

REVİZYON TAKİP TABLOSU		
Rev. No	Revizyon Gerekçesi	Tarih

DOKÜMAN ONAY TABLOSU		
Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan
Yönetim Temsilcisi	Belgelendirme Müdürü	Genel Müdür

## 1.0 AMAÇ ve KAPSAM:

Bu prosedür, Belgelendirme işleminin başvurunun alınmasından belgenin verilmesine kadar nasıl yapılacağı ASTOR MAYER firması tarafından yapılacak tüm belgelendirmelerini, denetim, gözetim denetimi, takip denetimi ve belge yenileme denetimlerini kapsar.

## 2.0 TANIMLAR

ÜBB: Ürün Belgelendirme Birimi

Üretim Yeri İncelemesi:

Belgelendirmeye esas dokümanlar baz alınarak üretim yeri inceleme raporundaki şartlara göre üretim yeri, üretim prosesi, kalite kontrol ve uygulanan kalite sisteminin yeterliliğinin değerlendirilmesi amacıyla yapılan inceleme faaliyetidir.

Ürün Uygunluğunun Değerlendirilmesi:

Ürünün belgelendirmeye esas dokümana (standart vb.) göre uygunluğunu değerlendirmek amacıyla gerçekleştirilen numune alma işlemi ve muayene/deney faaliyetleridir.

Gözetim İncelemesi:

Bir gözetim periyodu içinde, belgeli ürünün ilgili belgelendirmeye esas dokümanlara göre üretim yeri incelemesinin ve/veya ürün uygunluğunun değerlendirilmesi faaliyetlerinin bütünüdür.

Gözetim Periyodu:

İlk Belgelendirme İncelemesinden sonraki, üretim yeri inceleme ve ürün uygunluğu değerlendirme sıklığını içeren ve tekrar eden uygunluk değerlendirme faaliyetleri döngüsüdür.

Takip İncelemesi:

İnceleme gerçekleştirilen kuruluşlarda, incelemede üretim yeri ve/veya üründe tespit edilen uygunsuzluk kategorisine göre gerçekleştirilen üretim yeri inceleme ve/veya ürün uygunluğu değerlendirme incelemesidir.

İnceleme Heyeti:

Üretici tarafından belgelendirilmesi talep edilen ürün ve üretim yeri hakkında yeterli seviyede bilgi ve tecrübe sahibi olan; inceleme yapmak üzere üyelerinden biri Ekip Başkanı olarak görevlendirilen Uzman/Uzmanlardan oluşan heyettir. İhtiyaç doğrultusunda heyet yerine bir inceleme uzmanı da görevlendirilebilir.

Üretim Yerinde Tespit Edilen Uygunsuzluklar

Küçük uygunsuzluk:

Ürün güvenliği/performansına etki etmeyen, uygulanan kalite sisteminin genelini etkilemeyen (uygulamanın olması ancak kayıtlarda veya uygulamada eksiklik vb.) sistematik olarak tekrar etmeyen uygunsuzluk kategorisidir.

Büyük uygunsuzluk:

Ürün güvenliğini/performansını etkileyen ve ürün güvenliğinin sağlanmasının garanti altına alınmadığı, uygulanan kalite sisteminin genelini etkileyen (uygulamanın olmaması veya yeterli olarak uygulanmaması vb.) sistematik olarak tekrar eden uygunsuzluk kategorisidir.

Üründe Tespit Edilen Uygunsuzluklar

a) Ürün güvenliği/performansı direkt etkilemeyen ürün uygunsuzluğu

Belgelendirmeye esas dokümanda (standart/kriter vb.) belirtilen muayene/deneylerden, inceleme uzmanı/uzmanları tarafından (varsa kontrol formunda belirtilen) ürünün güvenliğini veya performansını direkt etkilemediğine karar verilen muayene/deneylerde tespit edilen uygunsuzluk kategorisidir.

b) Ürün güvenliği/performansı direkt etkileyen kritik ürün uygunsuzluğu

Belgelendirmeye esas dokümanda (standart/kriter vb.) belirtilen muayene/deneylerden, inceleme uzmanı/uzmanları tarafından (varsa kontrol formunda belirtilen) ürünün güvenliğini veya performansını direkt etkilediğine karar verilen muayene/deneylerde tespit edilen uygunsuzluk kategorisidir.

Gözlemler:

Gözlemler; inceleme heyetinin üretim yeri incelemesi sonucunda kuruluşa uygulanan kalite sistemi ve üretim yeri şartlarına yönelik tespit edilen olumlu ve iyileştirilecek hususlara ait yazılı görüşlerdir.

### 3.0 REFERANS DOKÜMANLAR

--

### 4.0 UYGULAMA

Kuruluş, belgelendirme başvurusu öncesinde, başvuruda bulunacağı ürün belgelendirme konusu/konuları için fiyat teklifi talebinde bulunabilir. Bu durumda, Belgelendirme Müdürü tarafından firmaya fiyat teklifi verilir. Kuruluşun, verilen teklifi onaylanması halinde, kuruluşça **Ürün Belgelendirme Başvuru Formu** ve varsa **Ayniyet Formunu** doldurup imzalanarak, ekleriyle birlikte Belgelendirme Müdürlüğüne başvuruda bulunur. Başvuru değerlendirme işlemleri Madde 4.1'e göre gerçekleştirilir. Yurt içinden alınan başvurular için; **Başvuru Formu**'nda marka ile ilgili olarak verilen tescil başvuru tarihi ve sayısı ile ticaret sicil kaydı ile ilgili olarak verilen sicil numarası, gazete tarih sayısı ve ticaret sicil müdürlüğü bilgileri ilgili kurumların elektronik sistemlerinden kontrol edilmelidir. Bu bilgilerin yurt içinden sorgulanabilir olmaması halinde marka ve yasal statüye ilişkin belgeler ek olarak alınmalıdır. Üreticinin belge sahibinden farklı olması veya merkez adres ile üretim adresinin birbirinden farklı olması gibi, birden fazla unvan veya adres doğrulaması gerektiren durumlarda her unvan veya adres için ticaret sicil bilgileri ayrı alınmalıdır. Başvuruda bulunan kuruluşlar, Ürün Belgelendirme Başvuru formu ile ve belgeli kuruluşlar ise yapılan sözleşme ile teyit ederler.

#### 4.1. Başvuru Şartları, Kabulü ve Değerlendirmesi

##### 4.1.1. Ürün Belgelendirme Başvurusunun Yapılması

###### 4.1.1.1. Kuruluşun ilk belgelendirme (MM) başvurusunun yapılması

Ürün belgelendirme amacıyla ilk defa ÜBB birimine başvuruda bulunacak kuruluş (elektronik ortamda veya fiziki ortamda), her standart/tescilli marka ve üretim yeri için ayrı olmak üzere **Ürün Belgelendirme Başvuru Formunu** varsa **Ayniyet Formu**'nu [www.astormayer.com.tr](http://www.astormayer.com.tr) web

adresinden temin ederek elektronik olarak doldurup ve kağıt ortamındaki çıktılarını imzalayarak aşağıda belirtilen eklerle birlikte Belgelendirme Müdürlüğüne başvuruda bulunur. Müracaatı talebi kabul edilen kuruluş için Belgelendirme müdürlüğü, ıslak imzalı başvuru evraklarının ulaşmasını beklemeden, görev planlamasını gerçekleştirebilir. Islak imzalı başvuru evraklarının görev tarihinden önce ilgili belgelendirme müdürlüğüne ulaşmaması halinde, üretim yeri incelemesi sırasında inceleme uzmanları tarafından alınarak dosyasına eklenir.

Başvuruda gerekli olan evraklar;

- Başvuru sahibi kuruluşun yasal statüsünü gösteren resmi bir belge, (Fotokopisi veya elektronik olarak taranmış kopyası sunulabilir.) (Yurt içinde bulunan başvuru sahiplerinin yasal statüsü, başvuruyu alan birimin büro personeli tarafından başvuru formunda sunulan ticaret sicil bilgileri doğrultusunda ilgili kurumun elektronik sisteminden ([www.ticaret Sicil.gov.tr](http://www.ticaret Sicil.gov.tr)) kontrol edilir.)
- Başvuru sahibi kuruluşu temsil ve ilzama yetkili olan kişinin/kişilerin imza sirküleri, (Fotokopisi veya elektronik olarak taranmış kopyası sunulabilir.)
- Marka tescil belgesi sureti veya marka tescil işlemleri ile ilgili işlemlerin başvuru için başlatılmış olduğuna dair yazılı delil, (Fotokopisi veya elektronik olarak taranmış kopyası sunulabilir.) (Yurt içinde bulunan başvuru sahiplerinin marka tescil durumları, başvuruyu alan birimin büro personeli tarafından başvuru formunda sunulan bilgiler doğrultusunda ilgili kurumun elektronik sisteminden ([www.turkpatent.gov.tr](http://www.turkpatent.gov.tr)) kontrol edilir.)

Başvuru sahibi kuruluş ile üretici kuruluşun aynı olması; fakat başvuru sahibi kuruluşun kendi üretim yerinde başka firma adına o firmanın tescilli markası ile üretim yapması durumunda:

Markanın ilgili belgelendirme faaliyetleri için kullanılmasına izin verildiğine dair taraf kuruluşlar arasında imzalanmış Fason İmalat Sözleşmesi'nin Astor Mayer'e sunulması gerekmektedir. İlgili markanın marka sahibi kuruluş tarafından tescil ettirildiğine dair İngilizce/Türkçe resmi kayıtların da sunulması gerekmektedir.

- Başvuru sahibi kuruluş ile üretici kuruluş birbirinden farklı ise yukarıda istenilen belgelere ilave olarak; başvuru sahibi ile üretici kuruluş arasında fason üretim sözleşmesi bulunmalıdır. Bu sözleşmedeki taraf kuruluşlar arasında belirlenmiş sözleşme şartlarına ilave olarak aşağıda belirtilen hükümlerde yer almalıdır;
- Başvuru sahibi ve üretici kuruluşun unvanları, başvuru sahibi kuruluşun merkez adresi ve üretici kuruluşun üretim yeri adres bilgileri,

Ayrıca sözleşmeye ek olarak aşağıdaki belgeler sunulmalıdır;

a) Başvuru sahibi kuruluş ve üretici kuruluş Türkiye'de yerleşik kuruluş ise sözleşmeye taraf kuruluş yetkililerinin noter tasdikli yetki belgesi ve imza sirküsü,

b) Başvuru sahibi kuruluş ve üretici kuruluşun Türkiye’de yerleşik olmaması durumunda;

Sözleşmeye taraf kuruluşların kendi ülkelerindeki statüsünü gösteren belge ve bu belgelerin Türkçe tercümelerini sunmaları

c) Başvuru sahibi kuruluşun Türkiye’de yerleşik olması ve üretici kuruluşun Türkiye’de yerleşik olmaması durumunda;

Sözleşmeye taraf kuruluşların kendi ülkelerindeki statüsünü gösteren belge ve bu belgelerin Türkçe tercümelerini sunmaları gerekmektedir.

veya

Sözleşmeye taraf üretici kuruluşun bulunduğu ülkenin yasal mevzuatı çerçevesinde; üretici kuruluşun yasal statüsünü gösteren, kuruluşun bulunduğu ülkenin Türk Büyükelçiliği/konsoloslugu tarafından onaylanmış belge (Fotokopisi veya elektronik olarak taranmış kopyası sunulabilir)

d) Başvuru sahibi kuruluşun Türkiye’de yerleşik olmaması ve üretici kuruluşun

Türkiye’de yerleşik olması durumunda;

Sözleşmeye taraf kuruluşların kendi ülkelerindeki statüsünü gösteren belge ve bu belgelerin Türkçe tercümelerini sunmaları gerekmektedir.

veya

Sözleşmeye taraf belge sahibi kuruluşun bulunduğu ülkenin yasal mevzuatı çerçevesinde; belge sahibi kuruluşun yasal statüsünü gösteren, kuruluşun bulunduğu ülkenin Türk Büyükelçiliği/konsoloslugu tarafından onaylanmış belge (Fotokopisi veya elektronik olarak taranmış kopyası sunulabilir)

5) Avans dekontu, (Fotokopisi veya elektronik olarak taranmış kopyası sunulabilir.)

6) Sektöre özel mevzuat şartlarının yerine getirildiğine dair, izin belgeleri suretleri

7) Ayniyet beyanı

8) Hizmet Sözleşmesi

9) Varsa İlave olarak formda belirtilen evraklar.

#### **4.1.1.2. Belgeli Kuruluşların Belgelendirme Sonrası Başvurularının Değerlendirilmesi ve Kabulü**

Belgeli Kuruluşlar belgeli oldukları konudaki, Kapsam değişikliği, Üretim yeri/Merkez adres değişikliği, unvan ve statü değişikliği, Standard/Kriter değişikliği, Ticari Marka Değişikliği, Belge Devri taleplerine ait başvurularını, her belge bazında Ürün Belgelendirme Başvuru Formunu [www.astormayer.com.tr](http://www.astormayer.com.tr) web adresinden üzerinden indirip doldurarak [basvuru@astormayer.com.tr](mailto:basvuru@astormayer.com.tr) adresine göndermelidir. Kuruluş, imzalı başvuru formu ve ekleri ile birlikte Belgelendirme Müdürlüğüne başvuruda bulunur.

