



# TRB BELGELENDİRME KURALLARI TALİMATI

Sayfa No:	Sayfa 1 / 17
Doküman No:	T.008
Yayın Tarihi:	28.11.2016
Revizyon No:	05
Revizyon Tarihi:	23.10.2020

## REVİZYON FORMU

Revizyon No	Revizyon Tarihi	Revizyon Sebebi ve Yeri
00	28.11.2016	İlk Yayın
01	22.11.2017	T.006 Denetim Planlama Talimatı dokümanı ile birleştirilerek revize edildi.
01	22.11.2017	md.5 Tanımlar bölümüne TRB uygulama esaslarıncı açıklamalar eklenerek revizyon yapıldı.
01	22.11.2017	md.6 Tanımlar bölümüne TRB uygulama esaslarıncı açıklamalar eklenerek revizyon yapıldı.
01	22.11.2017	md.7.1 Müşteri Yükümlülükleri bilgilendirmenin TRB'ye yapılması için süre ve yöntem tanımlaması yapılarak revizyon yapıldı.
01	22.11.2017	md.7.2 TRB Yükümlülükleri uygulamaları detayları ile açıklanarak revizyon yapıldı.
01	22.11.2017	md.7.3 uygulamalar kapsamında detaylandırılarak revize edildi.
01	22.11.2017	md.7.3.4 Gözetim ve Yeniden Belgelendirme faaliyetleri kapsamında detaylandırılarak revize edildi.
01	22.11.2017	md.7.3.5 Özel Denetim faaliyetleri kapsamında detaylandırılarak revize edildi.
01	22.11.2017	md.7.3.6 Askı, Geri Çekme ve Kapsam Daraltma faaliyetleri kapsamında detaylandırılarak revize edildi.
01	22.11.2017	md.7.3.7 İtiraz faaliyetleri kapsamında detaylandırılarak revize edildi.
01	22.11.2017	md.7.3.8 Şikayet faaliyetleri kapsamında detaylandırılarak revize edildi.
01	22.11.2017	md.7.3.9 TRB tarafından belgenin düzenlenmesi ve teslim edilmesi kapsamında detaylandırılarak revize edildi.
01	22.11.2017	md.7.3.11 sorgulama detayları tanımlanarak revize edildi.
02	06.03.2018	Transfer koşulları ile ilgili revizyon yapıldı.
03	12.09.2018	Talimat genelinde ISO 9001 ve ISO 14001 Yönetim sistemlerinin kapsam genişletmesi nedeniyle ilgili kısımlarda revizyon yapıldı.
04	08.06.2020	Talimat genelinde ISO 45001 İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim sistemi kapsam genişletmesi nedeniyle ilgili kısımlarda revizyonlar yapıldı.
05	23.10.2020	Türkak denetimi sonucunda tespit edilen uygunsuzluk (14956-06/15) dahilinde müşteri kuruluşta vuku bulan iş kazaları/meslek hastalıkları ve mevzuat ihlallerinin TRB'ye de yazılı olarak bildirilmesi gerekliliği talimata eklenerek gerekli revizyon yapıldı.

<b>HAZIRLAYAN</b>	<b>ONAYLAYAN</b>
YÖNETİM TEMSİLCİSİ	GENEL MÜDÜR

TRB Belgelendirme Kuralları Talimatı ISO/IEC 17021:2015, 27006:2015 ve TÜRKAK rehberleri kapsamında, TRB Belgelendirme Teknik Kontrol ve Gözetim Hizmetleri Ltd. Şti. tarafından ISO 27001 Bilgi Güvenliği Yönetim sistemi sertifikasyon süreçlerinin yürütülmesi amacıyla hazırlanmıştır. TRB'den izin alınmadan kopyalanamaz veya herhangi bir şekilde çoğaltılamaz. Tüm yasal hakkı, TRB Belgelendirme Teknik Kontrol ve Gözetim Hizmetleri Ltd. Şti'ne aittir. Bu doküman web sitesinde yayımlanması nedeni ile belgelendirme hizmeti verilen kuruluşlarda bulunması kontrollü kopya sayılmaktadır.



# TRB BELGELENDİRME KURALLARI TALİMATI

Sayfa No:	Sayfa 2 / 17
Doküman No:	T.008
Yayın Tarihi:	28.11.2016
Revizyon No:	05
Revizyon Tarihi:	23.10.2020

## 1. GİRİŞ

Belgelendirme kuralları TÜRKAK politikaları ile uyum içinde geliştirilmiştir. Bu talimat TRB'ye belgelendirilmek amacı ile başvuran müşterilere, TRB belgelendirme şartlarını açıklamak amacıyla hazırlanmıştır. TRB Uluslararası Belgelendirme Ltd. Şti. aşağıda "TRB" adı altında ifade edilir.

## 2. KAPSAM

TRB Türkiye Cumhuriyeti yasalarına göre kurulmuş, T.C. Mevzuatına göre faaliyet gösteren ve bu konuda tam uygunluğu bulunan, bağımsız, üçüncü taraf denetim kuruluşudur. TRB, ISO 27001 standartlarında TÜRKAK akreditasyonu dahilinde belgelendirme hizmeti vermektedir.

## 3. YASAL DURUM

Türkiye yasalarına göre Haziran 2004 tarihinde tescil edilen TRB Uluslararası Belgelendirme Teknik Kontrol ve Gözetim Hizmetleri LTD.ŞTİ. Türkiye'de ve başvuru olması durumunda yurtdışında da faaliyet gösteren bağımsız ortaklı ve yönetimli bir belgelendirme kuruluşudur.

## 4. GİZLİLİK

TRB, çalışanlarının, tetkikçilerinin ve teknik uzmanlarının müşterileri ile ilişkileri sırasında edindikleri herhangi bir bilgi konusunda ilgili belgelendirme sürecinde gizliliği koruduklarını temin etmekle yükümlüdür. Her çalışanın, denetçi ve teknik uzmanın, her zaman müşteri ile ilgili tam gizliliği garantileyen bir gizlilik anlaşmasını imzalaması, doğrulanması gerekmekte ve hâlihazırda uygulanmaktadır.

## 5. TANIMLAR

**Denetim:** Bir kuruluşun belgelendirme/tescil ile ilgili olarak belgelendirme/tescil kararını vermek üzere kuruluşun belgelendirme/tescil işlemlerine temel alınan standardın ilgili şartlarını karşılayıp karşılamadığını tayin etmek ve dokümantasyonun gözden geçirilmesi, tetkik, tetkik raporunun hazırlanması ve dikkate alınması da dahil belge/tescil işleminin sonuçlandırılması için gerekli bilgileri sağlamak üzere yapılan bütün faaliyetler.

**Uygunsuzluk:** Yönetim sistemi şartlarından bir tanesinin veya daha fazlasının eksikliği, veya uygulanmaması veya sürdürülememesi veya mevcut objektif kanıtlara göre kuruluşun sağlayacağı kalite konusunda önemli oranda şüphe doğuran bir durum. TRB; politika olarak denetimlerin tüm aşamalarında tespit edilen uygunsuzlukların kapatılmasını beklemektedir. Düzeltici faaliyet planı bu kapsamda TRB tarafından kabul edilmemektedir.

**Majör (Büyük) Uygunsuzluk:** Standart maddelerinden herhangi birinin veya alt başlıklarının yeterli olarak tanımlanmaması ve/veya uygulanmamasıdır. Aynı zamanda sistemin sağlıklı çalışmasını etkileyecek eksiklik ve aksaklıkların olmasıdır. Denetimlerde tespit edilecek majör uygunsuzluklar için kapama süresi maksimum 6 aydır. Uygunsuzluk kapatılmadan TRB bir sonraki faaliyet aşamasına geçmemektedir.

