

Değerli tetkik ekibi üyelerimiz,

Tetkik Ekibi El Kitabı, tetkiklerin etkin olarak gerçekleştirilebilmesi için kullanabileceğiniz bir rehber olarak hazırlanmıştır.

Sizlerle çalışmaktan büyük mutluluk duyduğumuzu belirtir ve başarılar dileriz.

Güler UÇAR
Kalite Yönetim Temsilcisi

İçindekiler

1.	TCS BELGELENDİRME TANITIM	3
2.	DENETİM EKİBİ ATAMASI	3
3.	SAHA DENETİMİ ÖNCESİ AŞAMALAR	3
3.1.	Firma Başvurularının TCS Belgelendirme Tarafından Değerlendirilmesi	3
3.2.	Tetkikin Planlanması	3
3.3.	Tetkik Planının Hazırlanması	3
3.4.	Tetkik Setinin Tetkik Ekibine Gönderilmesi	4
3.5.	Tetkik Planının Firmaya Gönderilmesi	4
3.6.	Tetkik Organizasyonu için İletişim	4
3.7.	Tetkik Öncesi Firma Dokümanlarının Gözden Geçirilmesi	4
3.8.	Tetkik Öncesi, Firmanın Yükümlü Olduğu Yasal Gerekliliklerin Gözden Geçirilmesi	4
4.	SAHA DENETİMİNİN GERÇEKLEŞTİRİLMESİ	4
4.1.	Açılış Toplantısının Yapılması	5
4.2.	Tetkik Esnasında İletişim	5
4.3.	Rehberlerin ve gözlemcilerin rolleri ve sorumlulukları	5
4.4.	Aşama 1 Tetkiki	5
4.5.	Aşama 2 Tetkiki	6
4.6.	Uyumsuzlukların Tanımlanması ve Raporlanması	9
4.7.	Kapanış Toplantısının Yapılması	10
5.	SAHA DENETİM SONRASI AŞAMALAR	10
5.1.	Doldurulan Tetkik Setinin TCS Belgelendirmeye Gönderilmesi	10
5.2.	Tetkik Raporunun Hazırlanması ve Firmaya Gönderilmesi	10
5.3.	Takip Tetkikinin Gerçekleştirilmesi (gerekli ise)	10
5.4.	Uyumsuzlukların Kapatılması ve TCS Belgelendirmeye Gönderilmesi	11
5.5.	Belgelendirme Komitesi Tarafından Tetkik Setinin İncelenmesi Belgelendirme Kararının Alınması	11
6.	EK BİLGİLER	12
6.1.	Belgelendirme Kapsamı Nasıl Yazılmalı	12
6.2.	Belgelendirme Kapsamı Nasıl Doğrulanmalı	12
6.3.	Çapraz ve Derinlemesine Tetkik	12
6.4.	Müşterinin Süreçlerinin Operasyonel Kontrolünü Denetlerken Nelere Dikkat Edilmelidir?	13
6.5.	Müşterinin Yönetim Sistemi Yeteneğini Denetlerken Nelere Dikkat Edilmelidir?	13
6.6.	Geçerli Yasal ve Düzenleyici Şatların Yerine Getirilmesine İlişkin Müşterinin Performansını Denetlerken Nelere Dikkat Edilmelidir?	13
6.7.	Tetkik Sırasında Olağan Dışı Durumlar	13
6.8.	Tetkik Faaliyeti Öncesinde Ortaya Çıkabilecek sorunlar	14
6.9.	Tetkik Sırasında Ortaya Çıkabilecek sorunlar	14
6.9.1.	Tetkik Faaliyeti Sırasında Denetçi İle Firma Arasında Çıkan Anlaşmazlıklar	14
6.9.2.	Açılış Toplantısı Sırasında Teyitleşilen Tetkik Planına, Firmadan Kaynaklı Nedenler ile Uyulamaması	14
6.9.3.	Açılış Toplantısı Sırasında Teyitleşilen Tetkik Planına, TCS Tetkik Ekibinden Kaynaklı Nedenler ile Uyulamaması	14
6.9.4.	Tetkik Esnasında Planlamada Değişiklik Yapılmasını Gerektiren Değişiklikler Oluşması	14
6.10.	Tetkik Sonrasında Ortaya Çıkabilecek Sorunlar	15
6.11.	Şikayet ve İtiraz Süreci	15
6.12.	TCS ve Akreditasyon Logosu Kullanımı	16
7.	REVİZYON DURUMU	Hata! Yer işareti tanımlanmamış.

1. TCS BELGELENDİRME TANITIM

2008 yılında %100 Türk sermayeli kurulmuş bir firmadır.

TCS Web Sitesi : www.tcscert.com

TCS Belgelendirme'nin akreditasyonları ve akreditasyon kapsamları www.tcscert.com adresinde yayınlanmıştır.

2. DENETİM EKİBİ ATAMASI

Diploma, CV, Baş Denetçi Sertifikaları, İş/Danışmanlık Referans Yazıları, Audit Log/Çalıştığı Belgelendirme Kuruluşundan alınan Atama Yazısı incelenerek atanabilecek kodlar belirlenir. Deneyim ile atanabilecek kodun kişinin eğitim/öğretimi ile ilgili olmaması durumunda ilgili kod için sınav uygulanır.

FRM.S.90 Denetçi Atama Yazısı ile tetkik ekibi üyesi, atanacağı kodlar ve atandığı unvan (Aday Denetçi/Baş Denetçi/Denetçi/Teknik Uzman) hakkında bilgilendirilir.

3. TCS GÜNCEL DOKÜMANLARINA ERİŞİM

TCS Belgelendirme, tetkik ve belgelendirme faaliyetlerine ilişkin dokümanlarını www.tcscert.com adresinde denetim ekibi üyelerinin erişimine açmıştır. Her tetkik öncesinde, tetkik setinin güncel revizyonu, Planlama Sorumlusu tarafından tetkik ekibine iletilir. Dış Kaynaklı dokümanlara erişim, www.tcscert.com adresinde Dokümanlar → Mevzuatlar sayfasından sağlanır.

4. SAHA DENETİMİ ÖNCESİ AŞAMALAR

4.1. Firma Başvurularının TCS Belgelendirme Tarafından Değerlendirilmesi

Belgelendirme başvuruları, TCS Belgelendirme Planlama Sorumlusu tarafından değerlendirilir. Planlama aşamasında, tetkik ekibi üyelerinden görüş talebinde bulunabilir.

Bu talep durumunda sizden beklentimiz şu bilgileri temin etmektir:

- belgelendirme kapsamı **net tanımlanmış mı**, uygun mu?
- **Planlama Sorumlusu tarafından belirlenen NACE kodu, belgelendirme talep edilen kapsam için uygun mu?**
- firmada hangi prosesler bulunur?
- firmanın hangi yasal izinleri alması gerekir?
- firmanın hangi yönetmelikleri takip etmesi gerekir?
- firmada sezonluk üretim olur mu?
- firmanın dokümantasyonunda hangi maddeler kapsam dışı bırakılabilir/hariç tutulabilir?
- firmanın çevresel boyutları neler olabilir?

4.2. Tetkikin Planlanması

Tetkik Planlaması, TCS Belgelendirme Planlama Sorumlusu tarafından gerçekleştirilir.

Firmanın tetkiki için gereken süre hesaplanır. Firmanın belgelendirme kapsamını denetleyebilecek nitelikte tetkik ekibi görevlendirilir. TCS Belgelendirme Planlama Sorumlusu, belgelendirme kapsamı doğrultusunda firmanın Belgelendirme Kapsamı doğrultusunda NACE Kodu, Teknik Alan, Teknolojik Alan, Teknik Alan KVYS yi belirler. Oluşturulan tetkik ekibinin belirlenen tüm kodları karşılaması gerekmektedir.

Sizin ya da çalıştığınız kuruluşun; tetkik için görevlendirildiğiniz firmaya son 2 yıl içinde firmaya danışmanlık/iç tetkik/eğitim hizmeti vermemiş olmanız ve firma ile herhangi bir yakınlık ilişkiniz olmaması gerekmektedir. Tetkik ekibi üyeleri, ilişki içinde oldukları firmaları, TCS Belgelendirme'ye bildirmekle yükümlüdür. Tetkik setinde yer alan **Tetkik Ekibi Atama Formu** ile tetkik ekibi üyesi, firma ile ilişkisi olmadığını ve olmayacağını beyan etmektedir. Denetçi Atama Formunun tetkik ekibindeki herkes tarafından imzalamanız gerekmektedir.

TCS Belgelendirme Planlama Sorumlusu sizinle iletişime geçer. Tetkik için firmanın talep ettiği tarih aralığını size bildirir ve o tarihler aralığında uygun olup olmadığını sorar. Onay verirsiniz sizi tetkik ekibine planlar.

4.3. Tetkik Planının Hazırlanması

Tetkik Planı, Planlama Sorumlusu tarafından **PRS.08 Belgelendirme Prosedüründe** tanımlı gereklilikler dikkate alınarak hazırlanır ve gözden geçirmesi için Baş Denetçiye gönderilir.

Baş Denetçi Tetkik Planını gözden geçirir ve gerekirse değişiklik yapar ve Planlama Sorumlusuna gönderir.

Tetkik Planı Gözden Geçirilirken Dikkat Edilmesi Gerekenler:

- **FRM.S.80 Tetkik Planı**, hesaplanan on site tetkik süresine uygun olarak hazırlanmalıdır. 1 adam/gün = 8 saat (öğlen arası hariç) olarak değerlendirilmelidir. Her denetçi için en az 8 saat tetkik süresi olmalıdır.
- Tetkik Planı tüm prosesleri içermelidir. Tetkik planı, her bir proseste denetlenmesi gereken standart maddelerini belirtmelidir.
- Her bir proses, prosese uygun tetkik ekibi üyesi tarafından denetlenmelidir. (kodu tutan kişi tarafından denetlenmesi gereken prosesler)
- Tetkik edilecek merkez adres ve tüm sahalar, sahalar arası ulaşım için harcanacak süre Tetkik Planında belirtilmiş olmalıdır. Ulaşım için harcanan süre, on-site süreden düşülmemelidir.
- Baş Denetçi, Planlama Sorumlusu tarafından gönderilen Tetkik Planını gözden geçirirken tetkik edilecek tüm adreslerin (merkez adres, örneklenen geçici saha(lar), örneklenen şube(ler)) Tetkik Planında yer alıp almadığını kontrol eder. Eğer bu adresler Tetkik Planında yer almıyor ise; Baş Denetçi, Planlama Sorumlusuna bu durumu bildirir."
- Açılış Toplantısı, Kapanış Toplantısı, Öğle arası, Tetkik ekibi ile tetkik sırasında yapılacak ara değerlendirme toplantıları, Değerlendirme Toplantıları; Tetkik Planında belirtilmiş olmalıdır.
- Tetkik ekibi ile tetkik sırasında yapılacak ara değerlendirme toplantılarının saatleri belirtilmelidir.