Belgeli kuruluşların, gözetim incelemeleri sırasında değişikliğe ilişkin talebi olması veya Baş Denetçi-Denetçi/Teknik Uzman tarafından belge üzerinde yazılı bilgilerde hata/eksiklik tespit edilmesi durumunda, gerekli değişikliklerin yapılabilmesi için kuruluştan talep alınır.

Kuruluşların Belgeli olduğu konuda (belge bazında), Belgenin yeniden düzenlenmesi, Belge iptal, Belge askı, Merkez adres değişikliği, Üretim programı bildirilmesi, inceleme erteleme başvurularına ait talepleri yazılı olarak Belgelendirme Müdürlüğüne iletilir.

- Belgenin zayi olması nedeniyle yeniden düzenlenmesi ile ilgili başvurular, bu prosedüre göre işleme alınır.
- İtiraz, Şikâyet ve Uyuşmazlık başvuruları, İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme Prosedürü ne göre işleme alınır.

Bu başvurularda gerekli olan evraklar; Kuruluşun ve belge kapsamındaki bilgilerde (Merkez/Üretim yeri adresi, Unvan/Statü bilgileri, Ticari Marka vb.) değişiklik olmadığı durumlarda; Ürün Belgelendirme Başvuru Formuna eklenecek ve önceden UBB'ye vermiş olduğu evrakları tekrar eklemesine gerek yoktur. Ancak Belgelendirme Müdürlüğü talep etmesi halinde ilgili evraklar kuruluş tarafından gönderilir.

Belgeli olunan konulardaki (Belge bazında) başvuruların (Belgenin zayi olması nedeniyle yeniden düzenlenmesi hariç) değerlendirilmesi ve işlemleri aşağıda tanımlandığı şekilde gerçekleştirilir.

#### 4.1.1.2.1 Kapsam Değişikliği Başvurusu

Kuruluşun sahip olduğu belgenin kapsamında genişletme veya daraltma talebinde bulunması veya ara kontrol sonucuna bağlı olarak kapsam değişikliği gerektiğinde talebin değerlendirilmesi ve başvurunun kabulü, Ürün Belgelendirme Müdürü tarafından değerlendirilir.

- a) Kapsam Genişletme

Belge sahibinin belge kapsamının genişletilmesini aynı standarda göre belgelendirilecek bir ürün için talep etmesi durumunda, kapsama ilave edilecek yeni ürünler için ilgili Belgelendirme Müdürlüğü tarafından Başvuru Değerlendirmesi yapılır.

Yapılan incelemede kapsama dâhil edilmek istenilen ürünün daha önce belgelendirilmiş üründen hangi yönden farklılık arz ettiği, üretim yeri incelemesinin gerekip gerekmediği ve söz konusu ürünün muayene ve deneylerinin yapılıp yapılmaması gerektiği ilgili dokümanlara göre değerlendirilir.

Değerlendirme aşamasında ve ilgili standart konusunda Belgelendirme Komitesi kararı varsa bu karara göre uygulama yapılır. Üretim yeri değişmemek kaydı ile kapsam genişletme talebi olması halinde, son üretim yeri incelemesi üzerinden bir yıldan fazla süre geçmemiş ve olumlu sonuç alınmış ise, üretim yeri incelemesi yapılmaz. Ancak, kuruluşun proses/ürününde ürün güvenliğini etkileyen durumlar söz konusu ise Baş Denetçi-Denetçi/Teknik Uzmanın kararı ile üretim yeri incelemesi yapılır. Üretim yeri incelemesi yapılmayan durumlarda kapsam genişletme talebine konu üründen piyasadan veya gümrükten numune alınmak kaydıyla işlem gerçekleştirilebilir. Kapsam genişletme işleminin tamamlanabilmesi için kuruluşun ÜBB' ye karşı olan mali yükümlülüklerini yerine getirmiş olması gerekir.

### b) Kapsam Daraltma

Aşağıda belirtilen;

Belge sahibi kuruluşun belge kapsamının daraltılması ile ilgili yazılı talebi,

Belgelendirme biriminin ara kontrol sonucuna bağlı olarak kapsam daraltma teklifleri,

Belgelendirmeye esas teşkil eden standartların/belgelendirme kriterlerinin değişmesi

ve belge kapsamındaki bazı ürünlerin yeni standart/belgelendirme kriterlerini karşılayamaması durumlarına göre işleme alınarak Belgelendirme Komitesi gündemine alınır. Belgelendirme Komitesi kararı ile belge sahibi kuruluşun belge kapsamı daraltılır.

### 4.1.1.2.2 Belgelendirilmiş Üründe Değişiklik

Üretici, üretmiş olduğu ürünün tasarım veya özelliklerini belirgin şekilde etkileyen değişiklikler yaptığı takdirde bu değişikliklerle ilgili olarak Astor Mayer ÜBB' ye yazılı bildirimde bulunmakla yükümlüdür.

Yapılan bildirim ilgili Belgelendirme Müdürlüğü tarafından değerlendirilerek Belgelendirme Komitesine sunulur.

Belgelendirme Komitesinde alınan karar neticesinde üründe yapılan değişikliğin ürün üzerinde muayene ve deney yapmayı gerektirmesi durumunda;

Eğer son 3 yıl içerisinde üretim yeri incelenmiş ise inceleme yapılmadan kuruluştan numune talep edilebilir ilgili laboratuvarlarda muayene ve deneyler yaptırılır.

Üründeki değişiklik üretim yeri incelemesini gerektiriyor ise, üretim yeri incelemesi yapılarak imalat değişikliği ile ilgili numune alınır. Ürün üzerindeki değişiklik muayene ve deney yapılmasını gerektirmiyorsa yapılan değerlendirme sonucu Belgelendirme Komitesine sunulur. Alınan karar çerçevesinde kuruluşun talebi sonuçlandırılır.

#### **4.1.1.2.3 Üretim yeri/Merkez adres değişikliği, Ticari Marka, Unvan ve Statü Değişikliği, Belge Devri**

Belge Sahibi, her ne sebeple olursa olsun Belgesi ve/veya belgelendirme aşamasında doldurmuş olduğu Ürün Belgelendirme Başvuru Formu ve eklerindeki bilgilerde değişiklik olması durumunda değişikliği, Astor Mayer'e bildirmek ve bununla ilgili evrakları göndermekle yükümlüdür.

#### **4.1.1.2.4 Merkez Adres Değişikliği**

Kuruluşun belgesi üzerinde belirtilen Merkez adresinin belediye/OSB tarafından değiştirilmesi ve yeni bir adrese taşınma dolayısıyla değişiklik olduğuna dair yazılı talebi ve adres değişikliğine ait aşağıda belirtilen evraklar Belgelendirme Müdürlüğü tarafından değerlendirilir.

Adres değişikliğine ait kuruluşun aşağıdaki belgeleri ibraz etmesi durumunda;

- Belediye ve/veya Organize Sanayi Bölgesi Müdürlüğü tarafından mevcut adresin değiştirilmesi ile ilgili Belediye/OSB resmi yazısı ile birlikte varsa Merkez adresi değişikliğine ait güncel Ticaret Sicil Gazetesi fotokopisi
- Yeni adrese taşınma nedeni ile güncel adrese ait güncel Ticaret Sicil Gazetesi fotokopisi

Talep kabul edilir. Değerlendirme sonucu Belgelendirme Komitesine sunulur. Alınan karar çerçevesinde kuruluşun talebi sonuçlandırılır. Belgelendirme Komitesi kararına göre; Merkez adres değişikliği yapan başvuru sahibi kuruluştan mevcut belgesi geri alınarak yeni merkez adresine göre belge düzenlenir.

#### **4.1.1.2.5 Üretim Yeri Adres Değişikliği**



a) Kuruluşun belgesi üzerinde belirtilen Üretim yeri adresinin belediye/OSB tarafından değiştirilmesi dolayısıyla değişiklik olduğuna dair yazılı talebi ve adres değişikliğine ait aşağıda belirtilen evraklar ilgili Belgelendirme Müdürlüğü tarafından değerlendirilir.

Adres değişikliğine ait kuruluşun aşağıdaki belgeleri ibraz etmesi durumunda;

- Belediye ve/veya Organize Sanayi Bölgesi Müdürlüğü tarafından mevcut adresin değiştirilmesi ile ilgili Belediye/OSB resmi yazısı ile birlikte varsa üretim yeri adresi değişikliğine ait güncel Ticaret Sicil Gazetesi fotokopisi

Talep kabul edilir. Değerlendirme Belgelendirme Komitesine sunulur. Alınan karar çerçevesinde kuruluşun talebi sonuçlandırılır.

Belgelendirme Komitesi kararına göre; Üretim Yeri adres değişikliği yapan başvuru sahibi kuruluştan mevcut belgesi geri alınarak yeni merkez adresine göre belge düzenlenir.

b) Kuruluşun belgesi üzerinde belirtilen Üretim yeri adresinin taşınma dolayısıyla değişiklik olduğuna dair yazılı talebi ve adres değişikliğine ait resmi evrakları Belgelendirme Müdürlüğü tarafından değerlendirilir.

Değerlendirme sonucunda kabul edilen başvuru, Üretim yeri incelemesi yapılmak şartıyla gözetim incelemesi amacıyla numune alınıp alınmaması durumu kararı verilir.

#### **4.1.1.2.6 Ticari Marka Değişikliği**

Marka değişikliği başvurularında talep edilen yeni markaya ilişkin; marka tescil belgesi veya son bir yıl içinde yapılmış marka tescil başvurusu eklenmelidir.

#### **4.1.1.2.7 Unvan ve/veya Statü Değişikliği, Belge Devri**

##### **a) Unvan ve/veya Statü Değişikliği**

Üretim yeri ve ticari markası değişmemek kaydıyla, adres, unvan ve/veya hukuki statüsü değişen Belge Sahibinin, başvuruda istenen belgeleri yeni unvanı ve/veya statüsü için düzenlenmiş olarak sunması halinde; üretim yerinde yeniden inceleme ve ürün üzerinde muayene ve deney yapılmadan, işleme alınır.

Belgelendirme Komiteleri kararı ile belge sahibinin yeni adresi, unvanı ve/veya statüsü adına yeni belge düzenlenir ve yeni sözleşme imzalanır.

##### **b) Belge Devri**

Belge sahibi bir kuruluşun, belge kapsamındaki üretim yerinin başka bir gerçek veya tüzel kişi tarafından tamamen satın alınması halinde, devralan kuruluş ek olarak satış işlemine ait evrakları ve devralan adına düzenlenmiş marka tescil belgesinin veya ticari marka kullanma yetkisinin devrine ilişkin belgeleri ibraz eder. Bu durumda, üretim yeri ve ticari markası değişmemek kaydıyla, yeni kuruluş sahibi başvuruda istenen belgeleri yeni unvanı ve/veya hukuki statüsü için düzenlenmiş olarak sunması ve Astor Mayer'e karşı mali yükümlülükleri üstlendiğini taahhüt etmesi halinde; üretim yerinde yeniden inceleme, gerektiğinde ürün üzerinde muayene ve deneylerin yapılması,

Üreticinin belge sahibinden farklı olması durumunda, üretim yerinin statüsü ve ticari markası değişmemek kaydı ile;

- belge sahibi kuruluşun başka bir gerçek veya tüzel kişi tarafından tamamen satın alınması

veya

- belge sahibi kuruluşun aynı çatı altındaki başka bir şubesine belgelerine devretmeyi talep etmesi

hallerinde devralan kuruluşun, ek olarak yeni unvanı ve/veya hukuki statüsü için başvuruda istenen belgeleri, Astor Mayer'e karşı mali yükümlülükleri üstlendiği taahhüdünü, satış işlemine ait evrakları ve devralan adına düzenlenmiş marka tescil belgesinin veya ticari marka kullanma yetkisinin devrine ilişkin belgeleri ibraz etmesi durumunda İlaveten ticari marka değişikliğinin söz konusu olması durumunda, marka değişikliği hükümlerine göre de işlem yapılır. Belgelendirme Komiteleri kararı ile yeni kuruluş için hukuki olarak geçerli unvanı ve/veya statüsü/adı ile belge düzenlenebilir ve sözleşme imzalanır.

#### 4.1.1.2.8 Standard değişikliği

Kuruluşun belgeli olduğu konuda, standart/kriterin revize veya iptal olması nedeniyle;

- Belgeli olunan Standard revizyon veya iptal olmasından dolayı; yeni standart geçiş süresi için aksi bir Belgelendirme Komitesi karar olmaması durumunda, Standard iptal veya revizyon tarihinden itibaren 18 aylık içinde veya

- Belgelendirme Komitesi tarafından belirlenmiş yeni standart/kritere geçiş süresi içinde,

Yapılan standart değişikliği için belgelendirme başvurusu kabul edilir.

Belgelendirme Müdürlüğü tarafından yapılan değerlendirmede; yeni standart geçiş için varsa Belgelendirme Komitesi uygulama kararına göre;

- Üretim yeri incelemesi göre, numune alınması ile ilgili hususlar; gerçekleştirilir.
- Üretim yeri İncelemesi yapılmadan ve/veya numune alınmadan, yeni standart geçiş için Belgelendirme Komitesi gündemine alınmak üzere değerlendirilip işleme alınır.

