#### BİRİNCİ BÖLÜM

#### Amaç, Kapsam, Dayanak, Kısaltmalar ve Tarifler

**Amaç:**

**MADDE 1- (1)** Bu Yönetim Sistemleri Belgelendirme Usul ve Esasları, TSE GLOBAL’ın, TS ISO/IEC 17021 standardına uygun olarak, Türkiye’de ve uluslararası alanda yapmakta olduğu yönetim sistemleri belgelendirme faaliyetlerinin yürütülmesi, bu faaliyetler kapsamında düzenlenen ve ekte belirtilen belgeler varsa bunlarla ilişkilendirilmiş markaların kullanılma usul ve esaslarının düzenlenmesi amacıyla hazırlanmıştır.

**Kapsam:**

**MADDE 2- (1)**Bu Yönetim Sistemleri Belgelendirme Usul ve Esasları, TSE GLOBAL’ın yönetim sistemleri belgelendirme faaliyetlerinin yürütülmesiyle ilgili usul ve esasları kapsar. Bu usul ve esaslar kapsamına giren yönetim sistemleri belgelendirme markaları ve belgeleri ilgili kuruluşlara verilmiştir.

**Dayanak:**

**MADDE 3- (1)**Bu Yönetim Sistemleri Belgelendirme Usul ve Esasları, TS ISO/IEC 17021 standardına dayanılarak hazırlanmıştır.

**Kısaltmalar ve Tarifler:**

**MADDE 4-(1)** Bu Yönetim Sistemleri Usul ve Esaslarında geçen ;

1. **Kuruluş:** TSE GLOBAL tarafından sunulan yönetim sistemleri belgelendirme hizmetini talep ederek başvuruda bulunmuş/ Belgelendirme Tetkikinden geçmiş/ belge sahibi/belgesi askıya alınmış/belgesi geri çekilmiş veya belgesi iptal edilmiş olan işletmeler
2. **Belgelendirme Planı :** Belgelendirme faaliyeti bazında, başvurunun alınmasından belge kararı ve ara kontrol dahil belgelendirme sonrası işlemlere ait uygulamaların tanımlandığı dokümandır.
3. **Belgelendirme Kriteri:** Belgelendirme amacıyla kullanılabilecek standartın bulunmadığı konularda, yayınlanıncaya kadar belgelendirmeye esas teşkil etmek üzere, mevcut teknolojik bilgi seviyesi, sistemün özellikleridir.
4. **Tetkik bulguları tanımlamaları**

-Majör (Büyük) Uygunsuzluk; Standard maddelerinden herhangi birinin veya alt başlıklarının yeterli olarak tanımlanmaması ve/veya uygulanmamasıdır. Sistemin sağlıklı çalışmasını etkileyecek eksiklik ve aksaklıkların olmasıdır.

-Minör (Küçük) Uygunsuzluk; Sistem Standard şartlarından, sistemin genelini etkilemeyen uygunsuzluklardır.

-Gözlemler ; tetkik heyetinin bir sonraki tetkike de yardımcı olması amacıyla belgelendirmeye esas Yönetim Sistemi ile ilgili olumlu veya olumsuz görüşlerdir.

1. **Yönetim sistemleri kısaltmaları**

* KYS : Kalite Yönetim Sistemi
* AMS : Varlık Yönetim Sistemi

ifade eder.

**İKİNCİ BÖLÜM**

**Genel Hükümler**

**MADDE 5- (1)**

**(2)**TSE GLOBAL tarafından yürütülen Yönetim Sistemleri belgelendirme faaliyetleri, ekte belirtilen belgeler varsa bunlarla ilişkilendirilmiş markalar için uygulama dokümanlarını içeren ilgili yönetim sistemi dokümanlarına uygun olarak yürütülür.

**ÜÇÜNCÜ BÖLÜM**

**Belgelendirme Organları**

**Karar organı**

**MADDE 6- (1)**

# (2)Karar Komitesi

Tarafsızlık, bağımsızlık ve şeffaflık ilkesini sağlayabilecek şekilde, Yönetim Sistemleri belgelendirme faaliyetleri konusunda bilgi ve tecrübe sahibi kişilerden oluşturulan, başkan ve başkan vekillerinin TSE GLOBAL personeli içinden seçilen ve TSE GLOBAL Başkanı tarafından atanan karar organıdır. Karar Komitesi görev ve yetkileri ilgili görev tanımında belirtilmiştir.

**DÖRDÜNCÜ BÖLÜM**

**Belgelendirme İşlemleri**

**Başvuru şartları ve kabulü**

**MADDE 7- (1)**

**(2)** TSE GLOBAL’ de yürütülen Yönetim Sistemleri Belgelendirme faaliyetlerine ilişkin kuruluşların başvuruları için gerekli belgeler Başvuru Formunda tanımlanmıştır.

**(3)**Bu kurallar kapsamındaki yönetim sistemleri belgelendirme faaliyetleri için başvuru şartları ve kabulü aşağıdaki usullerle yapılır:

1. Başvuru formunun kuruluşun gerçek durumunu gösterecek şekilde doğru ve eksiksiz olarak doldurulması
2. Yönetim Sistemlerine ait başvuru için gerekli belgeler listesindeki belgelerin tamamının ibraz edilmesi gerekir.
3. TSE GLOBAL Yönetim Sistemi Belgelendirme Başvuru Formunun doldurulması, başvuruda bulunulması, Yönetim Sistemleri Belgelendirme Usul ve Esasları tüm şartlarının kuruluşlar tarafından kabul edildiğini gösterir. Kuruluş farklı tüzel kişiliğe sahip tesisleri için ayrı başvuru formları doldurur ve ayrı başvuru ücretlerini öder.
4. Başvurunun ön değerlendirilmesi sonucunda, Başvuru formunda belirtilen dokümanlar yeterli bulunduğunda, kuruluşların başvuru dosyaları kabul edilir. Başvuru dokümanları yeterli bulunmadığında, kuruluşa yazılı olarak bilgi verilir. 6 ay içinde eksiklikler giderilmediği takdirde başvuru iptal edilir.
5. Belgelendirme yapma imkânı olmadığı hallerde belgelendirme biriminin teklifi, Karar Komitesinin onayıyla belgelendirme başvurusu reddedilebilir.

**Tetkik**

**MADDE 8- (1)**

**(2)**Belgelendirme tetkikleri Aşama I ve Aşama II (Belgelendirme) olarak gerçekleştirilir. Aşama I tetkikler başvurulan standard ve başvuran kuruluşun risk gurubuna göre masa başında veya kuruluşun sahasında gerçekleştirilebilir. Aşama I ve Aşama II (Belgelendirme) tetkikleri birbirini takip edecek şekilde planlanabilir. Ancak Aşama I tetkiki sırasında uygunsuzluk tespit edildiği takdirde, tespit edilen uygunsuzluğun kapatılması için öngörülen süre sonuna kadar Aşama II (Belgelendirme) tetkiki gerçekleştirilmez.

**(3) Masa Başında Yapılabilecek Aşama I Tetkiki**

TS EN ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi belgelendirme tetkiklerinde düşük ve orta risk guruplarında,

TS EN ISO 55001 Varlık Yönetim Sistemi belgelendirme tetkiklerinde sınırlı ve düşük risk gruplarında,

Belgelendirme tetkiklerinin tümünde Aşama I tetkikleri masa başında yapılabilir.

**(4)** Aşama I tetkikleri baş tetkik görevlisi tarafından gerekli görüldüğünde ilgili belgelendirme biriminin onayı ile sahada da yapılabilir.

