



Onaylayan: **CCE/U. Balaban**
Doğrulan: **TQR/ V.Uzunoğlu**
Düzenleyen: **Teknik Md/E. Dindar**

Yayınlanma Tarihi:
05.01.2018

Referanslar
EN ISO 17065

Dağıtım listesi
Tüm kullanıcılar
Müşteriler

**ÜRÜN / PROSES / HİZMET SERTİFİKASI İÇİN
YÖNETMELİK**

İÇİNDEKİLER

1	GENEL ŞARTLAR VE KAPSAM	2
1.1	BUREAU VERITAS YÜKÜMLÜLÜKLERİ	2
1.2	MÜŞTERİNİN GÖREVLERİ	3
2	TERMİNOLOJİ.....	4
3	KAYNAKLAR	4
4	GENEL ŞARTLAR	5
4.1	ONAYLANABİLİR ÜRÜNLER	5
4.2	GEÇERLİ DÜZENLEYİCİ BELGELER	5
4.3	ÖZEL KAYNAKLARDAN DÜZENLEYİCİ BELGELER	5
4.4	TALEPTE BULUNAN MÜŞTERİNİN GEREKLİLİKLERİ	5
4.5	ZORUNLU GEREKLİLİKLER VE BELGELENDİRME SINIRLARI	6
4.6	KAYITLAR VE GİZLİLİK.....	6
5	BELGELENDİRME PROSEDÜRÜ.....	6
5.1	BELGELENDİRME BAŞVURUSU	6
5.2	BAŞVURUNUN GÖZDEN GEÇİRİLMESİ	6
5.3	DÜZENLEYİCİ BELGELERİN DOĞRULANMASI	8
5.4	DEĞERLENDİRME	8
5.5	BELGELERİN DEĞERLENDİRİLMESİ.....	8
5.6	YERİNDE DENETİM	8
5.7	ÜRÜN TESTLERİ VE DİĞER DIŞ KAYNAKLI FAALİYETLERİN TESTLERİ	9
5.8	DEĞERLENDİRMENİN SONUÇLARI.....	9
5.9	SERTİFİKANIN VERİLMESİ	10
5.10	SERTİFİKANIN İÇERİĞİ	10
5.11	SÜRECİN KESİNTİYE UĞRAMASI	10
5.12	FAALİYETLERİN HARIÇ TUTULMASI	10
6	SERTİFİKAYI DEVAM ETTİRME.....	11
6.1	SAHA GÖZETİMİ	11
6.2	EK DEĞERLENDİRMELER.....	11
7	SERTİFİKANIN UZATILMASI	11
8	SERTİFİKA GEÇERLİLİĞİ.....	12
9	SERTİFİKALI ÜRÜNLERİN KAYDI.....	12
10.	BAŞVURU VE STANDART ALANINDA YAPILAN DEĞİŞİKLİKLER	12
11	SERTİFİKANIN ASKIYA ALINMASI, GERİ ÇEKİLMESİ VE FERAGATI	12
11.1	SERTİFİKANIN ASKIYA ALINMASI	12
11.2	SERTİFİKANIN GERİ ÇEKİLMESİ.....	13
11.3	SERTİFİKADAN VAZGEÇME	13
11.4	GERİ ÇEKME VE VAZGEÇME SONUÇLARI.....	13
12	SERTİFİKA VE BUREAU VERITAS LOGO/MARKASININ KULLANIMI.....	14

VERSİYON	TARİH	AÇIKLAMALAR
00	15/08/2015	İlk Yayım
01	09/02/2016	17065 eksik gereklilikleri tanımlanmıştır.



Onaylayan: **CCE/U. Balaban**
Doğrulayan: **TQR/ V.Uzunoğlu**
Düzenleyen: **Teknik Md/E. Dindar**

Yayınlanma Tarihi:
05.01.2018

Referanslar
EN ISO 17065

Dağıtım listesi
Tüm kullanıcılar
Müşteriler

02	13.05.2016	Başvurunun gözden geçirilmesi, uygunsuzlukların kapatılma süreleri
03	18.04.2017	Teknik komitenin BV iç personeli olma zorunluluğu eklendi.
04	01.10.2017	Başvuru ve teklif gözden geçirme adımları eklendi
05	05.01.2018	Başvuru ve teklif gözden geçirme adımları detaylandırıldı

1 GENEL ŞARTLAR VE KAPSAM

Bu belge, Bureau Veritas Gözetim Hizmetleri Ltd. Şti (bundan sonra 'BV' olarak anılacaktır) ürün, süreç ve hizmetler için sertifika sürecini (bundan sonra 'ürün' olarak anılacaktır.) ve BV'nin söz konusu sertifikayı almak isteyen kuruluşlarla arasındaki ilişkiyi düzenler ve sözleşme ile bir bütündür.

Bu doküman BV'nin belgelendirme programlarının tüm durumlarına uygulanabilir.

1.1 BUREAU VERİTAS YÜKÜMLÜLÜKLERİ

BV, finansal ya da haksız bir mahiyette ayırım göstermeksizin, sertifika talep eden kurumlara hizmetlerine serbest erişim hakkı verir. Fakat BV makul sebeplerden dolayı bir müşteriyle sertifika kontratını sürdürmeyi ya da talebi onaylamayı reddedebilir. BV müşterisini bu konuda bilgilendirecektir. Sertifika alma hakkı müşterinin iş boyutu ya da kurumlara veya gruplara ortaklık durumuna bağlı değildir ve önceden alınmış sertifika sayısı da bu hakkı etkilemez.

BV'nin tüm geliri sadece hizmet sağlayabilmek için ihtiyaç duyulan kaynaklara göre hesaplanan sertifika tarifeleri uygulamalarından oluşur. Tarifeler ve bunların uygulamaları özel bir komitenin denetimine tabiidir.

Bureau Veritas finansal kaynakları ihtiyaca göre aşağıdaki yollarla elde edilir:

- faaliyetlerin ücretleri.

BV danışmanlık hizmeti vermeyeceğini ve sertifika faaliyetlerinde çalışan denetçilerin işe alınma tarihinden önceki iki yıl süresinde ve sonrasında çalıştığı iki yıl için bu mahiyette sözleşme ilişkisinde bulunmadığını kabul eder.

BV'nin kararları sertifika verilmeden önce ve sonra ve ardından periyodik kontroller sırasında elde edilen tutarlı bir dizi somut delil, test ve doğrulama faaliyetlerinin değerlendirilmesi ile şekillenir. BV belirtilen faaliyetlerde olumlu sonuç sağlamak zorunda değildir, bu yüzden sertifika verme zorunluluğu söz konusu değildir.