#### 4.1.1.2.9 İnceleme Erteleme Talepleri

Kuruluşların Belgeli olunan konuda, Belgelendirme Müdürlüğü tarafından planlanan Gözetim (Ara kontrol) incelemesini erteleme talepleri (gerekçesi ile) Belgelendirme Müdürlüğüne değerlendirilir.

Gözetim (Ara kontrol) gerçekleştirilmesi gereken tarihinden itibaren en fazla 3 aylık süre ile erteleme, Belgelendirme Müdürünün onayı ile ertelenebilir.

Bu süre aşan erteleme talepleri gerekçeleri ile Belgelendirme Komitesine gündemine alınmak üzere işleme alınır.

#### 4.1.1.2.10 Belge İptal ve Askı Talepleri

Belge iptal talebi başvuruları, Belgelendirme Müdürü tarafından kuruluş ile irtibata geçilerek talep ve görüşme sonucu **Belge Takip Listesine** kaydedilir.

Belge askı talebi başvuruları, Belgelendirme Müdürü tarafından gerekçesi ve kuruluşun önceki askı durumları değerlendirilerek; Belgelendirme Komitesinde karara bağlanır.

Belge iptal ve askı talep başvuruları Belgelendirme Komitesi gündemine alınmak üzere değerlendirmeye alınır. Değerlendirme sonucu belge iptal ve askı talepleri işleme alınır.

#### 4.1.1.2.11 Deney İtirazı ve Tekrarı Talepleri

Deney İtirazı ve Tekrarı talebi başvuruları, Belgelendirme Müdürü tarafından **Şikayet-İtiraz Kayıt Formuna** kaydedilir.

Bu başvurular, **Şikayet ve İtiraz Değerlendirme Prosedürüne** göre işleme alınır.

#### 4.1.2. Başvuruların Değerlendirilmesi Kabulü ve İadesi

Başvuruda bulunan kuruluşun imza yetkilisi tarafından ıslak imza onaylamadığı (Ürün Belgelendirme Başvuru Formu ve ayniyet beyanı varsa Ayniyet Beyan Formu) başvuru kabulü yapılmaz.

Başvuru dokümanları baskılı ve ıslak imzalı olarak ve ekleri ile birlikte gönderilmesi/teslim edilmesi gerekmektedir.

Başvuru değerlendirme, aşağıda belirtilen başvuru türleri bazında İdari ve/veya teknik değerlendirme yapılarak değerlendirilir.

- Belgelendirme başvurusu; İdari ve Teknik değerlendirme
- Unvan/Statü Merkez Adres Değişikliği başvurusu; İdari değerlendirme
- Merkez Adres Değişikliği başvurusu; İdari değerlendirme
- Üretim Yeri Adres Değişikliği başvurusu; İdari değerlendirme
- Standard değişikliği başvurusu; İdari ve Teknik değerlendirme
- Belge devri başvurusu; İdari değerlendirme
- Ticari Marka değişikliği/Ticari Model değişikliği başvurusu; İdari değerlendirme

#### 4.1.2.1 Başvuru değerlendirilmesi ve kabulü

Astor Mayer'e elden/posta/elektronik ortamda ile yapılan başvurular (başvuru dokümanları ve ekleri) başvurunun idari ve teknik değerlendirilmesi için yapılması için personele iletilir. Bu kontrolde eksik bilgi ve evraklar, kuruluş yetkilisi ile irtibata geçerek tamamlanması sağlanır. Başvuru dokümanlarının değerlendirmesinde, Başvuru dokümanlarının ve eklerinin ilgili idari personel/Teknik personel tarafından eksik bulunduğu ve eksikliklerin kuruluş tarafından giderilmediği durumda, başvuru sahibi kuruluş eksiklikler hakkında bilgilendirilir.

Başvurunun İdari değerlendirmesi sonucunda, uygun bulunan başvurular, Belgelendirme Müdürü tarafından Baş Denetçi-Denetçi/Teknik Uzmanla iletilir.

Baş Denetçi-Denetçi/Teknik Uzman tarafından; Başvuruya ait teknik değerlendirme, ilgili ürünün kriterlerine göre; gerekli ekli evrakların kontrolü yapılır. Teknik değerlendirme sonucu kayıt altına alınır. Bu kontrolde eksik bilgi ve evraklar, kuruluş yetkilisi ile irtibata geçerek tamamlanması sağlanır.

Belge sahibi kuruluşlar tarafından yapılacak diğer konulardaki veya ilave belgelendirme başvurularında, daha önce ibraz edilen bilgi ve evrakta herhangi bir değişiklik olmadığına dair

yapılacak yazılı beyana bağlı olarak, başvuru dokümanları ek evrakları başvuru sahibinden tekrar istenmeyebilir.

Başvuru formu ekinde yer alması gereken teknik dokümanlarda eksiklik olması halinde, başvuru formunun ve idari diğer dokümanların ibraz edilmesi kaydıyla, söz konusu başvuru işleme konulabilir. Bu durumda başvuru sahibi kuruluş eksik teknik dokümanları belgelendirme süreci içinde tamamlamakla yükümlüdür.

Kuruluşun Belgeli olduğu konuda, belge bazında belgelendirilmiş üründe değişiklik, Belgenin zayi olması nedeniyle yeniden düzenlenmesi, Belge İptal ve askı talebi ile ilgili başvuruları kabul edilmesini takiben kayıt edilerek işleme alınır.

Başvuru dokümanlarının değerlendirilmeyi yapan Baş Denetçi-Denetçi/Teknik Uzman tarafından yeterli bulunmadığı durumda, başvuru sahibi kuruluş eksiklikler hakkında yazılı olarak bilgilendirilir.

Değerlendirme sonucu, Başvuru Değerlendirme bölümüne' ne kaydedilir.

a) Başvuru dokümanların ve eklerinin, Başvuru değerlendirilmesi sonucu uygun bulunan ve İlgili sektöre ait Belgelendirme yapılan Standartlarda yer alan konulardaki başvurular kabul edilir.

Kabul edilen başvuru için başvuru formunda belirtilen bilgilerden, Ürün tanımı ve standarda göre ürünün tanımlandığı talep edilen kapsam değerlendirilir. Anlaşılamayan ve farklı durumlar için firma ile temasa geçilerek farklılık ve anlaşılamayan durumlar giderilir.

Başvuru sahibinin belgelendirme sürecinin devam ettiğine dair yazı talep etmesi durumunda; Başvurunun idari ve teknik değerlendirmesi (Başvuru Değerlendirme işlemi tamamlanmış) yapılmış ve kabul edilmiş olması şartıyla yazı düzenlenir. (Kabul edilmeyen veya kabul süreci tamamlanmamış başvurular için yazı düzenlenmez)

b) Yeterlilik değerlendirme sonucunda, Belgelendirme yapma imkânı olmadığı kararı durumunda; belgelendirme başvurusu reddedilebilir.

- Adapte standartlardan başvuru yapılması halinde de başvurular kabul edilir.

- Değerlendirmeyi yapan Belgelendirme uzmanı, üretici tarafından belgelendirmesi talep edilen ürün ve üretim yeri hakkında yeterli seviyede bilgi temin edemediği veya anlama farklılığı/anlaşılamayan hususlar giderilemediği takdirde gerekçeleri belirtilerek ve Belgelendirme Müdürünün onayıyla belgelendirme işlemlerini durdurabilir veya başvuruyu işlemekten kaldırabilir.

#### 4.1.2.2 Başvurunun reddi veya işlem den kaldırılması

- Belgele ndirme yap ma imkânı olmadığı hallerde Belgele ndirme Biriminin teklifi, Ürün Belgele ndirme Müdürü onayıyla belgele ndirme başvurusu reddedilen durumda,
- Başvuru sahibi kuruluş tarafından yazılı olarak bildirimden itibaren 6 ay içerisinde eksikliklerin giderilmemesi durumunda,
- Başvuru yapan kuruluş, Başvurunun kabul tarihinden itibaren 6 ay içinde İnceleme yapılmasını kabul etmemesi durumunda,
- Başvuru sahibi kuruluşun yazılı talebi durumunda, başvuru iptal edilir ve işlem den kaldırılabilir.

Her iki durumda; ÜBB tarafından başvuru işlem den kaldırılır ve başvuru sırasında ödenen avanst an verilen başvuru dosyası incelemesi ile ilgili Başvuru değ erlendirme ücretine ait hizmet bedeli mahsup edilerek kalan ücret firmaya iade edilir. Başvuru sahibi kuruluş yazılı olarak bilgilendirilerek başvuru dokümanları iade edilir

#### 4.1.3 Başvuruda değ iş iklik yapılması

Başvuruda bulunan kuruluş, üretim yeri incelemesi öncesinde ve sırasında başvuruda bulunduğu standart, kapsam vb. konularda değ iş iklik talebinde bulunabilir. Değ iş iklik talepleri, tekrar değ erlendirilir.

Üretim yeri incelemesi esnasında, başvuru sahibinin yapacağı yeni müracaatlar, kapsam geniş letme, kapsam daraltma, Adres değ iş ikliği veya belge iptal talepleri görevlendirilmiş uzmanlarca yazılı olarak elden alınarak, Uygun bulunan başvurular için gerekli inceleme iş lemleri yerinde, başvuruların değ erlendirilmesi kabulü ve iadesine göre değ erlendirilir ve başvurunun kabul edilmesi halinde inceleme gerçekleştirilir.

Başvuru dokümanları, ekleri ve başvuru değ erlendirme formu Belgele ndirme Müdürlüğüne teslim edilir.

Yeni müracaatlar veya kapsam geniş letme taleplerinde görev süresinin ve bilgi seviyesinin yeterli olması halinde inceleme de yapılır. Sürenin yetmediği durumlarda ÜBB ile temasa geç ilerek ek süre talep edilir. Kapsam düzeltme veya fesih taleplerinde inceleme buna göre şek illendirilir.

#### 4.1.4 Başvurusu kabul edilmiş olan kuruluşlara teslim edilecek dokümanlar

Kuruluşa, başvuru kapsamı ile ilgili olan varsa **Kontrol Formu ve Üretim Yeri İnceleme Formu** (e-posta, basılı kopya vb. olarak) iletilir. İnceleme ile ilgili olarak gerekli olduğu görülen her işlem **Başvuru Değerlendirme ve Planlama Formuna** kayıt edilir.

#### 4.2. ÜBB tarafından Taslak Planın Hazırlanması

İlk Belgelendirme (MM) İncelemeleri; ÜBB, Belgelendirmeye esas dokümanlarda belirtilen tüm şartların uygunluk değerlendirmesinin gerçekleştirilmesi için üretim yeri ve/veya ürün uygunluğu değerlendirmesi gerçekleştirilmek üzere ilgili dokümanlara göre inceleme planlanır.

Belgeli Kuruluşların Başvurularına ait İncelemeler; Belgeli kuruluşların taleplerine ait Belgelendirme Başvuru maddesine göre yapılan değerlendirme sonucunda Üretim Yeri ve/veya Ürün Uygunluğu Değerlendirmesi kararına göre ilgili Belgelendirmeye esas doküman bazında inceleme planlanır.

Belgeli kuruluşların, belge bazında kapsam genişletme, ticari marka/ticari model değişikliği, üretim yeri adresi değişikliği (Belediye/OSB tarafından yapılan değişiklikler hariç), belgelendirilmiş üründe değişiklik, Standard/Kriter değişikliği (belgelendirme komitesi kararına göre), takip incelemesi ile ilgili başvuruları, ilgili mevzuata göre belgelendirme birimi tarafından planlanır.

##### 4.2.1. Standard/Kriter Değişikliği

Belgelendirme Komitesi tarafından geçişle ilgili alınan uygulama kararına göre inceleme planlanır. Belgelendirme Komitesi tarafından geçiş ile ilgili uygulama kararı bulunmayan standard değişiklikleri için üretim yeri incelemesi ve ürün uygunluğunun değerlendirilmesi için uzman sadece revize olan standartların değişen mevzuat yönüyle incelemesini gerçekleştirebilir. Diğer taraftan dosya uzmanı ihtiyaç duyması durumunda tüm muayene ve deneyleri yapacak şekilde planlama yapabilir.

##### 4.2.2. Üretim Yeri Adresi Değişikliği

Üretim yeri incelemesi planlanır. Varsa Kontrol formlarında aksi belirtilmedikçe; ürün uygunluğu değerlendirmesi için, *Gözetim periyodu içerisinde sıradaki gözetim incelemesine istinaden muayene ve deneyler gerçekleştirilir.*

##### 4.2.3. Ticari Marka/Model Adı Değişikliği

Belge sahibi kuruluşun belgelendirilmiş bir ürününün mevcut markasının değişikliğini talep etmesi ve başvuru sırasında istenilen gerekli belgeleri yeni markası için sunması halinde, ilgili Belgelendirme Müdürü değerlendirmesi sonucunda işaretleme/ ambalajlama kontrolü veya üretim yeri incelemesi yapılması kararı verilir. Alınan karar göre inceleme planlanır.

##### 4.2.4. Kapsam Genişletme

İlgili belgelendirme kontrol formlarında uygulama ile ilgili bir yöntem belirtilmediği takdirde aşağıdaki belirtilen esaslara istinaden işlem yapılır; son bir yılda üretim yeri incelemesi yapılmış ise, kapsam genişletme konusuna göre yeniden üretim yeri incelemesi yapıp yapılmayacağı, ürün özellikleri ve proses şartlarına göre ilgili birim tarafından değerlendirilir. Ürün uygunluğunun değerlendirmesinde ise kapsam genişletmesi talep edilen ürünler için standartta belirtilen muayene ve deneyler ilgili belgelendirme kontrol formu esas alınacak şekilde planlama yapılır.