Masa başında yapılan Aşama I tetkiki sırasında herhangi bir uygunsuzluk tespit edildiği takdirde, önceden planlanmış olan Aşama II (Belgelendirme) tetkiki gerçekleştirilmez. Hazırlanan rapor Uygunsuzluk Raporları ile beraber Karar Komitesine en geç 15 gün içinde sunulur. Uygunsuzluklar ile ilgili verilecek termin 6 (altı) ayı aşamaz. Tespit edilen uygunsuzlukların giderilmesi için öngörülen süre sonunda Aşama II (Belgelendirme) tetkiki planlanır. Aşama I ve Aşama II (Belgelendirme) tetkiki arasındaki süre 6 (altı)ayı aşamaz. 6(altı) ayı aşan durumlarda başvuru iptal edilir. Aşama I tetkik sırasında tespit edilen uygunsuzlukların takibi ve kapatılması Aşama II (Belgelendirme) tetkiki sırasında yapılır. Masa başında yapılan Aşama I tetkiki sırasında uygunsuzluk tespit edilmediği takdirde, Aşama I tetkikini gerçekleştiren Baş Tetkik Görevlisi kararı ile daha önceden planlanmış olan Aşama II (Belgelendirme) tetkiki gerçekleştirilir.

**(5)Sahada Yapılacak Aşama I Tetkikleri**

TS EN ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi belgelendirme tetkiklerinde yüksek ve en yüksek risk guruplarında,

TS EN ISO 55001 Varlık Yönetim Sistemi belgelendirme tetkiklerinde özel, orta ve yüksek risk guruplarında,

**(6)**Sahada yapılan Aşama I tetkiki sırasında herhangi bir uygunsuzluk tespit edildiği takdirde, önceden planlanmış olan Belgelendirme (Aşama II) tetkiki gerçekleştirilmez, hazırlanan rapor Uygunsuzluk Raporları ile beraber Karar Komitesine en geç 15 (onbeş) gün içinde sunulur.

Uygunsuzluklar ile ilgili verilecek termin 6 (altı) ayı aşamaz. Kuruluşta tespit edilen uygunsuzlukların giderilmesi için öngörülen sure sonunda ilgili Belgelendirme Müdürlüğü tarafından Belgelendirme (Aşama II) tetkiki planlanır.

Aşama I ve Belgelendirme (Aşama II) tetkikleri arasındaki süre 6 (altı) ayı aşamaz. 6 (altı) ayı aşan durumlarda Aşama I tetkiki yeniden planlanır. Sahada yapılan Aşama I tetkiki sırasında uygunsuzluk tespit edilmediği taktirde, Aşama I tetkikini gerçekleştiren Baş Tetkik Görevlisi kararı ile, daha önceden planlanmış olan Belgelendirme (Aşama II) tetkiki gerçekleştirilir. Aşama I tetkik sırasında tespit edilen uygunsuzlukların takibi ve kapatılması Belgelendirme (Aşama II) tetkiki sırasında yapılır. Aşama I ve Belgelendirme (Aşama II) tetkiklerinin birbiri ardına planlanması, Belgelendirme (Aşama II) tetkikinin kesin olarak gerçekleştirileceği anlamına gelmez. Aşama I tetkiki sırasında herhangi bir uygunsuzluk tespit edildiği taktirde Belgelendirme (Aşama II) tetkiki, tespit edilen uygunsuzluğun giderilmesi ön görülen süre sonuna kadar ertelenir. Bu süre hiçbir zaman 6 (altı) ayı aşamaz.

**(7)**Kuruluş tarafından heyet ve taslak programın kabul görmesi durumunda tetkik gerçekleştirilir. Tetkik Heyetinin veya taslak programın kabul görmemesi durumunda, kuruluş nedenlerini yazılı olarak açıklar. Kuruluşun gerekçeleri İlgili Belgelendirme birimi tarafından değerlendirilir. Gerekçelerin haklı bulunması durumunda, heyette değişiklik yapılır. Kuruluşun tetkik planındaki değişiklik önerisi baş tetkikçi tarafından değerlendirilir. Tetkik Heyeti ve tetkik Planı için kuruluştan teyit gelmeden tetkik gerçekleştirilemez. TSE GLOBAL’dan kaynaklanan herhangi bir nedenle teyit alınan tetkik heyeti üyelerinde değişiklik söz konusu olduğunda yeni özgeçmişler için tekrar teyit alınır. Gerek duyulduğunda üzerinde anlaşma sağlanan tetkik tarihleri her iki tarafın da talebiyle değiştirilebilir.

**(8)**Kuruluşun başvuruda bulunduğu tarih itibari ile Aşama I tetkiki (saha) 6 (altı) ay içinde kuruluş tarafından kabul edilmez ve/veya Aşama I tetkikinden (saha veya masa başı) itibaren 6 (altı) ay içinde belgelendirme tetkiki(Aşama II) kuruluş tarafından kabul edilmeyerek ertelenir ise kuruluşun başvurusu iptal edilir. Ancak mücbir sebepler durumunda bu süre ilgili Karar Komitesi kararı ile 1 (bir) yıla kadar uzatılabilir. Başvurusu iptal Kuruluş talebi ile de yapılabilir. Başvuru iptal edilen kuruluşların dosyaları iade edilir.

**(9)**Tetkik Heyeti, tetkik sonucunda elde edilen bulguları gözden geçirir; standard şartlarına göre uygunsuzluklar tespit edilir ise uygunsuzluğu tanımlayan Uygunsuzluk Raporu/Raporları hazırlar. Uygunsuzluk Raporlarında tespit edilen uygunsuzluğun kategorisi belirtilir.

**(10)**Uygunsuzluk Raporlarında, Düzeltici Faaliyetlerin kapsamı ve tamamlama süreleri Tetkik Heyeti ve Kuruluş Yönetim Temsilcisi tarafından belirlenir. Tetkik Raporu ve ekleri Tetkik Heyeti ve Kuruluş Yönetim Temsilcisi tarafından uygunsuzlukların kabul edildiğini göstermek üzere karşılıklı imzalanır. Kuruluşun imzadan imtina etmesi durumunda Baş Tetkikçi bu durumu Denetim Raporunda belirtir. Konu ile Karar Komitesi kararı kuruluşa bildirilir. Kuruluşun karara itirazı, Karar Komitesi kararının tebliğ tarihini takip eden 15 (onbeş) gün içerisinde yapılırsa itiraz değerlendirilmek üzere ilgili İtiraz, Şikayet ve Uyuşmazlık Komitesine sunulur.

**(11)** Baş Tetkik Görevlisi tetkik esnasında tetkik süresini etkileyebilecek durumlarla karşılaştığında Teknik Birim Müdürlüğü ile koordineli olarak kuruluşun teyidini almak koşulu ile tetkik süresini değiştirebilir.

**(12)** Kuruluşta gerçekleştirilen tetkike ait Tetkik raporlarındaki uygunsuzluklar için verilen düzeltici faaliyet süresi 6 aydan uzun tutulamaz. Majör veya Minör uygunsuzluklar için Takip Tetkiki önerilmemişse, kuruluş düzeltici faaliyetlerine ilişkin bilgi ve belgeleri uygunsuzluğun kapatılabilmesi amacıyla Karar Komitesine sunulmak üzere ilgili Baş Tetkik Görevlisine veya ilgili Teknik Birim Müdürlüğü’ne göndermekle yükümlüdür.

**(13)** Tetkiklerde uygunsuzluk bulunması hali gerçekleştirilecek işlemler ve Takip tetkiki gerçekleştirilmesi, bu Yönetim Sistemleri Belgelendirme Usul ve Esaslarının ilgili maddesine göre gerçekleştirilir.