Uygunlukla ilgili kanıt unsurlarının numunelendirme sırasında toplandığı göz önüne alınarak, olumlu sonuç almanın gerekliliklere tam uyumluluğu garanti ettiği söylenemez.

BV, sertifikada tarafsızlığının önemini kabul eder: bu yüzden faaliyetlerini tarafsız bir şekilde yürütür ve herhangi bir çıkar çatışmasının önüne geçer.

BV, belgelendirme programı kapsamında sorumluluklarının tamamını veya bir kısmını taşere ederse bu durumu hukuki bir sözleşme aracılığı ile her iki tarafın sorumluluklarını tanımlayarak yapabilir. Akreditasyon kapsamı altında yapılan belgelendirmelerde bu durumu başvuru sahibine bildirmek zorundadır. BVGH belgelendirme faaliyetleri kapsamı değerlendirme için dış kaynak kullanacak ise deney için ISO/IEC 17025, muayene için ISO/IEC



Onaylayan: CCE/U. Balaban Doğrulayan: TQR/ V.Uzunoğlu Düzenleyen: Teknik Md/E. Dindar	Yayınlanma Tarihi: 05.01.2018	Referanslar EN ISO 17065	Dağıtım listesi Tüm kullanıcılar Müşteriler
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------	------------------------------------	-----------------------------------------------------------------

17020, yönetim sistemi için ISO/IEC 17021'in uygulanabilir şartlarını karşılayacak kuruluşları dış kaynak olarak kullanır.

BVGH zorunlu faaliyetlerin belgelendirilmesinde ;

- Reddedilen, kısıtlanan, askıya alınan veya iptal edilen belgeler hakkında,
- Bildirimin kapsamına veya şartlarına etki eden her türlü durum hakkında,
- Yürütülmekte olan performansın değişmezliğini değerlendirme ve doğrulama faaliyetlerine ilişkin piyasa gözetimi ve denetimi çerçevesinde istenen bilgi talebi hakkında,
- Talep edildiğinde, sınır ötesi faaliyetlerini ve yüklenicilerin faaliyetlerini de içeren her türlü faaliyetleri ve bildirimleri kapsamında yürütülen performansın değişmezliğinin değerlendirilmesi ve doğrulanması sistemlerine göre sürdürülen onaylanmış kuruluş görevleri hakkında

Bakanlığa bildirimde bulunur.

Kendiyle aynı uyumlaştırılmış teknik şartname kapsamındaki ürünler için ve benzer performansın değişmezliğinin değerlendirilmesi ve doğrulanması sistemleri için görevlendirilmiş diğer onaylanmış kuruluşlara, olumsuz sonuçlanan ve istendiği takdirde olumlu sonuçlanan performansın değişmezliğinin değerlendirilmesi ve doğrulanması faaliyetlerine ilişkin bilgi verir.

1.2 MÜŞTERİNİN GÖREVLERİ

Sertifika almak ve devam ettirmek niyetinde olan müşteriler şunları kabul eder:

- (a) Tüm üretim, hizmet tanımlaması ya da süreç için sertifika gerekliliklerini yerine getirmek.
- (b) İlk değerlendirme ve gözetim için gerekli olan değerlendirme faaliyetlerine rıza göstermek, konuyla ilgili belgeleri ve ilgili kayıtları BV'ye sağlamak ve sahalarına, ekipmanlarına ve kendi taşeronlarına erişim izni vermek,
- (c) Yanıltıcı ve yetkisiz beyanda bulunmamak
- (d) Değerlendirme faaliyetlerine ilişkin olarak gözlemcilerin (BV'nin stajyer denetçileri ve/veya akreditasyon/onaylama yetkili müfettişler) katılımına izin vermek,
- (e) BV'nin erişim izninin olacağı bir şikayet kaydı tutmak ve şikayetleri uygun düzeltici eylemlerle yönetmek,
- (f) BV'yi sertifikaya zıtlık oluşturan oluşum aşamasındaki herhangi bir idare ya da yasal düzenlemeler konusunda bilgilendirmek. Bu gibi durumlarda, BV olağanüstü denetim ve uygulanabildiği yerde geçici olarak askıya alma tedbirlerini benimsemeyi içeren uygun değerlendirme faaliyetlerini yürütme hakkını saklı tutar. Ör: Yasal, ticari, kuruluş statüsü veya sahiplik, - Organizasyon ve yönetim(kilit yöneticiler, karar vericiler veya teknik kadro), -ürün ve üretim yönteminde değişiklikler, -iletişim adresi ve üretim yerleri, -kalite yönetim sistemindeki büyük değişiklikler)
- (g) Belgelendirme ile ilgili yapılan beyanların, belgelendirme kapsamı ile tutarlı olmasını sağlamak ve başka herhangi bir kuruluş ile bu kapsamda başvurunun ya da anlaşmanın olmaması
- (h) Belgelendirme dokümanlarının bütünlüğünün bozulmadan veya belgelendirme programında belirtildiği şekilde çoğaltılması
- (i) Paragraf 13'ün altında belirlenmiş hükümlerle uyumlu BV logo/marka ve sertifikası kullanmak.



ÜRÜN / SÜREÇ / HİZMET SERTİFİKALARI İÇİN YÖNETMELİK

I&F-TQR-GP-001_TR

I&F

Rev 05

Onaylayan: **CCE/U. Balaban**
Doğrulayan: **TQR/ V.Uzunoğlu**
Düzenleyen: **Teknik Md/E. Dindar**

Yayınlanma Tarihi:
05.01.2018

Referanslar
EN ISO 17065

Dağıtım listesi
Tüm kullanıcılar
Müşteriler

2 TERMİNOLOJİ

- **Müşteri:** ürün sertifikası almış ya da talep eden kurum.
- **Teknik Komite:** Belgelendirme faaliyetinin içerisinde bulunmayan fakat belgelendirme kararını veren belgelendirme kapsamında yetkin enspektör veya enspektörler. Her belgelendirme faaliyeti için teknik müdür tarafından atanırlar. Teknik komite sadece BVGH'ın kendi personelinden oluşur. Dışardan sözleşmeli kişiler komite üseyi olamaz.
- **Ürün gereklilikleri:** Belgelendirme programında tanımlanan bir belgede belirtilen, bir ürünle(hizmet/süreç) doğrudan alakalı olan gereklilikler.
- **Sertifika gereklilikleri:** sertifika almak ve elinde bulundurmaya sürdürmek için uygun kuruluş tarafından yerine getirilen, ürün gerekliliklerini de kapsayan gereklilikler.
- **Standart referans :** uyum/süreç/hizmetin uyumlu sayıldığı, ürün gerekliliğini düzenleyen belge. Bu, teknik bir standart, özel bir yöntem, konsorsiyum için toplu düzenlemeler, kurum ve benzeri ya da özel bir kurum için olabilir.