**Minör (Küçük) Uygunsuzluk:** Sistem standart şartlarından, sistemin genelini etkilemeyen uygunsuzluklardır. Kuruluşun yönetim sisteminin, tetkik standardındaki bir maddeye, yönetim sisteminin işlemlerini etkilemeyecek düzeyde diğer unsurlardan bağımsız ve münferit uygunsuzluklardır. Yönetim sisteminin yapısından kaynaklanmayan ve sistemin kontrollü proses, üretim sağlama becerisini azaltmayan uygunsuzluk türüdür. Firmanın dokümanede edilmiş yönetim sistemi ya da gereksinimlerle ilgili kısmi uygunsuzluklar, firma yönetim sisteminin uygulanmasında görülen sapmalar. Denetimlerde tespit edilecek minör uygunsuzluklar için kapama süresi maksimum 3 aydır. Uygunsuzluk kapatılmadan TRB bir sonraki faaliyet aşamasına geçmemektedir.

**Gözlem:** Tetkik heyetinin bir sonraki tetkike de yardımcı olması amacıyla belgelendirmeye esas yönetim sistemi ile ilgili olumlu veya olumsuz yazılı görüşlerdir. Firmanın kurulmuş gıda güvenliği yönetimi

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
YÖNETİM TEMSİLCİSİ	GENEL MÜDÜR



# TRB BELGELENDİRME KURALLARI TALİMATI

Sayfa No:	Sayfa 3 / 17
Doküman No:	T.008
Yayın Tarihi:	28.11.2016
Revizyon No:	05
Revizyon Tarihi:	23.10.2020

sisteminde önlem alınmadığı durumda uygunsuzluğa neden olabileceği tespit edilmiş konularda tespit edilir ve yazılı hale getirilir.

**Belgenin Pasife Alınması:** Müşteri talebi ile veya yeniden belgelendirme denetiminde açılan uygunsuzlukların belge dolum süresi tamamlanmadan kapatılmaması durumunda, kuruluşa 3 yıllık belge süresi dolduktan sonra, hazırlıklarını tamamlamaları için verilen ilave 6 aylık süre.

**Belgelendirmenin Transferi:** Akredite bir belgelendirme kuruluşu tarafından verilen mevcut ve geçerli olan bir belgelendirmenin başka bir akredite belgelendirme kuruluşuna kendi belgesinin yayınlanması amacıyla transfer edilmesidir.

## 6. ORGANİZASYON YAPISI

TRB'nin tüm faaliyetleri TRB yönetimi kontrolünde idare edilir. TRB'nin sorumlulukları, yetkileri ve organizasyon içi ilişkileri tanımlayan organizasyon şemasının bir kopyasına TRB web sitesinden ulaşılabilir.

Belgelendirmenin yapılması, sürdürülmesi, genişletilmesi, daraltılması, askıya alınması, geri çekilmesi ve pasife alınması ile ilgili kararlar teknik yeterliliğe sahip BGYS müdürü, Tescil Komitesi veya ISO 9001/14001/45001 Sertifikasyon Sorumlusu tarafından karara bağlanır. Komite tarafından alınan her türlü karar oybirliğiyle alınır. TRB bu süreçleri kesinlikle dışarıdan bir kuruluşa devretmez.

Müşteri belge tescilinin, bu kuralların devamlılığının sağlanmasında başarısız olursa ISO 27001 için BGYS müdürü, ISO 9001 KYS, ISO 14001 ÇYS ve ISO 45001 İSGYS Belgelendirmelerinde ise ISO 9001/14001/45001 Sertifikasyon Sorumlusu ile birlikte Belgelendirme Tescil Komitesi belirlenmiş şartlara göre gerekli gördüğü durumlarda; sertifikayı geri çekilmesine, kapsamının daraltılmasına, sertifika verilmemesine veya yeniden belgelendirme yapılmamasına karar verebilir. Bu kararlar ve kararların alınma sebepleri Belgelendirme Tescil Komitesi tarafından yazılı olarak bildirilir.

İdari ve Mali İşler Müdürü, ISO 27001 için BGYS müdürü, ISO 9001 KYS, ISO 14001 ÇYS ve ISO 45001 İSGYS Belgelendirmelerinde ise ISO 9001/14001/45001 Sertifikasyon Sorumlusu ve Belgelendirme Tescil Komitesi, organizasyonun iflas yasalarına tabi hale gelmesi, alacakları ile herhangi bir düzenleme ve anlaşmaya gidilmesi, zorla ya da kendi isteği ile tasfiyeye gidilmesi (yeniden yapılanma 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 müşteriye yazılı olarak kararın alınmasını takip eden 1 hafta içerisinde bildirilecektir.

## 7. GENEL ŞARTLAR

### 7.1. Müşteri Yükümlülükleri

Tescili edinmek ve sürdürmek için tüm müşterilerin kabul etmesi ve uyması gereken temel şartlar ve gereklilikler aşağıdaki gibidir;

- Müşteri ilgili standardın gerekliliklerine, bu dokümanda belirtilen gerekliliklere F007 Belgelendirme Sözleşmesi şartlarına uymalıdır. Bu dokümanın F007 Belgelendirme Sözleşmesi'nin ayrılmaz bir parçası olduğu ve bu dokümandaki şartlara uyulma zorunluluğunun da sözleşmede belirtildiği unutulmamalıdır.
- Müşteri, denetime tabi olacağı ISO 27001:2013 Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi, ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi, ISO 14001:2015 Çevre Yönetim Sistemi ve ISO 45001:2018 İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemi standartlarının gerektirdiği dokümanlara uygun yazılı bir yönetim sistemine sahip olmalıdır ve ilk belgelendirme denetiminden önce incelenebilmesi için TRB'ye göndermelidir.
- Müşteri, belgelendirme denetiminin tamamlanabilmesi için TRB'ye bütün gerekli bilgi, erişim ve düzenlemeleri sağlamalıdır. Müşterinin ayrıca; tabii olunan standardın gerekliliklerini yerine getirmek üzere bir yetkili kişi ataması, denetim esnasında TRB denetim ekibine rehberlik yapması ve yardımcı olması için bu kişiyi görevlendirmesi ve bu görev hakkında bilgilendirmesi gerekmektedir.
- Müşteri, denetim esnasında denetim ekibi tarafından talep edilirse tüm şikayet kayıtlarını ve düzeltici-önleyici faaliyet kayıtlarını TRB denetim ekibine sunmalıdır.
- Müşteri, yönetim sistemini etkileyebilecek değişikliklerde (Unvan, adres, yeni şube açılması, iflas, üretimin veya hizmetin durması vs.) TRB'yi bilgilendirmek ile yükümlüdür. Bu bilgilendirme değişikliğinin

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
YÖNETİM TEMSİLCİSİ	GENEL MÜDÜR



## TRB BELGELENDİRME KURALLARI TALİMATI

Sayfa No:	Sayfa 4 / 17
Doküman No:	T.008
Yayın Tarihi:	28.11.2016
Revizyon No:	05
Revizyon Tarihi:	23.10.2020

resmi mecralarda yayınlanması takiben 1 ay içerisinde müşteri kuruluşun kendi antetli kağıdına yazılmış ve kaşe ıslak imza ile onaylanmış olarak fax, mail, posta yolu ile yapılabilir.