**(14)** Kuruluş Karar Komitesi karar tarihini takiben 6 (altı) aylık süre içinde takip tetkiki yapılabilmesi için teyit vermez ise başvurusu iptal edilir.

**Gözden geçirme ve değerlendirme**

**Madde 9-(1)** Sistemin inceleme sonuçları ilgili belgelendirme birimince görevlendirilen ve bu tetkike katılmayan uzman veya uzmanlar tarafından gözden geçirildikten sonra ilgili belgelendirme birimi tarafından değerlendirilerek sonucu ile birlikte karara bağlanmak üzere yetkili karar organına sunulur.

**Belgelendirme işlemlerinin durdurulması ve işlemden kaldırılması**

**MADDE 10- (1)** Belgelendirme birimleri, başvuru sahibi tarafından talep edilen belgelendirme faaliyeti hakkında gerekli bilgi ve belgeyi temin edemediği takdirde belgelendirme işlemlerini durdurabilir veya başvuruyu işlemden kaldırabilir.

**(2)**Kuruluşta Tetkiki gerçekleştirmenin güçlüğü anlaşılırsa, Baş Tetkik Görevlisi bunun nedenlerini kuruluş Yönetim Temsilcisine bildirir ve tetkiki durdurarak tutanak düzenler. Teknik Birim Müdürlüğü tarafından ön yazı, fatura ve tutanağın bir nüshası kuruluşa gönderilir.

**Sözleşmenin akdi ve belgenin düzenlenmesi**

**MADDE 11- (1)** Belgelendirme kararının olumlu verilmesi halinde, bu karar başvuru sahibine bildirilerek, sözleşme yapılmak üzere başvuru sahibi davet edilir. Başvuru sahibi veya yetkili temsilcisi ile kullanma hakkı verilen markalar ile ilgili olarak düzenlenen belge kapsamında sözleşme imzalanır. Belge ve belge ile ilişkilendirilmiş marka kullanma hakkı, aksi sözleşmedeveya belgelendirmeye esas dokümanlarda belirtilmemiş ise sözleşmenin imza tarihinden itibaren kazanılır. Belge sahibinin yazılı talebi halinde, belge yabancı dil(ler)de de tanzim edilebilir. .

**(2)**Başvuruda bulunan kuruluş gerçekleştirilen tetkik sonucu yönetim sisteminin ilgili standard şartlarına uygun olduğunun veya takip denetimi gerekmeden uygun hale getirileceğinin belirlenmesi ve TSE GLOBAL Karar Komitesinin olumlu karar vermesi ile belge almaya hak kazanır. Belge tarihi olarak ilgili Karar Komitesi karar tarihi esas alınır.

**(3)**TSE GLOBAL ve kuruluş yetkililerince TSE GLOBAL Yönetim Sistemi Belge Sözleşmesinin imzalanması ve kuruluşa gönderilen fatura bedelinin yatırıldığını gösteren dekontun ilgili Teknik Birim Müdürlüğü’ne ulaştırılmasından sonra Yönetim Sistemi Belgesi kuruluşa teslim edilir. Belgenin geçerlilik süresi 3 (üç) yıldır. Kapsam değişikliği, adres değişikliği ve unvan değişikliği tetkiklerinde belge süresinde herhangi bir değişiklik yapılmaz, ilk belge tarihi, belgenin geçerlilik süresi için baz alınır ve yapılan değişiklikle ilgili yeni belge sözleşmesi imzalanır. Kapsam Değişikliği yapıldığında Belgelendirme Tetkiki veya Belge Yenileme Tetkiki sonucu hazırlanan sözleşme hükümleri aynen geçerlidir. Ancak yeniden sözleşme yapılarak kapsam değişikliği tarihi belirtilir.

**(4)**TSE GLOBAL ile sözleşme akdeden kuruluş, belgeyi ancak tetkik edilen ve belgede adı geçen üretim/hizmet yeri/yerleri için kullanılabilir. Başvuran kuruluşun organizasyonunda farklı yerlerde teşkilatlanma var ise Teknik Birim Müdürlüğü tarafından tetkik, tüm sistemin uygunluğunu tespit edebilecek şekilde örnekleme yapılarak ilgili dokümanlar çerçevesinde planlanır ve gerçekleştirilmesi sağlanır. Düzenlenen belgede kuruluşun Merkez adresi veya kuruluş tarafından belirtilecek irtibat adresi esas alınır.

**(5)** Belge almaya hak kazanılması sonrasında başvuru sahibi veya yetkili temsilcisinin, yapılacak yazılı bildirime rağmen, 3 (üç) ay içerisinde sözleşme imzalamak üzere müracaatta bulunmaması durumunda, belge verilme kararı ilgili karar organı tarafından iptal edilebilir. Söz konusu başvuru işlemi, sonuçları ile birlikte ilgili birim tarafından işlemden kaldırılabilir. Yapılan iptal nedeni ile başvuru sahibi herhangi bir maddi ve manevi hak talep edemez. Yeniden başvuruda bulunması halinde, ilk başvuruda aranan belge, bilgi ve raporların tekrar istenip istenmeyeceği hususu belgelendirme işleminin özelliğine göre ilgili belgelendirme birimi tarafından karara bağlanır.

**(6)** Tüm belgelendirme işlemlerinde, temel hususları içeren tanımlanmış sözleşmeye uyulur. Ancak, gerekli görüldüğü takdirde her bir belgelendirme faaliyeti için farklı veya ilave hükümler konulabilir. Hazırlanan sözleşmelerde varsa yurt dışında yerleşik başvuru sahipleri ile ilgili hususlar da dikkate alınır.

**BEŞİNCİ BÖLÜM**

**Belgelendirme Sonrası İşlemler**

**Kapsam değişikliği**

**MADDE 12– (1)** Belge sahibinin, sahip olduğu belge kapsamının değiştirilmesini belgelendirmeye esas doküman dahilinde talep etmesi durumunda, talep belgelendirme birimince değerlendirilerek yetkili karar organının kararına göre işlem yapılır.

**(2)**Kuruluş sahip olduğu belgenin kapsamında genişletme veya daraltma talebinde bulunabilir.

**(3)** Kapsam Değişikliği Tetkiklerinde, dokümanların incelenmesi ilgili Teknik Birim Müdürlüğü’nce yapılır. Kapsam Değişikliği Tetkiki sonucunda; Karar Komitesi kararı doğrultusunda kapsam genişletme veya daraltmaya karar verilir ise, eski belge kuruluştan geri istenerek yeni belge hazırlanır.

**Belge üzerindeki bilgilerde değişiklik, belge sahibinin marka, adres, unvan ve/veya statü değişikliği**

**MADDE 13-(1)** Belge/başvuru sahibi her ne sebeple olursa olsun başvuru formu ve eklerindeki bilgilerde değişiklik olması durumunda, bunu en geç 30 (otuz) gün içinde belgelendirme birimine bildirmek ve bununla ilgili belgeleri göndermekle mükelleftir.

**(2)**Kuruluş Yönetim Sistemi uygulamalarındaki, organizasyonel değişiklikleri, ünvan değişikliklerini, adres değişikliklerini, tüzel kişilik değişikliklerini ve Başvuru Formunda yer alan bilgilerden herhangi birindeki her türlü değişikliği takip eden bir ay içerisinde ilgili Müdürlüğe bildirmek zorundadır. Yapılan değişiklikler kapsamında;

* Yeniden yapılanma (kuruluş üst yönetiminin değişmesi, organizasyonel değişiklikler, tüzel kişilik değişikliği, şirket evlilikleri, üretim/hizmet kapsamının tamamen değişmesi)
* Adres değişikliği, unvan değişikliği

durumlarında ve bu değişikliğin ürün/hizmet sunumunu etkilemesi söz konusu olduğunda tetkik gerçekleştirilir. Kuruluşta gerektiğinde tam tetkik gerçekleştirilir ve eski belge iptal edilerek yeni belge düzenlenir. Yapılan değişiklikler neticesinde yeni bir tetkik gerekip gerekmediği ilgili Teknik Birim Müdürlüğü tarafından karara bağlanarak kuruluşa bildirilir.