- Tetkik planının, tetkik ekibi üyelerinin tamamının birlikte hareket ettiği şekilde hazırlanmamalıdır. Tetkikin etkin olarak gerçekleştirilebilmesi için adam/gün saat değerlendirmesinde her bir denetçinin ayrı departman/proses incelemesine özen gösterilir. Tetkik ekibindeki üyelerinin atandıkları kodlar nedeniyle birlikte tetkik yapması gerektiği durumlarda, TCS Planlama Sorumlusu'na adam/gün sayısının artırılması gerekliliği yönünde bilgilendirme yapılır.
- Aşama 1 tetkikinde herhangi bir prosesi inceleyen denetçinin, aynı prosesi Aşama 2 tetkikinde incelemesine dikkat edilmelidir.
- Operasyonel Alanların tetkiki için yeterli süre ayrılmalıdır.
- Tetkikte Gözetim Denetçisi bulunacaksa bunun hangi prosesler ve hangi denetçiler için olduğu yazılmalıdır.
- Teknik Uzmanların hangi proseste hangi denetçi ile birlikte olduğu yazılmalıdır.
- Tetkik sırasında gidilecek olan yerleşkeler ve seyahat süreleri belirtilmelidir.
- Birden çok adresi olan kuruluşlarda yukarıda tanımlanan ana hususlara ilaveten, tetkik planı kuruluşun işletme sayısı ve proseslerinin mevcut durumu göz önüne alınarak detaylandırılır. Her bir saha için ziyaret saati, tarihi ve hangi denetçinin hangi sahayı denetleyeceği bilgisi, tetkik planında net olarak tanımlanmalıdır.

4.4. Tetkik Setinin Tetkik Ekibine Gönderilmesi

Tetkik seti, varsa firmadan gelen dokümanlar ile birlikte Planlama Sorumlusu tarafından Tetkik Planı ile birlikte Tetkik Ekibine gönderilir. Tetkik seti bulguları yazacağınız alanları, tik atacağınız kutucukları içermektedir. Formları doldururken bu alanların dolu olduğunu/tik kutusunun işaretlenmiş olduğunu fark ederseniz lütfen gerekli düzeltmeyi yapınız ya da seti düzeltmesi için TCS Planlama Sorumlusu ile iletişime geçiniz.

Tetkik Setinde Yer Alan Formlar:

Tetkik Planı
Denetçi Atama Formu
Doğrulama Formu
Açılış-Kapanış Toplantısı Kayıt Formu
Tetkik Notu
Aşama 1 Tetkik Raporu
Aşama 2 Tetkik Raporu

4.5. Tetkik Planının Firmaya Gönderilmesi

Tetkik Planı geç 1 hafta öncesinde firmaya gönderilir. Bu bildirim sonrasında müşteri, Tetkik Planı üzerinde değişiklik yapma isteği varsa bunu bildirir. Bu bildirim sözlü veya yazılı olarak yapılabilir.

Eğer müşteri programda değişiklik isteğinde bulunursa program müşteri isteğine göre değiştirilir ve onay için tekrar müşteriye gönderilir. Tetkik planının son hali için müşteriden mutlaka teyit alınır.

Tetkik Planı ile ilgili müşterinin geribildirimde bulunmaması durumunda Tetkik Planı onaylanmış sayılır.

4.6. Tetkik Organizasyonu için İletişim

Baş Denetçi, denetlenecek firma ile iletişime geçer ve tetkik yerine ulaşım organizasyonunu yapar.

4.7. Tetkik Öncesi Firma Dokümanlarının Gözden Geçirilmesi

Firmadan gelen dokümantasyon, tetkik öncesinde Baş Denetçi tarafından gözden geçirilir. Firmanın web sitesi incelenir.

4.8. Tetkik Öncesi, Firmanın Yükümlü Olduğu Yasal Gerekliliklerin Gözden Geçirilmesi

Yasal gerekliliklerin güncel revizyonlarının takibi tetkik ekibinin sorumluluğundadır. Kod sahibi tetkik ekibi üyesi, firmanın uymakla yükümlü olduğu yasal gereklilikleri, planlanan tetkike gitmeden önce gözden geçirilir. Bu gözden geçirme için www.tcscert.com adresinde Dokümanlar sayfasındaki Mevzuatlar alanını kullanılabilir.

5. SAHA DENETİMİNİN GERÇEKLEŞTİRİLMESİ

Tetkik Açılış Toplantısı ile başlar, Kapanış Toplantısı ile sonlanır.

Tetkik sırasında yönlendirici olunmaması, eğitim içerikli sorular sorulmamalıdır. Tetkik ekibi üyelerinin tetkik esnasında yönlendirici olması, eğitici sorular sorması durumunda Baş Tetkikçi, gerekli durumlarda tetkik ekibi üyelerine geri bildirim yapmalıdır.

ISO 45001 standardı tetkiki yapıyor ise; tetkik sırasında;

- İş Sağlığı ve Güvenliği ile ilgili yasal sorumluluğu olan yönetim
- İş Sağlığı ve Güvenliği ile ilgili sorumluluk taşıyan çalışanların temsilcileri,
- çalışanların sağlığını izlemekten sorumlu personel, örneğin doktorlar ve hemşireler.

Bu kişiler ile tetkik esnasında görüşülemez ise; telefon ile iletişime geçilir. Görüşmenin uzaktan yapılmasının gerekçesi Tetkik Notu ile kayıt altına alınır.

iv) yöneticiler ve daimi ve geçici çalışanlar.

Bu kişiler ile tetkik esnasında görüşülemez ise; vekalet eden kişiler ile görüşülür. Vekil olarak görüşülen kişiler, Tetkik Notu ile kayıt altına alınır.

Görüşme için göz önünde bulundurulması gereken diğer personeller:

- İş Sağlığı ve Güvenliği risklerinin önlenmesi ile ilgili faaliyetlerde bulunan yöneticiler ve çalışanlar ve
- müteahhitlerin yönetimi ve çalışanları.

5.1. Açılış Toplantısının Yapılması

Açılış Toplantısında **Toplantısı Tutanağı** kullanılır. Toplantı Tutanağı Formunda tanımlı tüm maddelerin toplantıda görüşülmesi, hiçbir maddenin atlanmaması gerekmektedir. Kayıt formu, tetkik ekibi üyeleri ve firma yetkilileri tarafından hem açılış hem de kapanış toplantısında imzalanır. ISO 45001 tetkiklerinde IAF MD22 gereğinde Kapanış Toplantısına özellikle davet edilmesi gereken unvanlar, **Toplantı Tutanağında** tanımlanmıştır.

Açılış Toplantısı sırasında, Tetkik Planının uygunluğu ve tetkik planına uygun tetkik gerçekleştirebilmek için kaynakların durumu değerlendirilir. Gerekirse; kaynakların durumuna uygun olarak **Tetkik Planı** revize edilir.

Formun, tüm tetkik ekibi ve firma katılımcıları tarafından imzalanması gerekir.

Saha Turu yapıldıktan sonra Baş Denetçi, **Aşama 1 Tetkik Raporunu** kullanarak etkin çalışan sayısının doğru belirlenip belirlenmediğini, başvuru formunda alınan bilgilerin doğruluğunu değerlendirir. Uygun olmaması durumunda TCS Belgelendirme Planlama Sorumlusu ile iletişime geçer. Bu formun doldurulması ile ilgili sık karşılaştığımız hatalar;

1. Formun TCS Belgelendirmeye gönderilmemesi
2. Baş Denetçi Değerlendirmesi bölümünde ilgili kısım tiklenmeli.
3. Uygun değil ise Değerlendirme yazılmalı.
4. Baş Denetçi tarafından imzalanmalı.

Etkin Çalışan Sayısı Nasıl Belirlenir?

Etkin personel sayısı belirlenirken part-time personeller, kapsamda çalışanlar, vardiyalarda çalışanlar, idari ve büro personelleri, tekrarlayan prosesler ve çok sayıda nitelsiz personel çalıştırılıyor olması konuları değerlendirilir.

Tetkik yapılan firmanın merkezinin dışında saha/geçici saha/ şube/ sanal şube/ farklı bir depolama alanı/ farklı bir satış ofisleri varsa, bu alanlar tetkik planlama safhasında farkedilmeyebilir. Tetkik planında yer almayan bu tür alanların tespit edilmesi durumunda, TCS Planlama sorumluları ile görüşülerek bu alanlarının tetkik planına dahil edilmesi, tetkik sürelerinin revize edilmesi gerekmektedir.

ISO 27001/27701 planlamaları için belgelendirme kapsamında görev alan ve veri üzerinde değişiklik yapma/veriyi kurum dışına çıkarabilme yetkisine sahip çalışanlar hesaplanır.

5.2. Tetkik Esnasında İletişim

Tetkik ekibi birden fazla kişiden oluşuyor ise; Baş Denetçi ve tetkik ekibi üyeleri gerekli durumlarda fikir alış verişinde bulunmalıdır.

5.3. Rehberlerin ve gözlemcilerin rolleri ve sorumlulukları

Tetkike eşlik eden rehberler ve gözlemcilerin tetkike müdahale etme hakkı bulunmamaktadır. Böyle bir durumla karşılaşmanız durumunda uygun bir dille müdahale etmemesi gerektiğini söyleyiniz.

