

DQS DEĞERLENDİRMESİ VE SERTİFİKASYONLA İLGİLİ YÖNETMELİK

1.Değerlendirme ve sertifikasyon hizmetleri

1.1.Kapsam ve uygulanabilirlik

Bu DQS ve sertifikasyon yönetmelikleri uluslararası DQS grubunun müşterilerine verilen bütün değerlendirme ve sertifikasyon hizmetlerine uygulanmakta olup buna DQS grubunun bütün iştiraki niteliğinde olan kuruluşlar ve partnerlerde dâhil bulunmaktadır. DQS grubunun bütün üyelerinin hâlihazırda geçerli olan bir listesi www.dqs-holding.com adresli internet sitesinde mevcuttur. Bu yönetmelikler sertifikasyon veya değerlendirme prosesinin bütün aşamalarına yönelik olarak uygulanmakta olup buna hizmet teklifleri, öneriler, sözleşmeler, fiyat teklifleri, satın alım ve/veya iş siparişleri ve DQS ile müşteri arasında üzerinde mutabakat sağlanan bütün eklerde dâhil bulunmaktadır. Aksi açıkça yazılı olarak belirtilmediği sürece bunlar esas alınacaktır.

Bu değerlendirme ve sertifikasyon yönetmelikleri yayınlanmasını hemen müteakip yürürlüğe girecek olup yeni versiyonu yayınlanana kadar yürürlükte kalacaktır.

Bu yönetmeliklerin mevcut versiyonu İngilizce dilinde <http://www.dqs-holding.com/en/pages/about-dqs-group/certification-rules.html> adresinde mevcut bulunmakta olup veya bütün DQS ofislerinden talebi müteakip alınabilecektir.

1.2.Terimlere ilişkin tanımlamalar

“Müşteri” ibaresi ilgili müşterileri temsil eden temsilcilerde dâhil olmak üzere DQS sertifikasyon veya değerlendirme hizmeti alan müşterileri veya organizasyonları içermektedir.

“DQS” ibaresi DQS grubunun iştiraki niteliğinde olan kuruluşlar ve/veya partnerlerde dahil olmak üzere müşterilere sertifikasyon ve değerlendirme hizmetleri sağlayan uluslararası DQS grubunun herhangi bir grup üyesi anlamına gelebilecektir. Bazı durumlarda bir grup üyesi herhangi bir müşterinin sözleşmeli lokal bir partneri olabilecek olup spesifik bir hizmet başka bir grup üyesi tarafından kısmen veya tamamen verilebilecektir.

“Değerlendiren” ibaresi DQS grubu nam ve hesabına herhangi bir sertifikasyon ve değerlendirme işlemi için değerlendirilen ilgili bütün değerlendirmeleri, deneticileri ve uzmanları içermektedir.

1.3.Değerlendirme ve sertifikasyon hizmetleri

Bağımsız bu konuda ehil herhangi bir üçüncü taraf tarafından (örneğin DQS) verilen değerlendirme ve sertifikasyon ve sertifikasyon yönetim sistemi müşterilere yönelik olarak son derece büyük faydalar sağlamaktadır. Bir DQS sertifikası müşterinin beklentileri sürekli olarak karşıladığını ve bu konuda ilgili yasal mevzuata uyduğunu gösteren etkin bir yönetim sistemi olduğunu ve bu yönetim sisteminin uygun olduğunu kanıtlamaktadır.

Herhangi bir değerlendirme esnasında bu konuda nitelikli ve deneyimli değerlendiriciler yönetim sistemini ve bu yönetim sistemiyle ilgili süreçleri değişen piyasalar ve çevre etkinliği ve uygunluk açısından değerlendirmektedirler. Gelişim potansiyelini belirleyen değerlendirilenler herhangi bir organizasyonu belirlenen amaçlara erişebilmesi yeteneğini arttırabilmekte ve böylece müşteri açısından sürdürülebilir bir başarı sağlamaktadırlar. Bir DQS sertifikasıyla müşteriler kendi müşterilerinin güvenini kazanabilmekte ve bu bağlamda sertifikalı bir yönetim sistemine erişmekte olup söz konusu yönetim sistemi bu konuda kabul edilen standartlar ve spesifikasyonlar doğrultusunda değerlendirilmekte ve sertifikalandırılmaktadır.

1.4. Bireysel sözleşmeler ve ticari hüküm ve şartlarla ilgili referanslar

Bu DQS değerlendirme ve sertifikasyon yönetmelikleri müşteriler ile DQS arasındaki bütün sertifikasyon ve değerlendirme sözleşmelerinin ayrılmaz entegre bir parçasını teşkil etmektedir. Söz konusu bu sözleşmelerde fiyatlandırma ve zamanlamada dahil olmak üzere önerilen ve verilen ilgili bütün hizmetlerin tipi ve içeriği her zaman için belirtilecektir. Ayrıca taraflar genellikle sözleşmeye konu olan tarafların birlikte belirledikleri ilgili ülkeye özgü ticari hüküm ve şartları belirleyeceklerdir. Bu ticari hüküm ve şartlar ilgili ülkede yürürlükte bulunan yasaları, sorumlulukları, vergiyle ilgili unsurları, ödemeyle ilgili unsurları ve sözleşmede tanımlanan ve sözleşmeye ek tutulan ekte bulunan ve ilgili bir dokümanda tanımlanan diğer unsurları içerebilecektir.

2. Sertifikasyon prosesi

DQS müşterinin yönetim sistemini veya bu sistemin herhangi bir parçasını incelemekte olup, buradaki amaç söz konusu yönetim sisteminin örneğin ulusal, uluslararası veya sektöre özgü standartlara veya spesifikasyonlara uygun olup olmadığını belirlemektir. İlgili değerlendirme prosesi bir veya birden fazla aşamayı içerebilmekte olup genellikle bir değerlendirme raporu verilmekte ve değerlendirme sonuçları belgelenmektedir. Sertifikasyon hizmetlerine yönelik olarak DQS müşteriye özgü bir sertifika tanzim edecek olup bu sertifika ilgili gereksinimlere uyulduğunu belirtmektedir.