**(3)**Kuruluş adres değişikliğinin gerektirdiği dokümantasyon değişikliklerini, TSE GLOBAL’a ibraz etmek zorundadır.

**(4)**Adres değişikliğinin faaliyet alanını etkilemesi durumunda kuruluşta tam tetkik gerçekleştirilir ve eski belge iptal edilerek yeni belge düzenlenir. Adres değişikliğinin faaliyet alanını etkilememesi durumunda Karar komitesi kararı ile belge iptal edilerek yeni belge düzenlenir.

**(5)** Belge sahibinin, belge kapsamındaki üretim/hizmet sunum/sistem uygulama yerinin başka bir gerçek veya tüzel kişi tarafından tamamen satın alınması halinde, bu durum belge sahibi ve/veya yeni yer sahibi tarafından en geç 30 (otuz) gün içinde TSE GLOBAL’a bildirilir. Bu durumda, üretim/hizmet sunum/sistem uygulama yeri ve tescilli markası değişmemek kaydıyla, yeni sahibi başvuruda istenen belgeleri yeni unvanı ve/veya hukuki statüsü için düzenlenmiş olarak sunması ve TSE GLOBAL’a karşı mali yükümlülükleri üstlendiğini taahhüt etmesi halinde; belgelendirme birimi tarafından gerekli görülmesi halinde üretim/hizmet sunum yerinde yeniden inceleme yapılarak, yetkili karar organı kararı ile yeni belge düzenlenebilir ve yeni sözleşme imzalanabilir.

**(6)** Sistem uygulama yeri ve tescilli markası değişmemek kaydıyla, adres, isim, unvan ve/veya hukuki statüsü değişen belge sahibinin, başvuruda istenen belgeleri yeni unvanı ve/veya statüsü için düzenlenmiş olarak sunması halinde; üretim/hizmet sunum yerinde yeniden inceleme, yetkili karar organı kararı ile belge sahibinin yeni adresi, unvanı ve/veya statüsü adına yeni belge düzenlenebilir ve yeni sözleşme imzalanabilir.

**Gözetim tetkiki**

**MADDE 14 – (1)**Belgelendirme birimleri, görevlendirildikleri belgelendirme faaliyeti kapsamında gerekli şartlara uygunluğun sürekliliğini kontrol etmek amacıyla gözetim yapabilirler. gözetim ile ilgili ek hususlar belgelendirme birimlerince düzenlenir.

**(2)**Gözetim tetkikleri, belgeli kuruluşun yönetim sisteminin Belgelendirme (Aşama II) tetkik tarihi temel alınarak en az yılda bir kez gerçekleştirilir. Belgelendirme (Aşama II) tetkikleri sonrasında yapılan 1.Gözetim tetkikleri Belgelendirme (Aşama II) tetkik tarihinin son günü esas alınarak aşağıda açıklanan geçici veya mücbir haller dışında 12 (oniki) ay içerisinde yapılır.

**(3)**Gözetim Tetkiki, Yönetim Sisteminin tümünü veya bölümlerini kapsayabilir. Gözetim Tetkiklerinin sayısı Teknik Birim Müdürlüklüğüne ulaşan müşteri şikayetleri, Gözetim Tetkiki sırasında bulunan uygunsuzluğun derecesine göre veya Tetkik Heyetinin, Tetkik Raporunda belirttiği görüş doğrultusunda artırılabilir.

**(4)**Bir belge kullanma döneminde (3 yıl) en az iki gözetim tetkiki yapılır. Bu süre içinde referans standardın tüm maddeleri en az bir kez incelenir.

**(5)**Gözetim tetkikleri için kuruluşlardan gelen erteleme talepleri gerekçesi belirtilmiş olmak kaydı ile, ilgili Karar Komitesi tarafından değerlendirilerek, geçici durumlar için (örneğin Fuar, Konferans, İş Gezisi, Yoğun İş Yükü, Geçici Sağlık Sorunları, Geçici Olarak Üretim ve Hizmetin Durması gibi) en fazla üç aya kadar ilgili Müdürlük tarafından (Karar Komitesine sunulmaksızın), mücbir sebepler için (örneğin doğal afetler, ekonomik kriz, terörist faaliyetler, ağır sağlık sorunları, vb. durumlarda) en fazla 6(altı) aya kadar (tek seferde 6(altı) ay olmaması kaydıyla) Karar komitesi kararı ile erteleme yapılabilir. Erteleme durumunda yapılan gözetim tetkikine ait tarih, bir sonraki tetkik tarihini bağlamaz.

**(6)**Gözetim tetkiklerinde bulunan uygunsuzluklardan dolayı askıya alma hali dışındaki durumlarda askı halinin kaldırılabilmesi için kuruluş talebi ile yapılacak tetkik, standardın tüm maddelerini kapsayacak şekilde “Gözetim + Askı Takip” tetkiki olarak yapılır.

**(7)**Kuruluş, referans standardın Yönetimin Gözden Geçirmesi ve İç Tetkik maddeleri ile ilgili uygulamalarını yılda en az bir kez yapmakla yükümlü olup, Tetkik Heyetine bu uygulamalara ait kayıtları Gözetim Tetkiklerinde ibraz etmek zorundadır.

**(8)** Tetkiklerde uygunsuzluk bulunması hali gerçekleştirilecek işlemler ve Takip tetkiki gerçekleştirilmesi, bu Yönetim Sistemleri Belgelendirme Usul ve Esaslarının ilgili maddesine göre gerçekleştirilir.

**Belge yenileme tetkiki**

**Madde 15**-(1)Yönetim Sistem Belgesinin 3 (üç) yıl sonunda geçerliliğinin sona ermesi nedeni ile kuruluşun yazılı talebi doğrultusunda 3 (üç) yıllık belge süresi dolmadan belge yenileme tetkiki gerçekleştirilir.

**(2)** Bu süre mücbir hallerde (örneğin doğal afetler, ekonomik kriz, terörist faaliyetler, ağır sağlık sorunları, yoğun iş yükü vb. durumlarda) en fazla 4 (dört) aya kadar ilgili Müdürlük tarafından ertelenebilir.

**(3)**Belge yenileme tetkiki başvurusu, belge geçerlilik süresi içerisinde ve belge geçerlilik süresinden 4 (dört) ay sonrasına kadar yapılır. Başvuru formundaki bilgilerde bir değişiklik varsa bu form kuruluş tarafından yeniden doldurulur. Belge yenileme tetkikleri; kuruluşun ürün yelpazesi, yapılanması vb. durumlarda büyük değişmeler olması halinde ilgili müdürlük kararı ile iki aşamalı olarak planlanabilir.

**(4)**Yukarıda belirtilen süre ve durumlar dışında yapılan başvurularda Belge Yenileme Tetkiki yapılmaz, kuruluşun Başvuru formu ile başvurarak belgelendirme sürecini tekrar başlatması gerekir. Bu gibi durumlarda iki aşamalı belgelendirme tetkikleri yapılır.

**(5)**Kuruluş, Belge Yenileme Tetkiki başvurusunda bulunmaz ise yazışmaları Teknik Birim Müdürlüğü arşivinde muhafaza edilmek kaydıyla dokümanları iade edilir. Kuruluş belge süresi bitiminden sonra 3 (üç) yıl içinde yeniden belgelendirme talebinde bulunursa, ilk Başvuru dosya numarası verilerek işlemler yürütülür.