5.4. Aşama 1 Tetkiki

Aşama 1 Tetkikinin Amaçları

- a) Müşterinin yönetim sisteminde dokümanite edilmiş bilgiyi gözden geçirmek,
- b) Müşteri mahallini ve sahaya özgü koşulları değerlendirmek ve Aşama 2 tetkikine hazırlığın belirlenmesindeki müşterinin personeli ile müzakereleri yapmak,
- c) Müşterinin statüsünün gözden geçirilmesi ve özellikle temel performansın veya önemli hususların, proseslerin, hedeflerin ve yönetim sisteminin çalışmasının tanımlanmasıyla ilgili standard şartlarını anlamak,
- d) Aşağıdakiler dahil yönetim sisteminin kapsamı ile ilgili gerekli bilgileri elde etmek:
 - Müşterinin sahası/sahaları,
 - Prosesler ve kullanılan teçhizat,
 - Oluşturulan kontrol seviyeleri (özellikle birden fazla sahası olan müşterilerde),
 - Uygulanabilir durumsal ve düzenleyici şartlar,
- e) Aşama 2 tetkikine yönelik kaynak tahsisinin gözden geçirmek ve Aşama 2 tetkikinin ayrıntıları üzerinde müşteri ile anlaşmaya varmak,
- f) Yönetim sistemi standardının veya diğer hüküm ihtiva eden dokümanlar bağlamında, müşterinin yönetim sisteminin ve saha operasyonlarının yeterli bir şekilde anlaşılmasının sağlanmasıyla, Aşama 2 tetkikin planlanmasına odaklanmak,
- g) İç tetkiklerin ve yönetimin gözden geçirilmesinin planlanıp planlanmadığı ve gerçekleştirilip gerçekleştirilmediğinin değerlendirilmesi ve uygulanan yönetim sisteminin uygulama seviyesi ile müşterinin Aşama 2 tetkiki için hazır olup olmadığını değerlendirmek.
- h) Tetkik Kapsamının Doğrulanması
İşin kapsamı açıkça belirtilmelidir, çok karmaşık olmamalıdır.
Örneğin;
"Otomotiv, Otomotiv Yedek Parça Satış, Pazarlama, Hizmet ve Sigortacılık Hizmetleri ile İkinci El Alış Satış Pazarlama" net olmayan bir kapsam.
"Her Türü Dikey ve Yatay Trafik İşaretleri Uygulaması, Yol Çizgi Boyaları, Dekoratif Boyalar - Endüstriyel Boyalar ve Epoksi Boyalar Üretimi ve Tasarımı" net olmayan bir kapsam.

Aşama 1 Tetkik Raporunun Hazırlanması

Aşama 1 tetkikinde, firmanın Aşama 2 tetkikine hazır olup olmadığı değerlendirilir.

Aşama 2 tetkiki için etkin planlama yapılması için gerekli gözden geçirmeler yapılır. Aşama 1 tetkiki sırasında, denetlenenin kaynaklarının müsaitliği (örneğin; tetkik ekibi ile ilgilenebilecek kaç firma yetkilisi mevcut?) tetkik ekibi lideri tarafından değerlendirilmelidir. Eğer kaynaklar kısıtlı ise, bu durum TCS ofisini bilgilendirmek amacı ile Aşama 1 Tetkik Raporunda detaylı olarak belirtilir.

Aşama 1 tetkiki sırasında **Aşama 1 Tetkik Raporu** doldurulur. **Aşama 1 Tetkik Raporu**, Aşama 1 tetkik amaçlarının tamamını içerecek formatta oluşturulmuştur. Aşama 1 tetkiki ofiste ya da sahada gerçekleştirilmiş olabilir ancak **Aşama 1 Tetkik Raporunun** tüm bölümleri eksiksiz ve detay içerecek şekilde hazırlanmalıdır. Ofis tetkiki sırasında gerekli durumlarda firma ile de iletişime geçilerek bilgi talep edilebilir.

Aşama 2 tetkiki, Aşama 1 bulguları doğrultusunda planlanır. **Aşama 1 Tetkik Raporunun** detaylı olarak hazırlanmaması Aşama 2 tetkikinin etkin olarak planlanmamasına ve etkin bir tetkik gerçekleştirilmemesine neden olur. Tetkik yapılan firmaya özgü bilgilerin mutlaka tetkik raporuna kaydedilmesi gerekmektedir. Çünkü Aşama1 tetkik için tetkik notları hazırlanmadığından, merkez ofisteki karar alıcılar hazırlanan Aşama1 raporuna göre Aşama 2 kararı alabileceklerdir.

Aşama 1 Tetkik Raporu, Basvuru Formundaki bilgiler güncel mi? Sorusunu içermektedir. Kuruluşun başvuru formu ile beyan ettiği tüm bilgilerin (unvan, adres, çalışan sayısı, işveren, işveren vekili, yönetim temsilcisi vb) güncelliği ve doğruluğu kontrol edilmeli ve değişiklik var ise yanında açıklama olarak belirtilmelidir.

Aşama 1 tetkiki sırasında tespit edilen uygunsuzluklar, **FRM.S.179 Uygunsuzluk Formu** ile kayıt altına alınır. Aşama 2 tetkiki öncesinde uygunsuzluklar için yapılan kapatma kayıtları, tetkik ekibi tarafından değerlendirilir. Değerlendirme sonucu uygun ise Aşama 2 tetkik planlaması yapılır.

Mevzuat Gerekliliklerin Değerlendirilmelidir. Aşama 1 tetkikinde denetlenen standart kapsamındaki mevzuat gereklilikleri (atık alanlarının belirlenmesi, atık alanlarının uygunluğu, çevre izni gerekliliği vb) ve kuruluşun gereklilikleri karşılama durumu mutlaka değerlendirilmelidir ve tespit edilen uygunsuzluklar raporlanmalıdır. Aşama 1 tetkiki esnasında Tetkik ekibinin ilgili ISG mevzuat düzenlemeleri ile bir uygunsuzluk tespit etmesi halinde; öncelikle konuyu netleştirmek için üst yönetim ve İş Güvenliği Sorumlusu ile görüşülür. Görüşmeler neticesinde uygunsuzluk kanaatine varılması durumunda TCS Belgelendirme Planlama Sorumlusu, konu hakkında bilgilendirilir. Baş Denetçi tarafından firma üst yönetiminin de imzası alınarak tutanak tutulur. Tetkik yarıda kesilir. Tutanak, tetkik seti ile birlikte TCS Planlama Sorumlusuna teslim edilir. Aşama 1 tetkiki tekrarlanır.

Aşama 1 Tetkik Raporunu Doldururken Dikkat Edilmesi Gerekenler

- Tetkik Şekli işaretlenmelidir.
- Varsa; UYGULANABİLİR OLMAYAN MADDELER ve gerekçeleri yazılmalıdır.
- Kapsam Değişikliği gerekli ise, Tavsiye Edilen Kapsam bölümü doldurulmalıdır.
- Tetkik Ekibi Tavsiye Kararı kutucuğu işaretlenmelidir.
- Bulgular kısmı, Aşama 1 amaçlarını karşılayacak şekilde detaylı doldurulmalıdır. Bulgular doğrultusunda Aşama 2 planlaması yapılacaktır. Bulgu yazılması gerekmeyen alana, bulgu yazmama gerekçesi yazılmalıdır.
- A1 tetkiki esnasında, A2 tetkik planlamasında değişiklik yapılmasını gerektiren bir durum tespit edilmesi durumunda A1 Tetkik Raporu ile kayıt altına alınmalıdır ve TCS Belgelendirme Planlama Sorumlusu bilgilendirilmelidir.
- ISO 45001 Aşama 1 tetkiklerinde, başvuruda müşteri tarafından beyan edilen İşveren / İşveren Vekilinin doğrulanması için Aşama 1 Tetkik Raporunda tanımlanan alan mutlaka doldurulmalıdır.

ISO 45001 denetimleri için; başvuruda alınan işveren ve işveren vekili ile ilgili tanımlamanın uygunluğunun değerlendirilmesi	☐ Uygun ☐ Uygun Değil	Açıklayınız
---	---	-------------

- Baş Denetçi tarafından imzalanmış olmalıdır.

Aşama 1 Tetkik Raporunda Sık Karşılaşılan Hatalar/Eksikler

- İmza eksikleri
- Dikkatsizlik sonucu kutucukların işaretlenmemesi
- Bulguların detaylandırılmadan yazılması veya sadece tik atılması

5.5. Aşama 2 Tetkiki

Aşama 2 Tetkikinin Amaçları:

Aşama 2 tetkikinin amacı, müşterinin yönetim sisteminin etkinliği dâhil, uygulamayı değerlendirmektir. Aşama 2 tetkiki, müşterinin bütün sahalarında yapılmalıdır. Aşama 2 tetkiki en azından aşağıdaki hususları içermelidir:

- Uygulanabilir yönetim sistem standardı veya diğer hüküm ifade eden dokümanların şartlarına uygunluk hakkındaki bilgi ve kanıt,
- Temel performans hedefleri ve amaçlarına yönelik (uygulanabilir yönetim sistem standardı veya diğer hüküm ifade eden dokümanlardaki beklentilerle tutarlı) performansın izlenmesi, ölçülmesi, kayıt altına alınması ve gözden geçirilmesi,
- Müşterinin yönetim sistemi kabiliyeti ve uygulanabilir statüsel, düzenleyici ve yapısal şartların karşılanması ile ilgili performansı,
- Müşteri proseslerinin operasyonel kontrolü,
- İç tetkik ve yönetimin gözden geçirilmesi,
- Müşteri politikaları için yönetimin sorumluluğu.

Tetkik esnasında tespit edilen bulgular, her bir standart için ayrı ayrı oluşturulan Tetkik Notu dokümanı ile kayıt altına alınır. Bulgular, unutulmaması/yanlış hatırlanmaması için tespit edilir edilmez kayıt altına alınmalıdır. Tetkik esnasında tetkik amaçları, kapsamı ve kriterleri hakkında bilgi (Fonksiyonlar arasındaki arayüzler hakkında bilgi, faaliyetler ve süreçler) örnekleme yöntemi ile toplanır. Personelin farkındalığının etkin olarak tetkik edilmesi gerekir.

Örneğin: Dondurma üretimi yapan bir firmada;

- Üretim alanının tetkikini yaparken uygun örnekleme yapabilmek için; katkı maddelerinin hazırlanma süreci, depolama alanı, soyunma odası vb alanlar ve süreçler gözlemlenmelidir.
- Sertifika kapsamındaki tüm üretim ve dağıtım prosesleri ayrıntılı bir şekilde denetlenmelidir.
- PRP'lerin denetlenmesinde kullanılan tetkik zamanı ölçütlere göre ayrıntılı olarak belirlenmelidir.
- Kimyasalların MSDS'leri değerlendirilmelidir.
- Potansiyel olarak güvensiz ürünlerin taşınması detaylı olarak denetlenmelidir.
- Belirlenen kapsamın gıda güvenliği yönetim sisteminde gıda güvenliği üzerindeki potansiyel etkileri belirlemek için farklı türde ürünlerin satışı (örneğin, pirinç, turşu, bitkisel yağ) ayrıntılı olarak sorgulanmalıdır.

Tetkik süresi dışında da firma yetkilileri size süreçle ilgili çeşitli bilgiler verebilir. Tetkik esnasında, bu bilgilerin de doğrulanması gerekir.

Örneğin:

Firma yetkilisi size bu bilgiyi verir ise; "Bu bölgede sürekli elektrik kesintisi oluyor o nedenle büyük bir jeneratör aldık" ve tetkik sırasında da elektrik keserse MUTLAKA JENERATÖRÜ SORGULAYALIM!!

