

1.0 AMAÇ

- 1.1 Belgelendirilmiş müşterilerin sertifikalarının askıya alınması, geri çekilmesi / iptali ve kapsamının değiştirilmesi için yöntem tanımlamak.
- 1.2 Müşteri, yönetim sistemlerinin belgelendirilmesi ardından sertifika kapsamında yapılacak değişiklikler durumunda izlenecek olan yöntemi tanımlamak.

2.0 KAPSAM

- 2.1 YBM' nin tüm yönetim sistemlerinde belgelendirilmiş müşterilerini kapsar.

3.0 SORUMLULUKLAR

- 3.1 **Belgelendirme Müdürü**, müşterilerden gelen iptal taleplerinin alınmasından sorumludur.
- 3.2 **Belgelendirme Müdürü** yönetim sistemi ile ilgili şikayetler, uygulama eksiklikleri neticesinde Belgelendirme Komitesi kararı ile belge(leri) askıya alma, geri çekme ve kapsamının değiştirilmesi ile ilgili kararlar hakkında müşterilerin bilgilendirilmesinden sorumludur.
- 3.3 **Mali ve İdari İşler** bölümü, müşterilerin finansal yükümlülüklerini yerine getirmemelerinden doğacak olan askıya alma ve geri çekme gereksinimi için **Belgelendirme Müdürüne** bilgi vermekten sorumludur.
- 3.4 YBM tetkikçileri, belgelendirmenin sürdürülmemesi kararının söz konusu olduğu ara tetkikler için tavsiye raporunu doldurmakla ve tetkik sırasında **Belgelendirme Müdürü** ile telefon teması kurmakla sorumludur.
- 3.5 Müşterilerden gelen kapsam değişikliği taleplerinin alınmasından **Mali ve İdari İşler Müdürü** sorumludur.
- 3.6 **Belgelendirme Müdürü**, yeni kapsamın uygunluğunu doğrulamak üzere tetkik yaptırmaktan sorumludur.
- 3.7 Proje Yöneticisi, yeni sertifika hazırlamaktan ve ara tetkik programına sadık kalınarak belgelendirme sürecinin devam ettirilmesinden sorumludur.
- 3.8 Belgelendirme Komitesi sertifikaların askıya alınması, geri çekilmesi, iptal edilmesi ve kapsamın değiştirilmesi konusunda tetkikçilerden, **Belgelendirme Müdüründen** veya belgelendirilmiş kuruluştan gelen talepleri incelemekten ve karara bağlamaktan sorumludur.

4.0 UYGULAMA

4.1 Sertifikaların Askıya Alınması

- 4.1.1 Sertifikaların askıya alınması, geri çekme öncesinde uygulanan ara bir tedbirdir. Sertifikaların askıya alınması altı ayı aşamaz.
- 4.1.2 YBM, aşağıdaki koşulların oluşması halinde müşteri sertifikalarını askıya alma hakkını saklı tutar:
 - Firmanın yönetim sisteminin etkin olma şartları dâhil olmak üzere, belgelendirme şartlarını karşılamada devamlı ve ciddi şekilde başarısızlık gösterdiğinde.
 - Gözetim veya yeniden belgelendirme tetkiklerinin gerekli sıklıkla programlanmaması
 - Belirlenen uygunsuzlukları, verilen sürede (60 /90 gün) düzeltici faaliyetlerin tamamlanmaması. (**İstisnai durumlarda baş denetçi tavsiyesi ile 60 gün daha ek süre verilebilir.**)
 - Müşterinin, belgelendirme sistemi ya da YBM prosedürlerinde yapılan değişiklikleri verilen sürede sistemine adapte etmemekte direnmesi,
 - Belgelendirme işleminin yanlış yansıtılması, logo, sertifika, ilgili dokümanların kötüye ya da hatalı kullanımı,
 - Müşterinin, yönetim sistemlerinin (ISO 9001, ISO 14001 ve ISO 27001 gibi) belgelendirilmesi sürecini ve saygınlığını zedeleyecek şekilde davranması

- Müşterinin, YBM ile olan sözleşmesine aykırı davranması,
- Müşterinin YBM ye karşı finansal yükümlülüklerini yerine getirmemesi

- 4.1.3 Müşteriler, herhangi bir zamanda belgelendirme işlemlerinin askıya alınmasını yazılı olarak talep edebilirler.
- 4.1.4 **Belgelendirme Müdürü**, akiye alınması talebini inceler ve komite üye/üyelerini seçer. Komite üyelerinin listesi D-03'de belirtilmiştir. YBM, belgelerin askıya alınması ile ilgili kararı 5 gün içinde müşteriye yazılı olarak bildirir.
- 4.1.5 Sertifikaların askıya alınmasını gerektiren koşulların başarı ile ortadan kaldırılmasının ardından müşteri, YBM tarafından belgelendirme sürecinin devam ettiği ile ilgili bilgilendirilir ve konu ile ilgili tüm haklarını geri alır. Askıya alma süreci boyunca sertifika müşteride kalabilir.
- 4.1.6 Askıya alınma durumunda, müşterinin yönetim sistemi belgesi geçici olarak geçersizdir. Böyle bir durumda belgelendirmenin reklamının yapılması durdurulur, askı durumu internette (YBM web Sayfası) yayınlanır. Belge askıya alındığında kullanılmamak kaydıyla müşteride kalabilir.
- 4.1.7 Askıya alınma durumunun ortadan kaldırılması halinde; askıya alma işlemi durdurulur. Bu durum müşteriye yazılı olarak bildirilir. Web sayfasında ve belgelendirilmiş firmalar listesinde gerekli düzeltme yapılarak yayına alınır. **Türkak portalına kaydedilir.**

