

1. KAPSAM:

Kuruluşumuz sistemini uluslararası uygunluk değerlendirme standartları (ISO 17000 serisi vb.), IAF, EA ve TÜRKAK zorunlu/rehber dokümanları çerçevesinde oluşturmuştur.

ISO/IEC 17021 Belgelendirme kuruluşları için yönetim sistem şartlarında; **'madde 10.2 de sadece tasarım ve geliştirmeyi, madde 10.3 genel yönetim sistemi şartların tamamını'** ISO/IEC 17020 ve ISO/IEC 17065'e göre ise **Opsiyon A**'yı model olarak seçmiş ve uygulamaktadır.

2. FAALİYETLERİMİZ:

Kalitest'in faaliyetleri;

- Sistem Belgelendirme
- Ürün belgelendirme
- Muayene kuruluşu
- CE işareti için atanmış kuruluş (Onaylanmış Kuruluş)
- Eğitim

a) Sistem Belgelendirme

ISO 17021 Standardına göre Akredite sistem belgelendirme

- ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi,
- ISO 14001 Çevre Yönetim Sistemi,
- ISO 22000 Gıda Güvenliği Yönetim Sistemi,
- ISO 27001 Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi,
- ISO 13485 Tıbbi Cihazlar İçin Kalite Yönetim Sistemi,

Diğer belgelendirme alanları (non-akredite)

- OHSAS 18001 İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemi
- ISO 10002 Müşteri Memnuniyeti Yönetim Sistemi
- ISO 22301 İş Sürekliliği Yönetim Sistemi
- ISO 50001 Enerji Yönetimi Sistemi
- ISO/IEC 20000 Bilgi Teknolojileri Hizmet Yönetimi Sistemi
- HELAL GIDA belgelendirmesi

b) Ürün Belgelendirme

ISO 17065 Standardına göre Akredite ürün belgelendirme ve G işareti

- EN 206 standardına göre Hazır Beton

c) Muayene

ISO 17020 Standardına göre Akredite A tipi Muayene hizmetleri

- Asansörlerin Periyodik Muayenesi
- Kaldırma ve İletme Ekipmanlarının Periyodik Muayenesi
- Basıncılı Kapların Periyodik Muayenesi
- Teknik Ölçüm ve Değerlendirme

d) Onaylanmış Kuruluş

305/2011/AB Yapı Malzemeleri Yönetmeliği

2014/33/EU Asansör ve Asansörler için Güvenlik Komponentleri Direktifi

2006/42/EC Makine Direktifi

- ✓ Akredite hizmet verilen tüm sistem belgelendirme, ürün belgelendirme ve muayene kapsamlarının detayları <https://secure.turkak.org.tr/kapsam/search>
- ✓ CE 2179 Onaylanmış Kuruluş Faaliyet Kapsamı http://ec.europa.eu/enterprise/newapproach/nando/index.cfm?fuseaction=country.nb&refe_cd=NANDO_INPUT_149741
- ✓ Hizmet verilen diğer faaliyet alanlarının kapsam detayları www.kalitest.com.tr web sitelerinde yer almaktadır.

e) Eğitim faaliyetlerimiz:

IRCA Onaylı baş denetçi eğitimleri

Kalitest, IRCA dan ISO 9001, ISO 14001 ve ISO 22000 konularında akredite (Prcert akrediteli OHSAS 18001) CMC international UK firması adına baş denetçi eğitimleri Türkiye’de düzenleyen tek yetkili kuruluştur.

Genel katılama açık diğer eğitimler

ISO 9001 Temel, Dokümantasyon, İ denetçi eğitimi
ISO 14001 Temel, Dokümantasyon, İ denetçi eğitimi
ISO 22000 Temel, Dokümantasyon, İ denetçi eğitimi
ISO/IEC 27001 Temel, Dokümantasyon, İ denetçi eğitimi
TS/ISO 16949 Temel, Dokümantasyon, İ denetçi eğitimi
OHSAS 18001 Temel, Dokümantasyon, İ denetçi eğitimi
FMEA PPAP
APQP
Six Sigma
MSA
SPA

3. İLETİŞİM ve ADRES BİLGİLERİ:

WEB	www.kalitest.com.tr
E-POSTA	info@kalitest.com.tr ogun@kalitest.com.tr
MERKEZ	Zorlu Center Teras Evler Daire: 11 BBN:309 Levazım - Beşiktaş / İSTANBUL
TEL	+90 212 269 37 41-42-43-45
FAKS	+90 212 269 37 44

Kalitest'in, yurtiçi ve yurtdışında birçok irtibat ofisi ve temsilciliği bulunmaktadır.