ISO 27001 tetkiki gerçekleştiriliyor ise Root genel kullanıcı adının sorgulanmaması, pentestin tüm sunucuları kapsamaması, risk işleme değerlendirmesi ve bunun gibi teknik konuların çok detaylı olarak incelenmesi ve bulguların tetkik notu ile kayıt altına alınması gerekmektedir.

Aşama 2 Tetkikinde Mevzuat Gerekliklerin Değerlendirilmesi

Tetkik sırasında TCS tetkik ekibi tarafından doğrudan toplanan ciddi kaza gibi olaylarla ilgili bilgiler veya Yetkili düzenleme makamının katılımını gerektiren ciddi bir düzenleme ihlali gibi müşterinin İSG belgelendirme gerekliklerini yerine getirme konusunda ciddi bir başarısızlık gösterdiği durumlarda tetkik ekibi bulgularını Aşama 2 Tetkik Raporunda kayıt altına almalıdır.

Aşama 2 tetkiki esnasında Tetkik ekibinin ilgili mevzuat düzenlemeleri ile bir uygunsuzluk tespit etmesi halinde; öncelikle konuyu netleştirmek için üst yönetim ve İş Güvenliği Sorumlusu ile görüşülür. Görüşmeler neticesinde uygunsuzluk kanaatine varılması durumunda TCS Belgelendirme Planlama Sorumlusu, konu hakkında bilgilendirilir. Baş Denetçi tarafından firma üst yönetiminin de imzası alınarak tutanak tutulur. Tetkik yarıda kesilir. Tutanak, tetkik seti ile birlikte TCS Planlama Sorumlusuna teslim edilir. Belgelendirme tetkiki ise firma için Aşama 2 Tetkikinin tekrarına karar verilir. Firmanın 6 ay içinde Aşama 2 Tetkikine girmesi gerekmektedir.

Belgeli müşteri ise TCS Belgelendirme, firmanın sertifikasını askıya alır. Gerekli düzenlemelerin tamamlanması için firmaya 1 ay süre verilir. 1 ay içinde düzenlemelerin tamamlanmaması durumunda sertifika iptal edilir.

Tetkik Notu hazırlarken dikkat edilmesi gerekenler;

1. Tetkik notu, belgelendirme kapsamında yer alan tüm faaliyetler ile ilgili bulgu içermelidir.
2. Tetkik notu, firma faaliyetleri ile ilgili karar alınabilmesi için yeterli derecede kapsam dahilindeki süreci tanımlayıcı olmalıdır. Belgelendirme kararının alınabilmesi için tetkik notunun yeterli ve uygun nitelikte objektif kanıt içermesi gerekmektedir. Tetkik notlarında doküman isimlerine atıf yapılması yeterli değildir. Doküman adının altına incelenen kayıtların yazılması gerekmektedir. Kayıtlar, ilgili standart maddesinin yanına dokümanın adı da belirtilerek yazılmalıdır.
 - ✓ 9001 için; önemli süreçlerden mutlaka örnekleme yapılmalı, izlenebilirlik ile ilgili örnek yazılmalı
 - ✓ 14001 için; önemli çevre boyutları, yaşam döngüsü, acil durum tatbikatı ile ilgili örnekleme yazılması
 - ✓ 27001 ve 27701 için; tetkik notu, EkA ve EkB notları detaylı olarak doldurulmalıdır.
3. Verilen örnekler kapsam dahilinde olmalı, firmanın faaliyet alanında yer alan ancak kapsamda tanımlı olmayan süreçler ile ilgili kayıtlar yazılmamalıdır. Firmaya özgün bir tetkik notunun hazırlanmamış olması, tetkik kararının alınmasına engeldir.
4. Tetkik notunda "Bakınız Doküman Kontrolü Prosedürü madde 5.3" şeklinde bir atıf yapılması durumunda ilgili dokümanın da tetkik notuna ek olarak TCS Belgelendirmeye iletilmesi gerekir.
5. Tetkik notunda, bir standart maddesi için yazılan bulgunun farklı bir standart maddesi için de geçerli olması durumunda "**xxxxx için bakınız madde xxx**" şeklinde tanımlama yapılabilir.
6. Tespit edilen Uygunsuzluk ya da gözlemler için, formun NC/OBS başlıklı sütununda U1-U2-U3 OBS1-OBS2-OBS3 ... şeklinde numaralandırma yapılması gerekmektedir.
7. Uygunsuzluk olduğunu düşündüğünüz her şeyi, Uygunsuzluk Formu ile kayıt altına almanız gerekmektedir. TCS Belgelendirme, uygunsuzluklarınızı değerlendirerek karar sürecini tamamlar. İyi niyetli olarak hareket ederek uygunsuzlukları göz ardı etmeniz ve Uygunsuzluk Formu doldurmamanız kabul edilemez.
8. Firmanın 2 farklı standart için tetkik notu dolduruluyor ise; tetkik notları o standartları özgü kayıtları içerecek şekilde her tetkik notu hazırlamak için gerekli olacaktır, aynı olmamalıdır.

Örneğin;

ISO 9001 Tetkik Notu

Madde 6.1: ISO 9001 ile ilgili riskler ve fırsatlar yazılmalıdır.

ISO 14001 Tetkik Notu

Madde 6.1: ISO 14001 ile ilgili riskler ve fırsatlar yazılmalıdır.

9. Denetlenen firmada denetlenen birden fazla alan (şube, geçici saha vb.) Varsa; alanları ve hangi alanda hangi bulguların yazıldığını belirtmelidir.
Örneğin:
ISO 14001 Tetkik Notu / Madde: 6.1.2
Merkez ofis
Kartuş, Toner vb.
Şube 1
Gürültü, Kartuş, Toner vb.
Geçici Saha 1
Hafriyat atığı vb.
10. Tetkik notları, Uygulanabilir Olmayan Maddelerin gerekçelerini içermelidir.
11. Mutlaka standardın tüm maddeleri sorgulanarak, tetkik gerçekleştirilen firmaya özgün bir tetkik notunun hazırlanması gerekmektedir. Standardın bazı maddelerinin sorgulanmamış olması ya da tetkik notlarının firmaya özgü olmaması kabul edilebilir bir durum değildir.
12. "Logo kullanımı" alanı doldurulmalıdır. Firmadaki mevcut logo kullanımının değerlendirilmesine dair tanımlama yazılmalıdır. Logo kullanımı yok ise de, firmada logo kullanımı yapılmadığı belirtilmelidir.
13. "Bir Önceki Tetkikteki Uygunlukların Değerlendirilmesi" alanı doldurulmalıdır.
14. Uygunluk olarak nitelendirilen bulguları, diğer bulgulardan ayırt etmek için farklı bir yöntemle tanımlamanız (daire içine almak, fosforlu kalemle çizmek, yıldız işareti koymak vb) uygunluğun Tetkik Sonu Değerlendirme Toplantısında görüşülmemesi ve uygunluğun raporlanmaması riskini ortadan kaldırmış olur.
15. Tetkik notu doldurulurken denetçiler şablon tetkik notu üzerinden ilerleyebilir ancak farklı firmaların tetkik notunda doküman numaralarının ve doküman isimlerinin birebir aynı olması kabul edilemez. Böyle bir durumda, doküman adı ve doküman numarasının aynı olduğu tespit edilen dokümanlar; tetkik raporu ile birlikte TCS Belgelendirmeye teslim edilmelidir.
16. Tetkik notunun yazılması esnasında yapılan yazım hatalarının düzeltiminde tıpeks, daktil kullanılmaz. Hata yapılan kısım üzerine iki çizgi çizilir.
17. Uygulanabilir olduğunda ilgili yasal şart veya standartlara refere edilmelidir.

Tetkik Notunda Sık Karşılaşılan Hatalar:

- Objektif kanıtların olmaması veya az olması
- Atıf yapılan dokümanların ekte bulunmaması
- Tetkik notlarında daha önceden yazılmış olan bir maddeye atıf yapılması fakat ilgili maddede istenilen cevapların bulunamaması
- "Logo kullanımı" alanının boş bırakılması
- "Bir Önceki Tetkikteki Uygunlukların Değerlendirilmesi" alanının boş bırakılması
- Farklı sahalarda tutulan notların belirtilmemiş olması

5.6. Gözetim Faaliyetleri

TCS Belgelendirme, gözetim faaliyetlerini, yönetim sisteminin kapsamında yer alan saha ve fonksiyonların temsilini düzenli aralıklarla, belgelendirilmiş müşteri ve yönetim sistemindeki değişiklikleri dikkate alarak gerçekleştirir.

Gözetim faaliyetleri, belgelendirilmiş müşterinin yönetim sisteminin, belgelendirmenin sağlandığı standardın belirlenmiş şartlarını sağlamanın sahada tetkikini içerir.

Diğer gözetim faaliyetleri aşağıdakileri içerebilir:

- a) Belgelendirme hususlarında, belgelendirme kuruluşunun belgelendirilmiş kuruluşa yönelttiği sorular,
- b) Belgelendirilmiş kuruluşun işlemlerinde belge ile ilgili ifadeler (örneğin, promosyon malzemeleri, internet sayfası),
- c) Belgelendirilmiş müşteriden dokümanite edilmiş bilgi verme istekleri (kağıt veya elektronik ortamda),
- d) Belgelendirilmiş müşterinin performansının izlenmesi için diğer araçlar.

Gözetim tetkikleri saha tetkikleridir, ancak bütün sistemin tetkikini gerekli kılmamaktadır ve diğer gözetim tetkikleriyle birlikte, TCS Belgelendirme'nin, yeniden belgelendirme tetkikleri arasında, belgelendirilmiş yönetim sisteminin şartlarının gerçekleştirilmesine ilişkin güvenin sürdürülmesini sağlayacak şekilde planlanır.

İlgili yönetim sistem standartları için gözetim tetkikleri en azından aşağıdakileri içermelidir:

- a) İç tetkikleri ve yönetimin gözden geçirilmesini,
- b) Bir önceki tetkik esnasında tanımlanan uygunluklar hakkında yapılan faaliyetlerin gözden geçirilmesini,
- c) Şikayetlerin ele alınmasını,
- d) Belgelendirilmiş müşterinin amaçlarının gerçekleştirilmesi ve ilgili yönetim sisteminin/sistemlerinin amaçları bakımından yönetim sisteminin etkinliğini,
- e) Sürekli iyileştirmeyi amaçlayan planlanmış faaliyetlerin gelişimini,
- f) Operasyonel kontrolün sürdürüldüğünü,
- g) Değişikliklerin gözden geçirilmesini,
- h) Markaya ve/veya belgelendirmeye yapılan diğer atıfları.

