



1 Belgelendirme Başvurusu

- Firma tarafından Belgelendirme Başvuru Formu doldurulmak sureti ile yapılan belgelendirme talebi için beyan edilen bilgiler doğrultusunda GCN tarafından fiyat teklifi hazırlanır. Fiyat teklifinin onaylanmasını müteakiben resmi olarak belgelendirme başvurusu yapılmış olur. (Başvuruya ilişkin formlar www.gcnturk.com web sayfasında da güncel olarak yayınlanmaktadır.)
- Başvuruda bulunan firmalar, başvuru için gerekli formları eksiksiz doldurmak zorundadırlar. Formların eksik doldurulması durumunda başvuru işleme alınmaz.
- Firmanın başvuruda bulunduğu tarih itibari ile sahada yapılacak olan Aşama 1, 6 ay içinde firma tarafından kabul edilmeyerek ertelenir ise firmanın müracaatı iptal edilir. Ancak mücbir sebepler durumunda bu süre uygulanmaz. Müracaatın iptali firma talebi ile de yapılabilir. Müracaatı düşen firmanın yeniden müracaatı halinde, müracaat ve dosya inceleme ücreti yeniden tahakkuk ettirilir.

2 Ön Tetkik

- Firmanın tabi olduğu yönetim sisteminin uygulanması ile ilgili doğru bilginin elde edilmesi, firmanın belgelendirme prosedürünü bütün olarak anladığının belirlenmesi ve doğrulanması amacıyla belgelendirme tetkiki öncesinde müşterinin isteğine bağlı olarak gerçekleştirilir. Ön Tetkikler, belgelendirme tetkiki süresini azaltıp çoğaltamayacağı gibi belgelendirme tetkiki için de olumlu ya da olumsuz herhangi bir etki yapmaz.

3 Belgelendirme Tetkiki

- Bütün belgelendirme tetkikleri 2 aşamalı olarak yapılır. ISO 9001 Aşama 1'leri başvuran kuruluşun risk grubuna göre masa başında veya kuruluşun sahasında gerçekleştirilebilir. Risk grupları belirlenirken IAF MD 5 ve TÜRKAK R.40.05 rehberindeki NACE kodlarına göre oluşturulmuş risk tablosu dikkate alınır. 9001 belgelendirme tetkiklerinde yüksek ve en yüksek risk gruplarında, Aşama 1 sahada yapılır. 9001 belgelendirme tetkiklerinde düşük ve orta risk gruplarında, aşama 1 masa başında yapılabilir. Ancak baş tetkikçi gerekli gördüğü takdirde SBM'nin onayını alarak aşama 1'in sahada gerçekleşmesini talep edebilir. Aynı zamanda firma da Aşama 1'in sahada yapılmasını talep edebilir. 9001 Aşama 1 yönetim sisteminin dokümanite edilmiş bilgilerinin gözden geçirilmesi, yönetim sistem kapsamı, ilgili kanuni yükümlülükler, mevcut riskler ile ilgili gerekli bilgilerin toplanması, iç tetkik ya da YGG planlanması ve yürütülmesinin gözden geçirilmesi, müşterinin Aşama 2 için hazır olup olmadığının belirlenmesi amacıyla yapılır. Aynı zamanda firmanın başvuru formunda belirttiği ve özellikle tetkik süresini etkileyen kriterlerin kontrolü için gerçekleştirilir.
- Aşama 1'de tespit edilen uygunsuzluklara yönelik olarak gerçekleştirilecek düzeltici faaliyetleri 2 (iki) hafta içinde uygunsuzluk raporları ile birlikte GCNTURK'e bildirilir. Aşama 1 sırasında bulunan uygunsuzluklar ile ilgili olarak gerçekleştirilecek düzeltici faaliyetler, Aşama 2 öncesinde tamamlanmalıdır. Majör uygunsuzluklar için kuruluştan kapama kanıtları talep edilirken minör uygunsuzluklar için faaliyet planlarının gönderilmesi istenir. Tetkik ekibi tarafından Aşama 2 tetkikinde uygunsuzluklar ile ilgili alınan aksiyonların doğrulanması gerçekleştirilir. Aşama 1 ve Aşama 2 arasındaki süre Aşama 1 sonuçlarına bağlı olarak müşterinin ihtiyaçları ve gerekli çözümleri bulmak için zaman ihtiyacı esas alınarak belirlenir ve 6 ayı aşamaz. Uygunsuzluk olsun olmasın 6 ayı aşan durumlarda Aşama 1 yeniden tekrarlanır. Aşama 1 tekrarının kabul edilmemesi durumunda müracaat iptal edilir.
- GCN, Aşama 2 için düzenlemelerini revize etme ihtiyacı duyabilir. Başvurudan itibaren veya Aşama 1 ve Aşama 2 arasındaki sürede yönetim sistemini etkileyecek herhangi bir önemli değişiklik meydana gelmesi durumunda, Belgelendirme Komitesinin kararı ile Aşama 1'in tamamını veya bir kısmının tekrarlanması ihtiyacını değerlendirir. Kuruluş, Aşama 1 sonuçlarının Aşama 2'nin iptaline veya ertelenmesine yol açabileceği hususunda bilgilendirilir.
- Tekik Planı ve istendiği takdirde Tetkik Ekibinin özgeçmişleri firmaya iletilir. Firma tarafından ekip ve tetkik planının kabul görmesi durumunda tetkik gerçekleştirilir. Tetkik Ekibinin veya tetkik planının kabul görmemesi durumunda, firma nedenlerini yazılı olarak açıklar. Firmanın gerekçeleri GCN tarafından değerlendirilir. Gerekçelerin haklı bulunması durumunda, ekipte değişiklik yapılır. Firmanın tetkik planındaki değişiklik önerisi Baş Tetkikçi tarafından değerlendirilir. Tetkik Ekibi ve Tetkik Planı için firmadan teyit gelmeden tetkik gerçekleştirilemez. GCN'den kaynaklanan herhangi bir nedenle teyit alınan tetkik ekibi üyelerinde değişiklik söz konusu olduğunda yeni özgeçmişler için tekrar teyit alınır.