3 KAYNAKLAR

- ISO/IEC 17065
- ISO/IEC 17067
- ISO/IEC 17025
- ISO/IEC 17021
- Akreditasyon birimlerinin teknik standartları.



Onaylayan: CCE/U. Balaban Doğrulayan: TQR/ V.Uzunoğlu Düzenleyen: Teknik Md/E. Dindar	Yayınlanma Tarihi: 05.01.2018	Referanslar EN ISO 17065	Dağıtım listesi Tüm kullanıcılar Müşteriler
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------	------------------------------------	-----------------------------------------------------------------

4 GENEL ŞARTLAR

4.1 ONAYLANABİLİR ÜRÜNLER

BV'nin ürünler/süreçler/hizmetler için hazırladığı belgelendirme programı, uygunluklarını değerlendirmek için başvuru, şartları ve metotları detaylandıran belirli 'Özel Standartlar' onayı yoluyla, sertifika için uygun şartlara sahiptir.

4.2 GEÇERLİ DÜZENLEYİCİ BELGELER

Ürün/süreç/hizmetlerin değerlendirilmesi için gerekenler, aşağıda belirtilenleri içeren düzenleyici bir belgede kapsamalıdır:

- Spesifik bir ürün/süreç/hizmetin tanımlaması
- Sertifikanabilir özellikler ,uygulanabilir olduğunda
- Test metotları, ölçüöler ve tolerans değerleri
- Denetleme programı
- Talep edilen kalite sistemi unsurları

Bir program oluşturmak için BV tarafından kullanılan düzenleyici kurallar, düzenleyici organlar, hükümet yetkilileri, özel kurumlar, konsorsiyum ya da bağımsız tüzel kişiler tarafından onaylanabilir.

4.3 ÖZEL KAYNAKLARDAN DÜZENLEYİCİ BELGELER

Özel bir kaynaktan bir belgenin temeli üzerinde bir program hazırlamadan önce, BV önerilen belgeler için kendi değerlendirmesini yapar ve geçerliliğin onaylanması için bir komiteye (tarafsız ve kalifiye bireylerden oluşan) başvurur, sonrasında adaya sonuçları bildirir. Üçüncü taraflar gereklilik uygulamalarını açıklığa kavuşturmak için adı geçen komiteye istek gönderebilir.

4.4 TALEPTE BULUNAN MÜŞTERİNİN GEREKLİLİKLERİ

Sertifika sadece adayın belgelenmiş metotlara uyumlu ürün, süreç ve hizmet için üretim/tedarik sürecini uygulayıp devam ettirdiği durumda ve belirlenmiş gerekliliklere sahip ürün/süreç/hizmetin sabit uygunluğunu garanti etmek için uygun koşullara sahip olduğu durumda kabul edilir.

Ürün sertikalandırılması durumunda, aşağıdakiler sertifika talep edebilir:

- Ürünün üreticisi ya da imalatçısı: üretim sürecinde özel bir ürünün; dizayn, fiili üretim, denetleme, depolama vb. gibi farklı adımlarını kontrol eden ya da uygulayan ve bu yüzden ürünün sertifika gerekliliklerine uygunluğu için tam sorumluluk alan bir kurum.
- Üreticinin kendisi tarafından gerçekleştirilebilenlerden daha aşağı bir nitelikte olmayan, üretim süreçlerinde BV gözetim ve denetimlerini garanti eden üretici ya da imalatçıyla birlikte; hukuki sonucu olan özel bir anlaşmaya sahip bir kurum.

Onaylayan: **CCE/U. Balaban**
Doğrulayan: **TQR/ V.Uzunoğlu**
Düzenleyen: **Teknik Md/E. Dindar**

Yayınlanma Tarihi:
05.01.2018

Referanslar
EN ISO 17065

Dağıtım listesi
Tüm kullanıcılar
Müşteriler

4.5 ZORUNLU GEREKLİLİKLER VE BELGELENDİRME SINIRLARI

BV, belgelendirilen hizmet, süreç ve ürünlerin uygunluğunu müşterinin anlamaya ve yönetmeye yeterli olduğu (yasal yönü de kapsayarak), numuneler yardımıyla denetlemekten sorumludur, fakat müşteri faaliyetlerini uygun biçimde yürütmek, tedarik edilen hizmetler/süreçler/ürünler ile ilgili yasal yükümlülükleri ve müşterisine yönelik sözleşmeden kaynaklanan yükümlülükleri incelemekten kendisi sorumludur.

4.6 KAYITLAR VE GİZLİLİK

BV sertifika sürecinde elde edilen bilgiyi gizli bir biçimde korur ve yönetir. Fakat kanunlar ya da akreditasyon programları tarafından mecbur bırakıldıysa söz konusu bilgiyi akreditasyon kuruluşlarına açıklayabilir. BV genel kullanıma açık hale getirmek istediği bilgiyle ilgili olarak müşteriyi önceden bilgilendirir.

Kayıtlar iki sertifika döngüsü içinde, bireysel programlar ya da mevzuatlar aksini gerektirmedikçe korunur.