5.7. Uygunsuzlukların Tanımlanması ve Raporlanması

Baş Denetçinin sorumluluğu altında, kapanış toplantısı öncesinde tetkik ekibi bir değerlendirme toplantısı yapar. Tetkik sırasında toplanan bulgular ve diğer uygun bilgiler gözden geçirilir ve uygunsuzluklar belirlenir.

Aşama 1 tetkik bulguları; **FRM.S.42 Aşama 1 Tetkik Raporu** ve **FRM.S.179 Uygunsuzluk Formu** ile kayıt altına alınır. 1.Aşamada tespit edilen uygunsuzluklar için planlanan faaliyetler, 2.Aşama öncesinde tetkik ekibi tarafından doğrulanır. Uygunsuzlukların kapatılamamış ise Aşama 2 tetkikine geçilmez.

Aşama 2 tetkik bulguları; **FRM.S.33 Tetkik Raporu** ve **FRM.S.179 Uygunsuzluk Formu** ile kayıt altına alınır. Uygunsuzluklar için planlanan faaliyetlerin 15 gün içerisinde, planlanan faaliyetlerin gözden geçirilmesi için Tetkik Ekibine gönderilmesi gerekmektedir. Kapatma kayıtlarının 3 ay içerisinde Tetkik Ekibine gönderilmesi gerekmektedir. Kapatma kayıtlarının belirtilen süre içerisinde gönderilmemesi durumunda firmanın belgesi askıya alınır.

Uygunsuzluklar Nasıl Tanımlanır?

1. Standardın ilgili maddesine refere edilmelidir.
2. Uygunsuzluk türü, Uygunsuzluk Formunda net olarak tanımlanmalıdır. Uygunsuzluk türü, Uygunsuzluk Formunda tanımlanan şekilde Kapanış Toplantısı sırasında müşteriye bildirilmelidir. Örneğin; formda minör olarak tanımlanan uygunsuzluk, kapanış toplantısı sırasında majör olarak bildirilmemelidir.
3. Uygunsuzluklar (majör/minör) gözlem olarak tanımlanmamalıdır.
4. Var ise takip tetkiki gerekliliği işaretlenmelidir.
5. Uygunsuzluklar anlaşılır olarak tanımlanmalı ve varsa ilgili doküman ya da kayıda atıf yapılarak tartışmaya mahal vermeyecek şekilde yazılmalıdır. Doküman ya da kaydın tarihi ve içeriğine dair kısa notlar alınmalıdır sadece doküman no ve doküman numarasının yazılması yeterli değildir.
6. Uygunsuzlukları destekleyen objektif deliller mutlaka uygunsuzluğun içinde belirtilmelidir.
Örneğin;
Yanlış: İç tetkikin yapıldığına dair soruların mevcut olmadığı görülmüştür.
Doğru: 21.07.2017 tarihli iç tetkikin yapıldığına dair soruların mevcut olmadığı görülmüştür.
Yanlış: Üç teklifin imzasız olduğu görülmüştür
Yanlış: Muayene deney raporlarının iyi doldurulmadığı ve tutulmadığı görülmüştür.
Yanlış: Bazı kontrollü dokümanlar olması gereken yerlerinde olmadığı görülmüştür.
Yanlış: Bazı durumlarda tedarikçi değerlendirilmesinin yapılmadığı görülmüştür
Yanlış: Bazı dokümanların referans numarasının olmadığı görülmüştür.
Yanlış: Düzeltici faaliyetlerin takip edilmesi gerekir.
Yanlış: Satınalma formunun kullanılmadığı görülmüştür.
8. Uygunsuzluğun tespit edildiği doküman adı /yer adı mutlaka uygunsuzluğun içinde belirtilmelidir.
9. Uygunsuzluk formunda kök nedenin açık yazılması konusunda tetkik ekibi tarafından müşteri uyarılarak kontrol edilmelidir. Kök neden analizi, uygunsuzluğun gerçek nedenini belirtmelidir. Düzetme ve Düzeltici faaliyetler, kök nedene uygun olarak yazılmalıdır.
10. Eğer dokümantasyonda tanımlanan uygulama/yasal gereklilik ile mevcut uygulama arasında farklılık var ise, uygunsuzluk olarak tanımlanır.
Örneğin;
Ürün tanımında ürünün raf ömrü 6 ay olarak; ürün ambalajı üzerinde üretim tarihinden itibaren bir yıl olarak tanımlanmış ise, bu uygunsuzluk olarak rapor edilmelidir.
11. Şu kadar minör bir majör (örnek 7 minör = 1 majör) eder diye herhangi bir standard / kural yoktur.
12. Aynı prosede örn: üretim prosesinde birkaç tane uygunsuzluk (minör) var ise tek uygunsuzluk olarak (majör) tanımlanarak yazılabilir.
13. Uygunsuzluk, müşterinin anlayacağı dilde tanımlanmalıdır. Uygunsuzluklarla ilgili muhakkak müşteri teyidi alınmalıdır.
14. Uygunsuzluk tanımlamasında tavsiye veya öneri niteliğinde kelimeler kullanılmamalıdır.
15. Tetkikin kapanış toplantısı tamamlandıktan ve uygunsuzluklar müşteri tarafından imzalandıktan sonra da tetkik ekibi tarafından uygunsuzluk yazılabilir. Uygunsuzluğu tespit eden denetçi, Uygunsuzluk Formunu Baş Denetçiye iletir. Baş Denetçi firma ile iletişime geçer ve uygunsuzluk için firmadan onay alır. Onay alınan yeni uygunsuzluk, Tetkik Raporunda da tanımlanır.
16. Uygunsuzlukların yazılması esnasında yapılan yazım hatalarının düzeltiminde tipeks, dakstil kullanılmaz. Hata yapılan kısım üzerine iki çizgi çizilir.
17. Aynı amaçla hazırlanan ve verilerinin birbiri ile uyumlu olması gereken kayıtlarda farklılık var ise; uygunsuzluk yazılmalıdır. Örneğin; İç Tetkik Planı ile İç Tetkik Soru Listesinde sorumluluklar açısından çelişki olması. İç Tetkik Planında tanımlanan departman sorumlusu ise; İç Tetkik Soru Listesinde yazılan departman sorumlusunun farklı olması uygunsuzluk olarak tanımlanmalıdır.
18. Üretim alanında plastik atık bidonlarında kağıt, plastik vb. karışık atıkların bulunması ve mevcut risk analizlerinde tespit edilen risklerle ilgili olarak gerçekleşen faaliyetler sonrasında risklerin tekrar değerlendirilmemiş olması uygunsuzluk olarak değerlendirilmelidir.

Minör Uygunsuzluk ile Majör Uygunsuzluk Arasındaki Fark Nedir?

Major Uygunsuzluk:

Objektif kanıtlara dayanarak, yürürlükteki standardın gereklerine uyulmaması veya uygulanması ve / veya sürdürülmesi hususunda önemli bir başarısızlık durumu (Yani, standardın bir maddesinin dökümanite edilmemesi ya da uygulanmaması) ya da Yönetim Sisteminin müşterinin belirtilen politika ve hedeflerini gerçekleştirme kabiliyeti konusunda önemli şüpheler uyandırması durumudur.

Majör uygunsuzluk cümle yapısı:

*Bir faaliyetin hiç yapılmadığını

*Bir dokümanın hiç olmadığını

tanımlayacak şekilde net ifadeler kullanılarak oluşturulmalıdır.

Minor Uygunsuzluk:

Bir yönetim sistemi zayıflığını ya da ele alınmazsa önemli bir uygunsuzluğa neden olabilecek küçük bir sorunu temsil eder. Potansiyel iyileştirme için her küçük uyumsuzluk dikkate alınmalı ve düzeltici eylem programına dahil edilmesine yönelik sistem zayıflıkları araştırılmalıdır.

Minör uygunsuzluk cümle yapısı:

*Bir faaliyetin bir kısmının yapılmadığını,

*Bir dokümanın hazırlandığını ancak içeriğinde bazı eksikler olduğunu

tanımlayacak şekilde net ifadeler kullanılarak oluşturulmalıdır.

5.8. Kapanış Toplantısının Yapılması

Kapanış Toplantısında **Toplantı Tutanağı** kullanılır. Toplantı Tutanağı Formunda tanımlı tüm maddelerin toplantıda görüşülmesi, hiçbir maddenin atlanmaması gerekmektedir. Formun, tüm tetkik ekibi ve firma katılımcıları tarafından imzalanması gerekir.

Tetkik ekibi, ISO 45001 tetkiki kapanış toplantısına zorunlu IAF MD22:2018 dokümanı gereği iş sağlığı ve güvenliğinden yasal olarak sorumlu olan yönetimi, çalışanların sağlığını izlemekten sorumlu personeli ve iş sağlığı ve güvenliğinden sorumlu olan çalışanları davet edilmelidir.

Bu kişilerin kapanış toplantısına katılmamaları durumunda TUTANAK oluşturulmalı ve katılmama gerekçesi, firma yetkilisinin de imzası ile kayıt altına alınmalıdır. İşveren ve/veya işveren vekilinin toplantıya katılması, İSG Yönetim sisteminin işleyişindeki eksikleri görmesi açısından çok önemlidir.

6. SAHA DENETİM SONRASI AŞAMALAR**6.1. Doldurulan Tetkik Setinin TCS Belgelendirmeye Gönderilmesi**

Tetkik seti eksiksiz olarak doldurulmalı ve tetkik tarihi itibarı ile en geç 5 işgünü içinde TCS Belgelendirme'ye iletilmelidir. Eğer 5 iş günü içerisinde rapor gönderilmezse Sistem Belgelendirme Müdürü tarafından Başdenetçi ikaz edilerek raporun sonraki 5 iş günü içerisinde gelmesi sağlanır.

6.2. Tetkik Raporunun Hazırlanması ve Firmaya Gönderilmesi

Tetkik bittikten sonra tetkik ekibi üyeleri notlarını Baş Denetçiye teslim eder. Baş Denetçi, **FRM.S.33 Tetkik Raporunu** doldurur. Raporlama tarihi, Tetkik Raporuna yazılmalıdır. Sonrasında bir kopyası firmaya gönderilir.

6.3. Takip Tetkikinin Gerçekleştirilmesi (gerekli ise)

Tetkik sırasında yazılan uygunsuzlukların takip tetkiki ile doğrulanmasına karar verilir ise; Planlama Sorumlusu baş denetçiden de görüş alınarak takip tetkiki için gerekli süreyi belirler.

6.4. Denetim Setinin Doldurulması

Denetim seti aşağıdaki formlardan oluşur.

