsamı genişletilerek değiştirilen müşteriden belgesi istenir ve yeni belge düzenlenerek kendisine iletilir.

**Yeniden Belgelendirme Denetimi Süreci:** Yeniden belgelendirme denetimi, 3 yıllık belgelendirme döngüsü sona eren müşterilerin, istemeleri halinde, yönetim sistemlerinin tekrar belgelendirilmesi için yapılır. Yeniden belgelendirme denetimi yapılacak müşteri ile denetimlerin yapılması gereken süreden 2 ay önce **FRM.52-Yeniden Belgelendirme Bilgi Formu'** nu göndererek iletişime geçer. Yeniden belgelendirme kararı, 3 yıllık belgelendirme süreci sona ermeden verilmiş olmalıdır. Bu sürenin aşılması ancak mücbir sebeplerle mümkündür. Mücbir sebep niteliğindeki olaylar deprem, sel, yangın, kasırga, ihtilal, savaş, genel grev, ekonomik krizdir. Mücbir sebepler ortaya çıktığında müşteriye tanınacak maksimum süre 3 aydır, 3 aylık sürenin sonunda denetim gerçekleştirilemezse denetim iptal edilir. Bu denetim, ilk belgelendirme sürecinde olduğu gibi planlanıp uygulanır ve tamamlanır. Yeniden belgelendirme denetiminin amacı, bir bütün olarak, yönetim sisteminin uygunluğunun ve etkililiğinin ve belgelendirme kapsamıyla olan ilişkisinin ve uygulanabilirliğinin sürdürüldüğünün teyit edilmesidir. Bu amaçla yeniden belgelendirme denetimi aşağıdakileri maddeleri ele alacak şekilde bir saha denetimini kapsamalıdır:

- a) İç ve dış kaynaklı değişiklikler ışığında, kendi bütünlüğü içerisinde yönetim sisteminin etkililiği ve belgelendirme kapsamı ile sürdürülebilir ilgisi ve uygulanabilirliği,
- b) Toplam performansı arttırmak için yönetim sisteminin etkililiği ve iyileştirmesini sürdürmeye yönelik gösterilmiş taahhüt,
- c) Belgelendirilmiş yönetim sisteminin çalışmasının kuruluşun politikası ve hedeflerinin gerçekleştirilmesine katkı sağlama durumu.

Yeniden belgelendirme denetiminde Aşama 1 denetimi zorunlu olmayıp aşağıdaki durumlarda ihtiyaç duyulur:

- Yönetim sisteminde,
- Müşteride,
- Yönetim sisteminin çalıştığı kapsamda (mevzuat değişiklikleri, düzenleyici dokümanlarda değişiklik vb. gibi) belirgin değişiklikler olması.

Bunun için, müşterinin söz konusu değişiklikleri kuruluşumuza bildirmesi gerekir. Ayrıca bir ön inceleme yapılması amacıyla müşteriden aşağıdaki dokümanlar istenir:

Doküman No	FRM.13	Revizyon Tarihi / No	01/25.01.2019
Yayın Tarihi	20.02.2017	Sayfa No	3 / 4

- Kuruluşun yeni veya revizyona uğrayan sistem dokümanları (El Kitabı ve Prosedürler)
- Sözleşmeleri imzalayan yetkiliye ait imza sirküleri
- Ticaret Sicili Gazetesi'nin kopyası
- Faaliyet Belgesi

Denetim sonrasında yazılan rapor ve TGG sonrası Belgelendirme Komitesi tarafından yeniden belgelendirme kararının verilmesiyle yeni belge düzenlenir.

Belgelendirme komitesi tarafından yeniden belgelendirme kararının verilmesiyle yeni belge düzenlenir. Yeni belgede ilk belge düzenleme tarihi de belirtilir. Bu yeni belgenin geçerlilik süresi yeniden belgelendirme kararının alındığı günden itibaren 3 yıldır.

**Transfer Denetimleri:** Transfer işlemi, yalnızca IAF MLA anlaşması kapsamındaki akreditasyon kuruluşları tarafından akredite edilmiş belgelendirme kuruluşlarından gelen başvurular için uygulanır. Diğer belgelendirme kuruluşları transfer için başvuruda bulunursa yeni müşteri olarak ele alınırlar ve belgelendirme süreçleri ilk belgelendirme aşamasından başlatılır.

Firmanın önceki belgesinin süresi dolmadıysa ve gözetim denetim tarihi henüz gelmediyse, belge transfer edilir ve gözetim denetimi geldiğinde gerçekleştirilir.

Transfer için, kuruluşun sistem dokümanları ve önceki belgelendirme kuruluşunun yapmış olduğu denetim kayıtları talep edilir, incelenir. Firma transfer için uygunsa sözleşme yapılarak gözetim denetimi süreci başlatılır.

Askıya alınan veya askıya alınma tehlikesi içindeki kuruluşların transfer başvuruları kabul edilmez. Transfer için başvuran kuruluşun sistem dokümanlarında tespit edilen uygunsuzluklar, yazılı olarak ilgili kuruluşa bildirilir. Ortaya çıkmış olan uygunsuzlukların, mevcut belgelendirme kuruluşu tarafından, transfer denetimi öncesi kapatılmış olması gerekir. Bu incelemeler sonucunda bir takım şüpheler oluşması durumunda, başvuran kuruluş, yeni müşteri olarak değerlendirilir veya sorunlu olduğu belirlenen alanlarda yoğunlaşan bir denetim gerçekleştirilebilir.

Önceki belgelendirme kuruluşunun, iş ilişkisini sonlandırmış, akreditasyonu sona ermiş, askıya alınmış yada geri çekilmiş ise belgelendirme süreçleri ilk belgelendirme aşamasından başlatılır.

Yukarıda belirtilen şartlar tamamlanıp transfer başvurusunun kabul edilmesinin ardından, gözetim denetimi süreci gerçekleştirilir. Belgelendirme sürecinin tamamlanması için transfer denetimleri ile ilgili belgelendirme kararını Belgelendirme Komitesi alır.

**Sorumluluğun Sınırlandırması:** Size karşı olan sorumluluğumuzun kesin bir şekilde sınırlı olduğu konusunda mutabık kalınacaktır. Sadece anlaşılan ücret üzerinden sorumlu olan AKSSERT ile yaptığınız sözleşme temeldir ve meydana gelebilecek kayıp veya zararlardan AKSSERT sorumlu olacaktır.

**Diğer Koşullar:** İşin standart şartları zaman içinde revize edilebilir. Önemli değişiklikler yazılı olarak bildirilecektir. İşin standart şartları TÜRKİYE yasalarına uygun olarak yönetilecek ve yorumlanacaktır.

**Belgelendirmeyi Etkileyen Faktörler:** FSSC 22000 belgesi alan müşteriler AKSSERT 'i, gıda güvenliğini etkileyen yasal süreçlerden ve varsa ürün geri çekme durumundan 3 gün içerisinde haberdar etmelidir. Takip eden 1 hafta içerisinde faaliyet planını AKSSERT'e iletmeli ve güvensiz ürünlerin kontrol altında olduğunu kanıtlamalıdır. AKSSERT gerçekleştirilen faaliyet planından ve/veya faaliyetlerden tatmin olmaz ise müşteri kuruluşa habersiz denetim ve/veya piyasa gözetim faaliyeti uygulama hakkına sahiptir. Gerçekleştirilen bu faaliyetlerin sonucunda; AKSSERT Belgelendirme Komitesi, müşteri kuruluşun belgesi ile ilgili olarak askıya alma / geri çekme / belgelendirmenin sürdürülmesi kararı alabilir.