İlgili standart veya spesifikasyonlarda belirtilen gereksinimlere uyulmaması halinde, bu durumda yapılan bir değerlendirme esnasında bir düzeltici aksiyon planı belirlenmeli ve belirli bir süre içerisinde müşteri tarafından uygulanmalıdır. Sertifikalar ancak yukarıda belirtilen uygun düzeltici aksiyon planının uygulandığı kanıtlandıktan sonra verilecektir. Sertifikanın kapsamı ve geçerlilik süresi sertifikanın üzerinde belirtilecektir.

DQS ve müşteri, müşterinin yönetim sistemi/sistemlerinin sertifikasyonu ve değerlendirmesi konusunda mutabakata varacaklardır. Bunlar yürürlükte bulunan standartlar ve söz konusu olması halinde endüstriye ilgili gereksinimler doğrultusunda gerçekleştirilecektir. Bunlar ayrıca değerlendirme ve sertifikasyon sözleşmesinde belirtilen hususlara göre gerçekleştirilecek olup buna bu yönetmeliklerde dâhil bulunmaktadır.

DQS kendi değerlendirmelerinde ve sertifikasyonlarında bağımsız, nötr (tarafsız) ve objektif davranmaktadır. Değerlendirmeler müşterinin işyerinde gerçekleştirilmektedir. İlgili prosedürün tipi, içeriği ve zamanlamasıyla ilgili unsurlar ilgili taraflar arasında akdedilen bağımsız sözleşmelere tabi bulunmaktadır. Bu bağlamda DQS müşterinin binalarında değerlendirme işlemini gerçekleştiriyorken işi minimum ölçüde kesintiye uğratmayı-akamete uğratmayı amaçlamaktadır.

Sertifikasyon prosesi genellikle aşağıdaki aşamaları içerecektir:

2.1. Proses müşterinin ihtiyaçları ve beklentileriyle başlamaktadır. DQS öncelikle müşterinin organizasyonu, yönetim sistemi, büyüklüğü ve faaliyet tipleriyle ilgili bilgileri öğrenmek istemektedir. Birlikte her iki taraf değerlendirme ve/veya sertifikasyona yönelik amaçları tanımlayacak olup buna yürürlükte bulunan standartlar ve spesifikasyonlar da dahil bulunmaktadır.

2.2. DQS ilgili müşterinin ihtiyaçları doğrultusunda ilk başta kendisine sağlanan bilgilere dayalı olarak değerlendirme ve sertifikasyon hizmetleri için detaylı bir teklif verecektir. Bu konuda yürürlükte bulunan değerlendirme ve sertifikasyon kriterlerinin yanı sıra yazılı bir sözleşme akdedilecektir.

2.3. Yapılacak olan bir ön denetim ile işletmedeki eksik olan hususlar işletmenin güçlü olan yönleri ve geliştirmeye açık olan yönleri belirlenebilecektir. Daha büyük değerlendirme ve sertifikasyon projeleri için bütün fonksiyonları ve ilgili lokasyonların hepsini içeren müşterinin ihtiyaçları doğrultusunda yapılan bir değerlendirme planına ihtiyaç duyulmaktadır. Her iki hizmette opsiyoneldir.

2.4. Birinci aşamadaki denetim (sistem analizi): değerlendirme prosedürü öncelikle sistem dokümantasyonu, amaçlar, yönetim incelemesi sonuçları ve iç denetimle ilgili yapılan incelemelerle başlamaktadır. Bu proses esnasında müşterinin yönetim sisteminin yeterli ölçüde gelişip gelişmediği ve sertifikasyon için uygun ve hazır olup olmadığı belirlenecektir. Değerlendiren kişi bulguları açıklayacak ve bizzat mahallinde yaptığı sistem değerlendirmesine yönelik gereksinim duyulan faaliyetleri koordine edecektir.



2.5. İkinci aşamadaki denetim: görevlendirilen denetim ekibi bizzat üretim yerinde veya hizmetlerin verildiği yerde müşterinin yönetim sistemini denetleyecektir. Bu konuda daha önceden belirlenmiş ve tanzim edilmiş olan yönetim sistemi standartları ve spesifikasyonlarını uygulayan değerlendirme ekibi fonksiyonel alanların etkinliğini, ayrıca bütün yönetim sisteminin, proseslerin etkinliğini bu konuda yapılan gözlemlere, denetimlere, incelemelere, kayıtlara ve diğer değerlendirme tekniklerine yönelik olarak değerlendirecektir. Bütün bulgularda dâhil olmak üzere denetim sonuçları kapanış toplantısı esnasında müşteriye sunulacaktır. Gereksinim duyulması halinde müşteri ile gereksinim duyulan aksiyon planları konusunda mutabakata varılacaktır.

2.6. Sistem değerlendirmesi: DQS'nin bağımsız sertifikasyon departmanı denetim prosesini ve sonuçlarını değerlendirecek ve bağımsız olarak sertifikanın verilip verilmeyeceğine karar verecektir. Müşteri neticede denetim sonuçlarının belirlendiği bir denetim raporu alacaktır. Yürürlükte bulunan bütün gereksinimler uygulandığında da müşteri aynı zamanda sertifikayı alacaktır.

2.7. Gözlem denetimleri: ya 6 ayda bir yâda en azından yılda bir kez olmak üzere yönetim sisteminin önemli olan unsurlarına yönelik olarak bizzat mahallinde bir denetim yapılacak ve bu konuda gelişme potansiyeli olan unsurlar belirlenecektir.

2.8. Yeniden denetim: bir yönetim sistemi sertifikası çoğunlukla azami 3 yıl olmak üzere belirli bir süre boyunca geçerli bulunmaktadır. Bu sürenin sonunda süregelen yürürlükte bulunan gereksinimlere uyulup uyulmadığını belirlemek açısından bir yeniden denetim gerçekleştirilecektir. Bu gereksinimlere uygun olması halinde yeni bir sertifika verilecektir.