5 BELGELENDİRME PROSEDÜRÜ

5.1 BELGELENDİRME BAŞVURUSU

Müşteri hizmete ulaşmak için, kuruluş BV'den konuyla ilgili teklif talep eder ve gerekli bilgiyi başvuru formu ile iletir. Ücretlendirme bu bilgiler ışığında IND-PC032-TR dokümanına göre yapılır. Bu bilgi şunları içermelidir:

- onaylanmak için ürün/süreç/hizmet türü, model, reklam serisi vb.
- uygunluğu gösteren gereklilikleri kapsayan düzenleyici belgeler
- programa dair talepte bulunan tarafın genel özellikleri
- yasal yükümlülükler, sürecin önemli yönleri, uygun araç ve kaynaklar, kullanılmış olan siteler vb.
- gereklilikle uygunluğa etkisi olan ve dışarıdan sağlanan kullanılmış süreçler

Belgelendirme programı	Başvuru form numarası	Program Detayı
Demiryolu Araçları ve Bileşenlerinin Kaynağı Belgelendirme Programı - EN ISO 15085-2	IND-PC006-TR	IND-PC0016-TR
Çelik ve Alüminyum Yapılar İçin Belgelendirme Programı - EN 1090-1	IND-PC011-TR	IND-PC0017-TR
Kaynaklı İmalat Belgelendirme Programı- EN ISO 3834	IND-PC001-TR	IND-PC0018-TR

5.2 BAŞVURUNUN GÖZDEN GEÇİRİLMESİ

Başvuru formu teknik müdür tarafından gözden geçirilir. Gözden geçirme başvuru formunda bulunan başvuru değerlendirme ile ilgili sorular cevaplanarak yapılır. Sorulardan bir veya birden fazlasının cevabı "Hayır" olduğunda başvuru reddedilir. Soruların tamamının cevabı "Evet" ise başvuru kabul edilir. Her iki durumda da başvuru sahibi konu hakkında bilgilendirilir.

BVGH, müşteri tarafından talep edilen belgelendirme faaliyetine ilişkin bir yetkinliği yok ise belgelendirme yapmayı reddeder. Müşteri bu konuda yazılı olarak bilgilendirilir.



ÜRÜN / SÜREÇ / HİZMET SERTİFİKALARI
İÇİN YÖNETMELİK

I&F-TQR-GP-001_TR

I&F

Rev 05

Onaylayan: CCE/U. Balaban Doğrulayan: TQR/ V.Uzunoğlu Düzenleyen: Teknik Md/E. Dindar	Yayınlanma Tarihi: 05.01.2018	Referanslar EN ISO 17065	Dağıtım listesi Tüm kullanıcılar Müşteriler
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------	------------------------------------	-----------------------------------------------------------------

BVGH, müşteri tarafından talep edilen belgelendirme faaliyetine ilişkin bir tecrübesi yok ise, kaynaklarını gözden geçirdikten sonra belgelendirme yapmaya karar veriyse gerekçeli karar kayıt altına alır . BVGH, müşteri tarafından talep edilen belgelendirme faaliyetine ilişkin yeterliliği eksikse veya kaynakları yetersiz ise başvuru reddedilir. Müşteri bu konuda yazılı olarak bilgilendirilir BVGH, belgelendirme programları kapsamında müşteriye daha önceden verilmiş olan belgeleri kabul edip, herhangi bir faaliyeti yerine getirmiyorsa bunu belgelendirme kayıtlarında belirtir.Müşteri faaliyetlerin yerine getirilmeme gerekçelerini isterse bu gerekçeleri müşterisine sunar.

Başvuru formları www.bureauveritas.com.tr adresinde kamuya açıktır. Başvuru form numaraları ve program detayları:

Alınan bilginin bütünü değerlendirildikten sonra, BV, onaylandığında kontratın oluşturulması için bir teklif gönderir.

Teklif, değerlendirmenin ilk adımlarını ve eğer programda kapsandıysa, belgelendirmeyi sürdürmek için aktiviteleri incelemek ve aynısını tekrarlamayı kapsayan bütün belgelendirme programına (her bir program için belgelendirme döngüsünün süresi için) ait bedelleri kapsar. Belgelendirme ücretinin kontrolü için teklif, müşteriye yollanmadan önce teknik müdür tarafından gözden geçirilir. Ücretlendirmede "IND-PC032-TR Ücretlendirme için adam-gün belirleme tabloları" nda belirtilen ücretlerden farklı bir ücretlendirme yapılmışsa, **bu tabloda belirtilen geçerli indirim gerekçeleri kapsamında bir indirim yapılmış ise**, geçerli sebepleri başvuru formu üzerinde kayıt altına alınır. Eğer tabloya uygun olmayan ücretlendirme için geçerli sebep bulunmuyorsa **tarafsızlığı tehdit edeceğinden dolayı** teklif müşteriye gönderilemez.



Onaylayan: CCE/U. Balaban Doğrulayan: TQR/ V.Uzunoğlu Düzenleyen: Teknik Md/E. Dindar	Yayınlanma Tarihi: 05.01.2018	Referanslar EN ISO 17065	Dağıtım listesi Tüm kullanıcılar Müşteriler
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------	------------------------------------	-----------------------------------------------------------------

5.3 DÜZENLEYİCİ BELGELERİN DOĞRULANMASI

Eğer, BV'nin görüşüne göre, düzenleyici belgelerin BV tarafından önceden bir değerlendirmesi gerekiyorsa, müracaat sahibi bilgilendirilecek ve değerlendirmeyle ilgili herhangi bir maliyet ayrı bir kalem olarak teklifle belirtilecektir. Müracaat sahibinin belgeye sonraki bir değişiklik ile devam etmeyi reddetmesi veya BV'nin sertifikayla devam etmeyi reddetmesi durumu her iki taraf için sürecin kesintiye uğramasına ve daha sonraki yükümlülüklerin iptaline yol açabilir.

5.4 DEĞERLENDİRME

Değerlendirme planında yer alan faaliyetler iki aşamaya bölünmüş bir ilk denetimi içerir: belgelerin değerlendirilmesi (Aşama1) ve sitenin değerlendirilmesi (Aşama 2). İki aşama, özel programlarda tersi belirtilmedikçe, farklı zamanlarda yürütülür.

Sürece başlamak için, BV değerlendirme takımı/ değerlendirici tayin eder ve katılan denetçi/denetçiler için yetkinlik ve potansiyel rol ve çıkar çatışması olmaması durumunu göz önünde bulundurarak müşteriye ön bilgilendirmede bulunur. Organizasyon, nedenlerini yazılı olarak belirtmek suretiyle, haklı nedenlere dayanarak ekibin kısmen veya tamamen değiştirilmesini talep edebilir. Değerlendirme ekibi Sertifikalandırma Kuruluşunun çalışanları olmayan denetçiler/müfettişlerden de oluşabilir, ancak bu kişiler sertifikalandırma Kuruluşunun sorumluluğundadır.

5.5 BELGELERİN DEĞERLENDİRİLMESİ

Başvuran tarafından değerlendirme ekibine sunulan belgeler her programın özel düzenlemelerine bağlı olarak farklı şekilde ele alınır.