- Müşteri, denetimi sonrası TRB tarafından tespit edilen küçük (minör) uygunsuzlukları varsa, kapatmayı taahhüt ettiği süre içerisinde objektif delilleriyle birlikte göndermesi gerekmektedir.
- Müşteri, denetimi sonrası TRB tarafından tespit edilen ve takip denetimi gerektiren büyük (majör) uygunsuzlukları varsa, TRB ile belirlenen tarihte tekrar takip denetimine girmesi gerekmektedir.
- Belgelendirme, TRB ve müşteri arasında teyit edilen ve sadece belge üzerinde belirtilen kapsam dâhilindeki alanlara uygulanması gereklidir.
- TRB tarafından Belgelendirme Kurallarında yapılan değişiklikler neticesinde alınan kararlara müşteriler, verilen termin süreci içerisinde gerekli değişiklikleri yapmakla sorumludur. Bu doküman TRB web sitesinde güncel şekilde kamuya açık olarak bulundurulmaktadır.
- Müşteri, kendisine gelmiş ve TRB tarafından denetlenecek olan her türlü şikâyetin kayıtlarını muhafaza etmekle yükümlüdür. Alınan her şikâyet incelenmeli ve gereken yerde düzeltici faaliyet uygulanmalı ve istendiği takdirde TRB'ye ve/veya TÜRKAK'a sunabilmelidir.
- Müşterilerin, tescil tarihinden itibaren 12 ayda bir kez olmak üzere, tüm yönetim sistemini denetlemesi gerekir. Bu denetim; uygun nitelikli ve denetim yapılan bölümden bağımsız bir ikinci şahıs tarafından gerçekleştirilmelidir.
- Müşterilerin, yılda en az bir kez üst yönetimi tarafından yönetim sisteminin gözden geçirmesinin yapılması gerekmektedir.
- Müşteri, birden fazla yerde bulunan işletmeleri içeren belgelendirmelerin geçerliliğini etkileyecek herhangi bir değişiklikten TRB'yi haberdar etmelidir. Bir tescil belgesinin yayınlanması, hiçbir şekilde müşterinin ürün veya hizmetlerinin TÜRKAK veya herhangi bir resmi kuruluş tarafından onaylandığı anlamına gelmez. Bu bilgilendirme değişikliğinin resmi mecralarda yayınlanması takiben 1 ay içerisinde müşteri kuruluşun kendi antetli kağıdına yazılmış ve kaşe ıslak imza ile onaylanmış olarak fax, mail, posta yolu ile yapılabilir.
- Müşteri belgelendirmesini, TRB'nin itibarını zedeleyecek şekilde kullanamaz, TRB'nin yanlış anlaşılmasına sebebiyet verebilecek veya TRB'yi yetkisiz olarak gösterebilecek herhangi bir beyanda bulunamaz.
- Müşteri, TRB tarafından kendisine sağlanan bilgileri aldığı, incelediğini ve gerekli noktalarda uygulamaya koyduğunu temin eden prosedürlere sahiptir.
- Sözleşmenin 4.3 maddesinde belirtilen hususlarda bir değişiklik olduğunda kuruluş bu değişiklikleri en kısa sürede TRB'ye bildirmekle yükümlüdür. Bu bilgilendirme değişikliğinin resmi mecralarda yayınlanması takiben 1 ay içerisinde müşteri kuruluşun kendi antetli kağıdına yazılmış ve kaşe ıslak imza ile onaylanmış olarak fax, mail, posta yolu ile yapılabilir.
- Müşteri kuruluş, İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemi çerçevesinde İSG ile ilgili ciddi bir kaza veya olayın yaşanması ya da yetkili düzenleyici otoritenin müdahil olmasını gerektiren mevzuat ihlali durumunda geçikmeksizin TRB'ye bildirmekle yükümlüdür.
- Müşteri; hiçbir belgelendirme dokümanını, raporunu veya logoları ya da bunların bir kısmını yanıltıcı tarzda kullanmamalıdır. TRB; belge ve logo kullanım şartlarını açık bir şekilde web sitesinde "Dokümanlar" bölümünden erişime açık hale getirerek T.002 Belge ve Logo Kullanım Talimatı ile dokümante etmiştir. Müşteri; TRB ve Türk-AK logolarının kullanımında bu talimat doğrultusunda hareket etmekle yükümlüdür.
- Sertifika, sertifikada adı geçen müşterinin mülkiyetinde olup, hiçbir şekilde başka bir kurum ya da tüzel kişiliğe devredilemez.
- Müşterilerin denetimi takiben kendilerine gönderilen TRB hizmet faturalarını belirtilen zaman içinde ödemeleri gerekmektedir.

### 7.2. TRB Yükümlülükleri

- TRB, TÜRKAK akreditasyonunu devam ettirmekle yükümlüdür.
- Belgelendirmenin yapılması, sürdürülmesi, genişletilmesi, daraltılması, askıya alınması veya geri çekilmesi ile ilgili kararları almak ve işlemlerini yürütmek TRB'nin temel yükümlülüğüdür.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
YÖNETİM TEMSİLCİSİ	GENEL MÜDÜR



## TRB BELGELENDİRME KURALLARI TALİMATI

Sayfa No:	Sayfa 5 / 17
Doküman No:	T.008
Yayın Tarihi:	28.11.2016
Revizyon No:	05
Revizyon Tarihi:	23.10.2020

- TRB, müşteri tarafından istenen belgelendirme kapsamı özel bir programla ilgili ise gerekli bütün açıklamaları başvuran tarafa sağlamakla yükümlüdür.
- TRB, başvuran tarafından talep edildiğinde kullanılan yabancı dil gibi özel şartlara göre denetim hizmeti verilebilme kapasitesini sağlamakla yükümlüdür.
- TRB, müşteri ile ilgili tüm bilgi ve belgeleri prosedürleri gereği gizli tutmakla, gizlilik hükümlerini içeren sözleşmeyi tüm personele, denetçilere, uzmanlara ve komitelere imzalatmakla yükümlüdür.
- Müşteriye yönelik objektif deliller içeren şikâyetler söz konusu olduğunda şikâyetin durumuna göre TRB müşteriye haberli veya habersiz bir şekilde tek başına veya TÜRKAK ile birlikte özel denetim statüsünde denetleyebilir. Böyle bir durumda müşteri de özel denetim için gereken şartları sağlamak ve denetimin gereklerini yerine getirmekle yükümlüdür.
- TRB denetçilerine bazen TRB proseslerinin uygulamalarını izlemek amacıyla TRB ya da TÜRKAK denetçileri eşlik edebilir. Bu, müşteriye herhangi bir ekstra maliyet yüklemeyecek ve denetim takvimini de hiçbir şekilde etkilemeyecektir. Bu süreç planlı olduğu takdirde kuruluşa yazılı olarak ve denetimler öncesi mail ile gönderilen F010 Denetim Planı Formu ile beyan edilecektir.
- Belgelendirme kapsamının genişletilmesi TRB'nin değerlendirme sonucuna göre, ilgili standartla uyumu değerlendirmek için ek doküman gözden geçirmesi ve ek denetim süresi ile gerçekleştirilir.
- Müşteri denetimi esnasında TRB tarafından takip denetimi gerektiren majör (büyük) uygunsuzlukların tespiti halinde, müşteri ile beraber belirlenen ileri bir tarihte, TRB tarafından T.001 Denetim Ücretleri Talimatı'nda belirtilen maliyetle takip denetimlerini gerçekleştirmekle yükümlüdür.
- TRB, takip denetimleri esnasında belirlenen uygunsuzluklar sonucu gerçekleştirilen düzeltici faaliyeti gözden geçirmek için; sistemin sadece gerekli bölümlerini yeniden değerlendirmekle yükümlüdür.
- TRB, IAF MD 2:2017 dokümanını esas alarak tercihen Türkak tarafından akredite edilmiş bir kuruluş tarafından belgelendirilmiş müşteriden gelen transfer başvurularını kabul etmektedir. TRB'nin, transfer olarak başvuruyu kabul edebilmesi için gerekli şartlar: - Sadece geçerli akredite belgelendirmeler transfer için kabul edilir. Askıda olduğu bilinen belgelendirmeler transfer için kabul edilemez. -Ticari faaliyetine son veren veya akreditasyonu sona eren, askıya alınan veya geri çekilen Belgelendirme Kuruluşları tarafından verilen belgelendirme olması durumunda transfer; 6 ay içinde veya belgelendirmenin bitiş tarihinde (hangisi önceyse), tamamlanması koşuluyla kabul edilir. Transfer öncesi gözden geçirmede (doküman gözden geçirme/transfer öncesi ziyaret) transferin tamamlanmasını engelleyen hususlar belirlenirse müşteriye yeni müşteri gibi muamele edilir. Bu durumda gerekçeli karar, müşteriye dokümante edilerek açıklanır. Transfer Süreci ile ilgili şartlar ve koşullar bu talimat ile F007 Belgelendirme Sözleşmesi'nde açıklanmıştır. Transfer edilecek kuruluşun bir önceki belgelendirme kuruluşuna ait en son yapılan denetimi veya denetimlerine ilişkin denetim raporları ile birlikte; F004 Sertifikasyon Başvuru Formu (ISO 27001 başvuruları için ilave olarak F004A ISO 27001 Sertifikasyon Başvuru Formu EK-A formları, Yönetim Sistemi dokümanları, Güncel tarihli resmi evrakları (Vergi Levhası, Ticari Sicil Gazetesi, Oda Sicil Kaydı ve İmza Sirküleri), Kuruluşun belgeli olduğu diğer Belgelendirme kuruluşundan aldığı sertifika fotokopisi, Transfer kabul edilirse, belgelendirme çevrimi önceki belgelendirme çevrimini esas alarak kaldığı yerden denetim programı oluşturularak planlama yapılır. TRB, transfer tescil kararı verip Belgelendirme işlemini başlattığı andan itibaren, eski belgeyi düzenleyen Belgelendirme kuruluşuna mail veya faks yoluyla bilgilendirme yazısı gönderir.
- TRB, belgelendirme şartlarında değişiklik yapma hakkını, ilgili teknik komite kararıyla ve [www.trb.com.tr](http://www.trb.com.tr) resmi web adresinde yayınlayıp müşteri görüşleriyle de destekleyerek, alınan kararları müşteriye bildirmekle yükümlüdür. Bu bildirim en fazla 15 gün içerisinde TRB kaşe ve Genel Müdür ıslak imzasını da içerecek şekilde TRB antetli kağıdı ile fax / mail / posta yolu ile gerçekleştirilecektir.
- Bütün denetimlerin sıklığı, risk değerlendirmesi ve belgelendirme ile ilgili teknik etkenler göz önünde bulundurularak belirlenir. İlgili yönetim sistemi, belgelendirmenin devamını sağlayamayacak kadar uygunsuz görülür ise TRB, denetim sıklığını artırma hakkını saklı tutar.
- TRB, tescil için tüm gerekliliklerin karşılanmadığını düşünüyor ise, dikkat edilmesi gereken alanları müşteriye bildirmekle yükümlüdür.
- Gözetim denetimleri, sistemin olgunluğuna ve faaliyetlerin ölçüsüne bağlı olarak 12 ayda en az bir kere veya daha sık olarak TRB denetim ekibi tarafından gerçekleştirilir.