- Belgelendirme Tetkiki, Tetkik Planı'na göre yürütülür. Tetkik; açılış toplantısı, tetkikin gerçekleştirilmesi ve kapanış toplantısı aşamalarından oluşur.
- Tetkikin gerçekleştirilmesi; Firma yönetim sisteminin müracaat edilen standarda, kapsama ve oluşturulan dokümantasyona göre kabul edilebilir bir şekilde uygulanıp uygulanmadığının teyidi için karşılıklı görüşmeler, dokümanların ve kayıtların örnekleme yoluyla incelenmesi, ilgili alanlarda çalışmaların ve şartların gözlemlenmesi suretiyle yapılır.
- Tetkik ekibi, tetkik sonucunda elde edilen delilleri değerlendirir, bulguları gözden geçirir ve sonuçlar üzerinde anlaşmaya varır. Standart şartlarından ve firma dokümantasyonundan uygunsuzluklar tespit edilir ise her bir uygunsuzluğu tanımlayan ayrı **Uygunsuzluk Raporu** hazırlar. Uygunsuzluklar, Majör (Büyük) ve Minör (Küçük) olmak üzere iki sınıfta değerlendirilebilir.

Majör (Büyük) Uygunsuzluk; Yönetim sisteminin istenen sonuçlara erişim kabiliyetini etkileyen uygunsuzluk. Aşağıdaki durumlarda uygunsuzluklar büyük olarak sınıflandırılabilir;

- Standart maddelerinden herhangi birinin veya alt başlıklarının yeterli olarak tanımlanmaması ve/veya uygulanmaması ve/veya sürdürülememesidir.
- Mevcut objektif kanıt bağlamında, kuruluşun sağlayacağı kalite konusunda önemli bir şüphenin olduğu durumlardır

Belgelendirme kuruluşu, farklı yetersizlik dereceleri tarif etme ve geliştirilecek alanları belirlemede serbesttir (örneğin, büyük ve küçük uygunsuzluklar, gözlemler vb gibi).

Majör Uygunsuzluklar ile ilgili düzeltici faaliyetler yerine getirilmeden ve/veya takip tetkiki yapılarak doğrulanmadan belge verilme kararı alınmaz.

Minör (Küçük) Uygunsuzluk; Standart maddelerinden herhangi birinin tam olarak karşılanmadığı, ancak objektif kanıt bağlamında ürünün uygunluğu ile ilgili şüphe bulunmadığı durumlardır. Minör uygunsuzluklar için müşteri firma tarafından aksiyon planları Baş Tetkikçi tarafından onaylanmadan belgelendirme kararı alınmaz

Gözlemler ise; tetkik ekibinin bir sonraki tetkikte yardımcı olması amacıyla belgelendirmeye esas Yönetim Sistemi ile ilgili olumlu veya olumsuz yazılı görüşlerdir.

- **Uygunsuzluk Raporu** ve ekleri, Tetkik Ekibi ve Bölüm Sorumlusu ve Yönetim Temsilcisi veya Kuruluş Yetkilisi tarafından uygunsuzlukların kabul edildiğini göstermek üzere karşılıklı imzalanır. Kuruluş, tetkikte tespit edilen uygunsuzluklar ile ilgili yapacağı düzeltici faaliyetleri ve bu faaliyetler için öngörülen tamamlama tarihlerini uygunsuzluk raporları üzerinde belirterek tetkikten sonra en geç iki hafta içinde içinde, GCN'ye göndermelidir. Tetkik raporlarındaki uygunsuzluklar için verilen düzeltici faaliyet süresi minör uygunsuzluklar için (2) iki; majör uygunsuzluklar için (3) üç aydan uzun tutulamaz. Tespit edilen uygunsuzluklar için takip tetkiki önerilmemişse, Majör veya Minör uygunsuzluklar için firma düzeltici faaliyetlerine ilişkin bilgi ve belgeleri öngörülen süre sonunda uygunsuzluğun kapatılabilmesi amacıyla Belgelendirme Komitesine sunulmak üzere GCN'ye göndermekle yükümlüdür. Majör uygunsuzlukların kapatılmasında üç ay içerisinde doküman gözden geçirmenin yanı sıra gerektiğinde takip tetkiki gerçekleştirilir. Minör uygunsuzlukların kapatılması bir sonraki tetkikte gerçekleştirilir. Bir sonraki tetkikte etkin olarak kapatılmayan minör uygunsuzluklar tekrar kayıt altına alınır, uygunsuzluğun etkisi ve uygunsuzluğu gidermeye yönelik yapılan düzeltici faaliyetlerin etkinliği dikkate alınarak gerekirse majör uygunsuzluk olarak yazılabilir. Aşama 2'nin son gününden itibaren 6 (altı) ay içerisinde majör uygunsuzluğa ilişkin düzeltmeler veya düzeltici faaliyetlerin uygulanması doğrulanamazsa belgelendirme kararından önce başka bir Aşama 2 gerçekleştirilir.

4 Belgenin Verilmesi

- Müracaat eden firma yapılan tetkik sonucu yönetim sisteminin ilgili standart şartlarına uygun olduğunun belirlenmesi ve Belgelendirme Komitesi'nin olumlu karar vermesi ile **belge almaya** hak kazanır.
- GCN tarafından mail olarak gönderilen taslak sertifika, firma onayı ile kesinlik kazanır ve Yönetim Sistemi Belgesi firmaya teslim edilir. Kuruluşun birden fazla belgelendirilen sahası olduğunda, bütün sahaları sözleşmede belirtilir. GCN'nin birden fazla adresi olması durumunda da tüm GCN adresleri sözleşme üzerinde belirtilmesi zorunludur. Tetkikler, kuruluşun sözleşmede beyan edilen tüm saha adreslerinde gerçekleştirilir.