4. TARİHÇE VE KURULUŞ BİLGİLERİ:

Kalitest 2003 yılında, yönetim sistemlerinin belgelendirilmesi, ürün belgelendirme, akreditasyon, eğitim v.b konularda, uluslararası belgelendirme kuruluşlarında iş tecrübesine sahip kişilerce kurulmuştur.

5. KALİTEST ORTAKLARI VE İŞTİRAKLERİ

Ogün KÖSE – Kalitest'in kurucularından. Makine Mühendisi, Türk standartları enstitüsünde 9 yıl ürün belgelendirme ve sistem belgelendirme konularında denetçi / baş denetçi olarak çalıştı. Çalışma süresince Türkiye'nin sektöründe en büyük firmalarında, yurtdışında ABD, İngiltere, İtalya, İsveç, İsviçre, Kore, Malezya, Ukrayna'da ürün ve sistem denetimleri yapma fırsatı bulmuştur. TSE deki görevden sonra 2003 yılında ayrılmış ve Kalitest'te kurucu ortağı olarak görev almıştır. Şu anda Kalitest'in genel müdürü ve kalite, çevre ve iş güvenliği konularında baş denetçi olarak görev almaktadır.

İŞTİRAKLERİ

Kalitest'in denetim ve belgelendirme dışında herhangi bir faaliyeti yoktur.

Ogün Köse Emis Kalibrasyon ve Ölçüm Hizmetleri Ltd. Şti.nin %60 hissesine sahiptir. Ogün Köse, Emis Kalibrasyonunun yönetiminde ve organizasyonun herhangi bir rol almamaktadır. Sadece hissedardır.

Kalitest, Ogün Köse'nin Kalibrasyon ve Ölçüm Hizmetleri Ltd. Şti. ortaklığından dolayı, tarafsızlık ilkesini koruma adına kalibrasyon hizmeti

veren herhangi bir işletmede/firmada belgelendirme işlemi yapmamayı ilke olarak karar almıştır.

6. KALİTESTİN ÇALIŞMA PRENSİPLERİ:

Kalitest'in yapısı ve işleyişi uluslararası kabul görmüş akreditasyon standartlarına ve yerel yasal şartları en etkin karşılayacak şekilde oluşturulmuştur. Kalitest çalışma prensipleri;

- a) Tarafsızlık,**
- b) Yeterlilik,**
- c) Sorumluluk,**
- d) Açıklık,**
- e) Gizlilik,**
- f) Şikayetlerin çözümlenmesi,**

a) Tarafsızlık

Kalitest hiçbir şirket, kurum, kuruluş, varlık veya kişiye bağımlı değildir. Kalitest yönetimi uygunluk değerlendirme faaliyetlerinde tarafsızlığı taahhüt eder. Belgelendirme ve muayene faaliyetlerinin her türlü mali, idari, siyasi ve ticari baskıdan uzak tam bağımsız ve tarafsız olması bizim için vazgeçilmez bir şarttır.

Kalitest akredite olduğu veya faaliyet göstereceği tüm sektörlerde, din, dil, ırk, siyaset ve coğrafi bölge farkı gözetmeksizin yapılan başvurulara kendi politika ve hedefleri doğrultusunda cevap verir.

Tarafsızlığı korumaya yönelik olarak ISO/IEC 17021 ve ISO/IEC 17065 akreditasyon standartlarında yer alan Tarafsızlığı Sağlama Komitesine karşılık Danışma Kurulu oluşturulmuş ve yetkilendirilmiştir.

Danışma Kurulu; Kalitest'in faaliyette bulunduğu tüm ilgili tarafları eşit olarak temsil edecek şekilde oluşturulmuştur.