3. Müşterinin hakları ve mükellefiyetleri

3.1. Yönetim sisteminin korunması-sürdürülmesi

Herhangi bir sertifikanın alınması ve bu sertifikanın geçerliliğinin sürdürülebilmesi amacıyla müşteri seçilen standart veya spesifikasyonlarda belirtilen gereksinimlere uygun olan belgelerle kanıtlanan bir yönetim sistemi uygulayacaktır. Müşteri görevlendirilen değerlendirme ekibi tarafından değerlendirmeye yönelik olarak değerlendirilen yönetim sisteminin etkinliğini ve uygunluğunu kanıtlayacaktır. Müşteri yönetim sisteminin sürekli olarak etkin ve uygun olduğunu kanıtlayacak şekilde gereksinim duyulan bütün iş ve işlemleri yerine getirecek ve bütün önlemleri alacaktır.

3.2. Bilgilere erişim

Müşteri DQS'nin görevlendirilen değerlendirme ekibinin görevini yapabilmesi için gereksinim duyulan bütün bilgilere ve tesislere erişmesini sağlayacaktır. Müşteri değerlendirme ekibine ilgili bütün proseslere yönelik olarak değerlendirme açısından önem teşkil eden hususlarla ilgili eksiksiz ve doğru bilgileri sağlayacaktır. Sertifikalı yönetim sistemleri kapsamında şikâyetlerle ve ilgili düzeltici aksiyon planlarıyla ilgili bütün kayıtlar talep edilmesini müteakip DQS'ye verecektir.

3.3. Değişikliklerle ilgili bildirim

Müşteri sertifikalı yönetim sistemini etkileyebilecek olan değişiklikleri gecikmeksizin DQS'ye bildirmek zorundadır. Bu özellikle şirketin hepsinin veya herhangi bir bölümünün satın alınmasını/satılmasını, şirketin mülkiyet yapısındaki değişiklikleri, şirketin faaliyetlerindeki önemli değişiklikleri, proseslerle ilgili esaslı değişiklikleri veya şirketin iflası veya herhangi bir kompozisyona-düzenlemeye gitmesiyle ilgili iş ve işlemleri içermektedir. Bu durumların herhangi biri söz konusu olduğunda DQS müşteri ile görüşecek ve sertifikasının nasıl korunacağını-idame ettirebileceğini belirleyecektir.

3.4. Değerlendirmenin bağımsızlığı

Müşteri çalışanların bağımsızlığından ödün verecek olan ve DQS'nin değerlendiricilerini bağımsızlığını tehlikeye atabilecek olan bütün unsurlardan kaçınmaya mecburdur. Bu özellikle danışmanlara yönelik önerileri, istihdam önerilerini (hem maaşlı-hem alt sözleşmeli) ücretler veya diğer parasal unsurlarla ilgili sözleşmeleri içermektedir.

3.5. Değerlendiren kişiyi reddetme hakkı

Değerlendirme ile ilgili tarihin teyit edilmesinden-onaylanmasından önce müşteri haklı gerekçeye binaen DQS tarafından görevlendirilen değerlendiriciyi-değerlendiricileri inceleme ve reddetme hakkına sahip bulunmaktadır. Böyle bir durumda DQS reddedilen değerlendiricinin yerine yenisini belirleyecektir.

3.6. Gizlilik ve bilgi güvenliği

İlgili bütün puanlar ve DQS sertifikasyon sembolü de dâhil olmak üzere DQS tarafından müşteriye verilen bütün dokümanlar telif haklarıyla korunmaktadır. Müşteri özellikle inceleme amacına yönelik DQS tarafından verilen bütün dokümanların DQS'nin mülkiyetinde olduğu hususunu ve bunların sadece müşterinin dâhili-iç amaçlarına yönelik olarak kullanılabilceğini ve yazılı olarak üzerinde mutabık kalınan hususlar hariç olmak üzere hiçbir şekilde başka türlü kullanılamayacağı ve üçüncü taraflara ifşa edilmeyeceği ve verilmeyeceği hususunu beyan ve taahhüt etmektedir. Müşteri sözleşmenin hüküm ve şartlarına ve gizlilikle ilgili hüküm ve şartlara ve DQS ile ilgili bütün bilgilere ve DQS'nin çalışanları ve değerlendiriciyle ilgili bütün gizlilik hüküm ve şartlarına hukuken bağlı kalacaktır. Bu mükellefiyet aynı zamanda sözleşmenin feshini müteakipte geçerli bulunmaktadır. Müşteri yine benzeri şekilde acenteler ve diğer kişiler nam ve hesabına da bu mükellefiyeti kabul etmektedir.

Sertifikasyonların ve markaların kullanılması hakkı

Geçerli bir DQS sertifikasyonu ile müşteri promosyon amaçlarına yönelik olarak sertifikayı ve ilgili sertifikasyon puanlarını kullanma hakkına sahip bulunmaktadır. Bu konuda izin verilen ve telif haklarıyla korunan DQS Sertifikalı Yönetim Sistemi İşareti, Tescilli Firma Markası ve Diğer Sertifikasyon Alametleri (ki bunlar bu metinde markalar olarak geçecektir) müşterinin sertifikalı yönetim sistemine olan güveni arttırmaktadır. Bu markalar çoğunlukla broşürler halinde, internette, fuarlarda, araçlarda veya reklamlarda sıkça kullanılmaktadır. Bu markalar doğrudan sertifikalı organizasyon ve yönetim sistemiyle ilgilidirler.

Sertifikalar ve markalar bu sertifikasyon ve değerlendirme yönetmeliğinin hüküm ve şartları doğrultusunda promosyon amacıyla kullanılabilir. Bu tür bir kullanım sertifikasyonun geçerlilik süresi ve kapsamıyla sınırlı bulunmaktadır. Markalar esas olarak dayalı buldukları standart veya spesifikasyonlar doğrultusunda bir ürünün uygunluğuyla ilgili olarak kullanılabilirlerdir. Nitekim 5. bölüm olan "sertifikalar ve markalar" başlıklı bölümde ilgili kurallar detaylarıyla açıklanmış bulunmaktadır. DQS sertifika sembollerinin doğru bir şekilde kullanılmasını sağlamak zorundadır.