**Takip tetkiki**

**Madde 16-(1)**Belgelendirme Tetkiki neticesinde kuruluşun belge almaya hak kazanamaması durumunda, gözetim tetkiki sonucunda sahada tetkik yapılarak kapatılması gereken majör/minör uygunsuzluklar tespit edildiği taktirde veya kuruluşun Yönetim Sistemleri Belgelendirme Usul ve Esasları Askıya Alma maddesinde belirtilen nedenlerden dolayı belgesinin askıya alınması durumunda takip tetkiki gerçekleştirilir.

**(2)**Belgelendirme (Aşama II) Tetkiki sonrası Takip Tetkiki söz konusu olduğunda, uygunsuzlukların önemi dikkate alınarak tetkik, tam tetkik olarak gerçekleştirilebilir.

**Tetkiklerde uygunsuzluk bulunması hali (Aşama 1 tetkiki hariç)**

**Madde 17-(1)** Tetkik sonucunda majör (büyük) uygunsuzluklar tespit edildiği takdirde Karar Komitesi kararı ile uygunsuzluklar kapatılana kadar kuruluşa belge düzenlenmez. Belgesi var ise askıya alınır. Belgenin askı halinin kaldırılması veya belgenin düzenlenebilmesi için tespit edilen uygunsuzlukların ortadan kaldırılması en geç 6 ay içerisinde doküman incelemesi veya takip tetkiki ile yapılabilir.

**(2)**Belgelendirme/Belge Yenileme tetkiklerinde minör uygunsuzluk tespit edilir ise; Kuruluş minör uygunsuzlukları gidermek için gerçekleştirilecek düzeltici faaliyet planını tetkikte sunar, bu planın tetkik heyeti tarafından uygunsuzluk nedenini ortadan kaldırmak için makul olduğu değerlendirilir ise; Karar Komitesine belge verilmesi/yenilenmesi yönünde tavsiye kararı sunulur (Uygunsuzluklar bir sonraki tetkikte takip edilir. Gerçekleştirilecek düzeltici faaliyet termini 6 ayı aşamaz).

Kuruluş tarafından gerçekleştirilecek düzeltici faaliyet planı tetkik esnasında teslim edilemez ise, tetkik raporu BTG tarafından en fazla 10 gün bekletilir. Bu süre içerisinde kuruluş tarafından gerçekleştirilecek Düzeltici faaliyet planı ilgili müdürlüğe iletilir. Bu plan tetkikte görevli BTG tarafından uygunsuzluğun nedenlerini ortadan kaldırmak için makul olduğu değerlendirilir ise Karar komitesine belge verilmesi/yenilenmesi yönünde tavsiye kararı sunulur Uygunsuzluklar bir sonraki tetkikte takip edilir. Gerçekleştirilecek düzeltici faaliyet termini 6 (altı) ayı aşamaz.

Kuruluş tarafından gerçekleştirilecek düzeltici faaliyet planı tetkik ekibi tarafından makul olarak değerlendirilmez ise ilgili Karar komitesine belge verilmemesi/yenilenmemesi ve en geç 6 ay içerisinde takip tetkiki gerçekleştirilmesi yönünde tavsiye kararı iletilir.

Kuruluş tarafından gerçekleştirilecek düzeltici faaliyet planı en geç 10 gün içerisinde ilgili müdürlüğe iletilmez ise ilgili Karar komitesine belge verilmemesi/yenilenmemesi ve en geç 6 ay içerisinde takip tetkiki gerçekleştirilmesi yönünde tavsiye kararı iletilir.

**(3)**Belgelendirme/Belge Yenileme tetkikleri dışındaki diğer tüm tetkiklerde minör uygunsuzluk tespit edilir ise; Kuruluş minör uygunsuzlukları gidermek için gerçekleştirilecek düzeltici faaliyet planını tetkikte sunar, bu plan tetkik heyeti tarafından uygunsuzluk nedenini ortadan kaldırmak için makul olduğu değerlendirilir ise; Karar Komitesine belgenin geçerliliğinin devamı yönünde tavsiye kararı sunulur. Uygunsuzluklar bir sonraki tetkikte takip edilir. Gerçekleştirilecek düzeltici faaliyet termini 6 (altı) ayı aşamaz.

Kuruluş tarafından gerçekleştirilecek düzeltici faaliyet planı tetkik esnasında teslim edilemez ise, tetkik raporu BTG tarafından en fazla 10 gün bekletilir. Bu süre içerisinde kuruluş tarafından gerçekleştirilecek Düzeltici faaliyet planı ilgili müdürlüğe iletilir. Bu plan tetkikte görevli BTG tarafından uygunsuzluğun nedenlerini ortadan kaldırmak için makul olduğu değerlendirilir ise Karar komitesine belgenin geçerliliğinin devamı yönünde tavsiye kararı sunulur. Uygunsuzluklar bir sonraki tetkikte takip edilir gerçekleştirilecek düzeltici faaliyet termini 6 (altı) ayı aşamaz.

Kuruluş tarafından gerçekleştirilecek düzeltici faaliyet planı tetkik ekibi tarafından makul olarak değerlendirilmez ise ilgili Karar komitesine belgenin geçerliliğinin devamına ve en geç 6 (altı) ay içerisinde takip tetkiki gerçekleştirilmesi yönünde tavsiye kararı iletilir.

Kuruluş tarafından gerçekleştirilecek düzeltici faaliyet planı en geç 10 (on) gün içerisinde ilgili müdürlüğe iletilmez ise ilgili Karar komitesine belgenin geçerliliğinin devamı ve en geç 6 (altı) ay içerisinde takip tetkiki gerçekleştirilmesi yönünde tavsiye kararı iletilir.

Tetkik Heyetinin tetkik raporunu Karar Komitesine sunma süresi 15 (onbeş) gündür

**Belge kullanım süreleri**

**MADDE 18- (1)** Belge sahibinin mevcut belgesine esas teşkil eden temel belgelendirme şartlarında bir değişiklik söz konusu olduğunda, talebi halinde, belgelendirmeye esas dokümanın yürürlükten kalkış süresi içinde olmak kaydıyla belge yenilenebilir. Bu durumda belgenin geçerlilik süresi, belgelendirmeye esas dokümanın yürürlükten kalkış süresi ile sınırlıdır.

**(2)**Kuruluşun ilgili yönetim sistemi standardına uygun bulunduğunu gösteren belgenin, geçerlilik süresi 3 (üç) yıldır.

**Belgelendirmeye esas teknik dökümanda meydana gelen değişiklikler**

**MADDE 19- (1)** Belgelendirmeye esas dokümanda değişiklik olması halinde, yapılacak yeni uygulamalar, değişen belgelendirmeye esas dokümanın yürürlüğe giriş tarihi ve içeriğinde bulunan teknik şartlar dikkate alınarak belirlenir. Söz konusu uygulamalar TSE GLOBAL’ın resmi internet sitesinde yayımlanır.

**(2)**Belgelendirmenin esas alındığı standard şartlarındaki değişiklikler belgeli kuruluşlara yazılı olarak bildirilir, TSE GLOBAL, kuruluşların yeni şartları uygulayabilmesi için mevzuat hükümlerine aykırı olmamak ve haksız bir rekabet ortamı yaratmamak kaydıyla uygun bir geçiş süresi tanımaya, ilgili Karar Komitesinin kararına istinaden yetkilidir ve geçiş süresi sonuna kadar belgenin geçerliliği devam eder.