#### 4.2.5. Belgelendirilmiş Üründe Değişiklik

Belgelendirilmiş üründe yapılacak değişiklik üretici tarafından belgelendirme birimine bildirilir. Yapılması talep edilen değişiklik incelenerek, gerekli üretim yeri incelemesi ve ürün uygunluğu değerlendirmesi ilgili dokümanlara göre (prosedür, kontrol formları) planlanır.

#### 4.2.6. Takip İncelemesi

Bir önceki incelemede tespit edilen uygunsuzluklarla ilgili takip tetkiki;

- Üretim yeri incelemesi ile ilgili takip gerektiren uygunsuzluklar için üretim yeri incelemesi planlanır. (Öncelikle uygunsuzluklarla ilgili konular incelenecek şekilde planlama yapılır, ancak inceleme heyeti gerekli gördüğü takdirde tüm maddeleri de inceleyebilir.)
- Ürün uygunsuzluğu için ilgili kontrol formunda belirtilmemişse; olumsuz sonuçlanan deneyin, ürünün diğer özelliklerine etkisi dikkate alınarak sadece olumsuz olan deney veya kısmi/tüm deneylerin yapılma kararı inceleme heyeti tarafından verilerek planlama yapılır.

#### 4.2.7. Kuruluş talebi ile Askıya alınmış olan belgenin yürürlüğe alınması talebi

Kuruluşun talebi ile askıya alınan belge için kuruluş belgesinin askıdan kaldırma talebi geldiğinde; talep komiteye sunulur. Yürürlüğe alınan belge için mevcut gözetim döngüsünde eksik gözetim olmayacak şekilde gözetim incelemesi planlanır.

#### 4.2.8. Gözetim (Ara Kontrol) İncelemesi;

Gözetim periyodu içerisinde gözetim planında belirtilen tüm inceleme faaliyetlerinin gerçekleştirilmesi şartıyla inceleme sırası yer değiştirebilir. İnceleme uzmanı gözetiminde gerçekleştirilecek deneylerin olması durumu göz önüne alınarak planlama yapılır.

#### a) Belgeli Kuruluşlarda, belge bazında Gözetim inceleme planı, formlarda belirtilmemiş ise;

Aşağıdaki tabloda belirtilen şekilde gözetim; gözetim periyodu 1 yıl ve inceleme sıklığı 1 yıl olacak üretim yeri ve/veya ürün uygunluğu incelemesi yapılacak şekilde planlanır.

İnceleme Sıra No	Üretim Yeri İncelemesi	Numune Alma Yeri	Muayene ve Deneyler (asgari gerçekleştirilecek)
1	X	Üretim Yeri	Belgelendirme föyünde belirtilmiş ise kritik deneyler aksi durumda kuruluş bünyesinde asgari olarak yapılan deneyler
2	X	Piyasa (Not 1) (Not2)	Tüm muayene/deneyler



3	X	Üretim Yeri	Kontrol formunda belirtilmiş ise kritik deneyler aksi durumda kuruluş bünyesinde asgari olarak yapılan deneyler
4	X	Üretim Yeri veya Piyasa (Not 1) (Not2)	3 üncü gözetimde yapılan muayene ve deneyler dışında kalan standardda istenilen diğer deneyler

**Not 1:** Siparişe dayalı üretim veya endüstriyel ürünler nedeniyle piyasadan temin edilemeyen ürünler için piyasa yerine üretim yerinden numune alınabilir. Numune alma yeri Üretim yeri olmakla birlikte üretim yerinde ürün olmaması durumunda piyasadan numune alınabilir.

**Not 2:** Üretim yeri yurt dışı olan belgeler için Türkiye piyasasından numune alınabilir.

**Not 3:** Gözetim **periyodundaki** herhangi bir İncelemede numune alınamaması durumunda; mevcut gözetim döngüsünde eksik gözetim olmayacak şekilde gözetim incelemesi planlanır.

Süresi içinde gerçekleştirilmeyen ara kontroller için ivedilikle inceleme planlanır.

#### 4.2.9. Belgeli Kuruluşlara Yönelik İtiraz/Şikâyet İncelemeleri

Belgeli kuruluşlara yönelik itiraz/şikâyetlerin, “Şikâyet ve İtiraz Değerlendirme Prosedürü” ne göre değerlendirilmesi sonunda haklı bulunan şikâyet/itiraz ile ilgili incelemenin doküman/kayıt incelemesi, Üretim yeri incelemesi yapılmı durumu ve/veya Numune alma durumu (Numune alınacak ise piyasadan, üretim yerinden veya her ikisinden ve numune üzerinde uygulanacak muayene ve deneyler); İlgili Müdür/İnceleme Uzmanı tarafından belirlenir.

#### 4.3.İnceleme Uzmanı/Uzmanlarının Belirlenmesi

Belgelendirme birimlerince incelemede görevlendirilecek İnceleme Uzmanları, inceleme uzmanlarından en az birinin ilgili inceleme konusunda daha önceden inceleme yapmış olması tercih edilmelidir. Aksi durumda müdür onayı ile uzman seçimi yapılabilir.

“Kuruluşta inceleme en az 1 adam/gün olarak planlanır. Bununla birlikte aşağıda belirtilen kriterlere göre inceleme süresi artırılabilir.

Artırma Faktörleri aşağıda belirtilmiştir.

- İncelemeye konu Standard/Kriter sayısı,
- Önceki İncelemeye ait sonuçlar (Takip İncelemesi gerektiren)
- Belgelendirme Komitesi/İtiraz, Şikâyet ve Uyuşmazlık Komitesi Kararı
- Üretim prosesi/hattı sayısı

İnceleme süresi ve inceleme uzmanı sayısı; yukarıda belirtilen artırma faktörü hususları değerlendirilerek ilgili Birim Müdürü/ Baş İnceleme Uzmanı tarafından koordineli olarak belirlenir. İnceleme süresi (adam/gün) aşağıda belirtilen tablo dikkate alınarak belirlenebilir.

Artırma Faktörü	İnceleme Süresi
İncelemeye konu Standard/Kriter sayısı,	1-3 (dahil) 1 adam/gün

	3-6 (dahil) 2 adam/gün 6 ve üstü 3 adam/gün
Deney süreleri(Kuruluştaki İnceleme heyeti nezaretinde gerçekleştirilen)	İnceleme uzmanı gözetiminde Kuruluş/Laboratuvarda gerçekleştirilen deney süresi kadar ilave
Üretim tesisi/prosesi/hattı sayısı	1-3 (dahil) 1 adam/gün
	3-6 (dahil) 2 adam/gün
	6 ve üstü 3 adam/gün
Önceki İncelemeye ait sonuçlar (Takip İncelemesi)	En fazla 2 adam/gün
Belgelendirme Komitesi/İtiraz, Şikâyet ve Uyuşmazlık Komitesi Kararı sonucu İnceleme	En fazla 2 adam/gün (aksine bir komite kararı olmadığı takdirde)

#### 4.4. Planın Gerçekleştirilmesi ve Takibi

##### 4.4.1. Planın Gerçekleştirilmesi

Planda belirtilen ve plana sonradan eklenen incelemeler için ÜBB tarafından belirlenen İnceleme Uzmanı/Uzmanları, inceleme tarihleri ve Üretim Yeri İnceleme Planı hususunda kuruluşun yazılı/ e-posta ile teyidini alabilir.

Kuruluşun İnceleme Heyeti/Uzmanına haklı gerekçelerle itiraz etmesi durumunda, gerekçe ilgili Birim Müdürü tarafından değerlendirilir ve gerekirse yeniden İnceleme Heyeti/uzmanı belirlenerek kuruluştan tekrar teyit alınır.

##### 4.5. İnceleme Süreci

İncelemede görevlendirilen inceleme ekip lideri incelemede belirtilen inceleme bilgilerine göre (inceleme türü/tipi, standard/kriter, üretim yeri inceleme durumu, numune alma durumu ve yeri) incelemenin gerçekleştirilmesi için heyetle gerekli koordinasyonu sağlayarak çalışmalarını başlatır.

Kuruluşun aynı standart/kriter ve belge kapsamında farklı ticari marka ve/veya modelde belgeleri olması ve ayniyet beyanı bulunması durumunda; üretim yeri incelemesi açılan tüm incelemeler için gerçekleştirilir. Ürün uygunluğu incelemesi ise ayniyet beyanına tabi incelemelerin biri üzerinden gerçekleştirilir. Ayniyet beyanına tabi markalı ürünlerin gözetim incelemelerinde; bir gözetim döngüsü içerisinde tüm markaların ürün uygunluğu değerlendirilecek şekilde numune alınır.

Belgelendirme formlarında gözetim inceleme planı belirtilmediği durumda, Ürün Belgelendirme Planlama Maddesi'ne göre işlem yapılır.

##### 4.5.1. İnceleme için Hazırlık

Belgelendirme Müdürü tarafından görevlendirilen İnceleme heyeti,

- İnceleme türü (ilk belgelendirme, gözetim (ara kontrol), kapsam genişletme, vb.)

- b) İnceleme tipi (inceleme gerektiren),
- c) Gözetim sıra numarası,
- d) Üretim yeri incelemesi durumu,
- e) Numune alma durumu,
- f) Numune alınacak ise numune alınma yeri (üretim yerinden, piyasadan, ikisinden birinden veya her ikisinden birden vb.)
- g) Standard/kriter

bilgilere göre incelemenin hazırlığını ve planlamasını gerçekleştirir.

İncelemeye konu olan başvurulara ait başvuru dosyasında bulunan kuruluş bilgileri, ürün bilgileri, üretim yeri bilgileri, kuruluşun belgeli olduğu konulardaki başvurularında ise ilave olarak bir önceki inceleme sonuçlarını ve dokümanlarını inceler.

Kuruluşun aynı standart/kriter kapsamında birden fazla marka ve/veya modelden belgesi varsa deneyler o standart/kriter kapsamındaki belgesindeki marka ve/veya modelleri temsilen seçilen ürün/ürünler üzerinde gerçekleştirilecek şekilde planlanır. Gözetim incelemelerinde varsa kontrol formunda belirtilen numune belirleme (seçim) yöntemine göre planlama yapılır.

Kuruluşun farklı standart/kriter kapsamında birden fazla belgesi varsa, gözetim incelemesinin planlanmasında; mümkün olduğunca üretim yeri veya piyasa incelemesinden bir tanesi seçilir.

İlk Belgelendirme incelemesi ve Belgelendirme sonrası başvurularla ilgili incelemeler, başvuran Kuruluşun ilgili personelinin inceleme sırasında bulunabilmesi için inceleme tarihi Kuruluş ile karşılıklı mutabakatla belirlenmeli ve haberli olmalıdır. İnceleme Uzmanı, üretim yeri incelemesi gerçekleştirecekse, mail veya teyit yazısını hazırlayarak kuruluşa gönderir. Gözetim (Ara Kontrol) incelemelerinde kuruluşun inceleme tarihi teyidi vermesi şartı aranmaz ve gerektiğinde habersiz inceleme gerçekleştirilebilir.

İnceleme uzmanları incelemeye ait güncel dokümanlara (form, talimat, prosedür, standart) göre inceleme yapılmalıdır.

**Piyasadan numune alınması durumunda;** İnceleme Uzmanı kuruluş yetkilisi ile iletişime geçerek ürünün piyasadan temin edileceği satış noktalarını (market, mağaza, vb.), bayii, gümrük/antrepo vb. bilgilerini, numune alma işlemine refakat edip etmeyeceği ve numunenin ücreti ile ilgili ödeme şekline dair bilgileri yazılı/e-posta ile ister. (Kuruluş, Sipariş üzerine üretim yapması veya Endüstriyel ürün üretmesi durumunda, belge kapsamında yer alan ürünlerin temin edileceği yeri bildirmesi istenir.)

Piyasadan alınan numunenin ücreti kuruluş tarafından karşılanmayacak ise alınacak numunenin miktarına göre İnceleme Heyeti/Uzmanı tarafından görevlendirilmenin yapıldığı Belgelendirme Müdürlüğünden avans talep edilir. Numune ilgili laboratuvarlara İnceleme Uzmanı/Heyeti tarafından gönderilecekse kargo ücretleri de avans miktarına ilave edilir.

Üretim yeri incelemesi gerçekleştirilmeksizin sadece piyasadan numune alınacaksa ve piyasadan numune alınması işlemine kuruluş yetkilisinin refakete etmesi durumunda numune alma tarihi İnceleme Heyeti/ Uzmanı tarafından kuruluşa bildirilir.

#### 4.5.2. İncelemenin Gerçekleştirilmesi

##### 4.5.2.1. Üretim Yeri İncelemesinin Gerçekleştirilmesi

Görevlendirilen İnceleme Heyeti başvuru sahibi kuruluşun üretim yerini ziyaret eder. İnceleme, varsa Üretim Yeri İnceleme Planı göre, yok ise kuruluş ile mutabık kalınan tarihte açılış toplantısı gerçekleştirilir.