- Firma tarafından imzalanan **Tetkik ve Belgelendirme Sözleşmesi** neticesinde burada bahsi geçen tüm kural/ gereklilikler ve olmuş, olabilecek tüm revizyon nedenleri kabul edilmiş sayılır. Belgelendirme Kurallarının güncel hali www.gcnturk.com web adresinde yayınlanarak firma tarafından takibi beklenmektedir.
- Belgenin geçerlilik tarihi **bir (1)** yıl olup, belge firmanın GCN'nin Belgelendirme Kurallarına uyması ve yılda en az 1 kez yapılacak gözetim tetkiklerinde başarılı olması halinde ilk belgelendirme kararı veya yeniden belgelendirme kararı tarihinden itibaren **üç (3)** yıl süreyle geçerlidir.
- Kapsam değişikliği, Adres değişikliği ve Unvan değişikliği tetkiklerinde belge süresinde herhangi bir değişiklik yapılmaz, ilk belge tarihi, belgenin geçerlilik süresi için baz alınır ve yapılan değişiklikle ilgili yeni **Tetkik ve Belgelendirme Sözleşmesi** imzalanır. Kapsam Değişikliği yapıldığında Belgelendirme Tetkiki veya Belge Yenileme Tetkiki sonucu hazırlanan sözleşme hükümleri aynen geçerlidir. Ancak Yeniden sözleşme yapılarak kapsam değişikliği tarihi belirtilir.
- GCN ile sözleşme imzalayan firma, belgeyi ancak tetkik edilen ve sözleşme ve belgede adı geçen üretim/hizmet yeri/yerleri için kullanılabilir.
- Başvuran firmanın organizasyonunda farklı yerlerde teşkilatlanma var ise tetkik, tüm sistemin uygunluğunu tespit edebilecek şekilde örnekleme yapılarak ilgili talimatlar çerçevesinde planlanır ve gerçekleştirilmesi sağlanır.
- Belge, Sistem Belgelendirme başvurusu yapılan kapsama verilmiş olup, bu kapsam dışında kullanılamaz. Aksi tespit edilip GCN tarafından yazılı olarak ikaz edildiği halde bu kriterlere uymayarak belge kullanmaya devam eden firmalar hakkında 14 maddesine göre işlem yapılır.
- Belge, belgede adı geçen firmanın mülkiyetinde olup, hiçbir şekilde başka bir kurum ya da tüzel kişiliğe devredilemez. Belgelerin üçüncü şahıslarca haksız yere kullanımından doğan sorumluluk firmaya aittir. Ref. **Marka ve Sertifika Kullanım Talimatı**

5 Gözetim Tetkikleri:

- Gözetim Tetkikleri, belgeli firmanın Belge Yenilemesinin gerçekleştiği yıl hariç, her takvim yılında en az bir kez gerçekleştirilmelidir. 1. Gözetim tetkiki, ilk belgelendirme karar tarihi temel alınarak ve maksimum 12 ayı geçmeyecek şekilde gerçekleştirilmelidir.
- İnceleme ilgili yönetim sistemi standardının tümünü veya bölümlerini kapsayabilir. Firma, referans standardın yönetimin gözden geçirmesi ve iç tetkik maddeleri ile ilgili uygulamalarını yılda en az bir kez yapmakla yükümlü olup, tetkik ekibine bu uygulamalara ait kayıtları gözetim tetkiklerinde ibraz etmek zorundadır.
- Gözetim Tetkik Periyodu, belgelendirme tetkiki sonunda firma tarafından belirlenir. Gözetim Tetkiklerinin sayısı GCN'ye ulaşan müşteri şikâyetleri, Gözetim Tetkiki sırasında bulunan uygunsuzluğun derecesine göre veya Tetkik Ekibinin, Tetkik Raporunda belirttiği şekilde artırılabilir.
- Belgenin geçerlilik süresi boyunca referans standardın tüm maddeleri en az 1 kez incelenir. Gözetim tetkikleri için Firmalardan gelen erteleme talepleri Belgelendirme Komitesi tarafından değerlendirilerek özel durumlar için (örneğin sezonluk ürün/hizmetlerde, doğal afetler, genel ekonomik kriz v.b. durumlarda) en fazla 6 aya kadar erteleme yapılabilir. Belirtilen durumlar haricindeki erteleme talepleri, Sistem Belgelendirme Müdürü tarafından değerlendirilerek maksimum (1) bir ayı geçmeyecek şekilde ertelenir. Erteleme durumunda yapılan gözetim tetkikine ait tarih bir sonraki tetkik tarihini bağlamaz.
- Gözetim tetkiklerinde bulunan tüm uygunsuzluklar (minör ve/veya majör) için Uygunsuzluk Raporu düzenlenir. Kuruluş, tetkikte tespit edilen uygunsuzluklar ile ilgili yapacağı düzeltmeleri, düzeltici faaliyetleri ve bu faaliyetler için öngörülen tamamlama tarihlerini uygunsuzluk raporları üzerinde belirterek tetkikten sonra en geç (15) on beş gün içinde, GCN'ye Belgelendirme Komitesine sunulmak üzere göndermelidir. Uygunsuzluklara ait firma tarafından ilgili kısımları doldurulmuş olan Uygunsuzluk Raporları, komite kararına sunulmadan önce değerlendirmesi ve kabul edip etmediğini belirtmesi için Baş Tetkikçi 'ye iletilir. Minör ve majör uygunsuzluklar için belirlenen düzeltici faaliyet süresi (1) bir aydan uzun tutulamaz.