<b>HAZIRLAYAN</b>	<b>ONAYLAYAN</b>
<b>YÖNETİM TEMSİLCİSİ</b>	<b>GENEL MÜDÜR</b>





# TRB BELGELENDİRME KURALLARI TALİMATI

Sayfa No:	Sayfa 6 / 17
Doküman No:	T.008
Yayın Tarihi:	28.11.2016
Revizyon No:	05
Revizyon Tarihi:	23.10.2020

## İlgili Kuruluşların Faaliyetleri

TRB ilgili kurumların faaliyetlerinin belgelendirmenin gizliğini, objektifliğini ve tarafsızlığını etkilememesini sağlamak ve aşağıdakileri teklif ve temin etmemekle yükümlüdür:

- Belgelendirilmiş müşteri dokümanlarının icra edilmek üzere başka firmalara verilmesini,
- Belge almak ve sürdürmek için danışmanlık hizmetleri,
- Başka bir belgelendirme kuruluşunu belgelendirmeyeceğini,
- Belgelendirdiği veya belgelendireceği müşterisine iç tetkik ve eğitim hizmeti vermeyeceğini,
- Çalıştığı danışman firmalarla arasında komisyon ödemesi ve ticari bir faaliyete girmeyeceğini,
- Yönetim sistemlerinin tasarımı, uygulama ve sürdürülmesi hizmetleri.

## Ücretler

Müşteri, ilgili faturadaki tutarı faturanın denetimden sonra en geç 1 hafta içinde ödeyecektir. Denetimler TRB'nin belirlediği ve teyit aldığı zaman diliminde gerçekleştirilemez ise belgelendirme askıya alınabilir veya iptal edilebilir.

### 7.3 Denetimlerin Planlanması

TRB tarafından gerçekleştirilecek denetimler, F010 Denetim Planı ile müşteri kuruluşu beyan edilen kriter, amaç ve hedefler doğrultusunda ISO 9001 KYS, ISO 14001 ÇYS ve ISO 45001 İSGYS için ISO 9001/14001/45001 Sertifikasyon Sorumlusu, ISO 27001 için BGYS Müdürü tarafından müşterilerden alınarak denetim ekibine iletilen bilgiler doğrultusunda denetim ekibi Başdenetçisi tarafından aşağıdaki hususlar göz önünde bulundurularak planlanır:

- ❖ Belgelendirme denetim talepleri,
- ❖ Takip denetimleri için öngörülen tarihler,
- ❖ Gözetim denetimi için öngörülen tarihler,
- ❖ Yeniden Belgelendirme, kapsam daraltma/genişletme talepleri,

Bilgi Güvenliği yönetim sistemleri denetimleri, TS EN ISO/IEC 17021 ve ISO 27006 standart şartlarına göre iki aşamalı olarak planlanır. ISO 27001 Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemleri denetimlerinde tüm teknik alanlar için aşama 1 denetimi sahada yapılır.

Kalite Yönetim Sistemi denetimlerinde, yüksek risk grubunda yer alan tüm kapsamlar için aşama 1 denetiminin sahada yapılması zorunluken orta ve düşük risk sınıfında olan kapsamlar için aşama 1 denetimi masa başında veya sahada gerçekleştirilebilir. Bu karar Baş denetçi ve/veya ISO 9001/14001/45001 Sertifikasyon Sorumlusu tarafından alınır. Çevre Yönetim Sistemi denetimlerinde, risk grubuna bakılmaksızın aşama 1 denetiminin sahada gerçekleştirilir. İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemi denetimlerinde ise yüksek risk grubu ve orta risk grubunda yer alan tüm kapsamlar sahada yapılması zorunluken düşük risk sınıfında olan kapsamlar baş denetçinin insiyatifinde dahilinde masa başı olarak gerçekleştirilebilir.

Müşteri kuruluşun F004 Sertifikasyon Başvuru Formu ve F004A ISO 27001 Sertifikasyon Başvuru Formu EK-A (ISO 27001 için) ile yapmış olduğu belgelendirme başvurusundan sonra ISO 27001 için BGYS Müdürü F005 Başvuru Gözden Geçirme Formu ile ISO 9001, ISO 14001 ve ISO 45001 içinse ISO 9001/14001/45001 Sertifikasyon Sorumlusu F005A Başvuru Gözden Geçirme Formu ile başvuru inceleme sürecini yürütür ve bu süreç sonunda müşteri kuruluşu F006 Belgelendirme Teklifi Formu ile belgelendirme teklifi sunulur. Müşteri kuruluşun teklif onayı alındığında F007 Belgelendirme Hizmet Sözleşmesi iki nüsha olarak hem TRB Genel Müdürü hem de müşteri kuruluş yetkilisi tarafından imzalanır ve bir nüsha TRB tarafından müşteri dosyasına alınırken bir nüsha da müşteri kuruluşu teslim edilerek denetim planlama sürecine geçilir. Müşteri kuruluşlar ile sözleşmeye esas hususlarda bir değişiklik olmadığı sürece yalnızca ilk belgelendirme ve yeniden belgelendirme süreçlerinde sözleşme imzalanmaktadır. TRB Belgelendirme Hizmet Sözleşmesi 3 yıllık sertifikasyon sürecini kapsayacak şekilde hazırlanmaktadır.

