

## ASKIYA ALMA VE İPTAL PROSESİ

Doküman No #: GOP209-TR-TUR

Yayın Tarihi: 16 TEMMUZ 2021

Sayfa: 1/ 5

Hazırlayan: Denetim BK Sorumlusu

Onaylayan: Yönetim Temsilcisi

### Amaç

Bu belge, sertifikaların kapsamının azaltılması, sona erdirilmesi, askıya alınması ve geri çekilmesi için sürecin bir tanımını sağlar.

### Kapsam

Sertifikasyon sürecinin tüm aşamalarında, Intertek tarafından ilgili denetim kriterlerine göre sağlanan tüm sertifikalar için geçerlidir. Intertek, herhangi bir sertifikanın durumunu geçerli, askıya alınmış, geri çekilmiş veya kapsamı daraltılmış olarak her zaman teyit edebilecektir.

### Sorumluluk

Teknik Yöneticiler, bu sürecin uygulanmasından ve verimlilik ve etkinlik açısından izlenmesinden sorumludur. Sertifika Yetkilisi personeli, ilgili program(lar) için geçerli olduğu için bu süreci uygulamaktan sorumludur. Karar veren Belgelendirme Otoritesi, incelemede olan belgelendirme faaliyetine dahil olmayacaktır.

#### 1. Tanımlar

- 1.1 Askıya alma, yalnızca sertifikanın tamamen geri alınması veya geri alınmasıyla sona erebilecek geçici bir durumdur. Bu süre zarfında müşterinin sertifikası geçici olarak geçersizdir.
- 2.1 Müşteri, belgelendirme kapsamının bazı bölümleri için belgelendirme gerekliliklerini ısrarla veya ciddi şekilde karşılayamadığında kapsam daraltılabilir. Böyle bir durumda, belgelendirme kapsamının bu kısımları hariç tutulabilir. Bu tür herhangi bir azalma, belgelendirme için kullanılan denetim kriterlerinin gereklilikleri ile uyumlu olacaktır.
- 3.1 Fesih: Müşterinin talebi üzerine sertifikanın geri alınması
- 4.1 Geri Çekme: Intertek'in sertifikanın geçerliliğini sona erdirme eylemi
- 5.1 Düzeltici faaliyetin kaybedilmesi: Düzeltici faaliyetlerin uygulanması ve etkinliği doğrulandıktan ve onaylandıktan sonra bir düzeltici faaliyetin kapatıldığı kabul edilir .

#### 2. Genel Askıya Alma

Bir sertifikanın geçerliliği, gözetim denetimleri, yeniden belgelendirme denetimleri ve müşterinin Intertek ile olan sözleşmesinde belirtilen diğer koşullar için devam eden gereksinimlere tabidir. İşlem, aşağıdakilerden herhangi biri meydana geldiğinde başlayabilir:

- a) Müşterinin belgelendirilmiş yönetim sistemi, yönetim sisteminin etkinliği için gereklilikler de dahil olmak üzere, belgelendirme gerekliliklerini sürekli veya ciddi şekilde karşılamada başarısız olmuştur.
- b) Gözetim veya yeniden belgelendirme denetimleri gerekli sıklıkta yapılmamaktadır.
- c) Sertifikalı müşteri gönüllü olarak askıya alma talebinde bulundu.
- d) Düzeltici Faaliyetler belirtilen süre içinde kapatılmaz.





## ASKIYA ALMA VE İPTAL PROSESİ

Doküman No #: GOP209-TR-TUR

Yayın Tarihi: 16 TEMMUZ 2021

Sayfa: 2/ 5

Hazırlayan: Denetim BK Sorumlusu

Onaylayan: Yönetim Temsilcisi

- e) Müşteriden düzeltici eylemlerin alınmamasından 60 gün sonra , müşteriye askıya alma olasılığını bildiren bir bildirim gönderilecektir. Daha fazla gecikme olursa ve 90 günlük süre sınırı aşılsa, Küresel/Bölgesel Teknik Sektör Müdürü, Teknik Müdür veya atanmış sertifika yetkilisi personeli, sertifikanın askıya alınması konusunda talimat verecektir.
- f) Intertek sözleşme gereksinimlerinin ihlali (ödenmemiş faturalar dahil).
- g) Belgelendirilmiş bir müşteriye karşı yapılan şikayet üzerine yapılan inceleme sonucunda.

### 3. Kapsamın askıya alınması ve daraltılması

Yukarıda tanımlanan koşullardan herhangi birine dayalı olarak, herhangi bir personel, bir müşterinin belgelendirmesinin askıya alınmasını veya yukarıdaki b) ve e) maddeleri hariç olmak üzere, müşterinin belgelendirme kapsamının daraltılmasını önerebilir. Öneri ve gerekçe, onay için ilgili Belgelendirme Kurumu personeline sunulur. Onaylanan karar, askıya almanın kaldırılmasına veya belgelendirmenin tüm kapsamının yeniden başlatılmasına ilişkin koşulları içerecektir.

