**DQS DENETİM VE BELGELENDİRME LTD. ŞTİ.**



**DQS Denetim ve Belgelendirme Hizmet Özel Şartları**

## Yönetim Sistemleri ve/veya Ürün Belgelendirme Süreci Değerlendirmesi:

DQS, mutabakata varılmış şartların yerine getirilip getirilmediğini gözetmek adına Müşteri’nin yönetim sistemini veya ilişkili unsurlarını değerlendirecektir. Bunun sonucunda müşteri, uzman raporu ve DQS belgesi edinecektir. Değerlendirmeler, müşterinin faaliyet gösterdiği yerlerde gerçekleştirilecektir. Bu prosedürün uzunluğu ve planı tarafların ayrıca üzerinde mutabakata varacağı anlaşma sonrasında belirlenecektir. Değerlendirme sırasında, gerekli şartlarla uyuşmayan bir durum tespit edildiğinde, DQS belgeyi hazırlamadan, müşteri tarafından bir iyileştirme planı hazırlanacaktır. DQS, müşterinin tesislerini denetlerken, süreç sırasında çıkabilecek sorunları en aza indirgemeye gayret edecektir.

## Belgelendirme Süreci:

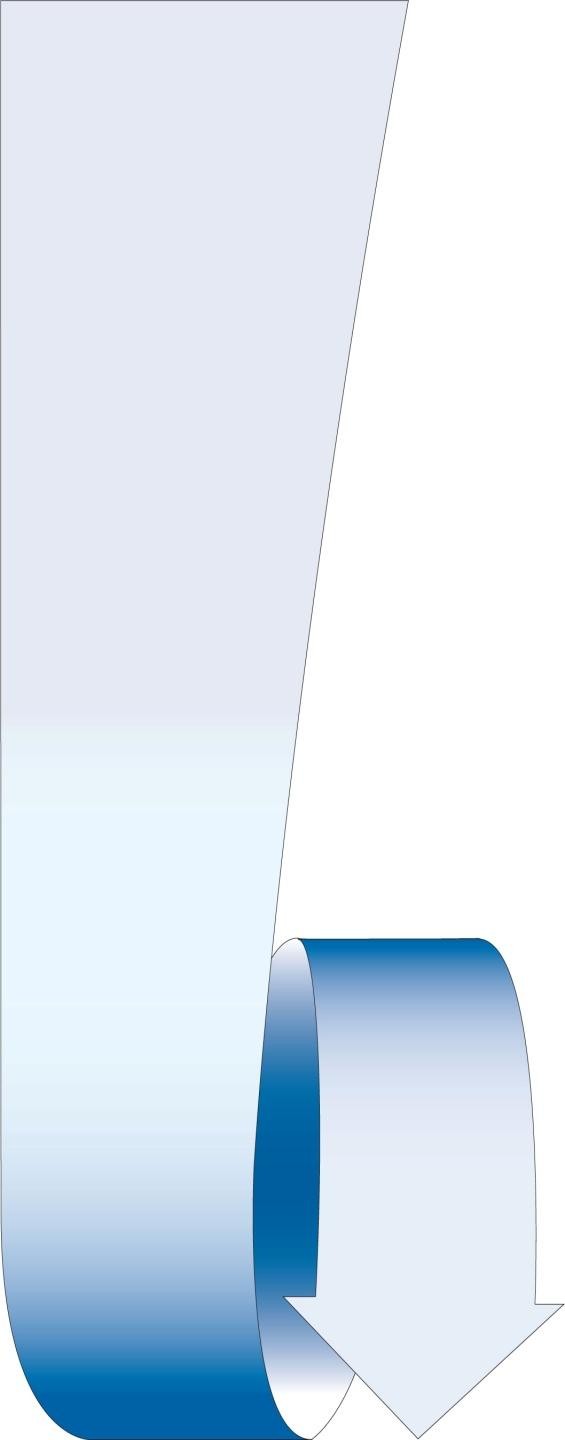
DQS müşterinin yönetim sistemini veya ilişkili unsurlarını, uluslararası, ulusal, sektör-bazlı standartlar ve şartlarla uyumlu olup olmadığı konusunda değerlendirecektir. Değerlendirme süreci birkaç adımdan oluşmakta olup sonucunda bir değerlendirme raporu hazırlanacaktır ve bu raporda sonuçlar belirtilecektir. Değerlendirme sürecinde gerekli standartlar veya şartlarla uyuşmazlıklar varsa müşteri müşteri belirlenen zaman dilimi içerisinde iyileştirme çalışması gerçekleştirecektir. Belgelendirme ancak gerekli standartlar ve şartlara ulaşılıp iyileştirmeler gerçekleştirildikten sonra yapılacaktır. Belgenin geçerliliği ve kapsamı belgede belirtilecektir. DQS ve müşteri, müşterinin yönetim sistemi üzerinde yapılacak değerlendirme ve/veya belgelendirme işlemlerinin mevcut standartlar, sektörel şartlar (varsa), bu belgede belirtilen tüm şartlar ve “Değerlendirme ve Belgelendirme Anlaşması” uyarınca gerçekleşeceği konusunda mutabık olacaktır. DQS değerlendirme ve belgelendirme işlemlerinde tamamen tarafsız ve bağımsızdır. Değerlendirmeler müşterinin faaliyet gösterdiği yerlerde yapılır. Değerlendirme planı ve uzunluğu taraflarca ayrı bir anlaşmayla belirlenecektir. DQS müşteri tesislerinde inceleme yaparken çıkabilecek sorunları en aza indirgemeye gayret edecektir. Belgelendirme süreci aşağıdaki tabloda verilen adımlardan oluşur

# DQS DENETİM VE BELGELENDİRME LTD.ŞTİ



## Yönetim Sistemleri Belgelendirme Süreci

* + 1. Ön Bilgilendirme: Bu süreç müşterinin ihtiyaçları ve beklentileri ile başlar. DQS, müşterinin organizasyonunu, yönetim sistemini, kapsamı ile operasyon detaylarını öğrenmek ister. Her iki taraf da denetim ve/veya belgelendirme için hedeflerini ve uygulanabilir standartlar ve şartnameler dâhil tanımlar.