**Marka ve logo kullanımı**

**MADDE 20- (1)** Belge sahibi, belgesini ve kullanma hakkını aldığı ilgili TSE GLOBAL’a ait markasını, sadece belge üzerinde yazılı üretim/hizmet sunum yerinde ürettiği ürünleri/sunduğu hizmetleri için kullanabilir.

**(2)**Belge almış kuruluşun, kuruluş adı ve belge numarası ile birlikte sadece iş tekliflerinde, reklam amacıyla ve tanıtım malzemesi üzerinde kullanabileceği başvuruya esas referans standard çerçevesinde tanımlanan monogramdır. Sembol, ürünün ikincil ambalajı (koli vb.) üzerinde belgenin ürüne değil ilgili Yönetim Sistemine verildiğinin açıklaması yapılarak kullanılabilir. Sembol, ürün üzerinde veya birincil ambalajında ürünün belgelendirildiğini göstermek amacıyla kesinlikle kullanılamaz. TSE GLOBAL sistem belgelendirme faaliyetlerine ait patentli sembollerin kullanım şartları TSE GLOBAL Belge ve Marka Kullanma Talimatı ile belirlenmiştir.

**(3)** Belge sahibi, kullanmaya hak kazandığı markayı ve TSE GLOBAL tarafından öngörülen işaretleme bilgilerini haklı nedenlerle kısmen veya tamamen kulanmayı istememesi halinde, bu durumu gerekçeleri ile TSE GLOBAL’dan talep eder. Bu talep üzerine, yetkili karar organı tarafından alınan karara göre işaretleme konusunda muafiyet tanınabilir.

**Askıya alma**

**MADDE 21- (1)** TSE GLOBAL; gerekli gördüğü takdirde kendi başına veya belge sahibinin gerekçeli talebi üzerine talebin uygun bulunması halinde, belge kullanımını TSE GLOBAL tarafından belirlenecek muayyen bir süre için askıya alabilir.

**(2)** Aşağıdaki durumlarda Karar Komitesi kararı ile belge askıya alınır.

TSE GLOBAL, Kuruluşun Yönetim Sistem Belgesi kullanımını, ilgili Müdürlüğün talebi ve Karar Komitesi’nin kararına göre, belirli bir süre için askıya alabilir. Askıya alma nedenleri;

* Kuruluşun sözleşme yükümlülüklerini yerine getirmemesi,
* Tetkikler sonucunda majör (büyük) uygunsuzluk bulunması,
* Tetkikler sonucunda minör (küçük) uygunsuzluklar bulunması neticesinde kuruluşun belirlenen düzeltici faaliyetleri öngörülen süre içerisinde (en fazla 6 ay) yerine getirmemesi,
* Belge verilen tesis adresindeki değişiklikten dolayı faaliyete ara vermesi sonucu kuruluşun talebi ile,
* Grev, lokavt, tevsi, reorganizasyon, tabii afetler, hammadde darlığı, sipariş alamama veya benzeri mücbir sebeplerden kuruluşun üretimini durdurması gibi durumlarda kuruluşun talebi ile,
* Belgelendirme tetkik tarihi esas alınarak kuruluşun gözetim tetkiki tarihini mücbir sebepler dışındaki nedenlerle erteleme süresi 3 ayı geçtiğinde, mücbir hallerde ise 6 ayı geçtiğinde Karar Komitesi kararı alınması ile,
* Marka kullanım şartlarına uymamak.

**(3)**Kuruluş, belgenin askıya alınma kararının tebliğinden itibaren belge ve marka kullanımını durdurur. Kuruluş, belge ve eklerini en geç 15 (onbeş) gün içerisinde TSE GLOBAL’a iade eder. İade etmediği takdirde öncelikle kuruluş uyarılır, uyarı dikkate alınmaz ise kanuni işlem başlatılabilir. Kuruluş belgesini, ekini veya sözleşmesini kaybettiğini beyan ediyorsa yayınlanmış kayıp ilanını bir dilekçe ile ilgili Müdürlüğe bildirmesi istenir.

**(4)**Askıya alma süresince, kuruluş belgeye ait haklardan faydalanamaz. Bu sürede TSE GLOBAL’nin her türlü hakkı mahfuzdur.

**(5)**TSE GLOBAL, belgenin askıya alınmasına dair kararları Resmi Gazete’de, TSE GLOBAL yayınlarında ve günlük gazetelerde gerekçeli olarak yayınlama hakkına sahiptir.

Belgenin askıya alınma nedeninin giderildiği (tetkiklerde, doküman inceleme ile vb.) kanıtlandığında, Karar Komitesi kararı ile belge askıdan kaldırılır.

Belgenin askıda kalma süresi en fazla 6 aydır. Ancak bu süre Karar Komitesi kararı ile özel durumlar için (mevsimlik ürünler, doğal afetler, ekonomik kriz v.b. durumlarda) en fazla 6 ay daha uzatılabilir.

**(6)**Kuruluşun marka kullanım şartlarına uymaması nedeniyle belge askıya alınmış ise marka kullanım şartlarının uygun hale getirildiği kuruluş tarafından beyan edildiği takdirde bu evraklar TSE GLOBAL’a iletilerek Karar Komitesine sunulur ve tetkik yapılmaksızın Karar Komitesi Kararıyla belge sözleşmesi askıdan kaldırılabilir. Belgesi askıda olan bir kuruluşun takip tetkiki neticesinde düzenlenen raporu Karar Komitesinde görüşülerek belgenin askı halinin kaldırılması, askı halinin devamı veya belgenin fesih edilmesi kararı verilebilir.

**(7)** Belge sahibi, askı süresince sahip olduğu belgeyi TSE GLOBAL’a iade eder.

**(8)** Bu süre zarfında, belge sahibi belge ve/veya marka kullanımına devam edemez. Aksi halde belgesi iptal ve sözleşmesi fesih edilir ve Hukuki işlem yapılır.

**Belgenin iptali ve sözleşmenin feshi**

**(9)**Belge kullanımının askıda olması belge sahibinin maddi yükümlülüklerini ortadan kaldırmadığı gibi üçüncü kişilere karşı sorumluluklarını da bertaraf edemez.

**(10)**Askı süresi içerisinde, askıya alma sebeplerinin belge sahibi tarafından giderildiğinin beyan edilmesi ve bunu takiben yapılacak değerlendirme sonucunda askı sebebinin ortadan kalktığının tespiti halinde, yetkili karar organının kararına göre askı durumuna son verilir. Aksi takdirde, belge iptal ve sözleşme fesih edilir .

**MADDE 22- (1)** **Belgenin iptali ve sözleşmenin feshedilmesi;** belge sahibine verilen belge ve marka kullanma hakkının sona erdirilmesidir. Belge sahibi herhangi bir gerekçe gösterme zorunluluğu olmadan belgesinin iptali ve sözleşmesinin feshedilmesini talep edebilir. Bu durumda belge sahibi, marka kullanımını tamamen durdurur.