Genelde, dokümantasyonun (a) ürün/süreç/hizmet (kontrol listeleri, prosedürler, talimatlar, kayıtlar) uygunluğunu göstermek için talep edilen bilgileri, (b) kendileri vasıtasıyla organizasyonun ürün/süreç/hizmetin uygunluğunu gösterebildiği ve sürdürdüğü araçların bir tanımını içermelidir. Burada düzenleyici belgelerde işaret edilen gereklilikler, BV ve akredistasyon kuruluşu tarafından çıkarılan belgeler ve yasal mahiyetteki gerekliliklerde sağlanmalıdır.

Değerlendirici tarafından uygun görüldüğü takdirde, dökümantasyondaki herhangi bir eksiklik veya kusur, söz konusu problem çözümlenene kadar sertifikasyon sürecini kesintiye uğratabilir. Ziyaretin ardından, BV herhangi bir eksikliği tanımlayan bir raporu şirkete gönderir veya sonucun daha olumlu yerde, bir değerlendirmeyle ilerlemeyi tavsiye eder. Eksiklikler çözüme kavuşturulduktan sonra, değerlendirici tesis içi değerlendirme planları ve değerlendirilecek olan saha, işlemler vb. detayları ve ürün/süreç/hizmet için özel değerlendirme programı ile birlikte denetim planını organizasyona iletir.

5.6 YERİNDE DENETİM

Amaç, sertifikalandırılacak ürün/süreç/sistem için teknik belge içeriği uygulamasını değerlendirmek ve talep edilen gerekliliklerin sertifikalandırılmasıdır. Ürüne göre değerlendirici, (a) bilgileri, kayıtları, özel taleplerle uygunluğu doğrulamak için müracaat sahibi tarafından kullanılan testler ve örnekleme kriterlerini; (b) organizasyonu, belirli bir programda belirtilen kaynaklar ve teknik araçları yeniden inceler,

Süreç veya hizmet durumunda, değerlendirme, sertifikasyon için referans alınan belgede belirtilenlerle birlikte, gerçekleştirilen hizmetlerin veya süreçlerin özelliklerinin uygunluğuna karar vermek için, doğrudan kontrollerle, hizmet veya sürecin gerçekleştiği yerde yürütülür.



Onaylayan: CCE/U. Balaban Doğrulayan: TQR/ V.Uzunoğlu Düzenleyen: Teknik Md/E. Dindar	Yayınlanma Tarihi: 05.01.2018	Referanslar EN ISO 17065	Dağıtım listesi Tüm kullanıcılar Müşteriler
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------	------------------------------------	-----------------------------------------------------------------

5.7 ÜRÜN TESTLERİ VE DİĞER DİŞ KAYNAKLI FAALİYETLERİN TESTLERİ

BV, yalnızca laboratuvar testleriyle ilgili ISO/IEC 17025'in ve muayene ile ilgili ISO/IEC 17020'nin hükümlerine sağlayan organizasyonlar için olması şartıyla, sertifikalandırma programının gerektirdiği bazı değerlendirme faaliyetlerini dışarıdan sağlayabilir.

Bu faaliyetler bağımsız kuruluşlar (örn. müşterinin kendi laboratuvarında) tarafından yürütüldüğünde, BV, bunların güvenilir sonuçlar üretecek şekilde yürütülmesini sağlayacaktır.

5.8 DEĞERLENDİRMENİN SONUÇLARI

Değerlendirme denetimi tamamlandıktan sonra, eğer uygunsuzluğun (bundan böyle NC olarak ifade edilecektir) herhangi bir yönünün değerlendirmeyi olumsuz etkilediği belirlenirse, bunlar değerlendirici tarafından formlara kaydedilir ve kopyalar müracaat sahibine sunulur.

BV'nin sınıflandırmasına göre, "Büyük ölçekli" uygunsuzluklar, (a) ilgili standardın bir veya daha fazla özel gereklerine uymakta başarısız oldukları kabul edilenler veya (b) yönetim sisteminin etkinliğini etkileyenler veya (c) BV'nin yürürlükteki düzenlemelerinin, ihlal edilmesinden kaynaklanırlardır.

Diğer yandan, "küçük ölçekli" NC'ler (uygunsuzluklar), yönetim sisteminin işlevini etkileyenler veya yalnızca özel bir teknik gerekliliğin yerine getirilmesinde daha düşük etkiye sahip olanlardır.

Tespit edilen tüm uygunsuzluklar ile varsa uygunsuzluklar sonucunda takip denetimi, askı, geri çekme vb. öneriler, denetim ekibi kuruluştan ayrılmadan önce kapanış toplantısında açıklanır ve müşteri yetkilisinden uygunsuzlukları ve denetim ekibi önerilerini kabul ettiğine dair imza talep edilir. Müşterinin uygunsuzlukları ve denetim ekibi önerilerini imzalamaktan imtina etmesi halinde, www.bureauveritas.com.tr web sayfasından ulaşabilecekleri Bureau Veritas Türkiye Şikayet ve İtirazlar Prosedürüne "I&F-TCS-TQR-LPP-TQRS-004" e göre itirazlarını gerekçeleri ile birlikte yazılı olarak BV' ye yapabilecekleri izah edilir. Müşteri yetkilisi imzalamamışsa müşteri yetkilisinin imzasızın uygunsuzluklar ve denetim ekibi önerileri denetim ekibinin imzaları ile raporlanır.

Düzeltilici faaliyetler, kapanış oturumundan itibaren en fazla doksan gün içinde değerlendiriciye iletilerek kapatılmalıdır. Bu süre firmanın ilgili düzeltici faaliyetlerini BVGH'a göndermesini ve denetçisi tarafından onaylanmasını kapsamaktadır. Bu sürenin doksan günü geçmesi durumunda denetim tekrarlanır. Bu durumda, ilave ziyaretle ilgili masraflar bu tarihte geçerli adam gün fiyatı üzerinden ödenecektir. Değerlendirici iletilen düzeltici faaliyetleri iletilme tarihinden sonra 7 gün içerisinde kapatılmalıdır.

Yeniden belgelendirme denetimlerinde ;fima, uygunsuzlukları belge bitim tarihinden en geç 2 hafta öncesinde kapatılmalıdır. Bu sürenin aşılması durumunda firma orjinal onay tarihini kaybedecektir ve denetim belgelendirme denetimi olarak 2 aşamalı olacak şekilde tekrarlanacaktır. Önlemler, müracaat sahibinin talebi üzerine değerlendiricinin sağlayabileceği ileri testleri içerebilir.