**2.1.1 Ön Bilgilendirme**

* + 1. **Teklif ve**

**Sözleşme**

* + 1. **Ön-denetim**

***(isteğe bağlı)***

* + 1. **Birinci Aşama Denetimi- Standarda Bağlı (Sistem Analizi)**
    2. **İkinci Aşama Denetimi (Belgelendirme Denetimi)**

**Uygunsuzluk Kapama Denetimi (Gereklilik Durumunda)**

* + 1. **Teknik Onay ve Belgelendirme Kararı**
    2. **Birinci ve İkinci**

**Gözetim Denetimi-**

**Standarda Bağlı**

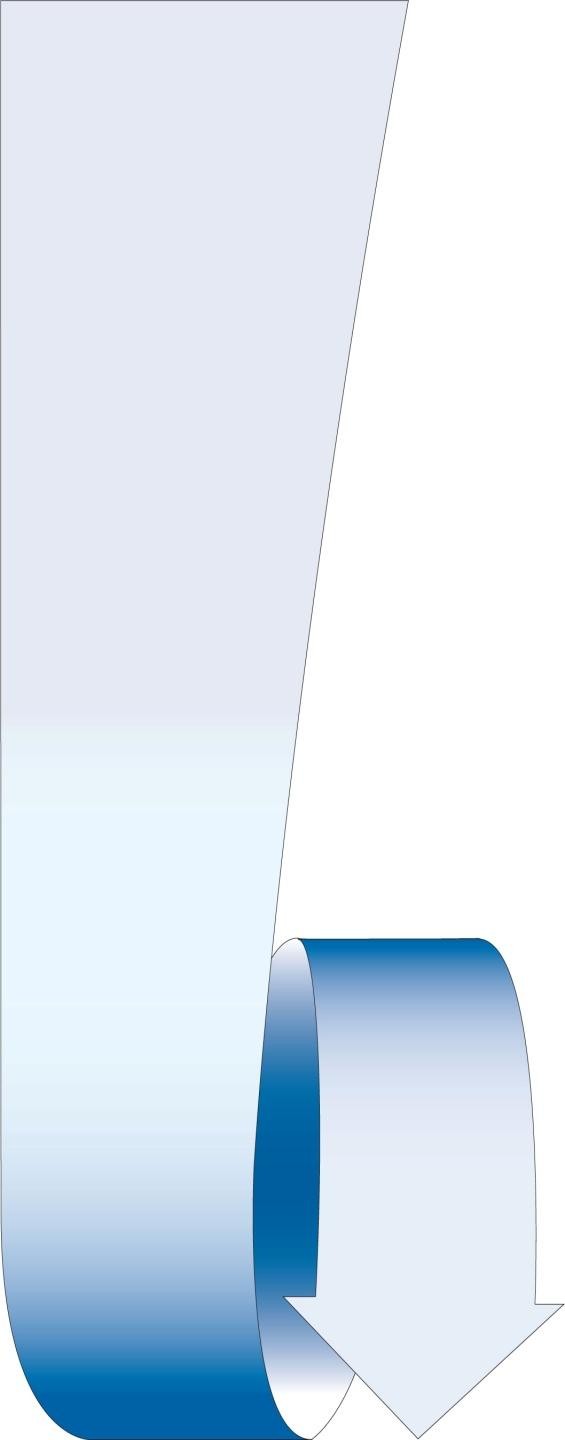
**1.8 Yeniden**

**Belgelendirme Denetimi**

* + 1. Teklif ve Sözleşme: DQS başlangıçta sağlanan bilgiye göre müşterinin bireysel ihtiyaçlarına göre hazırlanan denetim ve belgelendirme teklifini sunacaktır. Yazılı bir teklif ile birlikte uygulanabilir tüm denetim ve belgelendirme kuralları belirlenir. Bu teklifin imzalanması ile teklif sözleşmeye döner
    2. Ön Denetim (İsteğe Bağlı): Güçlü yanları ve gelişmeye açık alanları belirleme açısından; bir ön-denetim, mevcut durum analizi anlamında organizasyona yardımcı olabilir. Daha büyük çaplı denetim ve belgelendirme projeleri için bir proje planlama toplantısı, müşteri açısında baş denetçi ile birlikte tüm fonksiyonlar ve denetim kapsamı dâhilindeki lokasyonları da kapsayacak şekilde bir denetim planlaması imkan tanıması açısında önemli bir fırsat sunmaktadır. Her iki hizmet de isteğe bağlıdır.
    3. Birinci aşama denetim (Sistem analizi-Standarda Bağlı): Denetim süreci, sistem dokümantasyonu, hedefler, yönetim gözden geçirme ve iç denetimlerin sonuçları için bir değerlendirme ve gözden geçirme ile başlar. Bu süreç esnasında müşterinin yönetim sistemi etkili bir şekilde geliştirildi mi ve 2. Aşama denetimi için hazır mı karar verilecektir. Baş denetçi bulgularını açıklayacak ve 2. Aşama denetim için gerekli çalışmaların hazırlanmasını koordine edecektir.
    4. İkinci Aşama denetim (Belgelendirme Denetimi): Atanan denetçi ekibi, müşterinin yerinde sistem denetimini yapacaktır. Tanımlanan yönetim sistemi standartlarının uygulanması ve etkinliğini, denetim ekibi, örnekleme usulü ile uygun denetim tekniklerini kullanarak denetleyecektir. Denetim sonucunda, elde edilen bütün bulgular müşteriye kapanış toplantısında sunulacaktır. Gerekli aksiyon planı eğer ihtiyaç duyulursa kararlaştırılacaktır. Uygunsuzluk Kapama Denetimi: Belgelendirme denetimde ürün güvenliği ve yasallığını etkileyen üretim alanında mutlaka kapatmasının görülmesinin gerekli olduğu durumlarda yapılan denetimlerdir. Böyle bir durumla karşılaşıldığında belgelendirme denetimi kapanış toplantısında denetçi konuyu kuruluş ile karşılıklı teyit ettikten sonra bu denetim gerçekleştirilir.
    5. Teknik Onay ve Belgelendirme Kararı: DQS’in bağımsız belgelendirme komitesi (teknik onay), denetim süreçlerini ve sonuçlarını değerlendirecek ve sertifikanın yayınlanması hakkında bağımsız olarak karar verecektir. Müşteriye denetim raporları ve denetim sonuç belgeleri verilecektir. Bütün uygulanabilir gereklilikler tamamlandığında müşteri sertifikayı almaya hak kazanır
    6. Gözetim Denetimi-Standarda Bağlı: Yılda iki kez veya yılda en az bir kez olmak kaydıyla müşteri üretim ve hizmet alanında denetlenecektir. Gelişme potansiyeli tanımlanarak, etkinliğin ve ilerlemenin sürdürülmesi hedef alınacaktır