**(2)**Kuruluşun TSE GLOBAL Yönetim Sistem Belgesi’nin kullanımına dair sözleşmesi, ilgili Müdürlüğün talebi ve TSE GLOBAL Karar Komitesi’nin kararına göre fesih edilebilir. Sözleşmenin feshinin ve belgenin geri alınmasının nedenleri;

* Verilen askı süresi (en fazla 6 ay) sonuna kadar kuruluşun tetkikin gerçekleştirilmesine müsaade etmemesi,
* Askı halinin kaldırılması için gerçekleştirilen faaliyetlerde (tetkik, doküman inceleme vb) kuruluşun uygunsuzluklarını öngörülen sürelerde kapatmaması (verilen askı takip süresinin 6 aydan az olması durumunda bu süre, Karar Komitesi tarafından 6 aya kadar uzatılabilir),
* Kuruluşun iflası veya belge kapsamındaki faaliyete son vermesi,
* Kuruluşun Yönetim Sistemi Belgesini kapsamında belirtilen ürün veya hizmetten farklı alanlarda kullanması,
* Kuruluşun tetkikler sırasında eksik ve yanıltıcı bilgi vermesi,
* Belgenin yanıltıcı ve haksız kullanımı,
* TSE GLOBAL’ca tahakkuk ettirilen ücretlerin ödenmemesi,
* Belgenin geçerlilik süresi içinde, yapılan tetkiklerde kuruluşun yönetim sisteminin uygunluğunu tamamen yitirdiğinin tespit edilmesi,
* Kuruluşun belgede belirtilen tesis adresinde bulunmaması,
* Kuruluşa ait tüzel kişiliğin değişmesi,
* Kuruluşun bu Yönetim Sistemleri belgelendirme Usul ve Esasları hükümlerine aykırı hareket etmesi,
* Kuruluşun belge ve ekleri üzerinde tahrifat yapması,
* Herhangi bir sebepten dolayı Kuruluşun, TSE GLOBAL tarafından bildirilen gözetim tetkik tarihini süre belirtilmeksizin erteleme talebinde bulunması veya gözetim tetkikinin iptali talebinde bulunması,
* Kuruluş talebi.
* **(3)**TSE GLOBAL belgenin geri alınması ve sözleşmenin feshine dair kararları Resmi Gazete’de, TSE GLOBAL yayınlarında ve günlük gazetelerde gerekçeli olarak yayınlama hakkına sahiptir.

Kuruluş, belgenin geri alınması ve sözleşmenin feshi kararının tebliğinden itibaren belge ve markanın kullanımını durdurur. Kuruluş, sözleşme ile kendisine verilmiş her türlü belgeyi kendisine tebliğ tarihinden itibaren en geç 15 (onbeş) gün içerisinde TSE GLOBAL’a iade etmelidir.

Sözleşmesi fesih edilen kuruluşun yeniden başvurusunda;

* Fesih tarihinden itibaren 30 gün dolmadan yeni başvuru işleme konulmaz.

**ALTINCI BÖLÜM**

**Başvuru/Belge Sahiplerinin Hak ve Yükümlülükleri**

**Başvuru/belge sahiplerinin hak ve yükümlülükleri**

**MADDE 23-(1)** Başvuru sahibi sözleşme imzalamadan, TSE GLOBAL’a ait herhangi bir markayı ve belge sahibi de, sözleşme imzalanması suretiyle kullanma hakkı verilen marka dışında, hiçbir gerekçeyle TSE GLOBAL’a ait başka bir markayı kullanamaz.

**(2)**Belge, belgede adı geçen kuruluşun mülkiyetinde olup, hiçbir şekilde başka bir kurum ya da tüzel kişiliğe devredilemez. Belgelerin üçüncü şahıslarca haksız yere kullanımından doğan sorumluluk kuruluşa aittir.

**(3)Tetkike Yardımcı Olmak:** Başvuru eden kuruluş, belgelendirme öncesi ve sonrası yapılacak tetkiklerde ilgili yönetim sisteminin değerlendirilmesine ilişkin tüm faaliyetlerini tetkik görevlilerine bildirmekle, onların isteyeceği bilgileri doğru ve zamanında vermekle, çalışmalarında her türlü kolaylığı sağlamakla yükümlüdür.

**(4)İrtibat Kurulabilecek Personel Atamak:**Başvuru eden kuruluş, birisi Yönetim Temsilcisi olmak kaydıyla tetkikler sırasında rehber olabilecek özelliğe sahip kişi/kişileri belirler. Sorumlu personel, tetkik sırasında hazır bulunur ve gerekli bilgi ve dokümanlarla Tetkik Görevlilerine yardımcı olur.

**(5)Belgeyi Uygun Şekilde Kullanmak:** Kuruluş belgesini, işlerinde, tekliflerinde, ihalelerde, reklam amacıyla, ürün sorumluluğu açısından anlaşmazlıklarda, ürününün / hizmetinin Başvuru esas olan yönetim sistemi kapsamında üretildiğini/sunulduğunu göstermek üzere kullanabilir. TSE GLOBAL tarafından Kuruluşlara verilen Sistem Belgesi ancak üzerinde belirtilen kapsam ve yerleşim yeri/yerleri için kullanılabilir.

Belge hiçbir şekilde başka bir kurum ya da tüzel kişiliğe devredilemez. Unvan ya da tüzel kişilik değişikliklerinde kuruluşun hakim ortaklık yapısı değişmediği taktirde tetkik gerekmeksizin Karar Komitesi kararı ile yeni belge düzenlenir.

TSE GLOBAL tarafından kuruluşlara verilen Sistem Belgesi, kuruluşu kanuni zorunluluklardan muaf tutmaz.

**(6)Geçersiz Belge Kullanmayı Durdurmak:** Kuruluş sahip olduğu Sistem Belgesinin askıya alınması veya belge sözleşmesinin feshinden sonra belgesini kullanmayı ve ona atıf yapmayı durdurmakla yükümlüdür. Belgeli olduğunu belirten her türlü dokümanı, tanıtım malzemesini, reklam faaliyetlerini ve ilgili Sistem Belgelendirme sembolü (markası) taşıyanların kullanımını durdurmalıdır.

**(7)Müşteri Şikayet Kayıtlarının Tutulması Ve Değerlendirilmesi:** Kuruluş, Yönetim Sistemindeki uygunsuzluklardan kaynaklanan ürün, hizmet, proses ve varsa servislerinin performansı ile ilgili müşteri şikayetlerinin kayıtlarını tutacak ve gerek duyulduğunda TSE GLOBAL’ye ibraz edecektir. Belgelendirme Müdürlüklerine ulaşan, belgeli kuruluşların yönetim sistemi ile ilgili şikayetler ilgili Belgelendirme Müdürlüğü tarafından belgeli kuruluşa yazılı olarak bildirilir ve şikayetle ilgili görüş istenir. Gelen görüş ilgili Belgelendirme Müdürü tarafından değerlendirilerek bir tetkik düzenlenebilir veya normal tetkik tarihinde kuruluşun tetkik edilmesi sırasında müşteri şikayetlerine ilişkin kayıtların düzenli tutulup tutulmadığı kontrol edilir.

**(8)Marka Uygun Şekilde Kullanmak:** Belge almaya hak kazanan kuruluş TSE GLOBAL Yönetim Sistemi Belgelendirme Markasını /Markalarını belgenin ürüne değil yönetim sistemine verildiğinin belirtilmesi kaydıyla kullanabilir.

**(9)Mali Yükümlülükleri Yerine Getirmek:** Kuruluş, Yönetim Sistem Belgelendirmesi ile ilgili ücretleri, TSE GLOBAL Sistem Belgelendirme ücretlerinde belirtildiği şekilde fatura edilmesini takip eden 1(bir) ay içerisinde ödemekle yükümlüdür. Bu süre zarfında ödeme yapılmamışsa mevzuata göre işlem yapılabilir.

**(10)**Başvuru/belge sahibi, ilgili belgelendirme ve sonrası hizmet ve işlemlerle ilgili olarak TSE GLOBAL tarafından talep edilen tüm bilgi ve belgeleri doğru ve eksiksiz olarak vermekle, bunlarla ilgili kayıt ve dokümanlardan istenenleri derhal ibraz etmekle yükümlüdür.

**(11)**Başvuru/belge sahibi, belgelendirme çalışmalarında yapılan yazışmalarda, usulüne göre yetkilendirdiği temsilcisinin tüm beyan ve taahhütlerini kendi beyan ve taahhüdü olarak kabul eder.