İlk belgelendirme hizmet sunumunda F008 ISO 27001 Denetim Programı, F008A ISO 9001/14001 Denetim Programı, F008B ISO 45001 Denetim Programı, ISO 27001 için BGYS Müdürü; ISO 9001, ISO 14001 ve ISO 45001 için ISO 9001/14001/45001 Sertifikasyon Sorumlusu tarafından hazırlanarak müşteri

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
YÖNETİM TEMSİLCİSİ	GENEL MÜDÜR



## TRB BELGELENDİRME KURALLARI TALİMATI

Sayfa No:	Sayfa 7 / 17
Doküman No:	T.008
Yayın Tarihi:	28.11.2016
Revizyon No:	05
Revizyon Tarihi:	23.10.2020

kuruluşun 3 yıllık belgelendirme sürecinde izlenecek süreç, standart maddeleri esas alınarak proseler kapsamında ana hatları ile belirlenir.

ISO 9001 KYS, ISO 14001 ÇYS, ISO 27001 BGYS ve ISO 45001 İSGYS Sertifikasyon süreçlerinde, ISO 9001/14001/45001 Sertifikasyon Sorumlusu ve/veya BGYS Müdürü F009 Denetim Ekibi Atama Formu ile müşteri kuruluş için denetim ekibi görevlendirmesini gerçekleştirir. Aynı zamanda denetim ekibi lideri olarak ataması yapılan Başdenetçi tarafından F010 Denetim Planı Formu ile kuruluşun Aşama-1, Aşama-2, Gözetim, Yeniden Belgelendirme denetim planları hazırlanarak BGYS Müdürü ve/veya ISO 9001/14001/45001 Sertifikasyon Sorumlusu'na gönderilir.

Müşteri kuruluşun denetim ekibi ve denetim planına denetimden 3 gün öncesine dek itiraz hakkı bulunmaktadır. Bu süreç içerisinde müşteri kuruluş BGYS Müdürü ve/veya ISO 9001/14001/45001 Sertifikasyon Sorumlusu'ndan denetim ekibi üyelerinin CV'lerini talep edebilir ve böyle bir talep söz konusu olursa denetim ekibi CV'leri mail ile müşteri kuruluşu gönderilecektir.

BGYS Müdürü ve/veya ISO 9001/14001/45001 Sertifikasyon Sorumlusu; itiraz süresini göz önünde bulunduracak şekilde denetimlerden önce F010 Denetim Planı Formu'nu müşteri kuruluşu mail ile göndermektedir. Denetimden 3 gün öncesine dek itiraz edilmeyen planlar onaylanmış sayılarak denetim organizasyon sürecine geçilmektedir.

Denetim programı, kapsamı veya planı geliştirilirken veya revize edilirken aşağıdaki öğeler göz önünde bulundurulur:

- Müşterinin yönetim sisteminin kapsamı ve karmaşıklığı,
- Ürünler ve proseler (hizmet de dahil),
- Müşteri organizasyon boyutu,
- Denetlenecek sahalar,
- Müşteri organizasyonunun dili ve yazılı ve sözlü kullanılan diller,
- Sektör veya mevzuat planları gerekleri,
- Müşteri ve onun müşterisinin şartları ve beklentileri,
- Vardiya zamanları ve sayısı,
- Her bir denetim faaliyeti için gereken denetim süresi,
- Denetim ekibinin her bir üyesinin yetkinliği,
- Geçici sahaları ziyaret gerekliliği,
- Aşama 1 veya diğer önceki denetimlerin sonuçları,
- Önceki gözetim denetimlerinin sonuçları,
- Yönetim sistemi etkinliğinin ispat edilen seviyesi,
- Örneklere uygunluk,
- Müşteri dahil ilgili tarafların şikayetleri (kuruluşun bilgi güvenliği, çevre, iş sağlığı ve güvenliğini tehlikeye düşürecek durumlar)
- Belgelendirme kuruluşunun müşteri hakkında aldığı şikayetler,
- Müşterinin organizasyonunda, ürünlerinde, proselerinde veya yönetim sistemindeki değişiklikler,
- Belgelendirme şartlarındaki değişiklikler,
- Yasal şartlardaki değişiklikler,
- Akreditasyon şartlarındaki değişiklikler,
- Risk ve karmaşıklık,
- Organizasyonel performans verisi (örn: arıza seviyesi, ana performans gösterge verisi vb.),
- İlgili tarafların kaygıları,
- Önceki denetimlerde edinilen bilgiler.

Aşama 1 denetiminin ardından aşama 2 denetimine geçilir. Aşama-1 ve Aşama-2 arasında ISO 27001 belgelendirmelerinde BGYS Müdürü / Tescil Komitesi F012 Aşama-1 Denetimi Kontrol Formu ile denetim süresi, planı, raporlama, uygunsuzluklar ve düzeltici faaliyetlerin etkinliği, hariç tutulan ve gerekçeleri ile denetim ekibi üyeleri kontrol kriterlerinin etkinliğinin kontrolünü sağlayarak Aşama-2 denetimine geçişin uygunluğunu inceler. ISO 9001, ISO 14001 ve ISO 45001 Belgelendirmelerinde ise, ISO 9001/14001/45001 Sertifikasyon Sorumlusu veya TRB Denetçi havuzunda bulunan ilgili standartta yetkin bir

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
YÖNETİM TEMSİLCİSİ	GENEL MÜDÜR



# TRB BELGELENDİRME KURALLARI TALİMATI

Sayfa No:	Sayfa 8 / 17
Doküman No:	T.008
Yayın Tarihi:	28.11.2016
Revizyon No:	05
Revizyon Tarihi:	23.10.2020

üye tarafından F012A Aşama-1 Denetimi Kontrol Formu ile inceleme yapılır. İnceleme sonucu olumlu ise Aşama-2 Denetiminin gerçekleştirilmesi için onay verir. Denetimin kuruluş şartları ve başvuruda verilen bazı bilgilerin doğrulanması, ön gereksinim programları, risk analizleri, çevresel boyutlarının önceden tespit edildiği ve denetime ilişkin stratejinin geliştirilmesi için verilerin toplanması birinci aşamayı teşkil etmekte; ikinci aşama ise asıl yerinde denetim olarak gerçekleştirilmektedir. Aşama 2'nin planlanması denetim ekibinin aşama 1'deki çalışmaları ve bulguları esas alınarak yapılır.

Müşterinin birden fazla sahası olması durumunda izlenecek süreç T.005 Çoklu Saha Denetim Talimatı dokümanında anlatılmıştır.

### 7.3.1 Denetim Sürelerinin Belirlenmesi

Kuruluşlarda, denetim tiplerine göre kaç denetçi/gün denetim yapılacağı, P.07 ISO 27001 Belgelendirme Prosedürü, T.015 ISO 9001/14001 Denetim Süre Tespiti Talimatı ve T.016 ISO 45001 Denetim Süre Tespiti Talimatı doğrultusunda belirlenir. Gözetim ve yeniden belgelendirme denetimleri için denetim süresinin ilk belgelendirme denetimine göre oranı da P.07 ISO 27001 Belgelendirme Prosedürü, T.015 ISO 9001/14001 Denetim Süre Tespiti Talimatı ve T.016 ISO 45001 Denetim Süre Tespiti Talimatı'nda ayrıntılı olarak anlatılmıştır.

Kuruluşlarda, kaç denetçi/gün denetim yapılacağına belirlenmesinde aşağıdaki hususlar göz önüne alınır:

- Kuruluşla ilgili bilgiler,
- Çalışan sayısı (başvuruda kontrol edilen part-time, vardiyalı ve taşeron çalışan sayısı da dahil),
- Denetim tipi ve kapsamı,
- Organizasyon yapısının karmaşıklığı,
- Yerleşim özellikleri,
- Çok işletmeli kuruluşlardaki işletme sayıları,
- İlgili denetim standardının (ISO 9001, ISO 14001, ISO 27001, ISO 45001) diğer özel şartları.