    7. Yeniden Belgelendirme Denetimi: Yönetim sistemi sertifikası sadece belirli bir zaman dilimi süresince geçerli olur. Bu süre en fazla üç yıldır. Bu süre sona erdikten sonra yeni bir denetim gerçekleştirilerek, gerekli standartlarla olan uyum kontrol edilecektir. Bu işlem sonrasında müşteriye yeni bir sertifika verilecektir.

## Ürün Belgelendirme Süreci

* + 1. Ön Bilgilendirme: Bu süreç müşterinin ihtiyaçları ve beklentileri ile başlar. DQS müşterinin organizasyonunu, yönetim sistemini, kapsamı ile operasyon detaylarını öğrenmek ister. Her iki taraf da denetim ve/veya belgelendirme için hedeflerini ve uygulanabilir standartlar ve şartnameler dahil tanımlar.



**2.2.1 Ön Bilgilendirme**

* + 1. **Teklif ve**

**Sözleşme**

* + 1. **Ön-denetim**

***(isteğe bağlı )***

* + 1. **Birinci Aşama**

**Denetimi- Sistem Analizi**

* + 1. **İkinci Aşama Denetimi (Belgelendirme Denetimi)**

**Uygunsuzluk Kapama Denetimi (Gereklilik**

**Durumunda)**

**2.2.6 Yeniden**

**Belgelendirme Denetimi**

* + 1. Teklif ve Sözleşme: DQS başlangıçta sağlanan bilgiye göre müşterinin bireysel ihtiyaçlarına göre hazırlanan denetim ve belgelendirme teklifini sunacaktır. Yazılı bir teklif ile birlikte uygulanabilir tüm denetim ve belgelendirme kuralları belirlenir. Bu teklifin imzalanması ile teklif sözleşmeye döner
    2. Ön Denetim (İsteğe Bağlı): Güçlü yanları ve gelişmeye açık alanları belirleme açısından; bir ön-denetim, mevcut durum analizi anlamında organizasyona yardımcı olabilir. Daha büyük çaplı denetim ve belgelendirme projeleri için bir proje planlama toplantısı, müşteri açısında baş denetçi ile birlikte tüm fonksiyonlar ve denetim kapsamı dâhilindeki lokasyonları da kapsayacak şekilde bir denetim planlaması imkan tanıması açısında önemli bir fırsat sunmaktadır. Her iki hizmet de isteğe bağlıdır.
    3. Birinci aşama denetim (Sistem analizi-Standarda Bağlı): Denetim süreci, sistem dokümantasyonu, hedefler, yönetim gözden geçirme ve iç denetimlerin sonuçları için bir değerlendirme ve gözden geçirme ile başlar. Bu süreç esnasında müşterinin yönetim sistemi etkili bir şekilde geliştirildi mi ve 2. Aşama denetimi için hazır mı karar verilecektir. Baş denetçi bulgularını açıklayacak ve 2. Aşama denetim için gerekli çalışmaların hazırlanmasını koordine edecektir.
    4. İkinci Aşama denetim (Belgelendirme Denetimi): Atanan denetçi ekibi, üretim ve hizmet yerinde müşterinin sisteminin denetimini yapacaktır. Tanımlanan yönetim sistemi standartlarının uygulanması ve etkinliğini, denetim ekibi, örnekleme usulü ile uygun denetim tekniklerini kullanarak denetleyecektir. Denetim sonucunda, elde edilen bütün bulgular müşteriye kapanış toplantısında sunulacaktır. Gerekli aksiyon planı eğer ihtiyaç duyulursa kararlaştırılacaktır. Uygunsuzluk Kapama Denetimi: Belgelendirme denetimde ürün güvenliği ve yasallığını etkileyen üretim alanında mutlaka kapatmasının görülmesinin gerekli olduğu durumlarda yapılan denetimlerdir. Böyle bir durumla karşılaşıldığında belgelendirme denetimi kapanış toplantısında denetçi konuyu kuruluş ile karşılıklı teyit ettikten sonra bu denetim gerçekleştirilir.
    5. Yeniden Belgelendirme Denetimi: Yönetim sistemi sertifikası sadece belirli bir zaman dilimi süresince geçerli olur. Bu süre en fazla üç yıldır. Bu süre sona erdikten sonra yeni bir denetim gerçekleştirilerek, gerekli standartlarla olan uyum kontrol edilecektir. Bu işlem sonrasında müşteriye yeni bir sertifika verilecektir.