**(12)**Başvuru/belge sahibi, TSE GLOBAL tarafından görevlendirilen Tetkik heyetine; sistemin kalitesini, etkileyen tasarım, üretim, kalite kontrol, kalite yönetimi, stok, dağıtım ve benzeri hususlarda fonksiyonu olan tüm birimlerinin ve mekanlarının ziyaret edilmesinde her türlü kolaylığı sağlamakla, kayıtları göstermekle, istenilen belge ve bilgileri doğru, eksiksiz ve zamanında vermekle yükümlüdür.

**(13)**Belge sahibi, belge/marka kullanma hakkını aldığı marka ve belgesini, sadece belge üzerinde sisteme ait ürün veya ambalajı üzerinde ve bu ürüne/hizmete/sisteme ilişkin reklam amaçlı veya firmasına ait doküman ve medya üzerinde kullanabilir.

**(14)**Belge sahibi, TSE GLOBAL tarafından açıkça yazılı bir muafiyet tanınmadığı ve/veya belgelendirmeye esas doküman ve “belgelendirme usul ve esasları”nda aksi öngörülmediği sürece, kullanma hakkı verilen marka/markaları ile birlikte, belgelendirmeye esas olan dokümana ait işaretlemeleri, ticari markasını, varsa ticari modelini ürün ve/veya ambalajı üzerinde görülebilir şekilde belirtmekle yükümlüdür.

**(15)**Başvuru**/**belge sahibi, sisteminin işleyişine ilişkin veya bunları etkileyecek kişisel durumundaki esaslı tüm değişiklikleri ve sistem işleyişinin geçici olarak veya tamamen durması veya aksaması halini 30 (otuz) gün içerisinde TSE GLOBAL’a yazılı olarak bildirmekle yükümlüdür.

**(16)**Belge sahibi; belgelerini eksik veya yanıltıcı bir biçimde çoğaltamaz ve kopyalayamaz ve /veya belge üzerinde tahrifat yapamaz. TSE GLOBAL’ın kontrolü ve yazılı izni olmaksızın yabancı dillere çeviremez.

**(17)**Belgenin askıya alınması, iptali, sözleşmenin feshi ve her türlü belge/marka kullanımını durdurmayı gerektiren hallerde, belge sahibi, belge kullanımını ve sisteme ait ürün veya ambalajı üzerinde ve bu sisteme ilişkin reklam amaçlı veya firmasına ait doküman ve medya üzerinde marka kullanımını derhal durdurur. Gerekiyorsa ilgili merciilere yazılı bilgi verir.

**(18)**Belge sahibi; müşterileri, tüketici ve/veya üçüncü kişiler tarafından bildirilen şikâyet ve her türlü uygunsuzluğa ilişkin müracaatla ilgili aldığı önlemlerin ve bunlara ilişkin yapılan tüm işlemlerin kaydını tutmak ve talep edildiğinde TSE GLOBAL’ın incelemesine sunmakla yükümlüdür.

**(19)**Başvuru/belge sahibi; TSE GLOBAL tarafından verilen tüm hizmetlere ve her türlü belgelendirme işlemleri ile ilgili olarak adına tahakkuk ettirilen ücretleri belirtilen süre içerisinde defaten ödemekle yükümlüdür.

**(20)**Belge sahibi; belgesinin iptalini ve sözleşmenin feshini takiben, sistemin/kendisinin TSE GLOBAL tarafından belgelendirilmiş olduğunu yazılı veya sözlü olarak beyan edemez, belge ve sözleşme ile verilen hiç bir hakkı kullanamaz, daha önce üretilen TSE GLOBAL markalarından birini taşıyan ürünü/hizmeti piyasaya sunamaz.

**(21)**Belge sahibi, cezai veya diğer sebeplerle fesih halinde sözleşme ile kendisine verilmiş belgeyi en geç 30 (otuz) gün içerisinde TSE GLOBAL’a iade eder. Belgenin iptali ve sözleşmenin feshi belge sahibinin mali yükümlülüklerini ortadan kaldırmaz.

**(22)**Başvuru/belge sahibi, belgelendirmeye esas dokümanlarını ve ilgili tüm mevzuat değişikliklerinin güncelliğini bizzat takip etmekle yükümlüdür.

**(23)**Başvuru/Belge sahibi, TSE GLOBAL tarafından talep edilen düzeltici ve önleyici faaliyetleri, TSE GLOBAL tarafından belirlenmiş olan süre içinde yerine getirmekle yükümlüdür.

**YEDİNCİ BÖLÜM**

**TSE GLOBAL’nin Yükümlülükleri**

**MADDE 24- (1)** TSE GLOBAL, sistem belgelendirme faaliyetlerini, hizmet alan başvuru/belge sahibine karşı tarafsızlık, bağımsızlık, eşit muamele, dürüstlük, şeffaflık, gizlilik ilkelerine ve bunlar çerçevesinde şekillenen etik esaslara bağlı kalarak, mevzuat, Yönerge ve akreditasyon kuralları çerçevesinde profesyonel anlamda yürütür.

**(2)Belgeli kuruluşlar hakkında müşteri şikayetlerinin bildirilmesi ve değerlendirilmesi**

TSE GLOBAL, ilgili kuruluşa yönetim sistemindeki uygunsuzluklardan kaynaklanan ve TSE GLOBAL’a iletilen müşteri şikayetlerini yazılı olarak bildirir. TSE GLOBAL, hakkında şikayet olan kuruluştan yapılan düzenlemelerle ilgili bilgi talep edebilir. Şikayetin önemi esas alınarak kuruluşta tetkik yapılabilir. Bu şikayetlerle ilgili müşteri taleplerinin karşılanmasından TSE GLOBAL sorumlu değildir. Bu usul ve esasların ilgili maddesinde bulunan hususlar ile müşteri şikayetlerine çözüm bulunamaması durumunda konu ilgili İtiraz Komitesine gönderilir. Mutabakata varılmış İtiraz Komitesi üyeleri ile belirlenen tarihte ilgili taraflar müşteri şikayetini değerlendirmek için bir araya gelmek üzere toplantıya davet edilirler.

**(3)Yönerge, usul ve esaslar ve müşteriye açık dokümanlardaki değişikliklerin bildirilmesi**

TSE GLOBAL, Yönetim Sistemleri Belgelendirme Usul ve Esasları Yönetim sisteminde belgelendirmeye referans alınan aşağıda belirtilen dokümanların eklerinde değişiklik yapma hakkına sahiptir. Ancak değişiklikten önceki kazanılmış haklar geçerli olup değişikliklerin uygulanmasında dokümanların değişiklik tarihi esas alınır. İlgili Yönetim Sistemlerinde belgelendirmeye referans alınan dokümanlar ve ekleri aşağıda belirtilmiştir.

1. Sistem Belgelendirme Ücretleri
2. Belge ve Marka Kullanma Talimatı
3. İtiraz, Şikayet ve Uyuşmazlıkların Değerlendirilmesi Prosedürü
4. Başvuru Formu

Bu dokümanların yazılı kopyaları ilgili TSE GLOBAL’tan temin edilebileceği gibi [www.tseglobal.com.tr](http://www.tseglobal.com.tr) web adresinden de ulaşılabilir.

**(4)** TSE GLOBAL, yaptığı belgelendirme işlemleri ile ilgili olarak, mevzuat çerçevesinde yetkili otoritelerin veya adli makamların bilgi ve doküman talepleri hariç olmak üzere üçüncü taraflara bilgi vermez. Bunun haricinde gerektiğinde yapılacak sözleşmelerde paylaşılabilecek bilgiler açıkça belirtilir.