3.8. Başvurular ve şikâyetler

DQS'nin bütün müşterileri makul beklentilerin ve gereksinimlerin yerine getirilmesini sağlamak amacıyla üzerinde mutabık kalınan kapsam dâhilinde ilgili hizmetleri alma hakkına sahip bulunmaktadır. Standartlara uyulmaması halinde müşteri ilgili DQS şirketine yönelik olarak şikâyet başvurusunda bulunabilecek olup böyle bir durumda DQS analiz ve geliştirme-iyileştirme için gereksinim duyulan bilgileri talep edebilecektir.

DQS'nin değerlendiricileri ile spesifik bir sertifikasyon kararı arasında görüş farklılığının olması halinde, bu durumda müşteri ilgili sorumlu DQS şirketine başvuruda bulunma hakkına sahip bulunmaktadır. İlgili görevliler tarafından bir çözüm bulunamaması halinde, bu durumda müşteri DQS şirketinin üst düzey yönetimine başvurabilecek veya en son olarak bu konuda vereceği karar nihai olacak olan Uzlaştırma Kuruluna başvurabilecektir.

4. DQS'nin hakları ve mükellefiyetleri

4.1.Yönetim sistemlerine ilişkin değerlendirme

DQS düzenli değerlendirmeler suretiyle (genellikle 6 ayda bir veya yıllık olarak) ilgili değerlendirmeleri gerçekleştirmek suretiyle müşterinin sertifikalı yönetim sisteminin uygunluğunu ve etkinliğini onaylamaktadır-teyit etmektedir. Bu değerlendirme amaçlarına yönelik olarak DQS planlanan değerlendirme ziyaretleri çerçevesinde müşterinin tesislerine girme, faaliyetlerini inceleme, proseslerini, ürünlerini ve hizmetlerini denetleme, çalışanlarıyla ve temsilcileriyle görüşmeler yapma, dokümanları ve ilgili kayıtları inceleme ve diğer değerlendirme teknikleri doğrultusunda ilgili bilgileri derleme-alma hakkına sahip bulunmaktadır. DQS'nin herhangi bir DQS'nin sertifikalandığı yönetim sisteminin uygunluğu veya etkinliğiyle ihtilafı olan bir şekilde üçüncü taraflardan bilgi alması halinde (bu konuda alınan üçüncü taraflar tarafından sağlanan bilgilerin çelişmesi halinde) bu durumda DQS müşteriye danıştıktan sonra ilave rutin olmayan değerlendirmeleri yapma hakkına sahip bulunmaktadır. Yasal olarak düzenlenen alanlarda DQS haklı gerekçelere dayanarak daha önceden bildirmeksizin ilave değerlendirmeleri gerçekleştirme hakkına sahip bulunmaktadır.

4.2.Akreditasyon ve yetkilendirme

DQS çeşitli standartlar ve spesifikasyonlar doğrultusunda değerlendirme raporları ve sertifikaları tanzim etmek üzere çeşitli akreditasyon kurulları ve kuruluşları ve kamu kuruluşu niteliğinde olan veya olmayan kuruluşlar tarafından yetkilendirilmiş bulunmaktadır. Bu yapılan değerlendirmelere bu kuruluşların personeli veya çalışanlarının da müdahil olmasıyla ilgili mükellefiyeti içermektedir. Yürürlükte bulunan akreditasyon ve yetkilendirme kurallarına göre DQS bu bireylerin hem kendi dokümanlarına hem de müşteriyle ilgili verilere erişmesine izin vermekte olup ancak şu kadarla ki bu bireyler işbu yönetmelikte belirtilen gizlilikle ilgili gereksinimlere uyacaklardır. Bu sertifikasyon ve değerlendirme yönetmeliğini kabul etmek suretiyle müşteri yürürlükte bulunan akreditasyon ve yetkilendirme gereksinimlerini kabul etmiş bulunmaktadır.

DQS diğer DQS şirketlerine (gereksinim duyulan akreditasyon veya yetkilere sahip bulunan) spesifik değerlendirme ve sertifikasyon görevlerini verme hakkına sahip bulunmaktadır. Müşterinin sözleşmeli DQS partneri haricinde herhangi bir başka DQS şirketi tarafından sertifikalar verildiğinde bu durumda ilgili bütün haklara ve mükellefiyetler bu DQS şirketi içinde geçerli bulunmaktadır.

4.3.Değerlendiricilerin görevlendirilmesi

Uzman değerlendiricilerin görevlendirilmesi bütünüyle DQS'nin sorumluluğunda bulunmaktadır. DQS sadece teknik nitelikleri, deneyimleri ve kişisel nitelikleri esas alınmak suretiyle görev için deneyimli değerlendiricileri kullanacağı hususunu taahhüt etmektedir. Değerlendiriciler gereksinim duyulan standart-standartlara ve spesifikasyon-spesifikasyonlara yönelik olarak yetkilendirilecek olup, yönetim ve denetimi yanı sıra aynı zamanda müşterinin iş yaptığı alanda da uygun deneyime sahip olacaklardır. Birçok durumda DQS spesifik bir değerlendirme veya sertifikasyon prosesine yönelik olarak iki veya daha fazla değerlendiriciden oluşacak olan bir denetim ekibini görevlendirecektir. Talep edilmesini müteakip DQS müşteriye seçilen değerlendiricinin kısa bir CV' sini (özgeçmişini) verecektir.

Değerlendirme esnasında veya değerlendirmeden önce herhangi bir değerlendiricinin mevcut olmaması halinde, bu durumda DQS bu kişinin yerine yeni bir değerlendirici görevlendirecektir.

4.4.Değerlendirmelerin programlanması

DQS müşterinin yönetim sistemine ilişkin değerlendirmeleri programlama hakkına sahip bulunmaktadır. Söz konusu bu değerlendirmeler yürürlükte bulunan değerlendirmelere uygun olmak üzere belirlenen süreler içerisinde her iki tarafa uygun olacak şekilde programlanacaktır. Değerlendirme tarihleri konusunda yazılı olarak taraflar arasında mutabakata varılacaktır. Söz konusu bu değerlendirme tarihleri onaylandıktan sonra taraflar adına yasal olarak bağlayıcı olacaktır. Müstakil değerlendirme sözleşmeleri onaylanan değerlendirmelerin iptal edilmesi veya tehir edilmesine yönelik tazminatla ilgili hüküm ve şartları içerebilecektir.