## Denetçi Seçimi:

Denetçilerin seçimi ve sayısı yalnızca DQS’in sorumluluğunda olacaktır. DQS, tarafından atanacak denetçilerin özgeçmişleri müşteri isteğine bağlı olarak müşteriye gönderilecektir. DQS denetleme işlemleri için bu konuda yetkin, tecrübeli, teknik ve bireysel yetenekleri üstün denetçiler atayacaktır.

Denetçiler ilgili standartlar ve şartlar konusunda yetkilendirilmiş olup müşterinin hizmet verdiği alanda tecrübeli olacaklardır.

Müşteri, DQS tarafından atanmış denetçileri sebep sunmaksızın reddetme hakkına sahiptir. Bu durumda DQS yeni bir teklif sunar. Müşteri, atanan denetçiyi hazırlık ve inceleme aşamasında reddedebilir. Söz konusu denetçinin denetleme sırasında veya öncesinde müsait olmaması durumunda her iki taraf da gerekli işlemlerin yapılacağı konusunda mutabıktır.

## DQS’in Hak ve Sorumlulukları

* 1. **Gizlilik ve Veri Koruması:**

DQS, müşterinin tesislerinde edindiği, şirket iç işleri veya iş ilişkilerine dair bilgileri gizli tutacağını ve koruyacağını beyan eder. Bu durum aynı zamanda değerlendirmenin sözlü ve yazılı sonuçları için de geçerlidir. DQS müşterinin yazılı izni olmadan hiçbir bilgiyi hiçbir kişi veya kurum ile paylaşmayacaktır. Müşteri verileri ve değerlendirme sonuçları, yasalar gerektirirse yasal kurumlarla paylaşılabilir. Bu durumda müşterinin bilgilendirilmesi yapılır. DQS yıllık ve üç yıllık sertifikaların kayıtlarını ve değerlendirme sonuçlarını saklama hakkına sahiptir. Bu durum sözleşmenin bitiminden sonra da devam edebilir. DQS değerlendirme sonuçlarının ve diğer bilgilerin saklandığı güvenli bir veri ağına sahiptir.

## Akreditasyon ve Yetkilendirme:

DQS, değerlendirme raporlarını ve sertifikalarını hazırlama konusunda ISO 17021, ISO 45011, ISO 27006 ve ISO 17065, BRC, IFS dâhil olmak üzere çeşitli akreditasyon ve kayıtlandırma kurumları tarafından yetkilendirilmiştir ( standartlar, kurumlar, yetkili kuruluşlar vb.) DQS akreditasyon kuralları gereği yukarıda bahsedilen kurumların yetkililerini istedikleri durumlarda sisteme dahil etmekle yükümlüdür. (Tanık Denetimleri vb.) DQS bahsi geçen bu kişilere hem kendi dokümanlarını hem de müşteri bağlantılı verileri gerektiğinde verecektir. Bu çalışanlar veri gizliliğini ve güvenliğini koruyacaklardır. Bu konuda müşterinin onayı alınmış sayılacaktır.

## Yükümlülükler:

DQS sadece kasıt ve ihmal konularından sorumlu tutulabilir. Aynı zamanda bu durum vekalet verilmiş çalışan ve asistanlar için geçerlidir. DQS istek üzerine sunduğu servisler için mali sorumluluk sigortası hazırlayacağını beyan eder.

## 4.4. Kısıtlamalar ve Yükümlülükler:

DQS ile ilgili yükümlükler söz konusu olduğunda, her bir iş başına yükümlülük miktarı maksimum 5.000.000€’yu, yıllık miktar ise maksimum 10.000.000€ geçmeyecektir.

## Yayım:

DQS, DQS sertifikası bulunduran bütün müşterilerin kaydını tutar ve yayımlar. Bu yayım, ilgili sertifikalı kurumun adını ve adresini içermekle beraber referans standardını da içerir. Bu konu için müşterinin onayı alınmış sayılacaktır.