1. Denetim Ekibi Atama Formu
2. Tetkik Planı
3. Toplantı Tutanağı
4. Denetim Notu (denetim standardı için)
5. Tetkik Raporu
6. Uygunsuzluk Formu ve Uygunsuzluk Kapatma Kayıtları

Denetim setindeki formlar doldurulurken, formlarda tanımlı tüm alanların doldurulması, değerlendirme dışı bir alan ise – işareti ile belirtilmesi gerekmektedir.

Denetim setindeki formlarda imza/tarih alanları mutlaka doldurulmalıdır.

Bu raporun aşağıda tanımlanan tüm soruları eksiksiz ve detaylı olarak cevaplanmalıdır. Kısa ve tek kelimelerle cevap verilmemeli, detaylı bir şekilde açıklama yazılmalıdır.

1. Varsa; UYGULANABİLİR OLMAYAN MADDELER ve gerekçeleri yazılmalıdır.

2. Kapsam Değişikliği gerekli ise, Tavsiye Edilen Kapsam bölümü doldurulmalıdır.
3. Uygunsuzluk sayısı, minör/majör ayrımı yapılarak yazılmalıdır.
4. Tetkik Ekibi Tavsiye Kararı kutucuğu işaretlenmelidir.
5. Raporda yer alan sorulara eksiksiz ve detaylı cevap yazılmalıdır.
6. Tetkik planında herhangi bir sapma oldu ise nedenleri belirtilir.
7. Var ise; tetkik programını etkileyebilecek önemli durumlar belirtilir.
8. Tetkik ekibinin bir sonraki tetkik için önerileri yazılır.
9. Var ise; en son tetkikten beri meydana gelen ve kuruluşun yönetim sistemini etkileyen önemli değişiklikler yazılır.
10. Var ise, tetkik sırasında çözümlenemeyen konular yazılır.
11. Belgelendirme tetkiki sonrası gerçekleştirilen tüm tetkiklerde, bir önceki tetkikte tespit edilen uygunsuzlukların kapatma kayıtları gözden geçirilerek etkinliği değerlendirilmelidir. Değerlendirme sonucu Aşama 2 Tetkik Raporu ile kayıt altına alınmalıdır. Bir önceki tetkikte tespit edilen uygunsuzluk yok ise; önceki tetkikte uygunsuzluk tespit edilmemiştir ifadesi ile tanımlama yapılmalıdır.
12. Yönetim sisteminin uygulanabilir şartlar ve beklenen çıktıları karşılama yeteneği değerlendirilir.
13. Önceki belgelendirme döngüsünün değerlendirilmesi (Bu bölüm sadece yeniden belgelendirme tetkiklerinde doldurulacak.)
Yeniden Belgelendirme Tetkiklerinde; önceki gözetim tetkik raporları da değerlendirilir. Değerlendirme sonucu bulgular; **ÖNCEKİ BELGELENDİRME DÖNGÜSÜNÜN DEĞERLENDİRİLMESİ** bölümüne yazılır. Tekrarlayan uygunsuzluklar var ise; bu uygunsuzlukların bir sonraki tetkik esnasında daha detaylı incelenmesine dair açıklama; eğer olumsuz bir tespit yok ise gözetim raporlarının değerlendirildiğine dair açıklama yazılmalıdır.
14. İç tetkik prosesinin uygunluğu ve etkinliği değerlendirilir.
Son iç tetkikin tarihi ve bu tetkikin etkin olarak gerçekleştirildiğini gösteren kanıtlar not alınacak.
15. Yönetim gözden geçirme prosesinin uygunluğu ve etkinliği değerlendirilir.
Son Yönetim Gözden Geçirme toplantısı tarihi ve bu toplantının etkin olarak gerçekleştirildiğini gösteren kanıtlar not alınmalıdır.
16. Eğer iç tetkik prosesi ya da yönetim gözden geçirme prosesi ile ilgili bir uygunsuzluk tespit edilir ise bu uygunsuzluk tetkik raporunun ilgili bölümünde tanımlanmalıdır. (İç tetkik prosesinin uygunluğu ve etkinliği - yönetim gözden geçirme prosesinin uygunluğu ve etkinliği)
17. Tetkik Raporunun "DAHA ÖNCE DEN BELİRLenen UYGUNSUZLUKLARLA İLGİLİ DÜZELTİCİ FAALİYETLERİN ETKİNLİĞİNİ DOĞRULAYINIZ." Maddesinde; bir önceki tetkikte yazılan ancak kapatılamadığı için tekrar açılan uygunsuzluklar, uygunsuzluk numarası da belirtilerek tanımlanmalıdır.
18. Gözlemler bölümüne ileride uygunsuzluk yaratabileceği düşünülen konular yazılmalıdır. Gözlemler, uygunsuzluk izlenimi oluşturacak şekilde tanımlanmamalıdır.
19. Uygunsuzluklar (majör/minör), gözlem olarak tanımlanmamalıdır.
20. Müşteri tarafından anlaşılabilir bir dilde hazırlanmalıdır.
21. Fırsatların iyileştirilmesine dair açıklamalar, tavsiye veya öneri niteliğinde kelimeler içermemelidir.
22. Tetkik Raporunun yazılması esnasında yapılan yazım hatalarının düzeltiminde tipek, daktil kullanılmaz. Hata yapılan kısım üzerine iki çizgi çizilir.
23. Tetkik raporunun; açık, net ve gerçekçi olduğundan emin olunmalıdır.
24. Tetkik raporunun üzerine sadece tik atılması ya da ok yazılması kabul edilebilir bir durum değildir.
25. Raporda müşteri imzası olmalıdır.

6.5. Uygunsuzlukların Kapatılması ve TCS Belgelendirmeye Gönderilmesi

Uygunsuzluklar için kapatma süresi majör ve minör uygunsuzluklar için **3 aydır**. Firmanın tetkik tarihi itibarı ile en geç 15 gün içerisinde kapatma planlarını Baş Denetçiye göndermesi gerekmektedir. Yeniden belgelendirme tetkiki gerçekleştiriliyorsa; yeniden belgelendirme kararının belge geçerlilik süresi dolmadan alınması gerektiği, kararın bu süre içerisinde alınamamış olması durumunda belgenin iptal edileceği bilgisi paylaşılmalıdır.

6.6. Belgelendirme Komitesi Tarafından Tetkik Setinin İncelenmesi Belgelendirme Kararının Alınması

Belge Kararı, Belgelendirme Müdürü tarafından alınır ancak bazı durumlarda Tetkik Ekibi üyeleri de komite üyesi karar aşamasında görevlendirilir.

TCS Belgelendirme Komitesi, **FRM.S.75 Belgelendirme Karar Formunu** kullanarak belge kararı alır.

Belgelendirme Karar Formunu Doldururken Dikkat Edilmesi Gerekenler;

- Karar tarihi mutlaka doldurulmalıdır.
- Karar formunda bulunan kontrol kriterlerinin firmanın dosyası incelenerek doldurulması gerekmektedir.
- Değerlendirilen kriterlerin yanında bulunan tikler işaretlenmeli, bulgu kısmına not edilmelidir.
- Komite üyesinin değerlendirme notları tam olmalıdır.
- İmzalar tam olmalıdır.
- Karar bölümünde firmanın tetkik türü ve tetkikin sonucuna göre tik işaretlenmelidir.
- Varsa karara ek açıklama yazılmalıdır.
- Değerlendirilen kriterlerin yanında bulunan tikler işaretlenmelidir.
- Tetkik notları firma kapsamına uygun olarak hazırlanmış mı?
- Uygunsuzluklar, anlaşılır ve eksiksiz doldurulmuş mu?
- Tetkik raporu, özet açıklama içeriyor mu?

FRM.S.33 Tetkik Raporu ve **Tetkik Notları** detaylı olarak hazırlanmamış olması ve karar alınması için yeterli objektif kanıt içermemesi/firmanın prosesleri ile ilgili olmayan objektif kanıtlar içermesi durumunda belge kararı alınamaz ve tarafınıza geri

bildirim yapılır. Tetkik Notunun denetçiye geribildirim yazılır. Aynı konuda üst üste 2 geribildirim yazılması durumunda denetçiye yarı ücret ödemesi yapılır.

7. EK BİLGİLER

7.1. Belgelendirme Kapsamı Nasıl Yazılmalı

Belgelendirme Kapsamı, belge üzerine yazılacak olan kapsamdır. Sizden beklentimiz;

1. Firmanın ana faaliyeti neyse o kapsamda belirtilir. Kapsam ne çok genel ne de çok özel (ürün belgelendirme gibi) yazılmaz.
2. Firma tasarım ve geliştirmeyi haklı gerekçelerle hariç tutmuşsa, kapsamda tasarımdan bahsedilemez.
3. Firma üretim yapmıyor, ürettiriyorsa üretim kapsamının tamamı veya bir kısmı için olabilir, (fasona verme veya taşıeron kullanma gibi) kapsamda; temini (procurement), fason imalatı gibi kavramlar kullanılır.
4. Satış veya satın alması genel merkez tarafından yürütülen firmalarda kesinlikle satış veya satın alma maddeleri hariç tutulamaz. Her ne kadar bu faaliyetler genel merkez tarafından yürütülse de, merkezle işletme (firma) arasında bilgi transferi (satın alma istekleri, giriş kontrol, tedarikçi değerlendirme sonuçları, müşteri istekleri, müşteri geri beslemeleri, satış sonrası hizmetler v.s. gibi)
5. Hizmet faaliyetlerinde bulunan firmalarda yaptığı işi yansıtacak şekilde belge düzenlenir. Tasarım varsa yukarıda belirtildiği şekilde kapsama yazılır.

Örneğin:

*Cep telefonu satış ve servisi, Gümrük müşavirliği hizmetlerinin sunumu, İnşaat projelerinin tasarımı, Donmuş gıda ürünlerinin depolanması ve satışı gibi.

*Kümes hayvanı eti doğrama, kümes hayvanı eti ve kümes hayvanı eti ürünleri satışı" yapan bir firmanın kapsamı, "kümes hayvanları eti üretimi ve satışı" olarak tanımlanamaz. Bu şekilde tanımlama yapılması yanlış anlamalara yol açar.

*"Lokum Üretimi" yapan bir firmanın kapsamı "Lokum Üretimi ve Satışı" olarak yazılamaz.

6. ISO 9001 ve ISO 14001 belgelendirme talebinde bulunan firmalar, faaliyet gösterdikleri tüm alanları Belgelendirme Kapsamında belirtmek zorunda değildir. Faaliyetlerinin sadece bir kısmı için belge talep edebilirler.

7.2. Belgelendirme Kapsamı Nasıl Doğrulanmalı

Firmalar, Başvuru Formunda belge talep ettikleri kapsamı belirtir.