##### Açılış Toplantısında Görülecek Konular

- Tanışma
- İncelemenin amacı, İnceleme türü, İnceleme konusu ve kapsamının teyidi
- ÜBB'nin belgelendirme süreci hakkında bilgilendirme
- Marka kullanımı hakkında bilgilendirme
- Üretim yeri incelemesi sırasında yapılacak gözlemler, edinilen bilgi ve belgelerle ilgili gizlilik hakkında bilgilendirme
- İnceleme planı hakkında bilgilendirme
- Ayniyet beyanı varsa ayniyet beyanı ile ilgili bilgilendirme Numune alma metodu ve yeri hakkında bilgilendirme
- Varsa yapılacak deneyler hakkında bilgilendirme
- İnceleme esnasında İnceleme Heyetinin gerekli tüm güvenlik önlemleri hakkında uyarılması ile ilgili bilgilendirme
- Uygunsuzlukların tanımlanması ve uygunsuzluk tespiti durumunda yapılacak hususlar

##### 4.5.2.2. Üretim Yeri İncelemesinin Gerçekleştirilmesi ve Sonuçlandırılması

İnceleme heyeti, üretim yeri incelemesini; ilgili standart/kriter/varsayılan kontrol formu, Üretim Yeri İnceleme Raporunu esas alarak gerçekleştirir.

Belgeli kuruluşlarda bir önceki üretim yeri incelemesinde uygunsuzluk tespit edilmiş ise, belirlenen uygunsuzluklarla ilgili düzeltici faaliyetler gerçekleştirme durumu incelenir ve faaliyetler yeterli görülür ise uygunsuzluklar kapatılır (Uygunsuzluk Raporu). Kapatılan uygunsuzluk raporlarının birer nüshası son inceleme raporuna eklenir. Düzeltici faaliyetler yeterli görülmez ise; inceleme raporunda yeni bir uygunsuzluk açılır.

Belgeli kuruluşlarda bir önceki üretim yeri incelemesinde uygunsuzluk tespit edilmiş ise, gözetim incelemesinde üretim yeri incelemesi bulunmadığı durumlarda dahil olmak üzere bir önceki incelemede yer alan uygunsuzlukların giderilip giderilmediği incelenir. Faaliyetler yeterli görülür ise uygunsuzluklar kapatılır (Uygunsuzluk Raporu). Kapatılan uygunsuzluk raporlarının birer nüshası son inceleme raporuna eklenir. Düzeltici faaliyetler yeterli görülmez ise; yeni uygunsuzluk raporu ile uygunsuzluk açılır. Belge-Nette söz konusu durum belirtilir. İnceleme kapsamındaki aynı ürün grubundaki ürünler için tek bir Üretim Yeri İnceleme Raporu doldurulabilir. İlgili Üretim

Yeri İnceleme Raporuna göre ilgili maddelerin incelemesine ait objektif delillerin (doküman, kayıt, uygulama, gözlem, bulgu vb.) değerlendirilmesi sonucunda; objektif deliller belirtilerek ilgili bölümler doldurulur. Uygunsuzluk tespit edilmesi durumunda “uygunsuzluk raporu” doldurulur. Uygunsuzluk raporu, üretim yeri inceleme raporunda yer alan maddeler bazında düzenlenir. *Diğer taraftan uygunsuzluk raporları küçük veya büyük uygunsuzluklar olarak da düzenlenebilir.*

Üretim yeri incelemesi sırasında tespit edilen varsa olumlu ve iyileştirilecek hususlar ise “Gözlemler” bölümünde belirtilir. İnceleme Heyetinin değerlendirme çalışmasının tamamlanmasından sonra Üretim yeri inceleme raporunun sonucu, kapsam önerisi (inceleme aşamasında güncellenebilir), karar önerisi ve tespit edilmişse uygunsuzluk/gözlemlerin sonuçları Kuruluş Yetkilisi ile gözden geçirilir. İnceleme sonucunda uygunsuzluk tespit edilmişse, gerekli Düzeltici Faaliyetler ve tamamlanma süreleri İnceleme Heyeti ve Kuruluş Yetkilisi birlikte belirlenir.

Düzeltici Faaliyet (DF) Süresi;

a) İlk Belgelendirme (/Marka Müracaatı), Standard/Kriter değişikliği, Kapsam Genişletme İncelemelerinde DF süresi en fazla 3 aydır. Ancak Kuruluşun mücbir sebeplerle DF süresini uzatmak istemesi Talebi olması durumunda ilgili Belgelendirme Müdürlüğü değerlendirmesi ve ilgili Belgelendirme komitesi kararı ile DF süresi toplamda en fazla 6 aya kadar uzatılabilir.

DF süresi içerisinde kuruluşun talebiyle DF tamamlamasının kontrolü için Takip denetimi yapılır.

İnceleme heyeti tarafından DF yetersiz görülürse DF süresi içerisinde olmak şartıyla kuruluş tarafından talep edildiği sürece takip incelemesi gerçekleştirilir.)

b) Gözetim (Ara Kontrol), Adres Değişikliği/Unvan Değişikliği İncelemelerinde; DF süresi en fazla 3 aydır. Ancak Kuruluşun mücbir sebeplerle DF süresini uzatmak istemesi talebi olması durumunda ilgili Belgelendirme Müdürlüğü değerlendirmesi ve İlgili Belgelendirme komitesi kararı ile DF süresi toplamda en fazla 6 aya kadar uzatılabilir. Üretim yeri inceleme raporu sonuçlarının, uygunluk değerlendirmesi aşağıdaki belirtilen kategorilerine göre belirlenir.

**Uygunsuzluk tespit edilmemiş ise;** Numune alınabilir,

**Küçük uygunsuzluk tespit edilmiş ise;** Numune alınabilir. Talep edilen düzeltici faaliyetlerin sonucunun değerlendirilmesi üretim yerinde bir sonraki gözetim incelemesinde doğrulanır.

**Büyük uygunsuzluk tespit edilmiş ise;** Numune alınmaz. Belge verilmemesi/Askı kararı/Belge iptal önerilir. Marka müracaatları, kapsam ve standart değişikliği başvurularında; kuruluşun, ÜYİ düzeltici faaliyet süresi içinde

tamamlayacağını belirtmesi halinde, inceleme komiteye alınmadan, aynı inceleme üzerinden yeniden inceleme yapılabilir. Askı kararına neden olan uygunsuzluklara ait düzeltici faaliyet tamamlama süresi içinde düzeltici faaliyetlerin kontrolü için üretim yeri incelemesi veya üretim yeri incelemesi yapılmaksızın doküman üzerinde takip incelemesi önerilir.

İnceleme Heyeti ve Kuruluş Yetkilisi tarafından Denetim Raporu, Saha Uygunsuzluk Formu, Üretim Yeri İnceleme Formu, Teknik Dosya Kontrol Formu gibi ilgili ürünle alakalı dokümanlar imzalanır ve bir nüshası kuruluş yetkilisine teslim edilir.

İnceleme heyeti, üretim yeri incelemesi sonuçlarını (Üretim yeri incelemesi sırasında üretim yerinden ve/veya piyasadan numune alınması, üretim yeri incelemesi sırasında alınan numune üzerinde muayene ve deney gerçekleştirildi ise bu sonuçlar da dahil) bilgilendirme amacıyla, kuruluş yetkililerinin katılımı ile gerçekleştirileceği Kapanış toplantısını gerçekleştirilir.

Üretim yeri incelemesi sırasında inceleme heyetine kuruluşun gerekli desteği vermemesi, sorulara cevap verecek yetkilinin olmaması, ilgili üretim yeri alanlarına ve dokümana/kayıtlara inceleme izni verilmemesi gibi durumlardan dolayı incelemeyi gerçekleştirmenin güçlüğü oluşur ise İnceleme Heyeti bunun nedenlerini kuruluş yetkilisine bildirir ve incelemeyi durdurarak **Saha Uygunsuzluk Formu** düzenler.

İncelemede, üretim yerinin kapalı/kapanmış olması, taşınmış olması vb. değişiklikler olduğu halde firmanın Astor Mayer'e bildirmemiş olması durumunun tesbit edilmesi halinde, inceleme heyeti tarafından durumu açıklayan **tutanak** düzenlenir. Kuruluş yetkilisine/personeline söz konusu tutanak imzalatılır. Ancak kuruluş yetkilisi ile irtibata geçilmesi mümkün olur ise ve kuruluşun inceleme talep etmesi halinde, belgelendirme müdürlüğüne bilgi verilir, başvuru alınarak inceleme yapılabilir.

Kuruluştaki tutanağı imzalayacak personel yoksa veya imzalamaktan imtina etmesi durumlarında, bu durum tutanakta belirtilir. İnceleme türüne göre üretim yerinden ve/veya piyasadan numune alınması gerekiyor ise numune alınması gerçekleştirilir.

Numune alma işlemi, **Numune Seçimi ve Numune Alma Talimatına** uygun olarak;

- İlk belgelendirme incelemesi sırasında standard/kriterde istenilen tüm muayene/deneyler için,
- Gözetim incelemelerinde kontrol formunda deney planı belirtilmiş ise ilgili gözetim sırasına göre, belirtilmemiş ise planlama prosedürüne göre,
- Bunların dışındaki diğer incelemelerde ise belirlenen muayene/deneyler için numune alınır.

İnceleme heyetince, kuruluş tarafından ibraz edilen Muayene ve deney raporlarının kabulü ve/veya üretim yerinde muayene/deney gerçekleştirilmesi [Deney Hizmetlerinin Temini Prosedürü](#)'ne göre yapılır.

#### 4.5.2.3. Numune Alınması

İnceleme türüne göre incelemede numune alınması gerekiyor ise standard/kriter ve (varsa)kontrol formunda “numune işlemleri” bölümü ilgili maddelerinde belirtildiği şekilde numune alma işlemi gerçekleştirilir.

Alınan numuneler üzerinde [Numune Seçimi ve Numune Alma Talimatına](#)'nda belirtilen işlemler ve tanımlamalar gerçekleştirilir.

Üretim yerinden ve/veya piyasadan, ürün temin edilemediği takdirde; **Kontrol Raporları**'nda, numune alınmama durumu ve gerekçesi belirtilir.

Numunelerin gönderileceği laboratuvar/lar, ilgili belgelendirme formlarında belirtilmiş ise belirtilen laboratuvarlara, belirtilmemiş ise [Deney Hizmetlerinin Temini Prosedürü](#)'ne göre seçilen laboratuvarlara gönderilmek üzere kuruluş yetkilisine teslim edilir.

**Üretim yerinden** Alınan numuneler üzerinde muayene/deneylerin bir kısmı veya tamamı, İnceleme Heyeti gözetiminde üretim yerinde veya dış laboratuvarında yapılacak ise bu muayene ve deneyler [Deney Hizmetlerinin Temini Prosedürü](#)'ne göre gerçekleştirilir. Üretim yeri incelemesinde üretim ve stokta ürün bulunmadığı takdirde, Üretim yerinden alınması gereken numune için piyasadan veya mümkün olan durumlarda teslimat yaptığı yerden numune alınması yoluna gidilebilir.

**Piyasadan** numune alma işlemi olması durumunda mümkün olduğunca kuruluş yetkilisinin refakatinde gerçekleştirilmelidir. Piyasadan numune alınması veya üretim yeri incelemesi ile birlikte piyasadan numune alınması durumlarında; inceleme hazırlık safhasında firma ile koordineli bir şekilde tespit edilen bayiilerden veya diğer dağıtım kanallarından numuneler ilgili Kontrol formunda belirtilen miktara ve yöntemine göre alınır.

- a) Piyasadan numune alınması işlemine kuruluş yetkilisinin refakat etmesi ve numunenin satın alma ücretinin kuruluş tarafından ödenmesi durumunda; İnceleme Heyeti tarafından tespit edilen piyasa noktasından numune alınır ve **Kontrol Formu** doldurularak İnceleme Heyeti ve kuruluş yetkilisi tarafından imzalanır. Alınan numuneler ilgili laboratuvara/lara gönderilmek üzere kuruluş yetkilisine teslim edilir.
- b) Piyasadan numune alınması işlemine kuruluş yetkilisinin refakat etmesi, ancak numunenin ücretini kuruluş tarafından ödenmemesi durumunda; İnceleme Heyeti tarafından tespit edilen piyasa noktasından numune alınır ve **Kontrol Formu** doldurularak İnceleme Heyeti ve kuruluş yetkilisi tarafından imzalanır. Alınan numuneye ait ücret İnceleme Heyeti tarafından ödenir ve bu ödemeye ilişkin fatura üzerine ürüne ait tanımlamalar açık bir şekilde (ürünün adı, ticari markası, vb.) yazdırılır.



Alınan numuneler ilgili laboratuvara/lara gönderilmek üzere kuruluş yetkilisine teslim edilir.

- c) Piyasadan numune alınması işlemine kuruluş yetkilisinin refakat etmemesi durumunda;

İnceleme Heyeti tarafından tespit edilen piyasa noktasından numune alınır ve **Numune Alma Tutanağı** doldurularak İnceleme Heyeti tarafından imzalanır. Alınan numuneye ait ücret İnceleme Heyeti tarafından ödenir ve bu ödemeye ilişkin fatura üzerine ürüne ait tanımlamalar açık bir şekilde (ürünün adı, ticari markası, vb.) yazdırılır. Alınan numuneler ilgili laboratuvara/lara İnceleme Heyeti tarafından gönderilir. Kargo ile gönderilmesi durumunda kargo ücretine ait fatura/fiş İnceleme Heyeti tarafından alınır.