## Yönetim Sistemlerinin ve Ürün Belgelendirme Sistemlerinin Etkinliği:

* + 1. **Belgelenmiş Yönetim Sistemlerinin Etkinliği:**

DQS üç yıllığına verdiği belgeler için müşterinin yönetim sisteminin etkinliğini yıllık, düzenli denetlemeler ve değerlendirmeler yaparak doğrulamaktadır. DQS’in müşteriden veya üçüncül şahıslardan, DQS’in belgelendirdiği yönetim sisteminin etkinliği veya uygunluğu konusunda bir bildirim aldığı takdirde müşteriye danışarak rutin olmayan değerlendirmeler yapacaktır. Yasal durumlar sözkonusu olduğunda DQS bildirim yapmaksızın ek denetimler gerçekleştirebilir.

## Ürün Belgelendirmelerinin Etkinliği:

DQS müşterinin yönetim sisteminin etkinliğini yıllık, düzenli denetlemeler ve değerlendirmeler yaparak doğrulamaktadır. DQS’in müşteriden veya üçüncül şahıslardan, DQS’in belgelendirdiği yönetim sisteminin etkinliği veya uygunluğu konusunda bir bildirim aldığı takdirde müşteriye danışarak rutin olmayan değerlendirmeler yapacaktır. Yasal durumlar söz konusu oluğunda DQS bildirim yapmaksızın ek denetimler gerçekleştirebilir.

## Denetimlerin Planlanması:

DQS ve müşteri değerlendirme tarihlerine mümkün olduğunca uzun dönemli olmak kaydıyla hazırlayacaktır. Tarihler yazıyla doğrulanacaktır. Eğer önceden mutabık olunmuş bir tarih için müşteri uyum sağlayamazsa DQS yeni hazırlayacağı plan için ekstra ücret talep edebilir.

Bunlara ek olarak, ürün belgelendirmesi de, standarda bağlı olarak haber verilmeksizin yapılabilecek denetimlere tabidir. Standarda göre bu denetimler tamamen habersiz veya önceden haber verilerek yapılır.

## Özel Denetimler:

4.6.1 ve 4.6.2’ de belirtilen istisnai denetimlerin dışında standarda bağlı olmak üzere başka özel denetimler de gerçekleştirilebilir. Bu özel denetimler hakkında ek bilgi edinmek istiyorsanız lütfen EK-1’e göz atınız. Bu konuda müşterinin onayı alınmış sayılacaktır.

## Belgelendirme Kuralları

* 1. **Yönetim Sistemi:**

Müşteri, seçilen standardın gerektirdiklerini karşılayacak kaydı tutulan bir yönetim sistemi oluşturup sürdürecektir. Müşteri yönetim sisteminin etkin bir şekilde işlemesini sağlamak için gerek her türlü önlemi alacaktır.

## Bilgiye Erişim:

Müşteri, DQS’in gerekli denetleme işlemlerini yapabilmesi için bütün gerekli bilgi ve ilgili kolaylıkları sağlayacaktır. Müşteri, bütün temsilci ve ilgili çalışanlara denetleme işlemi için zamanında tam ve doğru bilgi sağlayacaktır. Onaylı yönetim sistemleri merceği altında, şikâyetlerden, iyileştirme çalışmalarına kadar bütün kayıtlar istendiği takdirde DQS’e gönderilecektir.

DQS istenmesi durumunda faaliyet sürdürdüğü coğrafi bölgeler, Verilen belgenin durumu, Belgelendirilmiş belirli bir müşterinin, adını, ilgili hüküm içeren dokümanı ve hangi coğrafi bölgede (şehir ve ülke) yer aldığı ile ilgili bilgileri, [dqs@dqs.com.tr](mailto:dqs@dqs.com.tr) adresine başvurulması halinde değerlendirme sonucunda talep edilen gerekli bilgileri 2 işgünü içerisinde geri dönüş yaparak iletecektir.

## Değişim Bildirimleri:

Müşteri DQS’i, onaylı yönetim sistemini etkileyebilecek değişimler konusunda bilgilendirecektir. Şirketin bir kısmının satılması veya el değiştirmesi, operasyonlardaki büyük değişiklikleri, temel revizyonlar, iflas veya yasal durumlar bu konuya dâhildir. Her durumda DQS müşteri ile fikir alışverişi yaparak belgenin nasıl sürdürülebileceğine karar vereceklerdir.

## Rapor Paylaşım Kuralları:

Müşteri değerlendirme raporunun tamamını istediği kurum ve kuruluşlara sunma hakkına sahip olup, rapordan herhangi bir bölümü çıkararak paylaşamaz

DQS tarafından müşteriye verilen işaret ve DQS sembollerini içeren dosyalar telif hakkına tabidir. Müşteri ayrıca, DQS tarafından edindiği bütün dokümanların DQS’ye ait olduğunu kabul eder. Bu dokümanlar üçüncül kişilerle paylaşılamaz veya yukarıda mutabık olunanın dışında farklı bir şekilde kullanılamaz. Bu yükümlülük, sözleşme sona erse de devam edecektir. Ayrıca müşteri bu yükümlülüğü ilgili bütün vekiller ve üçüncül kişiler adına kabul etmiş olur.

## Denetimin Bağımsızlığı:

Müşteri DQS çalışanlarının ve denetçilerinin objektifliğini ve bağımsızlığını etkileyecek her türlü şeyden kaçınmak zorundadır. Bu durum danışmanlık teklifleri, maaşlı veya taşeron olmak üzere iş teklifleri ve ücretler veya parasal kazançlar içeren ayrı sözleşmeleri de kapsamaktadır.