### 7.3.2 Denetim Ekibinin Belirlenmesi

Denetim ekibi oluşturulurken aşağıdaki unsurlar dikkate alınır;

- Denetime konu olan standart,
- Denetlenecek kuruluşun ISO 27001 için BGYS Müdürü tarafından belirlenen kategori kodu, ISO 9001 KYS, ISO 14001 ÇYS ve ISO 45001 İSGYS için, ISO 9001/14001/45001 Sertifikasyon Sorumlusu tarafından belirlenen EA/NACE kodu
- Denetlenecek sektörle ilgili yasal düzenlemeler (mevzuat),
- Kuruluşun bağlı bulunduğu sektörün proses karmaşıklığı,

Ürün/hizmet ve proseslerin riskleri, insan sağlığı, can güvenliği ve bilgi güvenliği açısından muhtemel etkileri ve alınması gereken kişisel önlemlere dair bilgiler,

Denetlenecek kuruluşta, son 2 yıl içinde eğitim vermiş, iç tetkik yapmış veya kuruluşa danışmanlık hizmeti sunmuş olan baş denetçi, denetçi veya teknik uzmanlara oluşturulacak denetim heyetinde kesinlikle yer verilmez. Bunun takibinde denetçi veya teknik uzmanın beyanı esas alınır ancak bu beyanın aksi bir durum tespit edilirse, denetçi veya teknik uzmanın TRB ile olan sözleşmesi feshedilerek, denetim tekrarlanır ve bu denetimden doğacak masraflar için müşteriden herhangi bir ücret talebinde bulunulmaz.

Oluşturulacak denetim ekibinde en az bir denetçinin denetlenecek kapsam konusunda yetkilendirilmiş olmasına veya ekipte kapsam konusunda deneyimli bir teknik uzmanın bulunmasına özen gösterilir.

Denetim ekibi lideri, denetim ekibiyle istişare ederek her bir takım üyesine belli prosesleri, fonksiyonları, sahaları, bölgeleri veya faaliyetleri denetleme sorumluluklarını verebilir. Bu tarz görevlendirmelerde yetkinlik ihtiyacı ile denetçilere, aday denetçilere ve teknik uzmanlara verilen farklı roller ve sorumluluklarla denetim ekibinin etkin ve verimli kullanımı göz önüne alınmalıdır. Görevlendirmelerde değişiklikler, denetim hedeflerinin gerçekleştirildiğini garantiye almak için denetimin seyrine göre de gerçekleştirilebilir.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
YÖNETİM TEMSİLCİSİ	GENEL MÜDÜR





## TRB BELGELENDİRME KURALLARI TALİMATI

Sayfa No:	Sayfa 9 / 17
Doküman No:	T.008
Yayın Tarihi:	28.11.2016
Revizyon No:	05
Revizyon Tarihi:	23.10.2020

### 7.3.3 Denetim Kapsamındaki Uygulanabilir Olmayan Maddeler /Hariç Tutmalar

Müşteri kuruluş, ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi'nde uygulanabilir olmayan maddeler ile ISO 27001 Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi'nde yalnızca EK-A Uygulama Kontrol maddeleri üzerinden yapılabilecek hariç tutmalar ve gerekçelerini F004 Sertifikasyon Başvuru Formu içerisinde ilgili alanda beyan etmelidir. Bu alanın boş bırakılması, hariç tutulan madde numarasının yazılıp, gerekçenin açıklanmaması TRB tarafından başvurunun kabul edilmesine engel bir durumdur ve söz konusu olur ise; ISO 27001 başvuruları için BGYS Müdürü; ISO 9001 KYS başvurularında ise ISO 9001/14001/45001 Sertifikasyon Sorumlusu, F005 Başvuru Gözden Geçirme Formları ile yapacakları Başvuru Gözden Geçirme öncesinde belgelendirme talebinde bulunan kuruluş ile irtibata geçerek bu alanın ve tüm başvuru formunun tamamen dolu olmasını sağlayarak başvuruyu kabul ederler. Uygulanabilir Olmayan maddeler ve gerekçeleri kuruluşun F004 Sertifikasyon Başvuru Formu, F004A ISO 27001 Sertifikasyon Başvuru Formu EK-A ile yaptığı başvuru sonrası gözden geçirme sürecinde F005 Başvuru Gözden Geçirme Formu ile BGYS Müdürü tarafından, Aşama 1 denetiminde baş denetçi bu maddeleri kontrol eder, hariç tutmanın gerekçelerinin doğrulanmasını ve kayıt altına alınmasını Aşama 1 raporu ile sağlar.

### 7.3.4 Gözetim ve Yeniden Belgelendirme Planlaması

#### • Gözetim Denetimleri

TRB uygulamaları aşağıdaki gibidir.

- ISO 27001:2013 Bilgi güvenliği yönetim sistemi, ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi, ISO 14001:2015 Çevre Yönetim Sistemi ve ISO 45001:2018 İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemi standart gereksinimlerini karşılamak için müşteri kuruluş organizasyonunun etkililiğinin sürdürülebilirliğinin kontrol edilmesi,

- Müşteri kuruluş işletmesindeki değişikliklerinin yönetim sistemleri üzerindeki etkilerinin değerlendirilmesi,

- Müşteri kuruluşun devam eden uygulamalarının doğrulanması ve belgelendirme uygunluğunun doğrulanması.

TRB; gözetim denetim faaliyetlerinde aşağıdaki gereklilikleri sağlayarak kayıt altında muhafaza etmektedir.

- F008 ISO 27001 Denetim Programı, F008A ISO 9001/14001 Denetim Programı ve F008B ISO 45001 Denetim Programı'nın ISO 9001/14001/45001 Sertifikasyon Sorumlusu/ BGYS Müdürü tarafından kontrolü ile etkinliğinin sağlanması ve denetim ekibi tarafından Denetim Programı'na uygun olarak F010 Denetim Planı hazırlanması ve uygulanması,

- Kalite, Çevre, İş sağlığı ve Güvenliği ve Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi uygulamaları kapsamında şirketin bilgi güvenliği politikasının etkinliği,

- Bilgi Güvenliği Risk Değerlendirmesi,
- İş Sağlığı ve Güvenliği risklerinin değerlendirilmesi,
- İç Tetkik Proses Kayıtlarının incelenmesi,
- Yönetim Gözden Geçirme Kayıtlarının incelenmesi,
- Düzeltici Faaliyet ve Uyumsuzluk Kayıtlarının incelenmesi,
- Eğitim Kayıtlarının incelenmesi,
- Belgelendirme Kapsamındaki değişikliklerin kontrolü,
- Yasalar ile olan uyumun kontrolünün sağlanması,
- Dokümantasyon sistemindeki değişikliklerin ve uygunluğunun incelenmesi,

BGYS Gözetim denetimi planlaması; F030 Gözetim-Yeniden Belgelendirme Bildirim Formu ile Sertifikasyon Birimi tarafından ilk belgelendirme tescil tarihi döngüsünden 2 ay önce müşteri kuruluşu yazılı olarak (mail ya da faks yolu ile) bildirim yapılması ile başlar. Müşteri kuruluşun olumlu geri bildirim alınması ve F030 Gözetim-Yeniden Belgelendirme Bildirim Formu üzerinde belirtilen "Talep Edilen Denetim Tarihi" ne uygunluk sağlanarak ilk belgelendirme döngüsü başlangıcında BGYS Müdürü tarafından F005 Başvuru Gözden Geçirme Formu ile yapılan incelemeler

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
YÖNETİM TEMSİLCİSİ	GENEL MÜDÜR



## TRB BELGELENDİRME KURALLARI TALİMATI

Sayfa No:	Sayfa 10 / 17
Doküman No:	T.008
Yayın Tarihi:	28.11.2016
Revizyon No:	05
Revizyon Tarihi:	23.10.2020

doğrultusunda müşteri kuruluşun riskleri, bu risklerin organizasyon üzerindeki etkilerinin bilgi güvenliği yönü ile ilişkisinin değerlendirilmesi sonuçlarına uygun olarak BGYS Müdürü tarafından hazırlanan F008 ISO 27001 Denetim Programı'nın yukarıda belirlenen kriterlere uygun olarak değerlendirilmesi sonucu mevcut ise değişikliklerin ISO 27001 Denetim Programı'na işlenir ve bu doğrultuda BGYS Müdürü tarafından F09 ISO 27001 Denetim Ekibi Atama Formu ile belirlenen ve kayıt altına alınan denetim ekibi lideri tarafından ISO 27001 Denetim Programı'na uygun olarak Gözetim Denetimi Planı'nın F010 ISO 27001 Denetim Planı formu ile hazırlanır. Müşteri kuruluş; ilk belgelendirme sırasında ISO 27001:2013 sertifikasyonu haricinde akreditesiz olarak talep edilen başka yönetim sistemleri belgelendirme faaliyetleri de almışsa, ISO 27001 denetimleri TRB tarafından bütünlük olarak planlanabilir. Bütün denetimlerin raporları, her bir yönetim sisteminin objektif kanıtı da dahil olmak üzere TRB tarafından müşteri kuruluş dosyasında BGYS Müdürü tarafından kayıt altında tutulmakta ve her bir yönetim sisteminin ilgili yönlerini belirtecek şekilde denetim ekibi tarafından raporlanmaktadır.