4.5.Sertifikanın verilmesi

DQS bir DQS sertifikası tanzim edecek (ki bu ibare bundan böyle işbu yönetmelikte “Sertifika” olarak geçecektir) ve ilgili sertifikasyon gereksinimlerinin ve sözleşmedeki mükellefiyetlerin hepsinin tam olarak yerine getirilmesini müteakip bu sertifikayı müşteriye verecektir. Sertifikasyon kararı bütünüyle değerlendirme sonuçları ve değerlendiricilerin tavsiyelerine dayalı olarak değerlendirme raporunda belirtildiği üzere ilgili sertifikayı veren DQS grup şirketinin sorumluluğunda bulunmaktadır. DQS sertifikaları verildiği tarihten buyana başlamak üzere genellikle azami 3 yıl olmak üzere sınırlı bir süre için geçerli bulunmaktadır.

4.6.Gizlilik ve verilerin korunması

DQS müşterinin faaliyetlerine yönelik olarak kendisine verilen ve kamuya açık olmayan müşteriye ait bütün gizli bilgilerin gizliliğini koruyacak olup söz konusu bu bilgiler müşterinin iç-dâhili meseleleriyle ilgili olabileceği gibi işletmesiyle-işiyile ilgili hususlarla da ilgili olabilecektir. Nitekim bu gizliliğin korunmasıyla hüküm aynı zamanda gerek sözlü gerekse yazılı değerlendirme sonuçlarına yönelik olarak da uygulanacaktır. DQS söz konusu gizli bilgileri aksi işbu sertifikasyon ve değerlendirme yönetmeliğinde açıkça belirtilmediği sürece bu hususa müteallik olarak daha önceden müşterinin yazılı muvafakatini almak suretiyle herhangi bir üçüncü tarafa ifşa edebilecektir. DQS değerlendirmeye ilgili kayıtları minimum 2 sertifikasyon dönemi boyunca (genellikle 6 yıl) muhafaza edecektir. Nitekim bu hüküm aynı zamanda sözleşmenin feshini müteakipte geçerli olacaktır.

4.7.Bilgilerin kamuya duyurulması

DQS kendine ait sertifikasyona yönelik olarak ilgili bütün müşterilerin kayıtlarını yayınlamaya yetkili bulunmaktadır. Söz konusu bu yayınlanacak olan kayıtlar bağlamında sertifikasyon statüsü ve referans standardı/spesifikasyon ve kapsamın yanı sıra sertifikalı organizasyonun ismi ve adresi de dâhil bulunmaktadır. Bu itibarla müşteri bu tür bilgilerin yayınlanacağına muvafakat göstermiş bulunmaktadır.

4.8.Elektronik iletişim

Müşteri kriptolanmamış olan gizli bilgilerin ve diğer bilgilerin elektronik posta adreslerine internet kanalıyla verilebileceği hususunda DQS'yi yetkilendirmektedir. Müşteri DQS'nin bu nevi göndereceği bilgilerin gizliliğini garanti edemeyeceği hususunu kabul ettiğini beyan ve taahhüt etmektedir. Müşteri DQS'nin bu nevi gizli bilgileri internet yoluyla veya diğer kamuya açık şebekeler yoluyla göndermesinin işbu sertifikasyon ve değerlendirme yönetmeliği doğrultusunda herhangi bir gizlilikle ilgili mükellefiyetin ihlali olmayacağı hususunu kabul etmekte olup, böyle bir durumda DQS bu tür bilgilerin yayınlanmasının neticesinde oluşacak olan zararlardan dolayı sorumlu tutulmayacaktır.

Müşterinin DQS'nin internet sitesine hiper bağlantılarının söz konusu olması halinde bu durumda müşteri aşağıdaki hususları kabul ettiğini beyan ve taahhüt etmekte olup, bunlar: (i) DQS'nin web sitesinde belirtilen bilgiler bütünüyle DQS'ye ait bulunmaktadır; (ii) bağlantı kurulan web sayfası doğrudan DQS'nin web sayfasındaki kullanıcıya bilgileri transfer edecektir; ve (iii) bağlantı kurulan web sayfasında müşterinin veya ürünlerinin veya müşterinin hizmetlerinin DQS tarafından garanti edildiği belirtilmeyebilecek veya ima edilmeyebilecektir.

5.Sertifikalar ve markalar

5.1.Markaların kullanılması

DQS bu konuda kabul edilen endüstri veya müşteriye özgü gereksinimler doğrultusunda ilgili ulusal ve uluslararası seçilen standartlara müşterinin yönetim sistemine uygun olduğunu belirten sertifikaları ilgili gereksinimler yerine getirildiğinde tanzim edecektir. Müşteri iş ortaklarına güven sağlamak amacıyla bu sertifikayı ve ilgili sertifikasyon markalarını kullanma hakkına sahip bulunmaktadır.

Herhangi bir sertifikanın tanzimini müteakip ilgili yönetim sistemine uygunluğu sağlayabilmek için süregelen bir denetim hizmeti uygulanacaktır. sertifikasyonun devamı yapılan değerlendirme ve sertifikasyon sözleşmesine ve müşterinin ilgili sözleşmenin hüküm ve şartlarına sürekli olarak uymasına tabi bulunmaktadır-bağlı bulunmaktadır.

Müşteri yönetim sistemlerinin, proseslerinin, ürünlerin veya hizmetlerin bu konuda yürürlükte bulunan yasal mevzuat veya sertifikasyon gereksinimleri doğrultusunda olmaması halinde ilgili hususların belirlenmesi açısından DQS ile işbirliği yapacak ve bu konuda gereksinim duyulan iş ve işlemleri yerine getirecek ve düzeltici iş ve işlemler konusunda DQS'ye rapor verecektir.