NC'lerin kapsamına bağlı olarak, değerlendirici aynı zamanda, tavsiye edilen düzeltici eylemlerin uygulanışını doğrulanması gereken durumlarda yeniden değerlendirme veya ek bir ziyaret talep edebilir. Eğer program kapsamındaysa, müracaat sahibi ile müteakip izleme için bir değerlendirme planı oluşturmak değerlendiricinin görevidir. Değerlendirici, özellikle periyodik olarak gerçekleştirilmesi gereken testleri detaylandırır.

Değerlendirme sonrası kanıtlar doküman haline getirilir. Bu kanıtlar 5.8 maddesinde belirtildiği gibi teknik komite onayına sunulur.

Kuruluşun Belge Onayı alabilmesi için Belgelendirme Denetimi sırasında yazılan bütün uygunsuzluklarla ilgili Düzeltici Faaliyetlerin tamamlanması ve bu faaliyetlerin yeterliliğinin BV tarafından kontrol ve kabul edilmesi gerekmektedir



Onaylayan: CCE/U. Balaban Doğrulayan: TQR/ V.Uzunoğlu Düzenleyen: Teknik Md/E. Dindar	Yayınlanma Tarihi: 05.01.2018	Referanslar EN ISO 17065	Dağıtım listesi Tüm kullanıcılar Müşteriler
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------	------------------------------------	-----------------------------------------------------------------

5.9 SERTİFİKANIN VERİLMESİ

Bir sertifikalandırma kararı vermek veya vermemek Teknik Komiteye aittir, Teknik Komite, bu amaçla, tüm dosyayı ve alınan bilgileri inceleyecektir. Teknik komite sadece BVGH'nin kendi personelinden oluşur. Dışardan sözleşmeli kişiler komite üseyi olamaz. Komite tek veya birden fazla kişiden oluşabilir. Gözden geçirme ve sertifika kararı aynı kişi/kişiler tarafından eş zamanlı olarak gerçekleştirilir. Komite değerlendirme süreci içerisinde bulunmayan kişi/kişiler tarafından oluşturulur

Teknik Komite şunlara karar verebilir:

- Sertifikanın onaylanması, sertifika çıkarılması izni. Bu seçim, eğer varsa NC'ye karşı hazırlanan herhangi bir düzeltici faaliyetin uygulanması ve bu NC nin kapatılması koşuluyla mümkündür.
- Edinilen kanıtlar hakkında daha fazla açıklama talebi
- Eğer edinilen kanıtlar uygunluğa karar vermek için tamamen destekleyici değilse, bu gerekliliği müracaat sahibine ileterek ek doğrulama talebinde bulunma

Komite, kararını yeniden inceleme sırasındaki mevcut kanıtlara dayandırır. Ancak, gerekli görülmesi halinde, daha ileri testler ve kontroller talep edebilir. Komitenin belgelendirmenin kabulü veya kapsam genişletilmesi kararının verilmesi ardından resmi belgelendirme dokümantasyonu yayımlanır.

5.10 SERTİFİKANIN İÇERİĞİ

BV tarafından hazırlanan uygunluk sertifikası aşağıdaki bilgileri içerir (kanunen başka bir öge gerekmedikçe):

- Müşterinin adı ve üretim tesisinin/tesislerinin adresi
- Onaylı üretim, işlem ya da hizmetin isimleri ve onaylı özellikler
- Uygulanabilir program
- İlgili tebliğ (varsa)
- Belgenin geçerliliğinin devam süresi (uygulanabildiği yerde düzenlenme ve sona erme tarihi)
- Belgeyi veren, BV'nin sorumluluk verdiği kişi/kişilerin imzası

Uygunluk sertifikasının geçerliliği tüm izleme kontrollerinin başarıyla geçilmesi koşuluyla genelde üç yıldır. Üretimin tipine bağlı olarak farklı devam süreleri kararlaştırılmış olabilir.

5.11 SÜRECİN KESİNTİYE UĞRAMASI

Talebin kabul edilme tarihinden on iki ay sonra, müracaat sahibi çeşitli tasdik denetimi ya da ek kontrollerde standartlarla uygunluğunu göstermeksizin, işlem askıya alınır ve müşteri ile sözleşme iptal edilir. Sertifikanın verilemediği yerde, gerekçeler talebin yeniden incelenmesi işleminden önce gerekli olduğu düşünülen asgari zamanın belirtilmesiyle beraber kuruma tedarik edilir.

5.12 FAALİYETLERİN HARİÇ TUTULMASI

Değerlendirme işlemi, boyunca BV aynı müracaat sahibine ya da diğer müracaat sahiplerine önceden hazırlanmış sertifikalara dayanabilir (Örneğin, müracaat sahibinin BV'nin zaten onaylamış olduğu üretimi yapmak için

Onaylayan: **CCE/U. Balaban**
Doğrulayan: **TQR/ V.Uzunoğlu**
Düzenleyen: **Teknik Md/E. Dindar**

Yayınlanma Tarihi:
05.01.2018

Referanslar
EN ISO 17065

Dağıtım listesi
Tüm kullanıcılar
Müşteriler

üreticiyle anlaşması olduğu yerde). Bu durumda, kesin aşamalar değerlendirme sürecinin dışında tutulabilir. Daha fazla ayrıntı sertifika teklifinde müracaat sahibine sağlanacaktır.

6 BELGEYİ DEVAM ETTİRME

6.1 SAHA GÖZETİMİ

Sertifika geçerliken, BV uygunluk koşullarının devamını belirlemek için gözetim faaliyetleri (belirli bir programa göre) yürütür. Gözetim ilk sözleşmede şart koşulan aralıklarda, yerinde ve önceki denetimden sonra hazırlanan plana göre yürütülür. Hem teknik hem de sertifika gerekliliklerine uyumlu bir şekilde ve yönetim sistemi kalitesi açısından onaylanır, özellikle:

- Onaylı ürünlere ilişkin şikâyet yönetimi,
- Ürün ve ilgili belgelerin üzerinde sertifika logosunun kullanımı.

Değerlendirmeler önceki sertifikalar ve benzer şekilde incelenmiş uygun olmayan durumlarınkilere benzer bir yolla uygulanır ve belgenir.