Danışma Kurulu kararlarında bağımsız hareket etme yetkisine sahiptir ve Kalitest tarafından tüm faaliyetlere ilişkin bilgiler Kurula sağlanarak tarafsızlığı korumaya yönelik olarak durum değerlendirmesi yapılır ve gerekli tedbirler alınır. Danışma Kurulunun kararlarına Kalitest üst yönetimi tarafından uyulmaması, tarafsızlığı tehlikeye atabilecek durumların tespiti halinde kurulun gizlilik prensipleri çerçevesinde akreditasyon kurumuna ve/veya ilgili Bakanlıklara şikayet etme yetkisi vardır.

Kalitest tarafından yapılan tüm belgelendirme ve eğitim faaliyetleri Danışma Kurulunun denetimine açıktır.

Bu denetim ve çalışma ilkeleri akreditasyon kurumu tarafından denetlenir. Kalitest belgelendirme yaptığı faaliyetlerde herhangi bir danışmanlık faaliyetinde bulunmaz.

Kalitest belgelendirme ve denetim faaliyetini danışmanlık sağlayan bir kuruluşun faaliyetleri ile bağlantılı olarak pazarlamaz veya teklif etmez. Belirli bir danışmanlık kuruluşu ile çalışılması durumunda; belgelendirme daha basit, daha kolay, daha hızlı veya daha düşük maliyetli olamaz. Kalitest tüm belgelendirme başvurularında ayrımcı olmamayı ilke edinmiştir. Belgelendirme prosesine erişim; müşterinin ölçeğine, herhangi bir danışmanlık firmasından yapılmasına veya herhangi bir birlik veya gruba üye olmasına ya da verilmiş hâlihazırdaki belgelendirme sayısına bağlı değildir. Mali veya diğer açılardan aşırı değildir. Hizmetlerimiz Kalitest'in faaliyet kapsamı içerisinde yer alan tüm başvuru sahipleri için erişilebilirdir.

Çıkarlarının olduğu sektörlerde veya konularda belgelendirme yapmaz. Ortaklıklarının bulunduğu, çıkar çatışmasına yol açacak veya kendi faaliyet göstermiş olduğu sektör ve konularda belgelendirme faaliyetinde bulunmaz.

Kalitest belgelendirme ve muayene faaliyetlerinin tarafsızlığını ve bağımsızlığını tehlikeye düşürebilecek, çıkar çatışması yaratabilecek durumları ve risklerini tanımlamıştır. Riskleri minimize/elimine etmek için alınan önlemleri ve yaptırımları açıklamıştır. Bu durumlar danışma kurulu tarafından da periyodik olarak değerlendirilmektedir.

Kalitest çalışanları için komisyon bazlı bir ücretlendirme söz konusu değil; dolayısı ile tarafsızlık için herhangi bir risk oluşturmaz. Kalitest'in tarafsızlık için olası tehdit olarak kabul ettiği konular aşağıdaki gibidir:

a) Kişisel Çıkar Tehdidi: kendi çıkarları için çalışan kişi veya kurumlardan oluşabilecek tehditler. Belgelendirme konusunda, tarafsızlık adına tehdit olabilecek, mali çıkarlardır.

Kalitest'in güçlü finansal yapısı ve öz kaynakları mevcuttur. Kalitest yönetimi, uygunluk değerlendirme süreçlerinin gerçekleştirilmesi ve sürdürülmesi için, gerekli olan tüm Kaynakları sağlayacağını taahhüt eder. Tüm çalışanlar, uygunluk değerlendirme faaliyetleri kurallarını içeren iş sözleşmesini imzalamıştır. Kendi çıkarları için çalışan herhangi bir kişi incelemeye alınacak ve iş sözleşmesine göre bireysel olarak disipline sevk edilecek/ilişigi kesilecektir.

b) Öz Değerlendirme Tehdidi: kendi yaptıkları işi kendileri inceleyen kişi veya kurumlardan oluşacak tehditler. Yönetim sistemleri danışmanlığını yapmış olduğu bir firmanın sistem denetimini yapması öz değerlendirme tehdidi oluşturur.

Kalitest danışmanlık hizmeti vermez. Bir firmanın, geçen 5 sene içerisinde, danışmanlık hizmetine dahil olmak çıkar çatışması olarak kabul edilir ve çalışan tarafından Kalitest sözleşmesi imzalanırken bildirilmelidir.

Baş denetçi/denetçiler uygunsuzluk kapatmalarına dair firmaya bilgi verebilir; bu danışmanlık hizmeti olarak değerlendirilmez. Denetçiler ürün veya sistem ile ilgili herhangi bir örnek Dokümantasyon yollayamazlar.