- Gözetim tetkiki sırasında tespit edilen majör uygunsuzlukların kapatılmasında bir ay içerisinde doküman gözden geçirmenin yanı sıra gerektiğinde 1 (bir) ay sonra takip tetkiki gerçekleştirilir. Minör uygunsuzlukların kapatılması bir sonraki tetkikte gerçekleştirilir.
- Bir önceki tetkikte tespit edilerek planlanan düzeltme ve düzeltici faaliyetler ile kapatılan minör uygunsuzluklar, yerinde doğrulanamaması sonucunda majör uygunsuzluğa çevrilir ve uygunsuzluk raporu düzenlenir. Bir (1) ay sonrasında takip tetkiki gerçekleştirilir. Eğer uygunsuzluk minör seviyeye gelmiş ise iki önceki paragrafa göre işlem yapılır. Söz konusu uygunsuzluk kapatılmış ise belgenin geçerliliğinin devamına, kapatılmamış ise belgenin askıya alınmasına Belgelendirme Komitesi tarafından karar verilir. Firmaya yazılı olarak bildirilir.

6 Belge Yenileme Tetkikleri:

- Yönetim Sistem Belgesinin (3) üç yıl sonunda geçerliliğinin sona ermesi nedeni ile bu sürenin bitimine üç (3) ay kala planlama yapılır. Eğer firma bildirim tarihinden itibaren 3 ay süresinde cevap vermez ve/veya belgenin devamını talep etmediğine dair yazı gönderir ise belgenin bitim süresi sonucunda belge iptal edilir.
- Firma belge yenileme talebinde bulunursa, Başvuru Formunda yer alan bilgilerde değişiklik söz konusu ise firma tarafından bu bilgiler güncellenir ve GCN'ye iletilir. Firmanın yazılı talebi doğrultusunda 3. ve 4. maddelere uygun olarak belge yenileme tetkiki gerçekleştirilir. Yönetim Sistem dokümanlarında majör bir değişiklik olmadığı takdirde Aşama 1 gerçekleştirmez. Majör değişikliklerin olması durumunda Aşama 1 gerçekleştirilir. Belge yenileme tetkikleri esnasında öncelikle en son tetkikte tespit edilen uygunsuzlukların giderilmesine yönelik olarak gerçekleştirilen düzeltici faaliyetlerin *doğrulaması yapılır*. Ayrıca sistemde revize edilen veya kapsama dâhil edilen dokümanlar gözden geçirilerek uygulamaları denetlenir. Firmanın belge ve marka kullanımı gözden geçirilir.
- Belgelendirmenin süresi dolmadan önce yeniden belgelendirme tetkiki gerçekleştirilemez ise veya herhangi bir majör uygunsuzluğa ilişkin düzeltmeler /düzeltici faaliyetlerin uygulandığı doğrulanamaz ise yeniden belgelendirme tavsiyesinde bulunulmaz ve belgelendirmenin geçerliliği uzatılmaz. Firma böyle bir durumda planlama sorumlusu tarafından bilgilendirilir.

7 Takip Tetkikleri:

Takip tetkiki, tetkiklerde takip gerektiren uygunsuzluklar tespit edilmesi durumunda, tespit edilen uygunsuzlukların giderilmiş ve buna ilişkin düzeltici faaliyetlerin etkin olduğunun belirlenmesi amacıyla gerçekleştirilir.

8 Kapsam Değişikliği Tetkikleri:

- Firma sahip olduğu belgenin kapsamında genişletme veya daraltma talebinde bulunabilir. Planlama Sorumlusu tarafından ilgili değişiklik talebi alınır.
- Kapsam Değişikliği Tetkiklerinde, dokümanların incelenmesi yapılır. Talep edilen kapsama bağlı olarak değişiklik gösteren tetkik süresinde yerinde tetkik gerçekleştirilir.
- Kapsam Değişikliği Tetkiki sonucunda; Belgelendirme Komitesi kararı doğrultusunda kapsam genişletme veya daraltmaya karar verilir ise, eski belge Firmadan geri istenerek yeni belge hazırlanır.
- Talep kapsam daraltma ise tetkik gerçekleştirilmeden yeni sertifika düzenlenir.

9 Adres Değişikliği Tetkikleri:

- Firmanın sahip olduğu belgeye ait tesis adresinde bir değişiklik söz konusu olduğunda gerçekleştirilen tetkiktir. Planlama Sorumlusu tarafından ilgili değişikliği destekleyici ticari evraklar ile talep alınır.
- Firma adres değişikliğinin gerektirdiği dokümantasyon değişikliklerini, GCN'ye ibraz etmek zorundadır.
- Firmanın belgelendirmeye konu faaliyetlerinin adres değişikliğinden etkilenmeyeceği durumlarda tetkik yapılmadan istenen değişiklikle ilgili bilgiler Belgelendirme Müdürünün değerlendirmesi neticesinde yeni belge düzenleme/düzenlememe kararı alınır.
- Adres değişikliğinin faaliyet alanını etkilemesi durumunda firmada tam tetkik gerçekleştirilir ve gerektiğinde eski belge iptal edilerek yeni belge düzenlenir.