- d) Piyasada ürün bulunmadığı takdirde, piyasadan alınması gereken numune için Kuruluşun vereceği bilgi çerçevesinde mümkün olan durumlarda teslimat yaptığı yerden veya üretim yerinden numune alınması yoluna gidilebilir.

#### 4.5.2.4. İnceleme Heyeti/Uzmanı Gözetiminde Deney Yapılması

İnceleme Heyeti/Uzmanı gözetiminde deney yapılması uygulamalarında, ilk olarak laboratuvarın fiziksel şartları ve cihaz kalibrasyon durumu kontrol edilerek **Laboratuvar Kontrol Listesi** doldurulduktan sonra, şartlar uygunsa deneye başlanır. İnceleme heyeti/Uzmanı Gözetiminde gerçekleştirilen Muayene/Deneylere ait sonuçlar; laboratuvar personeli ve İnceleme Heyeti tarafından imzalanır. Deney raporu numarası alınır. Deney Raporları ve Denetim formları Belgelendirme Müdürüne teslim edilir.

Ayrıca, Akredite-Onaylı laboratuvarların bulunmaması ve Başvuran/Belgeli kuruluşun ve muayene/deneylerin yapılacağı kuruluşun kabul etmesi durumlarında, Üçüncü taraf farklı bir kuruluş/kuruluşların laboratuvarlarında, İnceleme heyeti gözetiminde muayene /deneyler gerçekleştirilebilir.

#### 4.5.2.5.Rapor Kabulü

Kuruluş tarafından ibraz edilen muayene ve deney raporlarının İnceleme Heyeti tarafından kabulü,

- İlgili Kontrol formunda belirtilmiş ise sadece belirtilen muayene ve deneyler için
- İlgili Kontrol formunda belirtilmediği durumlarda ise İnceleme Heyetince değerlendirilmesi sonucunda tespit edilen muayene ve deneyler için

[Deney Hizmetlerinin Temini Prosedürü](#)'ne göre yeterli görülen raporlar kabul edilebilir.

#### 4.5.2.6.Kapanış Toplantısı



Üretim yeri İncelemesi sonunda, İnceleme Heyeti ile kuruluşun üst yönetimi, Kuruluş Yetkilisi ve ilgili birimlerin sorumluları ile aşağıda belirtilen konularında bilgilerin verildiği bir kapanış toplantısı yapılır.

#### **Kapanış Toplantısında görüşülecek konular**

- Üretim Yeri İnceleme Raporunun sonucunun açıklanması ve değerlendirilmesi
- Uygunsuzlukların açıklanması (varsa), Düzeltici Faaliyet ve tamamlanma süresinin belirlenmesi
- Büyük veya kritik uygunsuzluk tespit edilmişse düzeltici faaliyetlerin tamamlanması ile ilgili ÜBB'ne yazılı bilgi verilmesi ve Takip incelemesinin talep edilmesi hakkında bilgilendirme
- Gözlemler hakkında bilgilendirme
- Numune alınmamış ise Üretim programı ve/veya ürünün temin edileceği tarih ile ilgili ÜBB ne yazılı bilgi verilmesi hakkında bilgilendirme
- Numune alınmış ise numunelerin gönderileceği laboratuvar/lar, teslim süresi, varsa muhafazası/ taşınmasına ve Laboratuvara/lara Kuruluş tarafından teslim edileceği bilgisi
- Belgelendirmeye ait karar süreci hakkında bilgilendirme

#### **4.5.3. İnceleme Sonrası İşlemler**

##### **4.5.3.1. Numune Alınması Durumunda Deney Taleplerinin İlgili Laboratuvarlara İletilmesi**

Bu süreç [Deney Hizmetinin Temini prosedürüne](#) göre yürütülür.

##### **4.5.3.2. İnceleme Kayıtlarının Teslimi**

İncelemenin tamamlanmasını takiben İnceleme Heyeti dokümanlarını ekleri ilgili birlikte eksiksiz olarak ilgili Belgelendirme Müdürlüğü'ne teslim eder.

- **Kontrol Formları, Uygunsuzluk Formları, Denetim Raporları**

#### **Laboratuvarlar için Resmi Talep Yazısı**

- **Üretim Yeri İnceleme Raporu ve ekleri** (Üretim yeri incelemesi yapılması durumunda) (varsa)
- **Laboratuvar Kontrol Formu** (İnceleme Heyeti nezaretinde deney yapılmışsa) (varsa)
  - Piyasadan numune alınması işlemi ile ilgili avans alınmışsa, alınan numuneye ait fatura ve varsa kargo faturası/fişi ile ilgili avansı kapatma işlemi yapılır.
  - İnceleme heyeti, üretim yeri inceleme raporu ve numune alınmış ise ürün uygunluğu (deney sonuçları) sonuç değerlendirmesini

##### **4.5.3.3. Deney Rapor Formu Düzenlenmesi**

Başvuran/Belgeli Kuruluşun talebi halinde veya ürüne ilişkin muayene ve deneylerin kısmi olarak birden fazla Laboratuvarda yaptırılması ve deney raporlarında deneylerin uygunluk değerlendirme olmaması durumlarında; ilgili konuda yayınlanmış olan DRF (İlgili standardın/kriterin tüm gereklerini kapsayacak şekilde Müdürlük tarafından Muayene ve Deney Rapor Formu(DRF) şablonu kullanılarak Test Rapor Formları) düzenlenir.

#### 4.6.İnceleme Sonuçlarının Değerlendirilmesi

##### 4.6.1. İnceleme Heyeti Değerlendirmesi

İnceleme Heyeti/Uzmanı tarafından gerçekleştirilen incelemeye ait inceleme dokümanları;

1. Kontrol Formları ve ekleri
2. İnceleme Tutanağı ve Deney Talep Formu, ekleri
3. Üretim Yeri İnceleme Raporu (varsa)
4. Uzman Gözetiminde Gerçekleştirilen Deneyler için Muayene/Deney Tutanağı (varsa)
5. Diğer dokümanlar ve eklere

ait bilgi, bulgu ve sonuçlar Belgelendirme Müdürüne iletilir. Belgelendirme uzmanının, doğum iznine ayrılma, görevden ayrılma vb. mücbir sebeplerden dolayı dosyayı kapatamaması durumunda, inceleme dosyası ilgili birim müdürü tarafından hem fiziki ortamda hem de elektronik ortamda, atama kriterlerine haiz başka bir belgelendirme uzmanına devredilir. Belgelendirme uzmanının şahsına elektronik ortamda iletilen ancak inceleme dosyasında fiziki olarak bulunmayan muayene ve deney raporu gibi dokümanlar için, dokümanları düzenleyen birim ile iletişime geçilerek eksikliklerin giderilmesi sağlanır.

**Üretim Yeri İnceleme Raporunda** belirtilen uygunsuzlukların giderilip giderilmediği Üretim Yeri İnceleme Raporunda inceleme heyeti tarafından belirtilmesi durumunda, üretim yerinde inceleme veya kuruluşa gidilmeden kuruluşun göndereceği doküman ve kayıtların incelenmesi ile kontrol edilebilir. İlk incelemede büyük uygunsuzluklar ile ilgili düzeltici faaliyetler yerine getirilmeden belge verilme kararı önerilemez.

Numune alındı ise Numune alınma yeri, alınma şekline göre “Üretim yerinden” veya “Piyasadan” veya “Üretim yerinden ve piyasadan” şeklinde işaretlenir. Numune alındı işaretlendi ise bölüm c “Muayene ve Deney Raporları Değerlendirmesi” bölümü doldurulur.

Numunelerin ilgili laboratuvarlara numune alma tutanağında belirtilen sürelerde teslim edilmemesi halinde, firmadan yazılı olarak açıklama istenir. Herhangi bir mücbir sebep olmaması durumunda numune alma işlemi tekrarlanır. Bu işlem sonunda numuneler yine belirtilen sürelerde ilgili laboratuvara gönderilmezse, incelemenin türüne göre aşağıdaki işlemler gerçekleştirilir;

- Marka müracaatı incelemesinde belge verilmez,

- Kapsam değişikliği incelemesinde kapsam genişletme yapılmaz,
- Standart değişikliği incelemesinde yeni standarda geçiş yapılmaz,
- Gözetim incelemesinde belge askıya alınır.

Numune alınmadı ise “Numune Alınmadı” bölümü işaretlenir. “Açıklama” bölümüne numune alınmaması nedeni belirtilir.

Gözetim (Ara Kontrol) İncelemesinde Numune alınması planlandığı halde; Kuruluşun üretim yerinden ve/veya piyasadan numune temin edilememesi durumunda, Kurulştan “Üretim Programı istenmesi” karar önerisi olarak belirtilir.

İncelemede alınan numunelerin muayene ve deney sonuçlarına ait deney raporları ( Laboratuvar raporları ve/veya İnceleme heyeti nezaretinde gerçekleştirilen deneylere ait raporlar ve/veya kabul edilen raporlara ait uygunluk değerlendirme raporları dahil ve/veya DRF’ler) bu bölümde kayıt edilir.

Deney raporlarının her biri için “Laboratuvar adı”, “Rapor no/tarih” ve “Deney Sonuç” bölümleri kayıt edilir.

Deney raporu sonucu “olumsuz” ve “olumlu” olarak belirtilir. “Olumsuz” işaretlenmesi durumunda “Deney Olumsuzluk Kategorisi” bölümü doldurulur.

- a) Olumsuz muayene/deney sonucu varsa “Ürün güvenliği/ performansını direkt etkileyen kritik uygunsuzluk” olarak belirtilmiş ise bu kategoride yer alan uygunsuzluklar “Kritik“ olarak işaretlenir. “Açıklama“ bölümüne olumsuzluğa ait deneyler belirtilir.
- Olumsuz Muayene/deney sonucu ilgili “Ürün güvenliği/performansını direkt etkileyen kritik uygunsuzluk” olup olmadığı deney personelleri/ilgili laboratuvarın görüşü/İnceleme Uzmanları tarafından yapılan değerlendirme sonucunda mutabık kalınan uygunsuzluk kategorisi işaretlenir. “Açıklama“ bölümüne olumsuzluğa ait deneyler belirtilir. İlgili deneye ait uygunsuzluk kategorisi değerlendirme sonucu, Belgelendirme Müdürlüğüne gönderilir.
- Kritik uygunsuzluk kategorisine girmeyen diğer muayene /deneyler için “Kritik Değil” kategorisi işaretlenir. “Açıklama“ bölümüne olumsuzluğa ait deneyler belirtilir.

### **Olumsuz sonuçlanan muayene ve deneyler için**

**İncelemede alınan numunelere ait, İlgili Laboratuvar tarafından muayene ve deney raporunun olumsuz sonuçlanması ve Belgelendirme Müdürlüğüne laboratuvarın, nihai raporu çıkarmadan önce deney sonuçlarını yazılı olarak bilgilendirmesi veya Olumsuz Deney Raporu gelmesi durumunda;**

**Marka Müracaatı, Standart/Kriter değişikliği, Kapsam değişikliği incelemelerinde;**

- b) Olumsuz deney raporu, kuruluşa yazılı olarak bildirilir. Kuruluşun 15 gün içinde olumsuz bulunan deneylere düzeltici faaliyet talep etmesi durumunda aşağıda belirtilen işlemler yapılır.
- c) Kuruluşun, Laboratuvarında bulunan mevcut numuneler üzerinde değişikliklerle 30 gün içerisinde giderilmesi halinde mevcut numuneler üzerinde olumsuz sonuçlanan muayene ve deneyler ile bu deneyleri etkileyen muayene ve deneyler yapılarak,
- d) Yeniden üretilen numuneler üzerinde olumsuzlukların giderildiğine dair 30 gün içerisinde yazılı bilgi verilmesi ve yeni numunelerin TSE inceleme uzmanlarınca alınarak laboratuvara teslimi halinde; yeni numuneler üzerinde olumsuz sonuçlanan muayene ve deneyler ile bu deneyleri etkileyen muayene ve deneyler yapılarak, yeniden değerlendirme yapılabilir.
- e) Kullanılan hammaddenin ilgili standartlara uygunluğunu tespit etmek için alınan malzeme numunelerinde olumsuzluk çıkması durumunda firmanın (Belgeleme Müdürlüğünün Düzeltici Faaliyet yazısı ile birlikte) yeni malzeme numunelerini direkt ilgili Laboratuvara teslimini yapması için 30 gün süre verilir.
- f) Numuneler üzerinde yapılan muayene ve deneyler sonucunda, sadece işaretleme ve/veya ambalajlama yönüyle olumsuzluk tespit edilmesi halinde, bu olumsuzluğun giderilmesi için Başvuru Sahibi kuruluşa en fazla 30 gün süre verilir.

**Gözetim (Ara Kontrol) için alınan numuneler üzerinde yapılan muayene ve deneylerin sonuçlarını; olumsuzlukların sayısı, düzeyi ve olumsuzlukların varsa ilgili Kontrol formunda belirtilmiş ise “Ürün güvenliği/performansını direkt etkileyen kritik uygunsuzluk” olup olmadığı** açısından değerlendirilir. Olumsuz Muayene/deney sonucu varsa ilgili Kontrol formunda “Ürün güvenliği/ performansını direkt etkileyen kritik uygunsuzluk” olarak belirtilmiş ise bu kategoride yer alan uygunsuzluklar “Kritik“ olarak işaretlenir. “Açıklama“ bölümüne olumsuzluğa ait deneyler belirtilir.