Ayrıca Kalitest danışmanlık olarak nitelendirilebilecek bir eğitim düzenlemez. Eğitimler herkese açıktır. İlk belgelendirme denetimleri ve 1. Aşama denetimler danışmanlık vermek amacıyla gerçekleştirilmez ve bu nedenle Kalitest belgelendirme ve 1. Aşama denetimleri süreçlerinde sınırlamalar mevcuttur.

c) Baskı Tehdidi: bir kişi veya kurumun gizli olarak veya açık bir şekilde bir şey yapmaya zorlandığı hissiyatı, yerine başkasının geçirileceği veya müdürüne raporlanacağı gibi.

Bu tür tehditler tolerans edilmeyecek ve hemen işleme alınacaktır. Müşteri veya dış organizasyonlardan gelmesi durumunda, atılacak adıma karar vermesi için, Genel Müdür'e raporlanacaktır. Çalışanlar, Kalitest'teki her türlü baskının Genel Müdür'e raporlanacağı konusunda bilgi sahibiler.

Kalitest sadece tam bağımsız, tarafsız ve yetkili denetimcileri atar. Eğer denetçi gerekleri karşılamıyor ise, atama yapılmaz.

d) Samimiyet (veya güven) Tehdidi: denetim kanıtlarını araştırmak yerine, bir kişiyle fazla samimi olan veya güvenen kişi veya kurumlardan oluşan tehdit.

Denetçi ve müşteri arasında, zamanla, oluşabilecek fazla samimiyet denetimdeki tarafsızlık için tehdit oluşturabilir. Bu tehdidin riskini en aza indirmek için, Kalitest, mümkün olduğu durumlarda aynı denetçiyi 4 kere üst üste aynı firma denetimine atamaz. (Eğer başka bir alternatif yok ise, denetime katılır fakat baş denetçi olmaz.)

e) Rekabet: firma ve sözleşmeli teknik uzman arasında oluşan tehditler.

Kalitest denetim öncesinden firmadan, denetim için atanmış olan denetçi için onay alır ve rekabetçi piyasa koşulları göz önüne alınır.

f) İş Tehdidi: Kalitest'in uygunluk değerlendirme hizmeti verdiği firmalarla üretim için yapılacak yatırımlardan kaynaklanan tehditler.

Kalitest'in temel ve tek faaliyeti uygunluk değerlendirme ve sertifikasyondur. Kalitest uygunluk değerlendirme hizmeti verdiği herhangi bir kurum ile iş ortaklığına girmez.

Kalitest atanmış olduğu ürün kapsamında tasarımcı, üretici, tedarikçi veya kullanıcı, ya da bu firmaların onaylı temsilciliği olamaz. Bu üst yönetim taahhüdü ile belirtilmiştir.

Personel, değerlendirme ve doğrulama faaliyetlerinin Kalitest'in uygunluk değerlendirme gerçekleştirdiği firma ve kurumsal rakipleri arasında tarafsız olmasından sorumludur.

Kalitest çalışanları işe başladıkları tarihte çıkar çatışması olabilecek ya da tarafsızlığı etkileyebilecek tüm durumları bildirir ve Kalitest gizlilik sözleşmesini imzalar. Tarafsızlık sürekli olarak denetimci ve/veya Danışma Kurulu gözden geçirmeleriyle izlenir.

Çıkar Çatışmasının Önlenmesi için Kılavuz

1. Danışmanlık, değerlendirilecek olan yönetim sistemi kurulumunda aktif olarak yer almak olarak tanımlanıyor. Sistem kurma ve geliştirme ile doküman hazırlama ve karar mekanizmasına katılmayı da kapsıyor.

2. Sertifikasyon kurumu tarafından danışmanlık veya tavsiye verilmesi bir çıkar çatışmasıdır.

3. Sertifikasyon kurumuna bağlı bir firma tarafından danışmanlık verilmesi veya tavsiyelerde bulunulması aşağıdaki durumlarda çıkar çatışmasına girer:

a) Belgelendirme kuruluşuna bağlı kişilerce verilen tavsiyelerin, belgelendirme sonucunun olumlu olacağı izlenimi vermesi,

b) İlgili kurumun, belgelendirme kurumuna firma ile ilgili bilgileri paylaşma imkanı olması.