Örneğin: Asansör İmalatı, Montajı ve Revizyonu

Planlama Sorumlusu, resmi evrakları, firmanın web sitesini inceler gerekirse görüş alır ve kapsamı düzenler.

Örneğin: Asansör İmalatı ve Montajı

Aşama Ancak sizin tetkik sırasında mutlaka tanımlanan kapsamın uygunluğunu değerlendirmeniz gerekmektedir. Tetkiki sırasında kapsamda tanımlanan ancak uygulamasını görmediğiniz ifadeleri çıkarmanız gerekir.

Örneğin: Asansör Montajı

Belgelendirme Tetkiklerinde kapsamın doğrulanması;

Düzeltilme yapmanız durumunda, düzeltilmiş kapsamı Aşama 1 Tetkik Raporunda tanımlamanız gerekmektedir.

BELGE KAPSAMI	TAVSİYE EDİLEN BELGE KAPSAMI

Sizin tavsiye ettiğiniz kapsam, TCS Planlama Sorumlusu tarafından değerlendirilir ve gerekirse sizinle iletişime geçilir. Bir sonraki tetkik netleştirilen kapsama göre planlanır. Bu nedenle Aşama 1 tetkikleri, kapsamın doğrulanması için en önemli adımdır. Aşama 1 tetkikinde kapsamın net tanımlanamaması, sonraki tetkiklerin hatalı planlanmasına neden olabilir.

TAVSİYE EDİLEN BELGE KAPSAMININ DOĞRULANMASI (TCS Planlama Sorumlusu tarafından doldurulacak.)	☐ UYGUN	☐ UYGUN DEĞİL
	Uygun değil ise BD ile iletişime geçiniz.	

Belgelendirme Tetkiki dışındaki tetkiklerde kapsamın doğrulanması;

Düzeltilme yapmanız durumunda, düzeltilmiş kapsamı Aşama 1 Tetkik Raporunda tanımlamanız gerekmektedir. Tetkik esnasında mevcut uygulamalar ile sette tanımlanan kapsamın farklı olduğunu tespit etmeniz halinde mutlaka TCS Belgelendirme ile iletişime geçiniz. Kapsam farklı tetkik ekibinin oluşturulmasını ve tetkikin durdurulmasını gerektirebilir.

BELGE KAPSAMI	TAVSİYE EDİLEN BELGE KAPSAMI

7.3. Çapraz ve Derinlemesine Tetkik

Çapraz Tetkik gerçekleştirmeniz gerekmektedir. Çapraz tetkikin en çok uygulaması tetkik sırasında olumlu ya da olumsuz belirlenen tespitlerin bir başka birimde sorgulanması şeklindedir.

Çapraz tetkik farklı yöntemler ile yapılabilir. Bazıları;

Soru listesi üzerinde notlar alma,
Hazırlanmış dokümantasyon sistemi üzerinden,
Uygulamaların değerlendirilmesi üzerinden,

Örneğin:

Doküman dağıtımını incelerken, dağıtım formlarından bir pozisyon ya da isim belirleyip, daha sonra o birime gidildiğinde ki bu aynı denetçi de olabilir, tetkik ekibinden farklı bir denetçi de olabilir, belirlenen birim ya da isme dağıtıldığı belirtilen dokümanların gerçekte o birimde ya da yetkililerinde olup olmadığını değerlendirebiliriz.

Örneğin

Üretim prosesini denetliyorsunuz, üretimde karşılaştığınız ya da tetkik sırasında sorular yönelttiğiniz kişinin isimlerini, görevlerini not edirsiniz. Daha sonra üst yönetimi değerlendirirken o isme ait bir görev tanımı hazırlanmış mı? Belirttiğiniz pozisyon organizasyon şemasında geçiyor mu bakarsınız. Ya da İnsan Kaynakları / Eğitim proseslerinde tetkik yaparken bu kişinin eğitim kayıtlarında aldığı eğitimlerle ilgili bir doğrulama yaparsınız.

Örneğin

Satınalma biriminin dışarıdan temin ettiği ürünlerle ilgili olsun. Tedarikçinizden gelen hammadde, yarı mamul vb. şeklinde olan ürünlerin Satınalma siparişlerin geçip geçmediğini, ya da ürünü gönderen tedarikçinin Onalı Tedarikçi Listesinde olup olmadığına bakabilirsiniz. Ayrıca bu ürünün doğrulanması adına, Ürünün ölçülmesi ve kontrol edilmesi maddesine uygun hareket edilip edilmediğine yine teyit edilmiş olur.

7.4. Müşterinin Süreçlerinin Operasyonel Kontrolünü Denetlerken Nelere Dikkat Edilmelidir?

Tetkik Ekibi, önemli unsurlar/riskler/hedeflere odaklanarak proses bazlı bir tetkik gerçekleştirilmelidir. Tetkikte kullanılan yöntemler mülakat, faaliyetlerin gözlemlenmesi ve dokümanlarla kayıtların gözden geçirilmesi olmalıdır.

Kuruluş; uygun anahtar performans göstergelerinin, hedeflerin oluşturulduğunu ve bunlarla birlikte başarıları doğrultusunda takip ettiği gelişmeyi izlediğini göstermelidir.

Her bir proses için tetkik standardının gerekliliklerine uygun olarak hazırlanan yönetim sistemi dokümantasyonunun uygulanabilirliği, sürdürülebilirliğini göstermelidir.

Her bir proseste sisteminin uygulanması ve sürekliliğini destekleyen yeterli bir altyapı sağlanmış olmalıdır.

Kuruluş, kurmuş olduğu yönetim sisteminin proseslerin hedeflerine ulaşmasını sağlayacak yeterlilikte olduğunu göstermelidir.

7.5. Dış Kaynaklı Prosesleri Denetlerken Nelere Dikkat Edilmelidir?

Dış kaynaklı prosesler, Kuruluş tarafından Başvuru Formunda tanımlanır. Aşama 1 tetkikinde dış kaynaklı prosesler doğrulanır. Tüm tetkiklerde, dış kaynaklı proseslerin değerlendirilmesi, dışarıya yaptırılan prosesler için kayıtlar kontrol edilmeli ve Denetim Notu ile kayıt altına alınmalıdır.

7.6. Müşterinin Yönetim Sistemi Yeteneğini Denetlerken Nelere Dikkat Edilmelidir?

Yönetim sistemi dokümantasyonu tetkik standardının gerekliliklerine uygunluğu göstermeli ve yönetim sisteminin uygulanması ve sürekliliğini destekleyen yeterli bir yapı sağlanmış olmalıdır.

Kuruluş, kurmuş olduğu yönetim sisteminin etkin bir şekilde uygulandığını, sürdürüldüğünü / geliştirildiğini ve politika hedeflerine ulaşmasını sağlayacak yeterlilikte olduğunu göstermelidir.

İç tetkik programı tam olarak uygulanmış olup; yönetim sisteminin sürdürülmesi ve geliştirilmesi için etkin bir araç olduğunu göstermelidir.

Yönetimin gözden geçirmesi prosesinin kapasitesinin; yönetim sisteminin uygunluğunun, yeterliliğinin ve etkinliğinin sürekliliğini güvence altına alacak yeterlilikte olduğunu göstermelidir.

Tetkik prosesinin tamamında, yönetim sisteminin tetkik standardı gerekliliklerine bütünüyle uygun olduğu gösterilmelidir.

Logp kullanımını etkin bir şekilde kontrol edilmelidir.

7.7. Geçerli Yasal ve Düzenleyici Şartların Yerine Getirilmesine İlişkin Müşterinin Performansını Denetlerken Nelere Dikkat Edilmelidir?

ISO 14001 Çevre Yönetim Sistemi ve ISO 22000 Gıda Güvenliği Yönetim Sistemi gibi yönetim sistemlerinde kuruluşların uygulamakla mükellef olduğu yasal ve düzenleyici şartlar her bir sektör için ayrı ayrı yayınlanmıştır. Kuruluşun öncelikle bu yasal ve düzenleyici şartların neler olduğunu bilmesi, faaliyetleri göre belirlemesi gerekmektedir. Yönetim sistemleri açısından da söz konusu yasal ve düzenleyici şartların dış kaynaklı dokümanlar olarak ele alınması doğru olacaktır.

ISO 14001 Çevre Yönetim Sistemi ile ilgili yasal ve düzenleyici şartlardan önce genel olarak aşağıdaki belgeler kontrol edilmelidir.

- Çed belgesi
- Çevre izin belgesi
- Endüstriyel atık yönetim planı onayı
- Atık beyanları (tehlikeli, tehlikesiz atıklar)
- Atık su görüş yazısı
- Bekra beyanı

Bununla birlikte her bir yasal zorunluluğun gerekliliklerine göre firma faaliyetleri kontrol edilmelidir. Üretim akış şemasına uygun olarak, hammadde, yardımcı malzeme, katkı maddeleri ve boyar malzeme vb. ürünlerin temininde gözetilecek yasal ve düzenleyici şartlardan başlayarak, üretim sırasında ve üretim sonrasında uygulamakla mükellef olunan şartlar kontrol edilmeli. Sektörel olarak yasal şartların uygulanabilirliği değerlendirilmelidir. Bu durum her bir sektöre göre değişmekte olup, denetçinin sektör bilgisi bu konuda öne çıkmaktadır.

7.8. Tetkik Sırasında Olağan Dışı Durumlar

Tetkik Sırasında Elektrik Kesintisi Olması

Tetkik sırasında elektrik kesintisi olması durumunda firmada jeneratör olup olmadığı sorgulanır.

Firmada Jeneratör Yok ise;

Mevcut basılı dokümanlar, kayıtlar üzerinden tetkike devam edilir.

Gerekirse, Tetkik Ekibi Lideri tarafından Tetkik Planında, proseslerin inceleneceği saatler yeniden düzenlenir.

Eğer tüm dokümantasyon ve kayıtlar elektronik sistem üzerinde ve elektriklerin geleceği saat (yetkili kurumdan bilgi talep edilir) tetkikin tamamlanmasını sıkıntıya sokabilecek ise TCS Belgelendirmeye bilgi verilir. Tetkik yarıda kesilir ve tetkikin kalan kısmı bir sonraki tarihe planlanır.

Firmada Jeneratör Var ise;

Jeneratör devreye alındıktan sonra tetkike devam edilir. Jeneratör devreye girmez ise; nedeni sorgulanır ve "Firmada Jeneratör Yok İse" maddesindeki uygulama yapılır.