Müşteri ayrıca ileri düzeyde yapılacak olan değerlendirmeler ve DQS tarafından gerçekleştirilecek olan özel değerlendirmeler gibi denetim hizmetlerinin müşterinin sertifikasyon gereksinimleri doğrultusunda yönetim sisteminin uygun olup olmadığını belirlemek için gerçekleştirilebileceğini kabul etmekte olup müşteri hiçbir şekilde sertifikasyon kapsamında bulunan kendine ait yönetim sistemi, proses, ürün ve hizmetlerin standartlar doğrultusunda olması yönündeki sorumluluktan ibra edilmeyecektir.

Sertifikalar ve sertifikasyon markaları diğer organizasyonlara transfer edilemeyecektir-devredilemeyecektir. Herhangi bir sertifikasyonun süresi dolduktan sonra veya yasal olarak geçersiz hale geldikten sonra bu durumda müşteri artık bu sertifikasyonu kullanmayacaktır. Sertifikasyonun süresinin dolması veya yasal olarak geçersiz hale gelmesini müteakip müşteri bu sertifikayı DQS'ye iade edecektir. Müşteri kesinlikle bu şekilde geçersiz hale gelen bir sertifikayı kendi ukdesinde alıkoymayacaktır.

Markalarla ilgili daha ileri düzeydeki bilgi [DQS GmbH](#) 'nin ve [DQS Inc.](#) Şirketinin web sitesinde bulunabilecektir.

5.2.Sertifikaların verilmemesi

Seçilen standartlar, spesifikasyonlar ve sözleşmelere yönelik bütün gereksinimlere yapılan değerlendirmeyi müteakip uyulduğunun tespit edilmesi halinde (yapılan ilk değerlendirme/yeniden değerlendirme) bu durumda DQS bu sertifikaları tanzim edebilecektir. Ancak değerlendirme dokümanlarında eksikliklerin olması halinde veya uygun olmadığı hususların belirlendiği herhangi bir raporun söz konusu olması halinde bu durumda sertifika tanzim edilmeyecektir.

Herhangi bir DQS sertifikasının verilmesinden önce standartlara uygun olmayan bütün hususlar elemine edilmek zorundadır. Gereksinim duyulması halinde DQS söz konusu değerlendirmeyi gerek kısmen gerekse tamamen tekrar etme yetkisine sahip olacaktır. standartlara uygun olmayan hususların elemine edilmemesi halinde veya herhangi bir sertifikanın verilmesine yönelik ön koşulların yapılan müteakip değerlendirmeleri müteakip yerine getirilmemesi halinde, bu durumda herhangi bir sertifika verilmeksizin ilgili sertifikasyon prosedürü bu konuya ilişkin bir rapor tanzim etmek suretiyle kapatılacaktır.

5.3.Herhangi bir sertifikanın askıya alınması-geri alınması ve iptal edilmesi

5.3.1.Sertifikanın askıya alınması

Eğer herhangi bir müşteri DQS'ye karşı olan sertifikasyon, sözleşme veya finansal mükellefiyetlerini ihlal ederse, bu durumda aşağıda belirtilen hususlarda dâhil olmak üzere DQS geçici olarak müşterinin sertifikasını askıya alma hakkına sahip bulunmaktadır:

- Düzeltici yönetim sistemiyle ilgili önlemlerin üzerinde mutabık kalınan süre içerisinde etkin bir şekilde uygulanmaması veya uygulandığının kanıtlanamaması halinde;
- Sertifikasyonun devam ettirilmesi için gereksinim duyulan değerlendirmelere yönelik olarak DQS tarafından önerilen denetim programına ve belirlenen denetim sıklığına uyulmaması halinde;
- DQS'ye yönetim sistemiyle ilgili ve değerlendirmenin temelini teşkil eden sistemin standart veya spesifikasyonlara uymamasını sağlayan diğer değişikliklerin zamanında bildirilmemesi halinde;
- Herhangi bir DQS sertifikasının veya bir IQNet sertifikası veya sertifikasyon sembolünün izinsiz bir şekilde veya yanlış yönlendirici bir şekilde kullanılması halinde;
- Değerlendirme ve sertifikasyon hizmetlerine yönelik yapılması gereken ödemelerin en azından bu hususa müteallik yapılan bir yazılı hatırlatmayı müteakip yapılmaması halinde.

Yukarıda belirtilen durumlarda DQS sertifikasyonun geçici olarak askıya alınacağına ilişkin olarak yazılı olmak suretiyle müşteriye bilgi verecektir. Eğer sertifikasyonun geçici olarak askıya alınmasıyla ilgili sebepler 2 hafta içerisinde elemine edilmezse bu durumda DQS müşteriye yazılı olarak gereksinim duyulan düzeltici önlemlerin yanı sıra ilgili sertifikanın geçici olarak askıya alınmasına ilişkin sebepleri bildirecektir.

Sertifikalar çoğunlukla azami 90 gün olmak üzere sınırlı bir süre boyunca askıya alınmaktadır. Eğer gereksinim duyulan tedbirler belirlenen son tarihe kadar etkin bir şekilde uygulanırsa bu durumda sertifikanın askıya alınması iptal edilecektir. Gereksinim duyulan tedbirler belirlenen son süre içerisinde alınmazsa bu durumda aşağıda belirtildiği üzere DQS sertifikayı geri alabilecektir.

5.3.2.Sertifikanın geri alınması

DQS bu hususa müteallik olarak aşağıda belirtilen koşulların olması halinde müşteriye yazılı ihbarda bulunmak suretiyle ilgili sertifikaları geri alma veya bunların geçersiz olduğunu deklare etme hakkına sahip olacaktır.

- Eğer sertifikanın askıya alınma süresi geçerse;
- Eğer standart veya spesifikasyonlara bağlı olan yönetim sisteminin uygunluğu müşteri tarafından kanıtlanamazsa ve uygun olmayan unsurlar müşteri tarafından giderilemezse;
- Eğer müşteri sertifikanın geçici olarak askıya alınmasını müteakip tanıtım amaçlı olarak sertifikasyonu kullanmaya devam ederse;
- Eğer müşteri sertifikasyon kurulunun veya DQS'nin saygınlığını azaltacak bir şekilde sertifikasyonu kullanırsa;
- Eğer sertifikanın tanzim edilmesine yol açan temel koşullar artık söz konusu değilse;
- Eğer müşteri herhangi bir şekilde gönüllü veya gönülsüz olarak iflas için başvuruda bulunursa veya bu konuda bir dilekçe verirse;
- Eğer müşteri DQS ile olan sözleşmesel ilişkisini sona erdirirse.