4. Müşteri ihtiyaçlarına göre planlanmış olan özel eğitimler danışmanlık olarak ele alınır. Yönetim sistemleri ve denetim eğitim kurslarına eğitmen olarak katılmak, genel bilgi verilen halka açık eğitimler hariç, danışmanlık olarak sayılmaktadır.

5. Firmaya ait danışmanlık faaliyeti ya da firmasıyla, 5 yıl içerisinde, bağlantılı olmak çıkar çatışması olarak sayılabilir ve belgelendirme kuruluşuna bilgi verilmeli ve kuruluş tarafından değerlendirilmelidir.

6. Belgelendirme kuruluşunun, 3 ayda bir kere ve toplamda 3 kereden fazla olarak gerçekleştirdiği, belgelendirme denetimi öncesindeki, ön denetimler (örn. Ön değerlendirme, deneme denetimleri vb.) danışmanlık olarak ele alınır ve çıkar çatışması olarak sayılır.

Danışmanlık niteliği kazanabilecek eğitim faaliyetlerinde bulunmaz. Sadece tüm halka açık eğitimler organize eder ve gerçekleştirir. Danışmanlık niteliğinde ön denetim/1.aşama denetimi faaliyetlerinde bulunmaz. Bu nedenle ön denetim/1.aşama ile ilgili süreçlerinde kısıtlamalar getirmiştir.

Kalitest belgelendirme ve muayene faaliyetlerinde sadece tam bağımsız, tarafsız ve yetkin denetçiler kullanır. Bu şartları sağlayamıyor ise faaliyette bulunmaz.

Kalitest'in kadrolu ve/veya dış kaynaklı personelinin (denetçi, teknik uzman vb...) ve tüm kurul üyelerinin Kalitest adına gerçekleştirdiği denetimler, muayeneler ve vermiş olduğu kararlar; karşılığında aldığı ücretler her türlü baskıdan uzak ve gerçekleştirilen denetim ve inceleme faaliyetlerinin sonuçlarından bağımsız olarak belirlenir.

Kalitest kullanacağı denetçiler ile ilgili olarak önceden müşterilerinin teyidini alır ve rekabet şartlarını ve kurallarını gözetir.

Kalitest, bünyesindeki muayeneyi gerçekleştirmekten sorumlu personeli, muayene ettikleri malzemelerin tasarımcısı, imalâtçısı, tedarikçisi, montajcısı, satın alıcısı, sahibi, kullanıcısı, bakımıcısı, yetkili temsilcisi olmaması durumuyla ve muayene faaliyetleri ile ilgili olarak kararlarının ve doğruluklarının bağımsızlığı ile çelişecek hiçbir faaliyette bulunamaz.

Tip A Muayene Kuruluşu statüsünün korunması ve sürdürülebilmesi için Gizlilik, Bağımsızlık Ve Tarafsızlık Taahhütnamesi kalite politikasında belirtilmiştir.

b) Yeterlilik

Kalitest yaptığı ve yapacağı tüm faaliyetlerde personel, denetçi, baş denetçi, teknik uzman, bilgi, altyapı, çalışma ortamı, ekipman, finansal güç v.b. gibi konularda yeterlilik analizi, gözden geçirme ve planlama gerçekleştirilir.

Kalitest yaptığı belgelendirme işini ciddiye alır ve bu konuda güvenilirlik ve yetkinlikte en üst seviyede olmaya çalışır.

Yapmış olduğu denetimlerin mutlaka katma değer sağlaması, iyileştirme için fırsat oluşturmaları ve kazan kazan prensibine uygun olmasını ister.

Kalitest belgelendirme kural ve etiklerine tam olarak uyar. Denetleme kuruluğu olarak ifte standart uygulamaz, hak etmeyene belge vermez, hak eden mutlaka belge alır.

Faaliyette bulunduğu tüm konularda yeterli sayıda denetçi, bağ denetçi veya teknik uzman yetiştirir veya temin eder. Gerçekleştireceği konulara paralel eğitim ve insan kaynakları bütçesi oluşturur.

Denetçi, bağ denetçi ve teknik uzmanların performansları her denetim için belirlenen kriterlere göre değerlendirilir.