KYS/ÇYS/İSGYS Gözetim denetim planlaması yapılırken; ilk belgelendirmeyi takip eden ilk gözetim denetimi, kuruluşun belgelendirme tescil tarihinin son gününün bir gün öncesine kadar tamamlanmak zorundadır. Bu yüzden F030 Gözetim-Yeniden Belgelendirme Bildirim Formu müşteriye 2 ay öncesinden gönderilir ve 12 aylık süre dolmadan önce denetimin organize edilip gerçekleştirilmesi sağlanır. Müşteri geçerli sebepler göstererek denetimi erteleme talebinde bulunabilir ancak ilk gözetim denetimi belgelendirme tarihinin yıl dönümünü geçmemelidir. Gözetim denetimleri saha denetimleridir ancak tüm sistemin denetlenmesini gerekli kılmaz. Gözetim denetimleri en azından şunlar içerir:

- İç tetkikleri ve YGG
- Bir önceki denetimde ortaya çıkmış uygunsuzluklara dair yapılan faaliyetlerin gözden geçirilmesi
- Şikayetlerin ele alınması
- Müşterinin hedefleri ve yönetim sisteminin etkinliği
- Sürekli iyileştirme odaklı planlanmış faaliyetler
- Operasyonel kontrolün sürdürüldüğü
- Değişikliklerin gözden geçirilmesi (Müşteri kuruluş işletmesindeki değişikliklerinin yönetim sistemi üzerindeki etkilerinin değerlendirilmesi)
- Düzeltilici Faaliyet ve Uygunsuzluk Kayıtlarının incelenmesi,
- Eğitim Kayıtlarının incelenmesi
- Logo ve sertifikanın kullanımı

Gözetim denetim planlama sürecinde TRB'ye müşteri kuruluş hakkında iletilen herhangi bir şikayet söz konusu ise; TRB gözetim denetimi sürecinde bu durum hakkında inceleme yapılacağını müşteri kuruluşu bildirmekle yükümlüdür ve bu durum denetim süresinde artırım sebebi olabilir.

Gözetim denetim raporu denetim ekibi tarafından F013 ISO 27001 Denetim Raporu ile kayıt altına alınmakta ve bir önceki belgelendirme veya gözetim denetiminde ortaya çıkan uygunsuzlukların incelenmesi ortadan kaldırıldığına dair objektif delil ve ISO 27001 Bilgi Güvenliği Yönetim Sisteminin zorunlu dokümanı olan ve EK-A Uygulama Kontrol Maddeleri'ni içeren Uygulanabilirlik Bildirgesi (Beyanı) yayın tarihi, revizyon tarihi ve numarası kayıt altına alınacak şekilde denetim ekibi tarafından incelenmiş ve incelemenin objektif delilleri F013 ISO 27001 Denetim Raporu ile kayıt altına alınmış olarak F013 ISO 27001 Denetim Raporu denetim ekibi tarafından Baş Denetçi Beyanı alanı açık bir şekilde doldurulmuş ve Baş Denetçi Onayı bölümü denetim ekibi başdenetçisi tarafından ıslak imza ile onaylanmış olarak BGYS Müdürü'ne teslim edilmiş olmalıdır.

KYS/ÇYS/İSGYS Gözetim denetimlerinde denetim süresini etkileyecek bir faktör olup olmadığı F030 Gözetim-Yeniden Belgelendirme Bildirim Formu ve entegre sistemler için F063 Entegrasyon Bilgi Formu yoluyla sorgulanır ve gerekirse denetim süresi tekrar hesaplanır.

Müşteri kuruluşun gözetim denetimi sürecinde herhangi bir değişiklik var ise bütün evrakları eksiksiz olarak teslim alan sertifikasyon birimi; bu değişikliğin TRB tarafından incelenen kayıtlarda herhangi bir

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
YÖNETİM TEMSİLCİSİ	GENEL MÜDÜR



## TRB BELGELENDİRME KURALLARI TALİMATI

Sayfa No:	Sayfa 11 / 17
Doküman No:	T.008
Yayın Tarihi:	28.11.2016
Revizyon No:	05
Revizyon Tarihi:	23.10.2020

değişiklik yok ise, asgari olarak, F009 Denetim Ekibi Atama Formu, F010 Denetim Planı, F013 ISO 27001 Denetim Raporu, F064 ISO 9001/14001/45001 Denetim Raporu ile birlikte uygunsuzluklar ve düzeltici faaliyetleri, F014 Toplantı Tutanak Formu'ndan oluşacak müşteri kuruluş dosyasını F015 Komite Öncesi Gözden Geçirme Formu / F015A ISO 9001/14001/45001 Komite Öncesi Gözden Geçirme Formu ile dosyayı inceledikten sonra belgelendirme sürecine geçilir. Firma bilgi ve kayıtlarında (adres, çalışan sayısı, entegrasyon durumu, sistem dokümantasyonu vb.) bir değişiklik var ise kuruluştan alınacak bir başvuru ile başvuru gözden geçirme işlemi yapılır ve sonuçları F005 Başvuru Gözden Geçirme Formu ve/veya F005A ISO 9001/14001 Başvuru Gözden Geçirme Formu ile kayıt altına alınır.

### • **Yeniden Belgelendirme**

TRB'den belge almaya hak kazanan firmaların belgelerinin geçerlilik süresi 3 yıldır. Belge süresi dolan firmalara tescil tarihine göre belirlenen bitiş tarihinden en az 2 ay önce sürenin dolmak üzere olduğu bildirim F030 Gözetim-Yeniden Belgelendirme Bildirim Formu ile yapılır. Yeniden belgelendirme için belgelendirme teklifinde bulunulur. Firmanın kabul etmesine müteakip, denetim süresine dikkat edilerek, ilk belgelendirme denetimi gibi planlama yapılır.

Ancak firmanın;

- Yönetim sisteminde ciddi değişiklikler,
- Müşteri kitlesinde değişiklikler,
- İlgili yasal mevzuat ve düzenleyicilerde değişiklikler,
- Önceki belgelendirme kuruluşunun TRB'den başka bir belgelendirme kuruluşu

olması durumunda firmanın kapsam risk durumuna göre önce Aşama-1 denetimi yapılabilir. Bu durumda T.001 Denetim Ücretleri Talimatı'nda yer alan başvuru ve doküman inceleme ücreti alınır.

Yeniden belgelendirme denetimi yapılan firmaların gözetim periyodu belirlenirken önceki gözetim periyodu göz önünde bulundurulur. Yeniden belgelendirme denetimleri, ilk belgelendirme denetiminden 3 yıl sonra yapılır ancak müşterinin talebi doğrultusunda bu süre daha erken bir tarihe de alınabilir.