Gözetim veya yeniden belgelendirme denetimlerinin gerekli sıklıkta yapılmaması, Intertek sözleşme gerekliliklerinin ihlali (ödenmemiş faturalar dahil) veya sertifikalı müşteriden gönüllü askıya alma talepleri olması durumunda askıya alma kararı Genel Müdür veya Operasyon Sorumlusu.

Askıya alma, Teknik Sektör Müdürü veya Teknik Müdür tarafından ve/veya gerektiğinde Akreditasyon Kuruluşu veya Sektör Otoritesi Kuruluşları tarafından onaylanmadıkça 180 günü aşamaz.

Intertek, sertifikalı müşteriler dizininde müşteri sertifikasının durumunu güncelleyecek ve uygun gördüğü diğer önlemleri alacaktır.

Çok tesisli kuruluşlar söz konusu olduğunda, konu yalnızca bir veya daha fazla tesisle ilgili olsa da, askıya alma tüm kuruluşun sertifikasyonu için geçerlidir.

Askıya alma veya kapsamın daraltılması kararının onaylanması tamamlandıktan sonra, etkilenen müşteri, belgelendirmesinin askıya alındığı konusunda yazılı olarak bilgilendirilecektir. Mektup tipik olarak şunları gösterir:

- a) Kapsamın askıya alınması veya daraltılmasının nedeni.
- b) Maksimum askıya alma veya kapsamın azaltılması süresi.
- c) Kaldırılacak kapsamın askıya alınması veya daraltılması için koşullar ( yani , düzeltici faaliyetlerin zaman çizelgesi sunumu, özel gözetim ziyareti, vb.) , uyum ile en sertifika şema, uygulanabilir olduğunda.
- d) Belirtilen zaman diliminde kapsamın askıya alınması veya daraltılmasıyla sonuçlanan sorunların çözülmemesi, belgelendirme kapsamının geri çekilmesi veya kalıcı olarak azaltılmasıyla sonuçlanacaktır.
- e) Intertek, uygun olduğu şekilde diğer tarafları bilgilendirecek ve diğer tarafların dahil edilmesi gerekiyorsa müşteri ile iletişim kuracaktır.



## ASKIYA ALMA VE İPTAL PROSESİ

Doküman No #: GOP209-TR-TUR

Yayın Tarihi: 16 TEMMUZ 2021

Sayfa: 3/ 5

Hazırlayan: Denetim BK Sorumlusu

Onaylayan: Yönetim Temsilcisi

### 3.1 Düzeltici faaliyetlerin kapatılmasıyla ilgili müteakip faaliyetler

Askıya alınan kaldırılmasına ilişkin koşullar yerine getirilirse, Belgelendirme Kurumu personeline bilgi verilir ve belgelendirme yeniden başlatılır.

Koşullar, düzeltici faaliyetin kapatılmasına zamanında yanıt verilmesini içeriyorsa, askıya alınan kaldırılmasına veya belgelendirmenin tüm kapsamının eski haline getirilmesine ilişkin koşulların düzenlenmesine göre takip doğrulaması yapılacaktır. Tatmin edici ise, sonuçlar sertifikasyonun yeniden eski haline getirilmesi için Sertifikasyon Otoritesi personeline iletilecektir. Düzeltme eylemlerinin düzeyine bağlı olarak sertifika yetkilisi personeli, özel bir ziyaretin gerekli olup olmadığına karar verecektir. Evet ise , izlenecek adımlar için GOP102 Programlama Sürecine bakın.

Sonuçlar tatmin edici değilse veya müşteri Intertek'in talebine yeterince yanıt veremezse, Sertifikasyon Otoritesi bu belgenin 5.0 bölümü uyarınca sertifikanın geri çekilmesini başlatacaktır.

### 4. Süreç İzleme

Teknik İnceleme ve Sertifika Yetkilisi personeli, askıya alınan sertifikaların belirtilen süre sınırlarının aşılmadığından emin olmak için gözden geçirilmesinden sorumludur.

### 5. Geri Çekilme - Genel

Bir sertifikanın geçerliliği, gözetim ve yeniden belgelendirme denetimleri için devam eden gerekliliklere ve müşterinin Intertek ile olan sözleşmesinde belirtilen diğer koşullara tabidir. Aşağıdaki örneklerden herhangi biri meydana geldiğinde, para çekme işlemi doğrulamanın ardından başlayabilir:

- Fesih - Müşteri iptal etmek istiyor ve resmi bildirimde bulunuyor (yazılı olarak );
- Sertifikalı müşterinin yönetim sistemindeki eksiklik tespit edilir;
- Düzeltilen Faaliyetler belirtilen zaman dilimi içinde kapatılmaz;
- Sertifika(lar)ın ve/veya sertifika işaret(ler )inin yanlış/uygunsuz kullanımı;
- Ödeme eksikliği ;
- gereksinimlerinin ihlali ;
- belgeli olarak tüzel kişilik olarak varlığını sona erdirir ;
- sertifikalandırmayı reddettiğinde veya planlamadığında ;
- Kurumsal sertifikasyon durumunda, bir veya daha fazla sitenin sertifikayı sürdürmek için gerekli kriterleri artık karşılamaması, sertifikanın iptaline neden olur.
- Askıya alma kararının yükseltilmesinin bir sonucu olarak tavsiye (Ref: mevcut belgenin 3.0 bölümü).