Kalitest diğer belgelendirme kuruluşlarından farklı olarak aynı zamanda bir eğitim kuruluğu olmasından dolayı, ihtiyaç duyabileceği denetçi / bağ denetçileri kendi bünyesinde yetiştirebilecek bilgi, tecrübe ve akredite eğitimlere sahiptir.

Kalitest merkez ofis yönetiminde ve temsilciliklerde, müşteri memnuniyetini en yüksek seviyede sağlayacak şekilde, belirlenmiş niteliklere sahip personel istihdam eder ve bu personellerin performansı sürekli değerlendirilir.

İç denetim sonuçları, akreditasyon kurumlarının raporları, müşteri şikayetleri / istekleri, düzeltici / önleyici faaliyet sonuçları, müşteri anket sonuçları, denetçi geri beslemeleri, rutin toplantılar, yönetimin gözden geçirme toplantıları ve danışma kurulu toplantı sonuçları dikkate alınarak yeterlilik analizleri yapılır.

Finansal Yeterlilik

Bütçe yıllık olarak aylık bazda takip edilebilecek şekilde Kalitest yönetimi tarafından oluşturulur. Bütçede yeni yatırımlarla ilgili kullanılacak kaynak ve tutar belirlenir. Personel giderleri, ofis giderleri, vergi ve kamusal diğer harcamalar, personel eğitim giderleri ve tahmini yapılacak belgelendirme ve denetim faaliyetlerinde oluşabilecek giderler bütçede belirlenir. Yıllık bazda oluşturulan bütçe aylık gerçekleşen rakamlara göre gelecek ay için tahmini bütçe oluşturulur. Sapmalar olması durumunda bütçe revize edilerek ilgili bölümlere dağıtımı yapılır. Bütçede belirlenen giderlerin nasıl karşılanacağı ve hangi kaynağın kullanılacağı tanımlanır.

Kalitest'in hiçbir kurum, kuruluş veya kişiye borcu yoktur. Tüm mal, ürün ve hizmet satın alımlarını kendi prosedürleri ve özgür iradesi ile yapar. Kendi işini kendisi yapar ve tüm faaliyetlerini kendi ortaklarının yerine getirebileceği şekilde faaliyet gösterir. Kalitest yönetimi kendi öz sermayeleri ve mal varlıkları ile Kalitest'in finansal yeterliliğini devam ettireceklerini taahhüt etmişlerdir.

c) Sorumluluk:

Kalitest başvurunun alınmasından, teklif / sözleşme, denetimin planlanması, denetim heyetinin atanması, denetim, raporlama, belgeye karar verme, gözetim denetimleri, kapsam değişikliği denetimleri, belge yenileme denetimleri, danışma kurulunun atanması ve çalışması, kullanılan test sonuçları gibi belgelendirme hizmetinin sunumundaki tüm aşamalarda; yapılan faaliyetlerin uluslar arası akreditasyon şartlarına ve onaylanmış kuruluş şartlarına uygun yürütmekten, tarafsızlığın sağlanmasından, çıkar ilişkisi oluşabilecek durumların analiz edilerek kabul edilebilir seviyeye getirilmesinden, gizlilik prensibine bağlı kalınacağından ve tüm bu faaliyetlerin gerçekleşmesi için uygun kaynağın ve altyapının sağlanmasından Kalitest yönetimi sorumludur.

Belgelendirme ve muayene faaliyetlerinden kaynaklanabilecek riskler için mesleki sorumluluk sigortası yaptırılmıştır. Kalitest'in gerçekleştireceği her türlü yönetim sistemi ve ürün belgelendirmesi; yerli yabancı ürün, yönetim sistemi ve muayene standartlarına göre uygunluk değerlendirme, denetim, sertifikasyon ve muayene faaliyetlerinden doğacak zararları T.C. ve AB üyesi ülke sınırlarında tazmin etmektedir. Bu nedenle mesleki sorumluluk sigortası ulusal ve AB mevzuat çerçevesinde nitelikli sigorta kuruluşuna yaptırılmıştır.

d) Açıklık:

Kalitest, belgelendirilmiş kuruluşlar ve başvuru yapacak kuruluşların ihtiyaç duyabileceği bilgi ve dokümanları, web sitesi www.kalitest.com.tr ve yazışma aracılığıyla ile iletir. Bu dokümanlar; Faaliyette bulunduğumuz konular hakkında açıklayıcı bilgiler, örnek ISO 9001 nedir gibi, belgelendirme prosedürü, sertifikasyon yönetmeliği, logo kullanma, ücret ve fiyatlandırma, başvuru formu, şikayet ve itiraz formları v.s bulunmaktadır.