## Geri Çekme ve Çağırma Durumunda Yapılacaklar:

Müşteri herhangi bir geri çekme ya da çağırma yapması durumunda belgelendirme kuruluşunu hemen bilgilendirmek zorundadır.

## Erken Uyarı Sistemi GMP+ Yem Sertifikasyonu:

GMP+ BA5 içeriği gereği yemlere bir çapraz kontaminasyon olursa 12 saat içersinde GMP+ web sitesinde ki Erken Uyarı Formu doldurularak hem GMP+ hem de belgelendirme kuruluşu 12 saat içersinde bilgilendirilecektir.

## Sertifikalar

* 1. **Sertifikaların Yayınlanması ve Kullanımı:**

Müşterinin tüm onay şartlarını ve sözleşmenin gerekliliklerini yerine getirmesi durumunda DQS bir sertifika düzenleyecek ve müşteriye gönderecektir. Onaylama kararı bir tek DQS’in sorumluluğundadır ve denetleyicilerin geçerli bir değerlendirme raporunda verecekleri tavsiye üzerine düzenlenir. DQS ve IQNet’nin yönetim sistemi sertifikaları standarda göre değişiklik göstermekle birlikte ISO Standartları için karar tarihinin başlangıcından itibaren üç yıl geçerlidir. Sistem Sertifikaları ve Onayları tanıtım amacı ile kullanılabilir. Tanıtımlar belirtilen kapsam ve geçerlilik tarihi çerçevesinde yapılabilir.

Sertifikalar ve sertifika üzerindeki onaylar ile Ürün belgelendirme ile ilgili sertifikaların üzerindeki logolar tanıtım ve reklam amacı ile kullanılmaz. DQS sertifika sembollerinin doğru bir şekilde kullanımından sorumludur.

Sertifikalar ve Onay Belgeleri vekil kurumlara veya öteki kuruluşlara aktarılamaz. Bir sertifika geri alındığında, feshedildiğinde veya askıya alındığında müşteri onu bir daha herhangi bir tanıtım veya reklam amacıyla kullanamaz. Böyle bir durumda müşteri belgeyi geri vermekle yükümlüdür. Sertifikayı alıkoyma hakkı özellikle yasaktır. DQS Sertifikalarının ve Onay Belgelerinin yeniden basılması veya değiştirilmesi yalnızca DQS’in yetkili çalışanları tarafından yapılabilir. İki dil dışında basılan sertifikalar ek ücrete tabidir.

## Sertifikaların Yayınlanmama Koşulları:

DQS Sertifikaları yalnızca değerlendirmedeki (ilk ve yeniden değerlendirmeler) şartlar yerine getirildiğinde verilir. Herhangi bir şartı yerine getirmeme durumunda denetleyici uygunsuzluk raporunda zayıflıkları belirtir ve/veya belgenin verilebilmesi için kapatılması gereken eksiklikleri kaydeder.

Bütün uyumsuzluk ve eksiklik durumları akreditasyon kurallarına göre değişmekle birlikte genelde üç ay içerisinde ortadan kaldırılır ve şartlar yerine getirilir. Diğer standart-özgül tarihler ilgili belgede belirtilmiştir. Eğer gerekliyse, DQS denetlemeyi kısmen veya bütün olarak yeniden gerçekleştirecektir.

Yeniden denetleme durumunda maliyetler yapılan denetimin gün sayısına göre belirlenecektir. Eğer uyumsuzluklar ve eksiklikler belirtilen üç ay içerisinde giderilmediyse veya belge verilmesi için gerekli önkoşullar iki değerlendirme sonrasında da sağlanmadıysa belgelendirme süreci herhangi bir sertifika vermeksizin sonuçlandırılacaktır. Küçük uygunsuzlukları veya eksiklikleri gidermeme durumu da bazı koşullarda büyük uygunsuzluklara yol açabilir. DQS yayınladığı sertifikalarını müşterine e-mail veya kargo yoluyla ulaştırır.

## Sertifikanın Askıya Alınması, Geri Alınması ve Feshedilmesi:

1. **Askıya Alma:**

DQS müşterinin belgelendirme süreci, sözleşme işlemleri veya finansal gereklilikler ile ilgili kuralları çiğnemesi durumunda DQS vermiş olduğu belgeyi askıya alma hakkına sahiptir. Bu durumlar aşağıdaki gibidir:

* + Yönetim sisteminde düzeltici eylemler karar verilen tarihte açık ve etkili bir şekilde tamamlanmadığında;
  + Sertifikanın verilebilmesi için gerekli olan denetlemelerin DQS tarafından önerilen programı yerine getirilmediğinde ve dolayısıyla belirtilen on iki aylık zaman periyodu uzadığında;
  + DQS yönetim sisteminde yapılacak planlı değişiklikler ve sistemin standart ile olan uygunluğunu etkileyen ve değerlendirmenin yapısını etkileyen diğer değişiklikler hakkında zamanında uyarılmadığında
  + Bir DQS belgesi, IQNet belgesi veya sertifika sembolü yanlış yönlendirici veya izinsiz olarak kullanıldığında;

DQS müşteriyi sertifikanın askıya alınması halinde yazılı olarak bilgilendirecektir. Sertifikanın askıya alınmasına sebep olan durumların belirlenen süre içerisinde ortadan kaldırılmaması halinde, DQS müşteriyi yazılı bir metin ile askıya alma sebeplerini ve belgenin yeniden yürürlüğe girmesi için gerekli düzeltici eylemleri belirten yazılı bir metin ile bilgilendirecektir. Eğer gerekli adımlar açık ve etkili bir şekilde belirtilen tarihe kadar atıldıysa sertifikanın askıya alınma durumu iptal edilecektir.