10 Kısa Süreli Tetkik ve Firma Ziyaretleri:

Firmaya yönelik objektif deliller içeren şikâyetler söz konusu olduğunda, Sistem Belgelendirme Müdürü programda olmadığı halde firmayla iletişime geçerek olağandışı bir tetkik gerçekleştirme kararı alabilir. Bu tür tetkiklerde firmanın mevcut durumu değiştirmesine imkân vermeyecek bir süre önce firmaya haber verilir ve tetkik gerçekleştirilir. Tetkiki gerçekleştirecek tetkik ekibi atanırken Sistem Belgelendirme Müdürü bir önceki tetkik ekibinden farklı ve şikâyet konusunu yorumlayabilecek yeterlilikte bir tetkik ekibini görevlendirir. Tetkik ekibi seçilirken firmanın ekip üyelerine itiraz fırsatı olmayacağından dolayı azami önem gösterilir. Firmanın tetkiki kabul etmemesi halinde belgesi belgelendirme komitesi kararı ile askıya alınır ve durum firmaya yazı ile bildirilir.

Ayrıca GCN gerekli gördüğü hallerde gözetim tetkik periyodu dışında, düzenli veya düzensiz firmanın kalite yönetim sistemlerini gözden geçirme hakkına sahiptir. Firma ziyareti sonucunda edinilen bulgulara göre firmaya takip tetkiki gerçekleştirilebilir. Takip tetkiki ile firmanın kalite yönetim sistemi uygunluğu kanıtlanana kadar firmanın belgesi askıya alınır.

Ayrıca yukarıda belirtilen durum dışında alınan olumsuz duyurular söz konusu ise GCN veya TÜRKAK, GCN'nin belgelendirdiği kuruluşlara gerek görmesi halinde plansız ziyaretler gerçekleştirilebilir.

11 Belgeli Firmanın Yükümlülükleri:

- **Yönetim Sistemini Uygulamak:** Firma belgelendirmede esas alınan Yönetim Sistem standardı şartlarını uygulamakla yükümlüdür.

GCN tarafından güncellenen belgelendirme uygulamaları ile ilgili dokümanlardaki değişiklikleri www.gcnturk.com den takip etmek ve uymakla yükümlüdür.

Sözleşmeye esas alınan Referans standart veya Belgelendirme şartlarındaki değişiklikler belgeli kuruluşlara bildirildikten sonra kuruluş geçiş süresi içerisinde gerekli değişiklikleri yapmak ve uygulamakla yükümlüdür

- **Değişiklikleri Bildirmek:** Firma Yönetim Sistemi uygulamalarındaki, organizasyonel değişiklikleri, unvan değişikliklerini, adres değişikliklerini, tüzel kişilik değişikliklerini, yönetim sistemi ve proseslerindeki büyük değişiklikleri ve Başvuru Formunda yer alan bilgilerden herhangi birindeki her türlü değişikliği takip eden bir ay içerisinde GCN'ye bildirmek zorundadır. Yapılan değişiklikler kapsamında;

a) Yeniden yapılanma (Firma üst yönetiminin değişmesi, organizasyonel değişiklikler, tüzel kişilik değişikliği, şirket evlilikleri, üretim/hizmet kapsamının tamamen değişmesi)

b) Adres değişikliği, unvan değişikliği durumlarında yapılan değişiklikler neticesinde yeni bir tetkik gerekip gerekmediği Sistem Belgelendirme Müdürü tarafından karara bağlanarak kuruluşu bildirilir ve eski belge iptal edilerek yeni belge düzenlenir

c) Bu değişikliklerin Aşama 1 esnasında tespit edilmesi veya Aşama 1 ve Aşama 2 arasındaki sürede meydana gelmesi durumunda, Sistem Belgelendirme Müdürü tarafından Aşama 1'in tamamını veya bir kısmının tekrarlanması ihtiyacı değerlendirilerek karara bağlanır ve kuruluşu bildirilir.

- **Tetkike Yardımcı Olmak:** Müracaat eden firma, belgelendirme öncesi ve sonrası yapılacak tetkiklerde ilgili Yönetim Sisteminin değerlendirilmesine ilişkin tüm faaliyetlerini tetkikçilere bildirmekle, onların isteyeceği bilgileri doğru ve zamanında vermekle, çalışmalarında her türlü kolaylığı sağlamakla, gerekli olduğu durumlarda gözlemcilerin (akreditasyon tetkikçileri vb.) tetkike katılmasına, ayrıca akreditasyon kurumunun gerekli gördüğü hallerde GCN'nin belgelendirdiği firmaları yerinde ziyaret ederek firmaların kalite yönetim sistemlerini gözden geçirmesine onay vermekle yükümlüdür

- **İrtibat Kurulabilecek Personel Atamak:** Müracaat eden Firma, birisi firma yetkilisi olmak kaydıyla tetkikler sırasında rehber olabilecek özelliğe sahip iki kişi belirler ve **Başvuru Formu**'nda beyan eder. Sorumlu personel, tetkik sırasında hazır bulunur ve gerekli bilgi ve dokümanlarla tetkikçilere yardımcı olur.

- **Belgeyi Uygun Şekilde Kullanmak:** Firma belgesini, işlerinde, tekliflerinde, ihalelerde, reklâm amacıyla, ürün sorumluluğu açısından anlaşmazlıklarda, ürününün/hizmetinin müracaat esas olan yönetim sistemi kapsamında üretildiğini/sunulduğunu göstermek üzere kullanabilir. GCN tarafından Firmalara verilen Sistem Belgesi ancak üzerinde belirtilen kapsam ve yerleşim yeri/yerleri için kullanılabilir. Belge hiçbir

DD01
BELGELENDİRME KURALLARI
CERTIFICATION RULES



şekilde başka bir kurum ya da tüzel kişiliğe devredilemez. GCN tarafından Firmalara verilen Sistem Belgesi, Firmayı kanuni zorunluluklardan muaf tutmaz.