Kalitest belgelendirme ve ücretlendirme şartları teklif / sözleşmede açık ve anlaşılır şekilde ifade edilir ve kuruluşa (müşteriye) teyit için sunulur.

Kalitest belgelendirme prosesinde ve uygulamalarda olabilecek değişiklikler ilgili kuruluşlara web sitesi ve yazışma ile etkin şekilde duyurulur.

Belgeli kuruluşlar, belgesi askıda veya belgesi iptal kuruluşlarla ilgili bilgilere, uygun sorgulama kriteri kullanarak web sitesinden veya Kalitest merkez ofisten ulaşılabilir. (belgelendirilmiş kuruluşun hakları ve gizlilik gerektirecek durumlar sağlanarak)

Kalitest, gizlilik prensibi çerçevesinde denetime ve bilgi paylaşımına açık bir firmadır. Tüm faaliyetleri resmi kurumlar, akreditasyon kurumları, danışma kurulu (tarafsızlığı sağlama komitesi) ve sektör temsilcileri ile müşterilerinin denetimine açıktır.

e) Gizlilik

ISO PAS 17002 Standardında belirtilen esaslar çerçevesinde gizlilik sağlanır.

Kuruluşlarla yapılan sözleşmelerde, başta denetim olmak üzere tüm aşamalarda tarafsızlık ve gizlilik ilkesine bağlı kalınacağı taahhüt edilmektedir.

Kalitest, tüm ofis çalışanları, denetçiler, baş denetçiler, teknik uzmanlar, danışma kurulu, şikayet ve itiraz komitesi ve diğer hizmet alımı yapılan kuruluşlarla gizlilik sözleşmesi yapmıştır.

Gizlilik sözleşmesi, belgelendirilmiş kuruluşlar ve belgelendirilecek kuruluşlarla ilgili herhangi bir bilginin ve dokümanın üçüncü taraflarla paylaşılmayacağı ve iletilmeyeceğini, gizlilik gerektiren durumları kapsamaktadır.

Gizlilik gerektiren bu durumlar sadece ilgili yasal otoritelere ve akreditasyon kuruluşlarına açıktır. Bu bağlamda; ilgili yasal otoritenin Piyasa Gözetim ve Denetim faaliyetleri çerçevesinde, müşterinin teknik dosyasında bulunması gereken dokümanları talep etmesi durumunda ilgili taraflara talep edilen dokümanlar sunulacaktır.

Kuruluş kayıtları bilgisayar ortamında ve basılı kopya olarak saklanır. Sadece yetkili kişilerin ulaşabileceği şekilde bilgi güvenliği yönetim sistemi ve arşiv sistemi oluşturulmuştur.

Tedarikçinin yazılı izni olmadan bilgilerin üçüncü tarafa aktarılmayacağı beyanı sözlü ve yazılı olarak (denetim raporlarında) iletilir. Denetim raporunun bir kopyası kuruluşta diğer kopyası ise merkez ofiste saklanır. Ofis dışında kesinlikle saklanmaz ve başka kopyası alınmaz.

Gizliliğin Sağlanması için Kılavuz

Kılavuza uygun olarak aşağıdaki gizlilik maddeleri uygulanıyor olmalıdır:

1. Aynı firmanın farklı bölümleri de dahil olmak üzere, bir firmanın sertifikasyon, onay ya da sorunlarının başka bir müşterinin yetkilisi ile görüşülmemesi
2. Müşterilerin ofiste olduğu zamanlarda dokümanların gizliliği