Belgelendirme programı	Gözetim Sıklığı	Gözetim Sorumlusu	Belge Geçerlilik Süresi
EN ISO 1090-1	1 yıl	BVGH	3 yıl
EN ISO 3834-2-3-4	1 yıl	BVGH	3 yıl
EN ISO 15085-2	1 yıl	BVGH	3 yıl

6.2 EK DEĞERLENDİRMELER

BV tarafından uygun görüldüğü takdirde, bunlar aşağıdaki durumlarda yerinde düzenlenebilir:

- BV logosu/markasının yanlış kullanımı;
- BV'nin imajına zarar verebilecek durumlara ilişkin şikâyetler;
- Büyük uyumsuzlukların doğru önlemlerinin uygulanmasını kontrol etmek (takip);
- Sertifikanın hazırlanma aşaması boyunca sunulan talepler için;
- Sertifikanın askıya alınmasını iptal etmek;
- Kaydedilmiş ciddi ya da ölümcül kazalar ve/veya yasal gereklilikler ya da ciddi düzensizlikler veya onaylı sistemle ilgili belirtiler durumunda;
- Ürünlerin, yönetim sistemlerinin ya da müşterinin kurumsal ya da işsel yapısının değişmesi durumunda;
- Onay belgesinin kuruluşundan belli ricalara istinaden.

Herhangi uyumsuzluklar önceki düzenlemelere göre kaydedilir ve işlenir. Eğer belli bir programa alınırsa, ek düzenlemelerin ihbarı önceden ya da kısa sürede verilmelidir.

7 SERTİFİKANIN UZATILMASI

Uygunluk sertifikası sözleşmeye dayalı anlaşmaya göre süre bitiminin üzerinde yenilenir. Bu kapanmış tüm gerekliliklerde önceki sertifikaya göre uzatma denetimi uygulandıktan sonra meydana gelir.



Onaylayan: CCE/U. Balaban Doğrulayan: TQR/ V.Uzunoğlu Düzenleyen: Teknik Md/E. Dindar	Yayınlanma Tarihi: 05.01.2018	Referanslar EN ISO 17065	Dağıtım listesi Tüm kullanıcılar Müşteriler
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------	------------------------------------	-----------------------------------------------------------------

Uzatma süreci sure sonundan önce izin verilen zamanın uygun olarak uzatılmasıyla mevcut sertifika periyodu boyunca yürütülmelidir, böylece herhangi bir uyumsuzluğu çözmek için yeterli süre olur.

8 SERTİFİKA GEÇERLİLİĞİ

Sertifika belli bir programda belirlenmiş süre için geçerlidir. Sertifika dönemi ilk sertifika durumunda hazırlanma tarihinde ve yukarıda belirlenen dönem içinde tamamlanmış uzatmalar için önceki sertifikanın süre sonu tarihinden başlar.

Uygulama alanına yapılan uzatmalar sertifikanın süre sonu tarihini etkilemez.

Sertifika geçerlilik periyodunun sona erişinde, uzatma prosedürleri tamamlanmamış olan kurumlar BV logo/markasını kullanmak için haklarını ve ürün/işlem/hizmet onaylanma durumunu kaybederler.

9 SERTİFİKALI ÜRÜNLERİN KAYDI

Sertifika temin edilir edilmez, ürün adı ve müşteri www.bureauveritas.com.tr adresinde ve kanunen gerekirse sertifikanın geçerli olduğu süre için diğer resmi listelerden ulaşılabilir listede kaydolurlar.

10. BAŞVURU VE STANDART ALANINDA YAPILAN DEĞİŞİKLİKLER

(Bildirim yükümlülüğü) Müşteri, sertifika gereklerini karşılama kabiliyetine etki edebilecek değişikliklere ilişkin gecikmeksizin BV'yi bilgilendirmelidir. BV kendi gerekliliklerinde gerçekleşen herhangi bir değişikliği müşterilerine bildirir.

Müşteri yasal durumunu, iş sahasını, kurumsal yapısını, işlemleri, kalite sistemini, düzenleyici referans belgelerini ve bunların yanı sıra onaylı ürünün teknik özelliklerini etkileyen değişiklikleri bildirmelidir.

BV belglendirme programında meydana gelen her bir değişikliği değerlendirir bunu müşterilere iletir. Eğer değişiklikler önemliyse, müşteriye ek değerlendirmeler yapabilir.

(Kapsam Genişletme ya da daraltma) Müşteri tarafından özellikle istenirse geçerlilik süresi boyunca sertifikanın uygulama alanında genişletme ya da daraltma söz konusu olabilir. Bureau Veritas sözleşmeye ek düzenlenerek zaten planlanmış denetimle ya da birlikte ek bir kontrole ihtiyaç olup olmadığının karar verir. Genişletme/küçültme sertifikanın sona erme tarihini etkilemez.

(Teknik olarak ya da sertifika standartlarına değişiklikler) Sertifika ya da sertifika/yetki onayı gerekliliklerine ilişkin standartların önemli değişimleri durumunda, Bureau Veritas yeni düzenlemelere yapılan ayarlama için yeterli süre ve uygun talimatları sağlayarak yazılı bir şekilde kurumlara bildirir.

11 SERTİFİKANIN ASKIYA ALINMASI, GERİ ÇEKİLMESİ VE FERAGATI

11.1 SERTİFİKANIN ASKIYA ALINMASI

BV aşağıdaki durumlarda sertifikanın geçerliliğini askıya alma hakkına sahiptir:

- Gözetim denetimi sertifikalanan ürünün özelliğini ciddi ve ani bir şekilde etkileyen uygunsuzluklar ortaya çıkarırsa;
- Gözetim sırasında ortaya çıkan uygunsuzluklara bağlı olarak, müşteri belirlenen zaman dilimi içerisinde gerekli doğrulayıcı tedbirleri yerine getirmese;



Onaylayan: CCE/U. Balaban Doğrulayan: TQR/ V.Uzunoğlu Düzenleyen: Teknik Md/E. Dindar	Yayınlanma Tarihi: 05.01.2018	Referanslar EN ISO 17065	Dağıtım listesi Tüm kullanıcılar Müşteriler
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------	------------------------------------	-----------------------------------------------------------------

- (c) Şikayetler, yasal işlem veya başarısızlığa bağlı olarak idari veya adli tedbirler yapma durumunda;
- (d) Müşteri Teknik Komitenin istediği dönemsel kontrollerin belirlenen zaman dilimi içerisinde yapılmasına izin vermese;
- (e) Müşteri organizasyonu veya ürün detayları ile ilgili önemli değişiklikler hakkında BV'ye gerekli uyarıda bulunmama;
- (f) Bureau Veritas sertifikasını uygunsuz veya yanlış bir durumda kullanırsa;
- (g) BV sertifikasının ücretinin ödenmemesi durumuna bağlı olarak hizmetini geri çekmesinden ötürü gözetim işlemlerini meşru bir şekilde yapmadıysa .
- (h) Müşteri resmi olarak askıya alma isterse.