## Geri Alma:

Eğer aşağıdaki durumlar gerçekleşirse DQS düzenlediği sertifikaları yazılı bir metin ile geri alma veya onları geçersiz kılma hakkına sahiptir:

* + Sertifikanın askıya alma süreci uzarsa,
  + Standartlara uyumluluk sağlanamadıysa,
  + Müşteri verilen belgeyi askıya alındığı halde halen tanıtım ve reklam amacıyla kullanmaya devam ederse,
  + Müşteri verilen belgeyi herhangi bir küçümseme veya kalite standartlarının sahibinin itibarına zarar getirecek şekilde kullanırsa,
  + Sertifikanın verilmesine sebep olan önşartların ortadan kalkması veya müşterinin kalite standartlarına uygunsuzlukları yok etmemesi halinde,
  + Müşteri DQS ile yaptığı anlaşmaya son verirse

## Feshetme:

DQS aşağıdaki durumlarda Sertifikaları feshetme veya geçersiz sayma hakkına sahiptir:

* + Eğer aslında sertifikanın verilmesi için gerekli olan ön şartların yerine getirilmemiş olduğu bilahare ortaya çıkarsa,
  + Müşteri belgelendirme prosedüründe verilen kararın objektifliğini, bağımsızlığını ve tarafsızlığını ihlal eder ve böylece değerlendirme sonuçlarını kendi lehine etkilerse.

## Şikâyetler

Her müşteri anlaşılan çerçevede tüm beklentilerin ve gerekliliklerin yerine getirildiği bir prosedür içinde bulunacaktır. Gerekliliklerin yerine getirilmemesi durumunda DQS konu hakkında daha fazla bilgi isteyecektir. Her müşteri şikâyet etme hakkına sahiptir. Şikayetlerin adresi aşağıdaki gibidir:

DQS CFS GmbH DQS Denetim ve Belgelendirme Ltd. Şti.

August-Schanz-Straße 21 Kozyatağı Mah. Bayar Cad. Şehir İ. Keleş Sok. 60433 Frankfurt am Main Aksakal Plaza No10 Kat:8 Kadıköy-İstanbul

[PMfood@dqs.de](mailto:PMfood@dqs-cfs.de) dqs@dqs.com.tr

Şikâyetler aynı zamanda DQS CFS GmbH’nin web sitesindeki iletişim formu üzerinden de yapılabilmektedir. ([www.dqs-cfs.com).](http://www.dqs-cfs.com/)

## Hakem Kurulu

DQS Hakem Kurulu değerlendirme, belgeleme, belgeyi askıya alma veya geri alma üzerine yapılan şikâyetler ve tartışmalar hakkında karar vermek için çağırılabilir. Böyle bir durumda tarafların ortak imzaladığı yazılı bir metin ile tartışma mahkemelere taşınmadan yürütülecektir. Hakem kurulu üç kişiden oluşur. İki taraf da birer hakem belirler. Başkan hakemler tarafından seçilir ve kendisi Alman kanunlarına göre yargılama rütbesine sahip olur. Hakem kurulu DQS yüksek yönetimine yazılı temyiz sonucu ile bir araya gelebilir. Detaylar DQS’in Hakem Kurulu için prosedürler kısmında belirtilmiştir (Tahkim Kuralları).

## Diğer Şartlar

Yönetim Sistemi ve Ürün Belgelendirme için sunulan Özel Hizmet Şartları DQS CFS GmbH şirketinin akreditasyon kapsamında sunulan tüm hizmetler için geçerlidir.