3. Bilgisayar ekranlarının kapatılmadan kalkılmaması, bilgisayar şifrelerinin saklanması ve IT bilgilerinin depolanmasının gizliliğinin sağlanması
4. Telefonla herhangi bir gizli bilgi verilmemesi
5. Ziyaretçilerle yapılan toplantıların, konuşmaların duyulmaması için, uygun olduğu durumlarda ofiste yapılması
6. Gizlilik gerektiren dokümanların ve dosyaların uygun olarak ele alındığının, uygun bir yerde saklandığının ve kullanılmadığı zamanlarda mümkünse kilitlendiğinden emin olunması
7. Doğru dokümanların ilgili müşteriye doğru e-posta ve faks/telefon ile iletilmesinden emin olunması
8. Gizlilik içeren bilgilerin, bilginin sahibi dışında, uygun onay ile bir kişiye sağlanması
9. Kalitest tarafından onay verilmediği sürece taşeron firmanın, herhangi bir müşteri bilgisini çalışanı ile paylaşmaması

f) Şikayetlerin çözümlenmesi:

www.kalitest.com.tr web sitesinden e-mail ile sözlü veya yazılı gelen tüm şikayetler kayıt altına alınarak, belgelendirme kararı veren ve belgelendirme prosesinden tamamen bağımsız 'şikayet ve itiraz komitesi' tarafından değerlendirilir ve öncelikle şikayetin belgelendirme faaliyetleri ile ilişkili olup olmadığı belirlenir. Ayrıca değerlendirme sürecinde şikayetçi ve şikayet konusu ile ilgili bağımsız karar vermenin yanı sıra gizlilik prensibi de esastır.

Web sitesinde, genel şikayetler ve belge şikayetleri (kuruluşlar için gelen şikayetler) olarak iki bölüm oluşturulmuştur. Yazılan şikayetler direkt 'Şikayet ve İtiraz Komitesi'ne e-mail olarak ulaşacak şekilde formatlanmıştır.

Şikayetlerin çözümlenmesi:

- 1) Kalitest'in belgelendirme prosesinin tüm aşamalarında hizmetin sunumu ile ilgili gelen şikayetlerin çözümlenmesi:**

Kalitest hizmet sunumundaki performansını iyileştirmek için, yazılı ve sözlü gelen bu tip şikayetler kayıt altına alınarak ilgili prosedür çerçevesinde değerlendirilir.

Her bir denetimden sonra müşteri anketleri düzenlenerek Kalitest ofis yönetimi ve denetim heyeti ile ilgili şikayet ve istekler değerlendirilerek gerekli iyileştirme yapılır.

2) Kalitest'in belgelendirmiş olduğu kuruluşlarla ilgili gelen şikayetlerin çözülmesi:

Belgelendirilmiş kuruluşun sunduğu ürün veya hizmetle ilgili şikayet hiç vakit kaybedilmeden kuruluşa iletilir ve en kısa zamanda düzeltici faaliyet prosedürü çerçevesinde değerlendirilerek sonuçlandırılması istenilir. Değerlendirme sonuçları ve alınan faaliyetler şikayette bulunan kişi ya da kuruluşa bildirilir. Belgelendirilmiş kuruluşla ilgili olarak alınan şikayetlerin değerlendirmesinde sadece Belgelendirilmiş kuruluştan çözüm talep edilmez ayrıca, Belgelendirilmiş kuruluşun belgelendirilmesindeki aşamalar da gözden geçirilir ve Kalitest belgelendirme prosesinin de geçmişe yönelik etkinliği değerlendirilir.

Kalitest kuruluşlara yaptığı tüm denetimlerde (ilk belgelendirme, gözetim, belge yenileme veya kapsam değişikliği gibi) kuruluşun müşterilerinden gelen şikayetlerin etkin bir şekilde ele alınıp alınmadığını denetler.

İtirazların çözülmesi:

Denetim sonucunda veya kuruluş şikayetleri ile ilgili olarak BBK (Bağımsız Belgelendirme Komitesi) tarafından alınan kararlara itirazlar, denetim sonucunda denetim heyetinin yazdığı majör/minör/gözlem bulgularına veya tavsiye kararına itirazlar ve denetim heyetine itirazlar olmak üzere tanımlanmış ve bunların nasıl ele alınıp çözümleneceği ilgili şikayet ve itirazların değerlendirilmesi prosedürü oluşturulmuş ve uygulanmaktadır.

İtirazların ele alınmasında tarafsızlık ve bağımsızlık esas alınmıştır. Bu yüzden denetim, belgelendirme ve karar alma süreçlerinden bağımsız oluşturulan 'şikayet ve itiraz komitesi' tarafından itirazlar değerlendirilir.