7.9. Tetkik Faaliyeti Öncesinde Ortaya Çıkabilecek sorunlar

Tetkik faaliyeti öncesinde (Ölüm, Hastalık, Yol Durumu, Denetçiden Kaynaklı v.b sorunlar) In ortaya çıkması durumunda Planlama Sorumlusu Tarafından firmaya ve varsa takım arkadaşına (diğer denetçi) bilgilendirme yapılır. Eğer takım arkadaşının kodu firmanın kodu ile uyumluysa planda değişiklik yapıp tetkikin gerçekleşmesi sağlanır. Eger kod tutmuyorsa Kodu tutan bir denetçinin ataması yapıp Tetkik Ekibi Bildirim Formu ile firmaya bilgilendirme yapılır.

Bu ve benzeri bir durumda izlenecek diğer yol tetkikin ertelenmesidir. Firmayla teyitleş ilerek tetkik ertelenir.

Böyle bir çözüm yolu izlenirken firmaya mağdur etmemek esas alınır; eğer bu durum firmayı mağduriyete sokacaksa tetkik ertelenmez mutlaka o gün tetkikin yapılması sağlanır.

7.10. Tetkik Sırasında Ortaya Çıkabilecek sorunlar

7.10.1. Tetkik Faaliyeti Sırasında Denetçi İle Firma Arasında Çıkan Anlaşmazlıklar

Tetkik ekibi ile firma yetkilileri arasında çıkabilecek anlaşmazlık, sorun karşısında (Firmanın denetçiyi istememesi, denetçinin objektif delillerle ispatladığı bulgular hakkında münakaşaya girmesi, v.b) denetçinin o anda soruna yönelik çözüm üretmesi gerekmektedir. Eğer denetçinin çözemeyeceği bir sorun ise TCS Belgelendirme Ofisi bilgilendirilerek çözüm yolu aranır. Bu tarz durumlarda denetçinin tetkiki ke45rakmaması gerekmektedir. Eğer firma, TCS Belgelendirmeye tetkikin bitmesi yönünde bir bilgi verirse tetkike son verilir.

Böyle bir durumda TCS Belgelendirme sorun kok nedenini araştırıp tekrarlanmaması için gerekli önlemleri alır. Bununla ilgili düzeltici faaliyet başlatılır.

7.10.2. Açılış Toplantısı Sırasında Teyitleşilen Tetkik Planına, Firmadan Kaynaklı Nedenler ile Uyulamaması

Firma üst yönetimi ile görüşme talep edilir. Plana uyulamaması durumunda tetkikin iptal edilebileceği bilgisi paylaşılır.

7.10.3. Açılış Toplantısı Sırasında Teyitleşilen Tetkik Planına, TCS Tetkik Ekibinden Kaynaklı Nedenler ile Uyulamaması

Baş Denetçi, tetkik ekibi ile istişae eder. Gerekirse firma yetkilisini de bilgilendirerek Tetkik Planında değişiklik yapar.

7.10.4. Tetkik Esnasında Planlamada Değişiklik Yapılmasını Gerektiren Değişiklikler Oluşması

➤ PROJE ADRESİNİN DEĞİŞMESİ

Proje adresinin değişmesi durumunda, Baş Denetçi vakit geçirmeden TCS Belgelendirme Planlama Sorumlusu ile iletişime geçer. Proje sahasının adresini ve firmaya uzaklığını bildirir.

Planlama Sorumlusu, proje sahasına ulaşım için gereken ek süreyi ilave ederek tetkikin bitiş saatini yeniden belirler. Baş Tetkikçi, elindeki tetkik planında gerekli düzeltmeyi yapar. (on-site tetkik süresine ekleme yapılmaz, verilen süre ek süredir.)

➤ FİRMA İÇİN BELİRLENEN EA KODU/KATEGORİ/TEKNİK ALAN/TEKNİK ALAN KVYS ve TEKNOLOJİK ALAN BİLGİSİNİN HATALI YA DA EKSİK TESPİT EDİLMİŞ OLMASI

Tetkik ekibi, firmanın belgelendirme kapsamını karşılayacak şekilde oluşturulur. Tetkik esnasında, firmanın Belgelendirme kapsamının belirtilenden farklı olduğu tespit edilir ise; Baş Denetçi vakit geçirmeden TCS Belgelendirme Planlama Sorumlusu ile iletişime geçer. Belgelendirme kapsamına göre yeniden kodlar belirlenir ve tetkik ekibinin kodlara uygunluğu kontrol edilir.

Tetkik ekibi uygun ise;

Planlama Sorumlusu, tetkik setini günceller ve Baş Tetkikçiye iletir. Tetkike, yeni tetkik seti ile devam edilir.

Tetkik ekibi uygun değilse;

Planlama Sorumlusu firma yetkilisi ile iletişime geçer ve eksik kalan kod için ek tetkik gerçekleştirileceği bilgisini paylaşır. Firma onay verir ise; Planlama Sorumlusu, tetkik setini günceller ve Baş Tetkikçiye iletir.

Tetkike, yeni tetkik seti ile devam edilir. Tetkik ekibinde eksik kalan kod için; ek tetkik günü planlanır.

Firma ek tetkik gününe onay vermez ise; kapsam daraltılarak tetkike devam edilir ya da firmanın onayı doğrultusunda tetkik yarıda kesilir.

➤ **DENETİM EKİBİNİN; FİRMANIN EA KODU / KATEGORİ VE TEKNİK ALANINI KARŞILAYACAK ŞEKLİDE OLUŞTURULMAMIŞ OLMASI**

Tetkik Ekibi, TCS Belgelendirme Planlama Sorumlusu tarafından; firmanın talep ettiği belgelendirme kapsamını etkin şekilde denetleyebilme yeterliliğini sağlayan Denetçi ve Teknik Uzmanlar seçilerek oluşturulur.

Tetkik planlama aşamasında tarafınıza iletilen Denetçi Atama Formunda, firmanın belgelendirme kapsamında yer alan EA kodlarını hangi tetkik ekibi üyelerinin karşıladığı tanımlanmıştır.



DENETÇİ ATAMA FORMU

Doküman No	FRM.S.39
Yayın Tarihi	30.11.2010
Revizyon No	10
Tarihi	8.05.2019

EA KODU / NACE KODU	EA 17 - EA 18	24.3 - 28.3
---------------------	---------------	-------------

DENETİM EKİBİ	ADI SOYADI	NACE / ALT KATEGORİ	İMZA Sign
BAŞDENETÇİ	GÜLER UÇAR	24.3	
DENETÇİ 1	EMRE ÖZKARS		
DENETÇİ 2			
DENETÇİ 3			
ADAY DENETÇİ			
TEKNİK UZMAN 1			
TEKNİK UZMAN 2			

Baş Denetçi; firma için belirlenen NACE kodlarının tamamının tetkik ekibi tarafından karşılanmış olduğunu teyit etmelidir. Örneğin yukarıdaki tabloda firma için 2 NACE kodu belirlenmiş ama 28.3 kodu için kodu karşılayan kişi tetkik ekibine eklenmemiştir.

Eğer hatalı olduğunu düşündüğünüz bir durum ile karşılaşır iseniz; TCS Belgelendirme Planlama Sorumlusu ile iletişime geçip bilgi vermeniz; hatalı planlama yapılmasını önleyecektir.

NACE kodunun uygun şekilde belirlenmediğini düşünmeniz durumunda Planlama Sorumlusu ile iletişime geçmenizi rica ederiz.

7.11. Tetkik Sonrasında Ortaya Çıkabilecek Sorunlar

Tetkik gerçekleştikten sonra ortaya çıkabilecek sorunlar karşısında (Denetçinin firmaya takip tetkiki yazması, uygunsuzlukların yazılması v.b) gibi sorunlar sebebiyle denetçinin firmaya haklı nedenleri söylediği halde, firmanın denetçi ile muhatap olması durumunda denetçi burada mutlaka TCS BELGELENDİRME'yi bilgilendirmeli bu konuda firma ile anlaşma durumuna asla gitmemelidir.

7.12. Bilgi ve Tecrübe Değişimi Toplantıları

TCS Belgelendirme, yılda 1 kez bilgi ve tecrübe değişimi toplantısı düzenler. Tüm tetkik ekibi üyelerinin bu toplantılara katılımlarını olabildiğince sağlanmalıdır.

Temel Gündem Maddeleri:

1. DEK Tetkik Ekibi El Kitabı
2. Tanık tetkiklerde tespit edilen uygunsuzluklar
3. Tetkik setlerinde sık yapılan hatalar
4. Tetkikler esnasında karşılaşılan güçlükler
5. Revize edilen standartlar
6. Revize edilen akreditasyon kuruluşu dokümanları

Gündem maddeleri belirlenerek en az 2 hafta öncesinden, mail ortamında tüm tetkik ekibi üyelerine iletilir ve katılımın zorunlu olduğu, katılmama durumunda gerekçe bildirilmesi gerekliliği belirtilir.

Toplantılara gerekçe bildirmeden katılım sağlamayan tetkik ekibi üyeleri belirlenir. Gerekçe bildirerek katılım sağlayamayan tetkik ekibi üyeleri için online eğitim planlaması yapılır. Gerekçe bildirmeden toplantı katılımı sağlamayan tetkik ekibi üyelerine de online toplantı katılımı için bilgilendirme atılır. Haklı bir gerekçe olmaması durumunda online toplantıya katılmama durumunda tetkik ekibi üyesi, Tetkikçi Listesinden çıkarılır.

7.13. Şikayet ve İtiraz Süreci

Tetkik prosesi veya denetçi ile ilgili tüm itiraz ve şikayetler, Şikayet ve İtiraz komitesi tarafından bağımsız olarak değerlendirilir.

7.14. TCS ve Akreditasyon Logosu Kullanımı

Açılış toplantısı sırasında firma, Logo Kullanma Talimatı'na www.tcscert.com adresinden ulaşılabilceği hakkında bilgilendirilir. Logo kullanımı, **TLM.SÜM.05 Logo Kullanma Talimatına** uygun olmalıdır.

Firmanın logo kullanımı ile ilgili mevcut durumu **FRM.S.33 Tetkik Raporu** ile kayıt altına alınır. Logo kullanımı var ise logonun kullanıldığı yerler ve logo kullanımının **TCS Logo Kullanım Talimatına** uygunluğu hakkında değerlendirme yazılmalıdır.

Logonun ambalaj üzerindeki kullanımı değerlendirilmelidir. Paket üzerinde sadece aşağıdaki ifade bulunabilir;

"Bu ürün ISO 9001:2015 Kalite/ ISO 14001:2015 Çevre/ ISO 22000:2005 Gıda Güvenliği/ ISO 50001:2018 Enerji /ISO 27001:2013 Bilgi Güvenliği /ISO 27701:2019 Özel Kişisel Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi standardına göre TCS Belgelendirme firması tarafından belgelendirilen XXX firması tarafından üretilmiştir.