5.3.3.Sertifikanın iptal edilmesi

Aşağıda belirtilen koşulların söz konusu olması halinde DQS sertifikaları gerek geleceğe yönelik olarak gerekse geçmişe yönelik olarak iptal etme hakkına saklı bulunmakta olup, bunlar:

- Eğer müteakiben sertifikanın verilmesi için esas alınan ön koşulların aslında söz konusu olmadığı belirlenirse;
- Eğer müşteri değerlendirme sonuçlarının tarafsızlığına, objektifliğine veya bağımsızlığına halel getirecek bir şekilde sertifikasyon prosedürü izlerse;

6.Sektöre özgü gereksinimler

Yukarıda belirtilen spesifik hükümlerin yanı sıra ayrıca bireysel standartlar ve spesifikasyonlara ve müştereken "program gereksinimleri" olarak bilinen tamamlayıcı yorumlara yönelik spesifik teknik gereksinimler uygulanmaktadır. Program gereksinimleri DQS'nin www.dqs.com adresli internet sitesinde mevcut bulunmaktadır.

6.1.ISO/TS 16949'un söz konusu olduğu otomotiv sektörü

ISO/TS 16949 sertifikasyonuna başvuran müşteriler için aynı zamanda aşağıda maddeler halinde belirtilen hüküm ve şartlar uygulanacak olup, bunlar:

- a) Müşteri kendi yasal, ticari (örneğin müşterek iş ortaklığı, diğer organizasyonlarla alt sözleşmeler olarak iş yapılması), mülkiyet durumu (örneğin şirket birleştirilmesi), organizasyonel durumu (örneğin temel yönetimle ilgili hususlar, iribat adresi, faaliyet kapsamı, proselere yönelik önemli değişiklikler) veya OEM müşteriye özgü durumda esaslı bir değişiklik söz konusu olursa bu durumda bu değişikliğin olduğu tarihten itibaren 5 (beş) işgünü içerisinde bu değişiklikleri DQS'ye bildirecektir. Yukarıda belirtildiği üzere söz konusu değişiklikler konusunda müşterinin DQS'yi bilgilendirmemesi hali sözleşmenin ihlali olarak kabul edilecek olup, bu durum ISO/TS 16949 sertifikasının iptal edilmesiyle sonuçlanabilecektir.
- b) Müşteri kendi tesisinde DQS, IATF tanık denetimini, DQS tanık deneticisinin mevcudiyetini veya IATF temsilcilerinin mevcudiyetini reddedemeyecektir veya bunların atadıkları kişileri-vekilleri de reddedemeyecektir.
- c) Müşteri IATF'ye son nihai raporu sağlamak üzere DQS'nin talebini reddedemeyecektir.
- d) Bu sertifikasyon programıyla ilgili IATF logosunun tek kullanımı DQS tarafından tanzim edilen sertifikada belirtilmektedir. IATF logosunun ayrı bir şekilde veya diğer unsurlarla birlikte kullanılması yasaklanmış bulunmaktadır (müşteri pazarlama ve reklam amaçlarına yönelik olarak IATF logosunu taşıyan ISO/TS 16949 sertifikasının suretlerini alabilecektir).
- e) Müşteri danışmanları herhangi bir denetim esnasında fiziksel olarak hiçbir şekilde müşterinin işyerinde bulunmayacaklardır veya herhangi bir denetime katılmayacaklardır.
- f) Müşteri "IATF ile ilgili kurallara" ve IATF tarafından yayınlanan ilgili bütün yönetmeliklere uymak zorundadır.

6.2.Uzay sektörü

Uzay Kalite Yönetim Sistemi (AQMS) sertifikasyon programına başvuran müşteriler için aşağıda belirtilen hükümler uygulanacaktır:

- a) Uzay kalite yönetim sistemi ("AQMS") standartları Uluslararası Uzay Kalite Grubu ("IAQG") ve/veya Amerika Uzay Kalite Grubu ("AAQG") ve/veya Asya-Pasifik Uzay Kalite Grubu ("APAQG") ve/veya Avrupa Uzay Kalite Grubu ("EAQG") tarafından örneğin AS/EN 9100, AS/EN 9110, AS/EN 9120, AS/EN 9101 gibi sertifikasyon programı kapsamında belirlenmektedir.
- b) DQS sadece "uzay kalite yönetim sistemi sertifikasyonları/kayıt programları gereksinimleri" başlıklı IAQG uzay standardı (AS) AS 9104/1 veya EN 9104-001 AQMS standartları doğrultusunda sertifikaları vermektedir.
- c) Müşteri AS/EN 9104-1 ve ilgili diğer dokümanlar doğrultusunda DQS kendi fonksiyonlarını icra ediyorken ilgili akreditasyon kuruluşlarına (AB'lere) AAQG'ye, APAQG'ye, EAQG'ye ve IAQG'nin üye temsilcilerine ve üye kamu kuruluşlarına erişme hakkı bulunduğunu kabul etmektedir. bu erişim hakkı ilgili kayıtların incelenmesi ve akreditasyon gereksinimlerine uyumun kanıtlanmasıyla ilgili faaliyetlere yöneliktir. Nitekim bu bütün denetim tiplerinden elde edilen bilgiler için geçerli bulunmaktadır.
- d) Müşteri AB'lerin, AAQG, APAQG, EAQG ve IAQG üye temsilcileri ve diğer taraflara ait olan deneticilerin, müşterinin müşterisinin temsilcilerinin ve kamu kuruluşlarının AQMS sertifikasyonu kapsamında müşterinin işyerinde yapılan denetimlere tanıklık etmek üzere bu denetimlere katılma hakkına sahip olduğu hususunu kabul etmektedir.
- e) Müşteri ayrıca her bir değerlendirmeye yönelik olarak veya sertifikasyonun verilmesini müteakip gözlem ziyareti ve müteakip denetimlere yönelik olarak ilgili AAQG, APAQG, EAQG ve IAQG dokümantasyon ve AS/EN9104-1'de belirtilen gereksinimler doğrultusunda IAQG online uzay tedarikçi enformasyon sisteminde girilen verileri değerlendirme hakkına sahip olduğu hususunu kabul etmektedir.
- f) Müşteri hiçbir şekilde AB'lerin, AAQG'nin, APAQG'nin, EAQG'nin ve IAQG AQMS ekiplerinin ve ilgili sertifikasyon kurulu yönetim komitesinin söz konusu organizasyonlar tarafından yetkilendirilmeksizin logolarını kullanma hakkına sahip bulunmamaktadır.
- g) Her ne kadar AAQG, APAQG, EAQG, IAQG ve AQMS programlarına olan katılım gönüllü nitelikteki bir katılım olsa da bunlara katılan müşteri AQMS programı gereksinimlerine ve sektör yönetim programlarına uyacağı hususunu kabul etmektedir. bu aynı zamanda örneğin OASIS veritabanı sertifikasyonu gibi katılımı ilgili ücret ve giderlerin ödenmesini de içermektedir.
- h) Müşteri daha önceden DQSL ile mutabakata kalındığı üzere veya EN 9104-001 veya AS 9104/1'de belirtilen beş sertifikasyon yapısından biri içerisinde belirlenmek zorundadır.
- i) Müşteri kendi havacılık, uzay ve savunma müşterilerine ve yetkililerine talep edilmesini müteakip OASIS veritabanındaki verileri sağlayacaktır.
- j) Müşteri AQMS standart sertifikasyonunu kaybetmesi halinde derhal kendi bağlı oldukları uzay, havacılık ve savunma müşterilerine durumu bildirecektir. Eğer AQMS sertifikalı organizasyon olarak müşterilerinden biri tarafından önemli bir mutabakatsızlık belirtilirse bu durumda organizasyon bu hususa ilişkin olarak DQS'yi bilgilendirecektir.
- k) Müşteri sertifikasyonda belirtilen isim, adres ve organizasyon bilgilerinden (isimlerden ve elektronik posta adreslerinden ve organizasyonla ilgili irtibat kurulacak olan kişi, telefon, faks, elektronik posta adresi ve web sitesinden) dolayı sorumlu olacaktır. DQS organizasyon içerisinde önemli değişikliklerin söz konusu olması halinde bilgilendirilecektir (örneğin adresle, mülkiyet yapısıyla, temel yönetimle, çalışan sayısı, faaliyet kapsamıyla ilgili bilgiler).
- l) Müşterinin OASIS veritabanı yöneticisi organizasyonun veritabanındaki irtibat bilgilerinin yönetiminden, organizasyonla ilgili kullanıcılardan, veritabanındaki organizasyon denetim sonuçlarına harici erişimden ve OASIS veritabanı geri beslemesinden sorumlu olacaktır. İdareci belirlenecek ve sertifikasyon işleminden önce OASIS veritabanına girilecektir. Müşterinin OASIS veritabanı idaresinin sertifikasyon süresi boyunca görevlendirilmesi gerekmektedir. DQS sertifikasyon aşaması esnasında müşterinin sertifikasyonunu geçici olarak askıya alabilecek veya müşteri OASIS veritabanı idaresini bulundurmazsa bu durumda yeniden sertifikasyonun verilmesini geciktirebilecektir.
- m) Müşteri uygun bir şikâyetlerin çözüme kavuşturulması prosesinin belirlenmesinden dolayı sorumlu olacaktır. Uyumla ilgili hususlara yönelik olarak ve temel neden analizinin tamamlanması, bütün

temel nedenlerle ilgili düzeltici önlemler ve düzeltici önlemlerin uygulanmasına ilişkin tamamlanma tarihine yönelik olarak müşteri yürürlükte bulunan standartlara uyacaktır. Eğer şikâyetler kabul edilebilir bir şekilde çözüme kavuşturulamazsa bu durumda DQS kısa bir denetim ihbarı verme hakkına sahip bulunmakta olup bu denetim ilgili şikâyetin alındığı tarihten itibaren 90 gün içerisinde alınacaktır.

- n) AQL standart denetimlerinin gerçekleştirilmesinden önce müşteri sınıflandırılan materyalleri ve DQS ile ilgili ihracat kontrol gereksinimlerini bildirmek zorundadır. Değerlendirme işleminden önce denetim planlama aktivitelerinin değerlendirmeye dâhil edilmesi için formal-resmi sözleşme akdedilmelidir. Bilgilendirme ve sözleşme kayıtları ve denetici erişimiyle ilgili kayıtlar müşteri tarafından muhafaza edilecektir.
- o) Sertifikasyon kapsamı yeterli bir ölçüde denetlenmeyen prosesleri içerecektir.
- p) Müşterinin AQMS denetim değişikliklerine yönelik talepleri uygun bir aktivite kanıtları olmaksızın veya sözleşmenin ihlal edilmesi halinde dikkate alınmayacaktır. İhracat kontrolleri, deneticiler ve gizlilik ve çıkarların çatışmasıyla ilgili kurallara uyulmaması hali bu gereksinimden bir istisna olarak kabul edilecektir.
- q) Her bir kayıt işlemi öncesi ve her bir denetim öncesinde müşteri bağlı buldukları en üst beş uzay, havacılık ve savunma müşterisiyle ilgili bilgileri ifşa etmek zorunda olup buna her biriyle yapmakta oldukları iş oranı ve irtibat bilgileri de dâhil bulunmaktadır.
- r) Müşteri DQS'nin organizasyona hizmetleri sağlamasının bir sonucu olarak kamu kuruluşlarına bilgi sağlayabileceği hususunu kabul etmektedir. Bu yönde bir talebin alınması halinde DQS müşteriye bu yönde bir talep aldığını bildirecektir. Müşteri DQS'nin ilgili programda belirtildiği üzere bu tür işlemlere ilişkin kurallara uyacağını kabul etmektedir.

..Dokümanın Sonu...