- **Geçersiz Belge Kullanmayı Durdurmak:** Firma sahip olduğu Sistem Belgesinin askıya alınması veya belge sözleşmesinin feshinden sonra belgesini kullanmayı ve ona atıf yapmayı durdurmakla yükümlüdür. Belgeli olduğunu belirten her türlü dokümanı, tanıtım malzemesini, reklâm faaliyetlerini ve ilgili Sistem Belgelendirme Markasını taşıyanların kullanımını durdurmalıdır.
- **Müşteri Şikâyet Kayıtlarının Tutulması Ve Değerlendirilmesi:** Firma, Yönetim Sistemindeki uygunsuzluklardan kaynaklanan ürün, hizmet, proses ve varsa servislerinin performansı ile ilgili müşteri şikâyetlerinin kayıtlarını tutacak ve gerek duyulduğunda GCN'ye ibraz edecektir. GCN'ye ulaşan, belgeli Firmaların yönetim sistemi ile ilgili şikâyetler Sistem Belgelendirme Müdürü tarafından belgeli Firmaya yazılı olarak bildirilir ve şikâyetle ilgili görüş istenir. Gelen görüş Sistem Belgelendirme Müdürü tarafından değerlendirilerek 10. madde kapsamında tetkik düzenlenebilir veya normal tetkik tarihinde Firmanın tetkik edilmesi sırasında müşteri şikâyetlerine ilişkin kayıtların düzenli tutulup tutulmadığı kontrol edilir.
- **Markayı Uygun Şekilde Kullanmak:** Belge almaya hak kazanan Firma GCN Yönetim Sistemi Belgelendirme Markasını/Markalarını belgenin ürüne değil Yönetim Sistemine verildiğinin belirtilmesi kaydıyla *T14 Marka ve Sertifika Kullanım Talimatı*'nda tanımlandığı şekilde kullanılabilir.
- **Mali Yükümlülükleri Yerine Getirmek:** Firma, Yönetim Sistem Belgelendirmesi ile ilgili ücretleri, T17 Ücretlendirme Talimatı'nda belirtildiği vade ve şartlarda ödemekle yükümlüdür. Belirlenen vadede ödeme yapılmamışsa kanuni mevzuatlar uygulanabilir.

İlk belgelendirme ücreti veya yeniden belgelendirme ücreti ödeninceye kadar belgeler yayınlanmaz. Gözetim ücretleri ödenmediğinde belge askıya alınır veya geriye çağrılır.

Sözleşmesinde yer almayan belgelendirme faaliyetlerine yönelik ekstra maliyetler, plansız ziyaretler, yönetim sisteminin uygulamada yeterliliğini sürdürdüğünün doğrulanması için yapılan ilave tetkiklerle ilgili ücretlerde faturalandırılır.

12 GCN'nin Yükümlülükleri:

- **Gizlilik:** GCN, Firma ile ilgili tüm bilgi ve belgeleri prosedürleri gereği gizli tutmakla, gizlilik hükümlerini içeren sözleşmeyi tetkikçilere ve teknik uzmanlara imzalatmakla yükümlüdür. GCN, belgelendirdiği kuruluşa ait "Firma Unvanı, Faaliyet Gösterdiği Şehir, Belgelendirmeye Esas Yönetim Sistem Standardı, Belge Numarası, Belge Durumu (iptal, askı, devam)" bilgilerini TBDS QR kod üzerinden belge sorgulama modülünde kamu alanına sunar. www.gcnturk.com web adresimizde yer alan "belge doğrulama" modülü sadece ISO 17065:2012 akreditasyonu kapsamında asansör belgelendirme müşterileri içindir. GCN, bu bilgiler haricinde ve kuruluş ile ilgili her türlü hususi bilgi ve belgeleri prosedürleri gereği gizli tutmakla, gizlilik hükümlerini içeren sözleşmeyi belgelendirme personeline, tetkik görevlilerine, komitelere ve uzmanlara imzalatmakla yükümlüdür. Ancak bu bilgiler, akredite eden kuruluş tarafından talep edildiğinde akreditasyon kurumu ile paylaşılabilir. Kanundan veya Akreditasyon Sözleşmesi gibi sözleşmeye ilişkin düzenlemelerden kaynaklanan yetki sebebiyle gizli bilgilerin açıklanmasıyla ilgili gelen zorunluluklardan dolayı üçüncü tarafa bilgi verilmesi durumu söz konusu olduğunda bu durum mutlaka kuruluşlara bildirilir.
- **Belgeli Firmalar Hakkında Müşteri Şikâyetlerinin Bildirilmesi Ve Değerlendirilmesi:** GCN, ilgili Firmaya yönetim sistemindeki uygunsuzluklardan kaynaklanan ve GCN'ye iletilen müşteri şikâyetlerini yazılı olarak bildirir. GCN, hakkında şikâyet olan Firmadan yapılan düzenlemelerle ilgili bilgi talep edebilir. Şikâyetin önemi esas alınarak Firmada 10. madde kapsamında tetkik yapılabilir. Bu şikâyetlerle ilgili müşteri taleplerinin karşılanmasından GCN sorumlu değildir. Müşteri şikâyetlerine çözüm bulunamaması durumunda konu İtiraz Komitesine gönderilir. Belirlenen tarihte ilgili taraflar müşteri şikâyetini değerlendirmek için bir araya gelmek üzere toplantıya davet edilirler.
- **Talimatlardaki Değişikliklerin Bildirilmesi:** GCN, Tetkik ve Belgelendirme Prosedüründe ve Ücretlendirme Talimatında değişiklik yapma hakkına sahiptir. Ancak değişiklikten önceki kazanılmış haklar geçerli olup değişikliklerin uygulanmasında ilgili dokümandaki değişiklik tarihi esas alınır. GCN belgelendirme için referans alınan dokümanlardaki değişiklikleri belgelendirilmiş ve müracaat aşamasında olan tüm firmalara duyurur. İlgili Yönetim Sistemlerinde belgelendirmeye referans alınan dokümanlar ve ekleri aşağıda belirtilmiştir.