4.2 Sertifikaların Geri Çekilmesi / İptali

- 4.2.1 YBM'nin müşteriye verilen süre içerisinde (maksimum 6 ay) askıya almadan kaynaklanan sorunların çözülememesi durumunda belgelendirme geri çekilir / iptal edilir veya sorun çıkan bölüm kapsamdan çıkartılarak belgelendirme kapsamı daraltılır.
- 4.2.2 Belgelendirme Komitesi, sertifika geri çekilmesi / iptali ile ilgili talepleri değerlendirir ve karara bağlar. Sertifikaların geri çekilmesi / iptali yönünde karar alınırsa müşteriye yazılı olarak bildirilir ve müşteri derhal YBM ve akreditasyon kurumu logolarının ve belgelendirilmiş olduğunu yansıtan diğer ibarelerin kullanımını durdurur. Reklam, tesislerde kullanılan logo ve markalar da bu kapsamdadır.
- 4.2.3 YBM, müşterilerine sertifikaların geri çekilmesi / iptalini yazılı olarak bildirir.
- 4.2.4 YBM, belgelendirilmiş müşteriden sertifika orjinallerinin iade edilmesini talep eder.
- 4.2.5 YBM, sertifikası geri çekilen / iptal edilen müşteriyi belgelendirilmiş firmalar listesinden çıkarır. Eğer müşteri, daha sonraki zamanda tekrar belgelendirme talebinde bulunursa; Tüm belgelendirme süreci baştan başlatılır.
- 4.2.6 Müşteriler herhangi bir zamanda sertifikaların geri çekilmesi / iptalini talep edebilirler. Talep yazılı olmalıdır.
- 4.2.7 YBM, müşterinin sertifikaların geri çekilmesi / iptalini herhangi bir zamanda yazılı olarak bildirilmesinin ardından belgelendirme komitesi tarafından değerlendirilir. Komite de aynı yönde karar almışsa belgelendirilmiş müşteriden sertifika orjinallerinin iade edilmesi talep edilir.

4.3 Belgelendirme Kapsam Değişikliği

- 4.4.1 Müşteri kapsam değişikliği talebinde bulunur ve kapsam değişikliği için özel tetkik gerekmiyorsa (D-14) e göre yeni sertifika hazırlanarak müşteriye gönderilir ara tetkik programına sadık kalınarak belgelendirme sürecine devam edilir.
- 4.4.2 Özel tetkik gerekliyse müşteriye bilgi verilir, tetkik programa alınır ve tetkik planı hazırlanılarak yeni kapsamın uygunluğunu doğrulamak üzere tetkik yapılır ve (D-14) e uygun olarak yeni sertifika hazırlanır. Ara tetkik programına sadık kalınarak belgelendirme sürecine devam edilir.

4.5 Genel

- 4.5.1 YBM, müşterilerine sertifikanın askıya alınması, geri çekilmesi / iptalini yazılı olarak bildirir.
- 4.5.2 YBM, sertifikaların askıya alınması, geri çekmesi / iptal durumlarında topluma gerekli bilgileri verme hakkına sahiptir.
- 4.5.3 YBM, Müşterilerin sertifikaların askıya alınması, geri çekilmesi/iptali işlemine itiraz etmeleri halinde; (P-19) Prosedürüne göre hareket eder.
- 4.5.4 Müşteriler yazılı talep etmesi durumunda sahip oldukları belgeler askıya alınabilir veya geri çekilebilir.
- 4.5.5 YBM, askıya alınan, geri çekilen/iptal edilen sertifikaları Belgelendirilmiş Firmalar Listesi ile yayınlar ve bu durumu akreditasyon kurumuna bildirir. Ayrıca geri çekilen/iptal edilen belgeler www.ybm.com.tr adresinde ilan edilir. Askıya alınan belgeler, bu süreç tamamlanana kadar bu sitede yayınlanmaz.

5.0 KAYITLAR

- 5.1 Sertifika (F-017)
- 5.2 Belgelendirme Hizmet Sözleşmesi (F-030)
- 5.3 Tetkik raporları
- 5.4 Firma Değişiklik Talep Formu (F-034)
- 5.5 Belgelendirme Komitesi Karar Tutanağı (F-051)
- 5.6 Askıya Alma İptal, Geri Çekme Yazısı
- 5.7 Belgelendirilmiş Firmalar Listesi (BFL)

6.0 REVİZYONLAR

- Rev.1 Madde 4.1.5 kaldırıldı. Madde 4.5.4 eklendi. 4.2 Sertifikaların Geri Çekilmesi ve 4.3 Sertifikaların iptali paragrafları 4.2 altında birleştirildi. 4.1.3 maddesi eklendi.
- Rev.2 Sorumluluklar kısmına belgelendirme komitesi eklendi, prosedüre belge askı, iptal durumlarında belgelendirme komitesi değerlendirme ve karara bağlama süreci eklendi.
- Rev. 3 ISO/TS 22003 Sisteminin kurulması için güncelleme yapıldı.
- Rev. 4 ISO 14001 Sisteminin kurulması için güncelleme yapıldı.
- Rev. 5 ISO 27001 Sisteminin kurulması için güncelleme yapıldı.
- Rev. 6 ISO 17021-1:2015 standardına göre güncelleme yapıldı.
- Rev. 7 4.1.2. maddesinde askıya alma şartlarında UR kapasitesine ilişkin ek süre şartları belirtildi.

Belgelendirme Kapsam Değişikliği Akış Diyagramı