## EK 1- ÖZEL DENETİMLER

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Standard** | | **Değerlendirme** | **Açıklama** |  |
| Tüm Ürün sertifikaları | | Şahitlik denetimi | Ürün sertifikalarını denetleyenler hem DQS’in şahitlik denetimi hem de akreditasyon ve yetkilendirme organları tarafından gözden geçirilmek ve kontrol edilmek zorundadırlar. Burada yalnızca denetlenen kuruluş değil denetleyicinin kendisi de denetlenmektedir. |
| Tüm sertifikalar | | Gözlemci denetimi | Eğitim gören kişiler belgeleme denetleyicilerinin denetlemelerine gözlemci olarak katılabilirler. Bu kişiler belgelendirme, akreditasyon veya yetkilendirme organlarından olabilecekleri gibi standart sahiplerden de olabilirler. |
| BRC Food BRC IOP BRC CP | | Gözetlemeli denetlemeler | Başvurulara ve şikayetlere hitaben rutin uyumluluk projesinin bir parçası olarak BRC daha önce denetlenmiş bir bölgeyi yeniden denetleme hakkına sahiptir. Bu denetlemeler haber veya habersiz, bağımsız veya sertifikayı veren ekipten biri ile, ve kısmen veya büyün denetleme kapsamında olabilir. Bu konuda daha fazla bilgi *BRC030 BRC ziyaret süreci* adlı belgede bulunabilir. |
| BRC Food BRC IOP | | Habersiz Denetlemeler | Sertifikalı kurumlar için iki çeşit belirtilmemiş denetleme opsiyonu vardır. Birinci opsiyon hiç belirtilmemiş bir BRC gerekliliklerine karşı denetleme içerir. Normal yeniden sertifika alma tarihinin yerine geçebilir ve son denetlemeden sonra üç ila on iki ay arasında bir zamanda gerçekleşebilir.  İkinci opsiyon iki ayrı kısmen belirtilmemiş denetleme içerir.İlk denetleme fabrika bazlıdır ve iyi üretim yapılıp yapılmadığına bakan habersiz denetlemedir. İkicisi ise belge ve kayıtları gözden geçirme üzerine dayalıdır. Bunun için uygun çalışanlar ve randevu belirlenebilir. |
| BRC Food | | Müşteri özel modülü ASDA AA | Bu BRC’nin perakende zinciri ASDA’nın zorunlu modülüdür. Yalnızca belirtimemiş BRC Food Denetleme (yukarda bahsedilmiştir) modülü ile birlikte yürütülebilir. Bu modül için ayrı bir sertifika verilir. |
| BRC Food  BRC IOP | | Gönüllü modül Alınabilir Ticari Mallar | Bu BRC Food denetimi sonrasında alınabilir satılabilir mallar için yürütülebilen bir modüldür. Ayrı bir sertifika üretilmez, modül BRC Food sertifikasına dahil edilir. |
| **11** | | **TR\_CF162\_DQS Türkiye 31.03.2017/00** | | | |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| BRC Food | Gönüllü modül Gıda Ürünleri ve Hayvan Yemleri | Bu insan tüketimine odaklanan gıda üreticileri için gönüllü bir modüldür. Bu modül uluslar arası olarak kullanılabilir ve insan tüketimi için artık uygun olmayan tüm ürünleri denetler. Modül BRC Food denetimi sonrasında yürütülebilir. Ayrı bir sertifika üretilmez, modül BRC Food sertifikasına dahil edilir. |
| BRC Food | Gönüllü modül Global GAP Taze Üretim Gözetim Zinciri | Bu üretilen taze malların üretimini ve paketlemesini yapan ve GLOBALG.A.P Bütünleşik Çiftlik Teminatı adlı firmanın devamı olan yetkili kuruluş ve kuruluşlar için gönüllü bir modüldür. Bu modül BRC Food denetimi sonrasında yürütülebilir. GLOBALG.A.P firmasının şablonu olan ayrı bir sertifika verilecek, bu sertifika bir yıl geçerli olacaktır. |
| BRC IOP | Gönüllü modül Çevresel Bilinç Modülü (ÇBM) | Bu çevresel yönetim sistemleri için gönüllü bir modüldür. ISO 14001 şartlarının %10’unu kapsar. |
| IFS | Sahada Bütünlük Denetlemesi | IFS sertifikalı kuruluşlara habersiz denetleme düzenleyebilir. DQS müşterileri önceden haberdar etmeyebilir ve kendisi değerlendirmeye katılmayabilir. |
| IFS | Habersiz IFS Food Kontrolü | Sertifikalı kuruluş gönüllü olarak IFS Habersiz Gıda Kontrolü programına kayıt olur. Sonra IFS belgelendirme aşamasında kuruluşa habersiz bir denetleme gerçekleştirir. DQS bu değerlendirmelere katılmaz. |
| GMP+ | Eşlik Etmeli Denetim | Gözlemci Denetimine Bakın |
| GMP+ | Paralel Denetim | GMP+ sertifikalandırma prosedürünü sağlamlaştırmak için sertifikalı kuruluşlara kontroller gerçekleştirir. Bu kontroller genellikle sertifikalandırma periyodundan kısa süre sonra olur. DQS değerlendirmelere katılmayabilir. |
| GMP+ | Uygunluk Denetimi | Eğer bir kuruluşta bir veya birden fazla ikinci kategori uygunsuzlukları gözlendiyse sertifikalandırma kurulu uygunluk denetimi gerçekleştirebilir. Bu denetleme düzenli denetlemenin dışındadır. |
| GMP+ | Katı Denetim | Birinci kategorinin uygunsuzlukları bir kuruluşta gözlendiği takdirde DQS verilen sertifikayı feshetmek veya kuruluşu daha katı bir denetime sokmak durumundadır. Katı denetim bir süre (yaklaşık üç ila altı ay) boyunca sürecektir. |
| GMP+ | Tekrarlanan Denetimler | Bu denetimler sıra dışı durumlarda gerçekleştirilir. |
| QS | Eşlik Etmeli Denetim | QS’nin 4.2 nolu Şahitli Denetimine atfen |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| QS | Rastgele Örnek Denetim | Yılda bir defa QS kuruluşları rastgele örnek denetimine tabi tutar (riske dayalı). QS GmbH sertifikalandırma kurulu ile işbirliği içinde çalışır bu denetimi gerçekleştirirken. |
| QS | Ortaklaşa Denetim | Şahitli denetim ile kuruluşu denetleme. |
| QS | Özel Amaçlı Denetimler | Bu denetimler 4.6.2 maddesine göre sıra dışı durumlarda veya şüpheli durumlarda gerçekleştirilir. Bu denetimler QS tarafından yapılır. |
| QS | Habersiz Sistem Denetimi | Duyuru ile denetim arasındaki periyod minimum 24 ila maksimum 48 saat arasıdır. Et ve et ürünlerinde habersiz düzenli denetimler veya habersiz rastgele denetimler iki düzenli denetim arasında yapılması zorunludur. 2016’dan başlayarak bu durum toptan et satıcıları için de geçerlidir. |