- Ücretlendirme Talimatı
- *Marka ve Sertifika Kullanım* Talimatı
- Şikâyet ve İtirazların Yönetimi Prosedürü
- KYS Başvuru Formu
- Belgelendirme Kuralları

Bu dokümanların yazılı kopyaları GCN'den temin edilebileceği gibi www.gcnturk.com web adresinden de ulaşılabilir.

- **Mali Yükümlülükler:** Firma, Madde 13'de belirtildiği şekilde Belgelendirme kararlarına itiraz edebilir. İtiraz Komitesi GCN'den kaynaklanan bir hatanın itiraza sebep olduğuna karar verirse, yapılacak çalışmaların masrafları Firmadan talep edilmez.

GCN, kalite yönetim sistemi denetlenmesi ve belgelendirmesi hizmetinin kusurlu olması (akreditasyonunun askıya alması/iptal edilmesi gibi) sebebi ile husule gelebilecek zarar ve ziyandan doğan tazminat taleplerini mesleki sorumluluk sigortası poliçesinde belirtilen şartlar dâhilinde teminat altına alınmıştır.

- **Sözleşmeye Esas Alınan Referans Standard Değişiklikleri:** Belgelendirmenin esas alındığı standart şartlarındaki değişiklikler belgeli Firmalara yazılı olarak bildirilir, GCN Firmaların yeni şartları uygulayabilmesi için mevzuat hükümlerine aykırı olmamak ve haksız bir rekabet ortamı yaratmamak kaydıyla uygun bir geçiş süresi tanımaya yetkilidir ve geçiş süresi sonuna kadar belgenin geçerliliği devam eder.
- **Tarafsızlık Taahhüdü:** Başvuran tüm firmalara her koşulda eşit ve tarafsız işlem yapılacağını, tüm tetkik ve karar mekanizmalarının, komite ve çalışanlarımızın gizlilik ve tarafsızlık prensiplerine bağlı kalmalarının sağlanacağını ve her türlü ticari, mali ve diğer baskılardan uzak çalışacağını, personelimizin yapmış oldukları faaliyetlerde hiç bir tarafın baskısına maruz kalmadan ve hiçbir kurum ya da kişinin çıkarını gözetmeden objektif verilere dayalı güvenilir sistem belgelendirme hizmeti sunacağını, olası tüm çıkar çatışmalarının analiz edilmiş ve önlem alınmış olduğunu ve analiz sonucu sistem belgelendirme faaliyetlerinin tarafsızlığını ve güvenilirliğini sarsacak hiçbir faaliyette bulunmayacağını, tetkik personelinin tetkik karar mekanizmasında yer alan kişilerden farklı kişiler olmasını sağlayacağını, üst yönetimin belgelendirme karar alma sürecinde olumlu veya olumsuz herhangi bir etkide bulunmayacağını taahhüt etmektedir.
- **GCN'nin Faaliyetlerinin Herhangi Bir Nedenle Durması:** GCN faaliyetlerini bıraktığında veya herhangi bir nedenle GCN'nin akreditasyonunun askıya alınması veya geri çekilmesi durumunda, GCN belgelendirmiş olduğu firmaları IAF (International Accreditation Forum) üyesi akreditasyon kurumlarına bağlı başka bir belgelendirme kuruluşunun gözetimine bırakacaktır.

13 İtiraz ve Şikâyet ile Bunların Değerlendirilmesi:

- GCN belgelendirme süreci ile ilgili istek ve şikâyetler www.gcnturk.com adresindeki ilgili form ile ve/veya GCN'ye direk başvuru ile yapılabilir.
- Eğer GCN'nin aldığı kararlar ile ilgili itiraz durumu söz konusu ise konu İtiraz Komitesinin gündeminde değerlendirilir ve sonuçlar firmaya yazılı olarak bildirilir.
- İtiraz Komitesinin aldığı tüm kararlarla ilgili olarak uzlaşma olmaması durumunda çözüm yeri T.C. İstanbul Mahkemeleridir

14 Belge Sözleşmesinin Askıya Alınması, Kapsamının Daraltılması Sözleşmenin Feshedilmesi:

14.1 Belge Sözleşmesinin Askıya Alınması ve Kapsamının Daraltılması

GCN, Firmanın Yönetim Sistem Belgesi kullanımını, Belgelendirme Komitesi'nin kararına göre, belirli bir süre için belge kapsamının tamamını veya bir bölümünü askıya alabilir veya firmanın kapsamının bir kısmı için sistem şartlarını karşılamada devamlı veya ciddi başarısızlık gösterdiğinde, firmanın belgelendirme kapsamını şartları karşılamayan kısmı dışarıda tutacak şekilde daraltabilir.

Askıya alma nedenleri;

- Firmanın gönüllü olarak belgenin askıya alınması ile ilgili yazılı talepte bulunması,
- Belgelendirilmiş yönetim sisteminin, yönetim sistemi etkinlik şartları dâhil olmak üzere, belgelendirme şartlarını karşılamada devamlı veya ciddi şekilde başarısız olması,