### 6. Çekilme

Yukarıda tanımlanan koşullardan herhangi birine dayanarak, herhangi bir Yönetim veya Sertifikasyon Otoritesi personeli, bir müşterinin sertifikasının geri alınmasını önerebilir.

Süreç, müşteriye belgenin geri çekilmesinin nedenini ve geçerlilik tarihini belirten resmi bir mektupla başlatılır. Ek olarak, aşağıdaki bilgiler dahildir:



## ASKIYA ALMA VE İPTAL PROSESİ

Doküman No #: GOP209-TR-TUR

Yayın Tarihi: 16 TEMMUZ 2021

Sayfa: 4/ 5

Hazırlayan: Denetim BK Sorumlusu

Onaylayan: Yönetim Temsilcisi

- Intertek ve/veya Akreditasyon Kuruluşu/işaretlerini gösteren tüm reklam materyallerini kullanmayı bırakması tavsiye edilir .
- Geçerli denetim kriterlerinin bir gereği ise, müşterinin belgelendirmeye ihtiyacı olan müşterilerine artık belgelendirilmediklerini bildiren yazılı bildirim göndermesi gerekir.
- Müşteriye, geri çekme kararına itiraz edilebileceği konusunda bilgi verilecektir (lütfen GOP208 - Anlaşmazlık ve İtiraz Sürecine atıfta bulunun)

Geri çekme kararları, Sertifikasyon Otoritesi personeli tarafından onaylanmalıdır. Yukarıda 5.0 numaralı bölümde yer alan a), e), f), g) ve h) bentlerinin geri çekilmesi durumunda, askıya alma kararı Genel Müdür, Operasyon Müdürü veya Belgelendirme Kurumu personeli tarafından da verilebilir.

### 7. Intertek dahili gereksinimleri

Sertifika yetkilisi personeli , askıya alma sürecini başlatmak için gerekli tüm bilgileri iEnable işletim sistemine girecektir. (Daha fazla ayrıntı için lütfen W1209 – “Askıya Alma ve Geri Çekme – iEnable data Entry” bölümüne bakın)

Akredite edilmiş her Intertek İş Birimi, orijinal olarak akreditasyonları kapsamında verilen geri alınmış sertifikaların takibinden sorumludur. Asgari olarak aşağıdaki bilgiler izlenir:

- Müşteriye gönderilen bildirim kaydı.
- Geri çekme, bir ürün güvenliği geri çağırma veya düzenleyici sorunlardan kaynaklanıyorsa, Program Yöneticisi bilgilendirilecek ve herhangi bir kamu kurumunun bildirim ihtiyacı olup olmadığını değerlendirecek ve uygun eylemi gerçekleştirecektir.

Müşterinin sertifikasyonunun geri çekilme durumu, en az 90 günlük bir süre boyunca sertifikalı müşterilerin rehberinde kalacaktır.

### 8. iEnable Girişi

Sertifika yetkilisi personeli , askıya alma sürecini başlatmak için gerekli tüm bilgileri iEnable işletim sistemine girecektir. (Daha fazla ayrıntı için lütfen W1209 – “Askıya Alma ve Geri Çekme – iEnable veri Girişi”ne bakın).

### 9. Türkak Sisteme Girişi

<https://tbds.turkak.org.tr> adresine, UDK kullanıcı adı ve şifre ile giriş yapılarak “Belgeler” bölümünden “Askı” ve “İptal” seçeneği seçilerek sertifika durumu güncelenir.

### 10. Sertifika “İptal” “Askı” durumlarının Web Sitesinde Güncellenmesi

İptal/ Askı’ ya alınan sertifika bilgileri L102-TR Türkak Denetim Müşteri Listesi’nde güncellendikten sonra;

- <https://www.intertek-turkey.com/management/CertificateInquiry> linkinde sertifika bilgileri kayıtlı olan sertifikanın durum güncellemesi yapılır.
- <https://www.intertek-turkey.com/sertifika-belge-sorgulama> linkinden sertifikanın İptal/Askı durumu sorgulanabilir.



## ASKIYA ALMA VE İPTAL PROSESİ

Doküman No #: GOP209-TR-TUR

Yayın Tarihi: 16 TEMMUZ 2021

Sayfa: 5/ 5

Hazırlayan: Denetim BK Sorumlusu

Onaylayan: Yönetim Temsilcisi

### REVİZYON GÜNLÜĞÜ

Revizyon No #	Değişikliğin Tanımı	Yayın Tarihi
0	İlk Yayın (Yayın No 1)	05 Mart 2014
5	Müşteriye itiraz hakkının bildirilmesi şartı kaldırıldı - paragraf 3.0 e)	06-EKİM-2017
6	Güncellenmiş Belge Sahibi	16-TEMMUZ 2021