- Olumsuz Muayene/deney sonucu ilgili Kontrol formunda belirtilmemiş ise “Ürün güvenliği/performansını direkt etkileyen kritik uygunsuzluk” olup olmadığı deney personelleri/ilgili laboratuvarı görüşü/İnceleme Uzmanları tarafından yapılan değerlendirme sonucunda mutabık kalınan uygunsuzluk kategorisi işaretlenir. “Açıklama” bölümüne olumsuzluğa ait deneyler belirtilir.
- Kritik uygunsuzluk kategorisine girmeyen diğer muayene /deneyler için “Kritik Değil” kategorisi işaretlenir. “Açıklama“ bölümüne olumsuzluğa ait deneyler belirtilir.

**Üretim Yeri Değişikliğinde;** Üretim yeri değişikliği durumunda kuruluşun yeni üretim yerinde inceleme yapılır. Üreticinin yurt dışında olması halinde ise uluslararası anlaşmaya taraf ülkelerin belgelendirme kuruluşlarının hazırlamış olduğu üretim yeri inceleme raporu (Üzerinden 1 yıl geçmemiş olması şartı aranır) kabul edilebilir. Üretim yeri yeterli bulunduğu takdirde, belgelendirme komitelerinin kararı ile kuruluşun belgesi yeni üretim yeri adresine göre düzenlenir. Bu incelemede, numune alınarak; kontrol formunda tanımlandığı şekliyle muayene ve deneyler yaptırılır. Alınan numune deney sonuçları beklenmeden üretim yeri inceleme raporuna göre komite gündemine alınabilir. Gerekliğinde anlaşmaya taraf ülke belgelendirme kuruluşlarından, üretim yeri incelemesi yapılması talep edilebilir. Kararlar Ek tabloda belirtilen Üretim Yeri İnceleme Raporu Sonucu ve Muayene ve Deney Raporları Sonucu' na göre aynı anda veya ayrı ayrı olarak işlem yapılır.

İncelemeye ait kapsam önerisi, ilgili Kontrol formu esas alınarak kayıt edilir.

#### **4.6.2. Belgelendirme Müdürlüğü Sonuç Değerlendirmesi (Gözden Geçirme)**

Belgelendirme incelemelerine ait sonuçların değerlendirilmesi (Gözden geçirme) tam zamanlı çalışan inceleme uzmanları tarafından gerçekleştirilir.

#### **İnceleme Tutanağı ve Deney Talep Formu Değerlendirmesi**

İncelemede doldurulan İnceleme Tutanağı ve Deney Talep Formu, Sonuç değerlendirme ilgili bölümünde belirtilen kriterlere göre değerlendirilir. Değerlendirme sonucu uygun ise “UYGUN” bölümü, uygun değil ise “UYGUN DEĞİL” bölümü işaretlenir. “UYGUN DEĞİL” bölümü işaretlenmiş ise ilave olarak “Genel Sonuç Değerlendirme Açıklaması” bölümüne uygunsuzluk nedeni belirtilir.

#### **Üretim Yeri İnceleme Raporu Değerlendirmesi**

İncelemede doldurulan Üretim Yeri İnceleme Raporu, Sonuç değerlendirme ilgili bölümünde belirtilen kriterlere göre değerlendirilir. Değerlendirme sonucu uygun ise “UYGUN” bölümü, uygun değil ise “UYGUN DEĞİL” bölümü işaretlenir. “UYGUN DEĞİL” bölümü işaretlenmiş ise ilave olarak “Genel Sonuç Değerlendirme Açıklaması” bölümüne uygunsuzluk nedeni belirtilir.

#### **Muayene/Deneylere ait Raporların Değerlendirmesi**

İncelemeye ait Muayene/Deney Raporları, Sonuç değerlendirme ilgili bölümünde belirtilen kriterlere göre değerlendirilir. Değerlendirme sonucu uygun ise “UYGUN” bölümü, uygun değil ise “UYGUN DEĞİL” bölümü işaretlenir. “UYGUN DEĞİL” bölümü işaretlenmiş ise ilave olarak “Genel Sonuç Değerlendirme Açıklaması” bölümüne uygunsuzluk nedeni belirtilir.

**Kapsam Bilgisi Değerlendirmesi:** İnceleme Heyetinin önerdiği kapsam önerisini uygun bulması durumunda “UYGUN” seçimini işaretler. Uygun bulmaması durumunda “UYGUN DEĞİL” seçimini işaretler ve Kapsam Önerisini ilgili alana yazar.

**Karar Önerisi Değerlendirmesi:** İnceleme Heyetinin karar önerisini uygun bulması durumunda “UYGUN” seçimini işaretler. Uygun bulmaması durumunda “UYGUN DEĞİL” seçimini işaretler ve Karar Önerisini ilgili alana yazar.

### **Gözetim (Ara Kontrol) İncelemelerinde Numune Alınmaması Durumunda;**

Bir gözetim periyodunda, Gözetim (Ara kontrol) incelemelerinde belgeli olunan standard/kriter konusunda kuruluşun üretim yerinden veya piyasadan numune alınmaması durumunda; kuruluşun üretim planını 2 ay içerisinde bildirmesi önerisi ilgili Belgelendirme Komitesine sunulur ve kuruluşun ilettiği üretim planına veya bir sonraki gözetim incelemesinde numune alınmasına göre inceleme planlanır.

Bir gözetim periyodunda numune alınması gereken incelemede kuruluştan ard arda 2. kez numune alınmaması durumunda; kuruluşun “üretim planını 2 ay içerisinde bildirmesi aksi takdirde belgesinin askıya alınacağını” kuruluşa bildirilmesi önerisi ilgili Belgelendirme Komitesine sunulur.

Belgelendirme Komitesi Kararında belirtilen süre içinde üretim programını sunmaması durumunda; Belgelendirme Komitesi tarafından aksi bir karar alınmadıkça, firmanın ilgili belgesi askıya alınması önerisi Komiteye sunulur. Askıya alma süresi en fazla 6 (altı) aydır. Bu süre içerisinde firmanın üretim programını bildirerek inceleme talep etmesi durumunda belgesi askıdan indirilmesi için ilgili Belgelendirme Komitesine sunulur. Gözetim periyodundaki incelemelerde en fazla 2 gözetim periyodunda üretim yeri veya piyasadan numune alınmadığı durumlarda bir sonraki Gözetim periyodunda yapılacak olan gözetim incelemesinde bütün muayene ve deneyler yapılır.

Kuruluşun üretim programı sunamaması ve üretim yapamamasına ait mücbir sebeplere dayanan gerekçeli yazısını ÜBB’ye sunması durumunda; Belgelendirme Komitesi kararına göre işlem yapılır.

### **4.6.3. Belgelendirme Komitesi İşlemleri**

Belgelendirme Müdürlüğü tarafından zoom, teams vb. program üzerinden üzerinden komite toplantısı tanımlanır ve komite üyeleri toplantıya davet edilir.

İlgili belgelendirme komitesi gündemine sunulan tüm konular, Belgelendirme Komitesi Toplantısı’nda görüşülerek karara bağlanır.

### 4.7. Belge Basımı

Belgelendirme Müdürü tarafından müşteri için belgelendirme veya tekrar belgelendirme kararının alınması durumunda, Belgelendirme Müdürü tarafından anlaşılmış kopya sayısı kadar **Belgelendirme Karar Formundaki** bilgilere uygun olarak belge düzenlenir. Belge üzerinde olması gereken bilgiler **Belge Basım Talimatı**'nda açıklanmıştır.

Belgelendirilen firmalara ilgili logolar gönderilir ve müşterinin kullanımına sunulur. Müşteriler Logoları kullanırken **Logo Kullanım Talimatı**'na uymak zorundadırlar.

Oluşturulan belgenin 1 kopya fotokopi ile çoğaltılarak kuruluş için açılan dosyada arşivlenir.

Belge geçerlilik tarihi, belgelendirme karar tarihinden itibaren 3 yıl olarak belirlenir.

Eğer grup belgelendirmesi yapıldı ise belgelerin basımı için **Belge Basım Talimatı**'nda açıklandığı gibi alternatiflerden biri uygulanır.

Basılan belgeler, Belgelendirme Müdürü ve/veya Yönetim temsilcisi tarafından biçim, tarih ve diğer bilgiler bakımından kontrol edilir. Herhangi bir sorun yoksa belge, genel müdür tarafından imzalanır.

Herhangi bir taraf belge sorgulama yapmak istediğinde [basvuru@astormayer.com.tr](mailto:basvuru@astormayer.com.tr) adresine talebini göndermektedir. Bu bilgi [www.astormayer.com.tr](http://www.astormayer.com.tr) adresinde tanımlanmıştır. Talep edilen belge sorgulama ile aşağıdaki bilgileri içerecek belge teyit formu doldurularak talep edene gönderilir. Bunun yanı sıra Herhangi bir taraf ASTOR MAYER'den belgelendirilmiş olan müşteri hakkında yazılı olarak bilgi istediğinde sadece aşağıdaki bilgiler isteyen tarafa verilir;

- a) Müşteri adı
- b) Müşteri adresi (Multi site olduğunda tüm adresler yazılır)
- c) Belgesinin Geçerlilik durumu
- d) Belgesinin son geçerlilik tarihi
- e) Kapsam ve Kapsam kodu (EA ve NACE kodu veya Kategorisi)
- f) Belgelendirme yapılan standard
- g) Son rev.tarihi ve revizyon no

Ayrıca, Belgeli kuruluşlar [http://www.astormayer.com.tr/belge-sorgulama\\_adresine](http://www.astormayer.com.tr/belge-sorgulama_adresine) belge numaralarını girerek sorgulama yapabilir.

Belge, ürün belgelendirme başvurusu yapılan kapsama verilmiş olup, bu kapsam dışında kullanılamaz. Aksi tespit edilip ASTOR MAYER tarafından yazılı olarak ikaz edildiği halde bu kriterlere uymayarak belge kullanmaya devam eden müşteriler hakkında Belgenin İptali maddesine göre işlem yapılır.

Belge, belgede adı geçen müşterinin mülkiyetinde olup, hiçbir şekilde başka bir kurum ya da tüzel kişiliğe devredilemez. Belgelerin üçüncü şahıslarca haksız yere kullanımından doğan sorumluluk müşteriye aittir.

### 4.8. Belgelendirmenin Bağımsızlığı ve Tarafsızlığı

**Belgelendirme Prosedürü**'ne bağlı olarak raporlar bağımsızlık ve tarafsızlık ilkeleri adı altında değerlendirilir ve kararı (olumlu veya olumsuz) verilir.

Büyük(majör) uygunsuzluk kapatılmadan belgelendirme kararı alınmaz, minör uygunsuzlukta ise düzeltici faaliyet planı olmadan belgelendirme kararı alınmaz.



Eğer her hangi bir konuda anlaşmazlık çıkmış ise veya firma uygunsuzluğu kabul etmiyor ise konuyu öncelikli olarak belgelendirme müdürü ele alır. Belgelendirme müdürü konuyu hem denetim ekibi lideri hem de müşteri ile görüşür ve [Şikayet ve İtirazların Değerlendirmesi Prosedürüne](#) göre komite tarafından karar alınması sağlanır.

Belgelendirme kararı için [Belgelendirme Karar Formu](#) düzenlenir.

#### 4.9. Belgelendirmenin Yeterliliği

ASTOR MAYER akredite olduğu konularda sadece ilgili akreditasyon kurumu tarafından yeterliliği kabul edilen denetçiler veya uzmanlar kullanacaktır. Akredite olmayan konularda bu şart aranmamak ile birlikte genel yaklaşıma uygun ve IAF kurallarına uygun ASTOR MAYER prosedür ve talimatlarında verilen yaklaşımdan sapmayan denetçiler veya uzmanlar kullanılabilir.

Yapılan belgelendirmelerin uluslararası geçerliliği ASTOR MAYER için önemlidir ve bu konuda uygun olan akreditasyon kurumları ile çalışılır.

Yönetim Sistemleri ile ilgili konu ve sektörde yeterli ve yetkin denetçi veya uzman bulamıyor ise belgelendirme yapmaz.

#### 4.10. Belgelendirmenin Sürekliliği

ASTOR MAYER yapmış olduğu belgelendirmenin sürekliliğini sağlamak ile ilgili tüm tedbirleri alır. Belgelendirme denetiminden sonra süreklilik ile ilgili bir endişe oluşması durumunda yönetim temsilcisi veya baş denetçi tarafından, ara denetim tarihinin öne çekilmesi şartı getirilebilir.

Belgelendirme faaliyetlerinden kaynaklanabilecek riskler için mesleki sorumluluk sigortası yaptırılmıştır

Üçüncü taraflar, ASTOR MAYER 'in faaliyetlerinden kaynaklanacak riskler hususunda sigorta ile korunurken, ikinci tarafların riskleri durumunda ASTOR MAYER kendi bütçesini kullanmaktadır.(Örneğin denetim tekrarı vb durumlar)

ASTOR MAYER müşteri devamlılığı ve kalıcılığına önem verir, bu konuyu politika ve hedef seviyesinde Belgelendirme müdürünün bir sorumluluğu olarak izler.