Askıya almaya Teknik Komite karar verir. Teknik Komite: başlangıcı, duraksamaları (altı ayı aşmayabilen), spesifik konuyu (uygulamanın sadece bir kısmına hitap edebilen) ve sertifikanın geçerliliğinin yeniden sağlanması için yerine getirilmesi gereken durumları belirlemekle sorumludur. Bu durumlar belgendirme programında belirtilen belgendirme süreçlerinin uygulanabilir kısımlarını kapsar. Askıya alma süreci sertifikanın bitiş tarihini değiştirmez. Askıya alma süreci sırasında, müşteri marka/logoyu kullanmamalıdır veya sertifikayı teşhir etmemelidir.

11.2 SERTİFİKANIN GERİ ÇEKİLMESİ

BV aşağıdaki durumlarda sertifikayı geri çekebilir.

- (a) Sertifikanın askıya alınmasına sebep olan durumlar belirlenen zaman diliminde çözülmez ise;
- (b) Sertifikalanan ürünün niteliksel özellikleri ve ürünün güvenliği ve BV'nin imajını etkileyen son derece ciddi uygunsuzluklar
- (c) BV tarafından belirlenen zaman dilimi içerisinde sertifika gerekliliklerin yerine getirilememesi.

BV'nin Teknik Komitesi tarafından oybirliği ile alınan geri çekme kararı, kararın ilanının verildiği günden itibaren geçerlidir.

Sertifikanın geri çekildikten sonra, bütün depolanmış ürünlerin veya piyasadaki ürünlerin idaresi, ilgili program için spesifik düzenlemelerde yer alan hükümlere bağlıdır.

11.3 SERTİFİKADAN VAZGEÇME

Müşteri aşağıdaki durumlarda sertifikadan vazgeçebilir.

- (a) BV sertifika kural ve gerekliliklerinde beklenmeyen değişiklikler olduğunda;
- (b) İş sona ererse.

Feragat tebliğ edildiği tarihten etkilidir.

11.4 GERİ ÇEKME VE VAZGEÇME SONUÇLARI

Sertifikanın geri çekilmesi veya vazgeçilmesi durumunda, BV sertifikalandırılmış ürünlerin kayıtlarından müşteri ismini siler ve sertifikayı geri alır, gerektiği yerlerde de idare ve ilgili bakanlık mercileri bilgilendirir.



Onaylayan: CCE/U. Balaban Doğrulayan: TQR/ V.Uzunoğlu Düzenleyen: Teknik Md/E. Dindar	Yayınlanma Tarihi: 05.01.2018	Referanslar EN ISO 17065	Dağıtım listesi Tüm kullanıcılar Müşteriler
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------	------------------------------------	-----------------------------------------------------------------

Müşteri orijinal sertifikayı geri vermeyi, hiçbir kopyasını kullanmamayı ve teknik ve tanıtım belgelerinden iptali olan sertifikadaki bütün referans ve sembolleri silmeyi kabul eder.

BVGH ,müşterinin sertifikası feshedildikten sonra bile piyasadaki markalı ürünlerin varlığını engelleyen, belirli bir programa belirli tedbirleri dâhil edebilir.

Bu tedbirler bitiş tarihlerini takiben yenilenmeyen sertifikalar durumunda da uygulanır.

11.5 UYGUNSUZ ÜRÜNLER

İlgili belgelendirme programı kapsamı altında belgelendirme gerekliliklerini sağlamayan uygunsuz ürünlerin piyasaya sunulması durumunda, bu ürünlerin geri çağırılması ya da uygunsuz ürünlerle ilgili piyasanın bilgilendirmesi zorunludur. İlgili yönetmelik ve tebliğ kapsamında belgelendirilen ve belgelendirme zorunluluğu olan ürünlerde uygunsuz ürün oluşması durumunda BV sertifikasının geri çekildiğini piyasaya ilgili BV'ye yetki veren bakanlık aracılığı ile bildirimde bulunur ve/veya bu ürünleri geri çağırılması zorunludur.

12 SERTİFİKA, BELGELENDİRME PROGRAMI VE LOGO/MARKANIN KULLANIMI

Müşteri,sertifikayı elde ederek sertifikanın uygulama alanına uygun bir şekilde, anlam belirsizliği ve yanlış yönlendiren içeriklerden kaçınarak ve BV'yi kötü tanıtmadan, sertifikaya kendi belgelerinde ve yazışmalarında atıfta bulunabilir.

Herhangi bir durumda, sertifika ve/veya markanın kullanıldığı biçim, taslaklar BV'ye gönderilerek ve BV ofisleri tarafından belirlenen detaylı talimatlara uyarak, BV'den önceden bir onay alınmalıdır. Logo kullanımı ile ilgili zorunlu talimatlar IND-PC0019 Logo Kullanımı dokümanında tanımlanmıştır. İlgili dokümana <http://www.bureauveritas.com.tr/services+sheet/urun+proses+ve+hizmet+belgelendirmesi> adresinde ulaşılabilir. BV markasının kullanımı için süregelen bir izin verildiği zaman, gözetim aktiviteleri (paragraf 6.1) zorunludur.

13 ŞİKAYET VE İTİRAZLAR

BV (a) BV tarafından sağlanan hizmetler ile alakalı müşteriden alınan şikayetleri (b)müşterilerinden piyasaya ve onları kullananlara sağlanan hizmet ve ürünlerle alakalı şikayetleri inceler ve elden geçirir.

Bureau Veritas tarafından alınan bütün şikayetler, hiçbir ayrıcalık olmadan bu konuda alınan her karardan tek başına sorumlu olan BV'nin kendisi tarafından incelenip idaresi yapılır (Dışarıdan şikayet veya itiraz alınmaz). Sözlü veya telefon üzerinden yapılan raporlarda bu şikayetleri alan her kimse şikayetçiden aynısının yazılı bir beyanı istenmelidir.

Şikayet ve itirazların idaresi prosedür Ref. I&F-TCS-TQR-LPP-TQRS-004 yer alır. www.bureauveritas.com.tr adresinde şikayet ve itiraz için başvuru yapılabilir.

[tarih]

[Kurum için]