- Tetkikler sonucunda tespit edilen uygunsuzlukların, öngörülen sürelerde firma tarafından kapatılmaması,
 - Takip tetkiklerinde veya doküman incelemelerde, majör uygunsuzlukların kapatılmamış olduğunun tespiti,
 - Firmanın sözleşme metnindeki yükümlülükleri, belgenin iptalini gerektirmeyecek ölçüde ihlal etmesi,
 - Belge verilen tesis adresindeki değişiklikten dolayı faaliyete ara vermesi sonucu firmanın talebi ile
 - Belgelendirme kapsamında yer alan ürün/hizmete ilişkin, ilgili standart dışında uygulanması gereken yasal yaptırımların yerine getirilmediğinin tespiti,
 - Grev, lokavt, reorganizasyon, tabii afetler, hammadde darlığı, sipariş alamama, tesis adresindeki değişiklikten dolayı faaliyete ara verilmesi veya benzeri sebeplerden dolayı firmanın üretimini/hizmetini durdurması,
 - Firmanın belirlenen gözetim veya belge yenileme denetim tarihini, geçerli sebep olmaksızın erteleme talebinde bulunması veya yapılmasını kabul etmemesi sonucu Belgelendirme Komitesi tarafından karar alınması ile Belgelendirme kurallarına uyulmaması,
 - Belge ve logonun yanlış kullanımı,
 - Belge veya tetkik ücretlerinin ödenmemesi.
- Firma, belgenin askıya alınma kararının tebliğinden itibaren belge, logo ve marka kullanımını durdurur.
 - Firma, belge ve eklerini en geç 15 (onbeş) gün içerisinde GCN'ye iade eder. İade etmediği takdirde öncelikle yazılı olarak uyarılır, uyarı dikkate alınmaz ise kanuni işlem başlatılır. Firma belgesini, ekini veya sözleşmesini kaybettiğini beyan ediyorsa yayınlanmış kayıp ilanını bir dilekçe ile GCN'ye bildirmesi istenir.
 - Askıya alma süresince, Firma belgeye ait haklardan faydalanamaz. Bu sürede GCN'nin her türlü hakkı mahfuzdur.
 - Belgenin askıya alınma nedeninin giderildiği (tetkiklerde, doküman inceleme ile vb.) kanıtlandığında, Belgelendirme Komitesi kararı ile belge askıdan kaldırılır.
 - Belgenin askıda kalma süresi en fazla 6 aydır. Ancak bu süre Belgelendirme Komitesi kararı ile özel durumlar için (mevsimlik ürünler, doğal afetler, ekonomik kriz v.b. durumlarda) en fazla 6 ay daha uzatılabilir.
 - Belgesi askıya alınan firmalar, askıya alma gerekçelerinin ortadan kaldırıldığını yazılı olarak GCN'ye bildirir. Askıya alma gerekçesinin giderildiğinin teyidi amacı ile GCN tarafından firmada tetkik gerçekleştirilir. Askıdan indirilme kapsamında gerçekleştirilen tetkikin tipi, içeriği ve süresi, belgeyi askıya alma gerekçesine bağlı olarak belirlenir. Ancak bu süre periyodik tetkik süresinden az, tekrar değerlendirme süresinden fazla olamaz. Tetkik sonunda uygunluğu doğrulanan firmanın belgelendirme prosedürüne uygun olarak belgesi askıdan indirilir. Askıya alınma gerekçeleri ortadan kaldırılmadığı durumda 14.2. maddesi uygulanır.

14.2 Sözleşmenin Feshedilmesi ve Belgenin Geriye Alınması

- Firmanın GCN Yönetim Sistem Belgesi'nin kullanımına dair sözleşmesi, Belgelendirme Komitesi'nin kararına göre feshedilebilir.
- Sözleşmenin feshinin ve belgenin geri alınmasının nedenleri;
- Verilen askı süresi sonuna kadar Firmanın tetkikin gerçekleştirilmesine müsaade etmemesi,
- Askı halinin kaldırılması için gerçekleştirilen faaliyetlerde (tetkik, doküman inceleme vb) Firmanın uygunsuzluklarını öngörülen sürelerde kapatmaması,
- Firmanın iflası veya belge kapsamındaki faaliyete son vermesi,
- Firmanın Yönetim Sistemi Belgesi kapsamında belirtilen ürün veya hizmetten farklı alanlarda kullanması,

DD01
BELGELENDİRME KURALLARI
CERTIFICATION RULES



- Firmanın tetkikler sırasında eksik ve yanıltıcı bilgi vermesi,
 - Belgenin yanıltıcı ve haksız kullanımı,
 - GCN tarafından tahakkuk ettirilen ücretlerin, fatura edilmesini takip eden 30 gün içerisinde ödenmemesi,
 - Belgenin geçerlilik süresi içinde, yapılan tetkiklerde Firmanın yönetim sisteminin uygunluğunu tamamen yitirdiğinin tespit edilmesi,
 - Firmanın askıya alma şartlarını kabul etmemesi,
 - Firmanın askıya alma gerekçelerini ortadan kaldırmaması,
 - Firmanın, askı süresi sonunda takip tetkiki yapılabilmesi için teyit vermemesi,
 - Firmanın belgede belirtilen tesis adresinde bulunmaması,
 - Firmaya ait tüzel kişiliğın değişmesi,
 - Firmanın belge ve ekleri üzerinde tahrifat yapması ,
 - Herhangi bir sebepten dolayı Firmanın, GCN tarafından bildirilen gözetim tetkik tarihini süre belirtilmeksizin erteleme talebinde bulunması veya gözetim tetkikinin iptali talebinde bulunması,
 - Firma talebi ile GCN'ye yazılı olarak bildirilmesi halinde.
 - Firmanın, gözetim tetkikini kabul etmemesi,
- Belge geri alındığında bu Firmanın adı belgeli Firmalar listesinden çıkarılır.
 - Firma, belgenin geri alınması ve sözleşmenin feshi kararının tebliğinden itibaren belge ve markanın kullanımını durdurur. Firma, sözleşme ile kendisine verilmiş her türlü belgeyi kendisine tebliğ tarihinden itibaren en geç 15 gün içerisinde GCN'ye iade etmelidir.
 - Sözleşmesi fesih edilen Firmanın yeniden müracaatında;
 - Müracaat ve Dosya İnceleme ücreti alınarak müracaat ve tetkik işlemleri ilk müracaatta olduğu gibi uygulanır.
 - Fesih tarihinden itibaren 30 gün dolmadan yeni müracaat işleme konulmaz.