Sertifikanın kullanım hakkı ilgili organizasyona ait olmakla beraber sertifikanın mülkiyet hakkı ASTOR MAYER 'de kalır. Sertifikalar tescilin yapıldığı andan itibaren gözetim denetimleri yapıldığı takdirde 3 yıllık bir süre için geçerlidirler.

Organizasyonun sertifikanın yenilenmesini istememesi halinde bu istek yazılı olarak sertifikanın bitiş tarihinden en az 4 ay önce ASTOR MAYER 'e bildirilmelidir.

#### 4.11. Sertifikalı Bir Organizasyonun Sorumlulukları

1. Her zaman sertifika kurallarına uyulduğundan emin olunmalıdır.
2. Sistemin sürekliliği ve sürekli iyileşmeyi sağlayacak şekilde uygulanması organizasyonun sorumluluğudur. Sertifikanın geçerliliği bu uygulamanın yapılmasına bağlıdır, bu durum ASTOR MAYER tarafından yapılacak gözetim denetimleri ile teyit edilecektir.
3. Logo kullanımı “ Logo Kullanım Talimatı”nda belirtilen koşul ve şartlara uygun yapılmalı (örnek başarılı denetim sonrasında tescilin yapılması ile sertifikalı organizasyon ilgili ASTOR MAYER logosunu



kullanmaya hak kazanır. Logo yalnızca sertifikalı organizasyonlar tarafından ve her zaman sertifikada belirtilmiş ad ve adres(ler) ile birlikte kullanılmalıdır. Logo yazışmalar, ilan ve promosyon alanlarında kullanılmak istendiğinde mutlak sertifika numarası ve uygun olan yönetim standardını kapsayacak şekilde kullanılmalıdır. Logo yalnızca tescilin yapıldığı alanla ilgili ve sertifika tescilini yapan organizasyonu belirterek kullanılabilir, logonun kullanıldığı durum ve hal tescilde belirlenmiş alanların dışında olduğunuzu dair şüphe yaratmamalıdır. Herhangi bir sebeple sertifikanın devamlılığı durdurulduğunda logo kullanımı kesinlikle derhal durdurulmalıdır.)

4. Gerekli durumlarda sisteme dahil edilen dokümanlar ve sürdürülen çalışmaların tamamının ya da herhangi bir bölümünün suretlerinin Belgelendirme Müdürünün ASTOR MAYER çalışmalarında; referans olarak kullanabilmesi için elde edilebilir olmasına imkan sağlanmalıdır.

5. Sistemde başvuru sahibi / belgeli organizasyon tarafından yapılan düzenlemeler mutlaka ASTOR MAYER 'e bildirilmelidir. Yapılan düzenleme önemli ise (örneğin bir prosedürün sistemden tamamen kaldırılması) bildirme işlemi yazılı olarak derhal yapılacaktır. Yapılan küçük değişiklikler bir sonraki denetleme veya gözden geçirme ziyaretlerinde ASTOR MAYER 'e bildirilmelidir.

6. Organizasyon ASTOR MAYER tarafından yapılan denetimlerde; denetim standardının uygunluğunu gösterecek yeterli objektif delillere ulaşılması için gerekli iş birliğini yapmalıdır. Bu durumun olmaması belgelendirmenin askıya alınması veya iptali için sebep sayılmaktadır.

7. Sertifika konusunda yönetimi temsil edecek kişi ve birden fazla vekil atanmalıdır, vekiller temsilcinin yokluğunda (ya da değiştirilmesi gerektiğinde) sertifikanın gerektirdiği tüm münasebetlerden sorumlu olacak prosedürlerde ve sertifikanın bağlı olduğu şartlarla ilgili diğer bilgilerde herhangi bir değişiklik olması durumunda ki buna ASTOR MAYER 'e bildirilen müşteri şikayetleri de dahil ASTOR MAYER temsilcisinin talep etmesi durumunda her ziyarette imzalı beyanda bulunacaklardır. ASTOR MAYER bütün sertifikalı organizasyonlarda müşteri şikâyetlerinin ve her bir şikâyetin çözümü için alınan düzeltici/önleyici faaliyetlerin sistemde kaydedilmesini önermektedir.

8. Sertifika son bulduğunda (sebebi ne olursa olsun), logo ve logonun üzerinde bulunduğu reklam malzemeleri ile referanslarda dahil olmak üzere derhal kullanımı durdurulmalıdır.

9. ASTOR MAYER Laboratuvar Muayene Belgelendirme Ve Eğitim Hiz.AŞ.'yi belge konusu ile ilgili herhangi bir ters durumda, özellikle suç ve dava gibi potansiyeli yüksek olan olaylar için mutlaka en kısa surede bilgilendirilmelidir.

10. ASTOR MAYER hizmetin verilmesi sürecinde masraflarını talep etme hakkına sahiptir.

11. Organizasyon Tarafından Ödenmesi Gereken Ücretler

Ek ücretler: Yol, konaklama, yeniden sertifika hazırlanması veya onayı, ekstra bayrak vb. ücretleridir.

Denetim ücreti: Her şartta ödenmesi gerekir (sertifikanın devam ettirilmesinin istenmemesi halinde bile).

#### 4.12. İtirazlar ve Değerlendirilmesi

Belgelendirme talebinde bulunan veya daha önce belgelendirilmiş olan bir müşteri ASTOR MAYER tarafından alınan herhangi bir karara karşı itirazda bulunabilir. Müşteri bu itirazı söz konusu karar bildiriminin eline geçmesini izleyen 15 gün içerisinde yapabilir.

Şikâyetin değerlendirilmesi ile ilgili ayrıntılar Şikâyet ve İtirazların Değerlendirilmesi Prosedüründe belirtilmiştir.

#### 4.13. ASTOR MAYER 'in Sorumlulukları

1. ASTOR MAYER sözleşmenin hazırlanması, denetim heyetinin oluşturulması, denetimlerde dış kaynak kullanımı, denetimlerin gerçekleştirilmesi, belgenin verilmesi, belgenin sürdürülmesi, kapsamın genişletilmesi, kapsamın daraltılması, adres değişikliği, özel durumlarda yapılan denetimler, belgenin askıya alınması ve belgenin iptali konularında alınan tüm kararların sorumluluğunu üstlenir.

2. Tedarikçilerin ASTOR MAYER denetim ziyaretleri programına kaydedilmesi, ziyaret ve zamanı konusunda bilgilendirme yapılması (bu ziyaretler en az yılda 1 ya da gerekli görüldüğünde 2 kez yapılır) ve kuruluşta sertifika tescilinin gerekliliğinin yeterince anlaşıldığı ve bu konuda çalışıldığından emin olmak için temsilcisinin gönderilmesini sağlar.
3. Belgelendirilecek kuruluşa, uygulanabilir rehber bilgilerle ve standartlarda yapılan tüm değişikliklerle ilgili bilgi verilmesini ve sertifika yönetiminin görüşleri doğrultusunda ilgili işleyiş ve prosedürlerin istenilen şekilde değiştirilmesine imkan sağlayacak makul sürenin sağlanmasını temin eder.
4. Tedarikçiler hakkında halka açık olanlar haricinde tüm bilgilerin gizli tutulmasını sağlar.
5. Tedarikçilere ait belge kapsamındaki ürünlerle ilgili gelen tüm müşteri şikâyetlerini bilgilendirir.
6. Belgeli organizasyon istenilen bu kuralların devamlılığının sürdürülmesini geçici olarak sağlayamazsa, ASTOR MAYER ASTOR MAYER logosunun ve diğer hakların, yeniden ilgili devamlılığın sağlandığı konusunda ikna olduğu ana kadar veya henüz sonuçlanmamış itiraz konusu sonuçlanana kadar kullanımının durdurulmasını derhal talep edebilir.
7. Eğer belgeli organizasyon bu kuralların devamlılığının sağlanmasında başarısız olursa Belgelendirme Müdürü belirlenmiş şartlara göre gerekli gördüğü durumlarda sertifikayı geri almaya, kapsamının daraltılmasına, sertifika verilmemesine veya yenileme yapılmamasına karar verebilir. Bu kararlar ve kararların alınma sebepleri Belgelendirme Müdürü tarafından yazılı olarak bildirilir.
8. Belgelendirme Müdürü, organizasyonun iflas yasalarına tabi hale gelmesi, alacaklıları ile herhangi bir düzenleme ve anlaşmaya gidilmesi, zorla ya da kendi isteği ile tasfiyeye gidilmesi (yeniden yapılanma için olanlar hariç), işin alıcısının çıkması ve iyi niyetli müteşebbis olma ehliyetinin yitirildiği durumlarda sertifikayı geri almaya, sertifika verilmemesine ya da yenilenmemesine karar verebilir. Bu gibi kararlar ve sebepleri organizasyona yazılı olarak bildirilecektir.
9. Organizasyonun veya başvuru sahibinin sertifika kurallarına bağlı olarak yönetim kurulunca verilen herhangi bir karara karşı itiraz etmesi durumunda, bu istek yazılı olarak itiraza sebep olan kararın kuruluşta resmi olarak bildirildiği tarihten itibaren 15 gün içinde yapılmalıdır. Şikâyet ve itiraz komitesi 30 gün içinde yapılacak olan görüşmenin yerini ve tarihini itiraz sahibine en az 7 gün önceden haber verecektir. İtiraz sahibi, komitenin kimlerden ve nasıl oluşturulacağı konusuna nasıl itiraz edebilecekleri hakkında bilgilendirilecektir. Bu tür itirazlarda ASTOR MAYER Genel Müdür gerekli görülmesi halinde komitenin oluşturulmasında değişiklik yapabilecektir. İtiraz sahibinin katılımıyla (istediği takdirde) oluşturulan komitede itirazda bulunan ve Belgelendirme Müdürü isterse herkes önünde görüş bildirmeme hakkına sahiptirler. Komite başkanının, çoğunluğun katılımıyla aldığı kesin ve geri dönülemez kararı açıklamasını takiben toplantı son bulur.
10. Yönetim temsilcisi tarafından kuruluşta yazılı olarak bildirilecek, logo kullanımı ve diğer hizmetleri etkileyebilecek nitelikte değişikliklerin yapıldığı durumlarda, kuruluşunda ilgili önemli değişikliği yapabilmesi için, değişikliğin bildirildiği tarihten itibaren 6 aydan az olmamak üzere tamamlanması gereken durumların dışında kalan kural değişiklikleri logo kullanımını ve diğer sağlanan hizmetleri kullanma hakkımızı etkilemez.
11. ASTOR MAYER hizmetleri tüm potansiyel müşterilere açıktır. Hizmetlerimiz hiç bir ayrıma tabi tutulmaksızın gereksiz mali yük ve şartlar öne sürülmeden kullanıma hazır bulunmaktadır. Tarafımıza kayıtlı organizasyonların bir listesi merkez ofisimizde halka açık olarak bulunmaktadır.
12. Bu kuralların gerektirdiği durumlarda ASTOR MAYER ile temas kurmak gerekirse bunu yazılı ve imzalı olarak kuruluş tarafından normal postalamaya, önceden ödenmiş taahhütlü yada iadeli taahhütlü olarak gönderim işlemleri (verilen adres(ler)'de değişiklik olması ihtimali nedeniyle) daha önceden bildirilen adres(ler)'e yapılması gereklidir. Posta kanalıyla tarafımızca alınan her bilgi (aksi ispat edilmediği surece) 48 saat önce postalanmış kabul edilir. Yazışmaların daha etkin olarak alınabilmesi için adres bilgilerinin eksiksiz ve doğru olarak bu kurallara uygun yapıldığından emin olunmalıdır.

### 5.0 İLGİLİ DOKÜMANLAR

- Şikayet ve İtiraz Değerlendirme Prosedürü
- Personel Seçme ve Değerlendirme Prosedürü
- Deney Hizmeti Temini Prosedürü
- Numune Seçimi ve Numune Alma Talimatı
  - Uygunluk Değerlendirme Denetim Süresi Belirlenmesi ve Fiyatlandırma Talimatı
  - Ü-PRG.01 HİJYENİK ÜRÜN BELGELENDİRME PROGRAMI
  - Ü-PRG.02 VEGAN-NATURAL ÜRÜN BELGELENDİRME PROGRAMI
  - Logo Kullanma Talimatı
- L.011.001 Laboratuvar Denetim Soru Listesi (Astor Mayer- EN ISO/IEC 17025 kapsamında)
- F.005.001 Taşeron Laboratuvarına Verilen Numune Kayıt Formu (Astor Mayer- EN ISO/IEC 17025 kapsamında)
  - Numune Alma Tutanağı
  - Muayene Deney Raporları
  - Ürün Belgelendirme Başvuru Formu
  - Başvuru Değerlendirme ve Planlama Formu
  - Saha Kontrol Formları
  - Denetim Raporu
  - Muayene Raporu
  - Saha Uygunsuzluk Formu
  - Teknik Doküman İnceleme Formu
  - Denetçi Atama Formu
  - Ayniyet Beyanı Formu
  - Denetim Planı
  - Üretim Yeri İnceleme Raporu
  - Denetim Katılım Listesi

### 6.0. EKLER

EK-1 Ürün Belgelendirme Prosesi

EK-2 Belgelendirme Karar Süreci

EK-3 Üründe yapılacak testler