Yeniden Belgelendirme Denetimi, müşteri kuruluşun mevcut sertifikasının geçerlilik süresi dolmadan önce tamamlanamamışsa veya tamamlanmış ama karar alınamamışsa veya major uygunsuzluğa ilişkin düzeltmeler ve düzeltici faaliyetlerin uygulamaları doğrulanamamışsa, ilgili belgenin geçerliliği maksimum 6 ay, belgenin pasife alınması koşuluyla uzatılabilir. Bu süreçte belge geçersizdir ancak yeniden belgelendirme denetimi tüm şartları karşılayacak şekilde tamamlandıysa, dosya Belgelendirme Tescil Komitesine sunulur ve onaylanması halinde belge tekrar aktif hale getirilerek müşterinin yeni sertifikası düzenlenir. Belge üzerinde, kuruluşun önceki tescil tarihi, yeniden tescil kararı alınan tarih ve pasifte kaldığı süre görülür. Ayrıca, yeni belgenin geçerlilik süresi, kuruluşun ilk tescil (belgelendirilme) tarihinin döngüsü olarak hesaplanır. Örneğin, yeniden belgelendirme zamanı gelmiş bir kuruluşun denetiminin, belge süresinin dolumundan 3 ay sonra gerçekleşmesi durumunda, belgenin geçerlilik süresi yeni alınan tescil/karar tarihinden itibaren başlar. Belgenin bitiş tarihi ise ilk tescil tarihi baz alınarak hesaplanır. Kuruluş, yeniden belgelendirme döngüsünde iptal talebinde bulunduysa belge iptal edilir ve sonraki 6 ay içinde yeniden belgelendirme talebinde bulunması halinde başvurusu ilk belgelendirme statüsünde ele alınır.

Yeniden belgelendirme denetimi, firmanın standardın bütün şartlarının karşılandığını değerlendirmek üzere planlanır ve gerçekleştirilir. Burada amaç bir bütün olarak yönetim sisteminin etkinliğinin ve uygunluğunu sürdürdüğünün teyit edilmesi ve belgelendirme kapsamı için ilginin ve uygulanabilirliğin devam ettirildiğinin teyit edilmesidir. Firma başvurusunda, T.001 Denetim Ücretleri Talimatı'nda yer alan başvuru ve doküman inceleme ücreti alınmaz.

TRB, belge yenileme tetkiklerinde,

- Müşterinin önceki belgelendirme periyodu boyunca yönetim sistemi performansının dikkate alınmasını ve
- Müşterinin önceki gözetim denetimi raporlarının gözden geçirilmesini kapsamaktadır.

Yeniden belgelendirme denetimi esnasında dikkat edilecek hususlar;

- Sistem içerisindeki tüm proseslerin etkileşim içerisinde olmasını,
- Sistemin bütününe etkinliği, geçmiş performansını ve operasyonlardaki değişiklikler ışığında ele alınması,

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
YÖNETİM TEMSİLCİSİ	GENEL MÜDÜR



## TRB BELGELENDİRME KURALLARI TALİMATI

Sayfa No:	Sayfa 12 / 17
Doküman No:	T.008
Yayın Tarihi:	28.11.2016
Revizyon No:	05
Revizyon Tarihi:	23.10.2020

- Yönetim sistemin etkinliğinin belgelendirme kapsamıyla sürdürülen ilgisi ve buna uygulanabilirliği incelenmeli,
- Toplam performansı arttırmak için yönetim sisteminin etkinliği ve iyileştirilmesini sürdürmeye yönelik gerekli taahhütler incelenmeli,
- Yönetim sisteminin işletilmesinin organizasyonun politika ve hedeflerine ulaşmasında katkı sağlayıp sağlamadığı gözden geçirilmesi,
- En son gözetim denetim raporunun gözden geçirilmesi ve bu denetimde çıkan uygunsuzlukların düzeltici faaliyetlerinin etkinlikleri incelenmeli,
- Genişletilmiş bir gözetim denetimi gibi incelenmelidir.

Firma belge yenileme denetimi esnasında çıkan uygunsuzlukları veya uygunluk delillerinin yetersiz kaldığı durumlarda, belge geçerlilik süresi dolmadan bu uygunsuzlukları kapatmalı ve bu durum baş denetçi tarafından kapanış toplantısında firmaya açıklanmalı, TRB'ye ilgili denetim kayıtları F013 ISO 27001 Denetim Raporu ve/veya F064 ISO 9001/14001/45001 Denetim Raporu ile sunulmalı ve yeniden belgelendirme kararı, eski belgenin geçerlilik süresi dolmadan önce alınmalıdır. Yeniden belgelendirme denetim raporları, ilk belgelendirme denetimleri gibi belgelendirme tescil komitesi tarafından ISO 27001 belgelendirme kararları için F016 Komite Tescil Karar Formu, ISO 9001, ISO 14001 ve ISO 45001 belgelendirme kararları için ise F016A ISO 9001/14001/45001 Komite Tescil Karar Formu ile incelenerek kayıt altına alınır.

Firma, belge süresinin bitmesine müteakip başvuruda bulunursa yeni müşteri statüsünde değerlendirilir. Ayrıca başvuru ve dokümanlar kuruluştan istenir.

TRB, Belgelendirme Komitesi tarafından yeniden belgelendirme kararı alırken,

- Yeniden belgelendirme denetimlerinin sonuçlarını,
- Belgelendirme periyodu boyunca sistemin gözden geçirilmesi sonuçlarını,
- Belgelendirme için ilgili belgelendirilecek kuruluş müşterilerinden şikayet alınıp alınmadığının sorgulanması ile ilgili kayıtların detaylı incelemesine önem verilir.

TRB, belge yenileme kararlarını müşterinin belge süresi dolmadan önce almasını garanti altına alacak bir sistem kurmuştur. Çoklu adreste ve veya çoklu sistemde çalışan firmaların denetim planlaması ilgili talimata göre yapılır.

### 7.3.5 Özel Denetimler

#### • Kapsam Genişletme

TRB'den belgelendirilmiş bir müşteri, belgelendirme kapsamında genişletme talebinde bulunursa sertifikasyon departmanını bilgilendirmesinin ardından müşteriye F004 Sertifikasyon Başvuru Formu ve ISO 27001 için ayrıca doldurulması gereken F004A ISO 27001 Sertifikasyon Başvuru Formu EK-A formlarını gönderir ve müşteriden talep edilen kapsamı eksiksiz olarak doldurarak kapsam genişletmenin kuruluş içerisinde etkilediği departman, proses ve süreçlerine etkileri ile bu alanlardaki bilgilerinin eksiksiz olarak doldurularak geri göndermesini ister. Formun doldurulup gönderilmesini takiben P.07 ISO 27001 Belgelendirme Prosedürü, P.09 ISO 9001/14001 Belgelendirme Süreci Prosedürü ve P.11 ISO 45001 Belgelendirme Süreci Prosedürü 'nde anlatıldığı şekilde denetim planlanır. Denetimin sonucuna göre belgelendirme komitesi kapsamı genişletmeyi uygun bulursa firmanın belgelendirilmiş kapsamı genişletilir. Ayrıca gözetim denetimi esnasında firmanın talebi olursa belgelendirme tescil komitesi kararıyla kapsam genişletmesi yapılabilir. Bu gibi durumlarda firmaya yeni belge düzenlenip gönderilir. Bu durumlar ayrıca müşteri ile yapılan sözleşmelerle resmi olarak garanti altına alınmıştır.

#### **İlgili Dokümanlar:**

- F004 Sertifikasyon Başvuru Formu
- F004A ISO 27001 Sertifikasyon Başvuru Formu EK-A
- P.07 ISO 27001 Belgelendirme Prosedürü
- P.09 ISO 9001/14001 Belgelendirme Süreci Prosedürü
- P.11 ISO 45001 Belgelendirme Süreci Prosedürü

- **Kısa Süreli Denetimler / İş Sağlığı ve güvenliğini tehdit eden durumlar için Kısa süreli veya Habersiz Denetim**

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
YÖNETİM TEMSİLCİSİ	GENEL MÜDÜR





## TRB BELGELENDİRME KURALLARI TALİMATI

Sayfa No:	Sayfa 13 / 17
Doküman No:	T.008
Yayın Tarihi:	28.11.2016
Revizyon No:	05
Revizyon Tarihi:	23.10.2020

TRB, aşağıdakiler için kısa süreli denetim yapabilir:

- Şikâyetlerin araştırılması,
- Yönetim sistemi standardının ve belgelendirme kurallarında değişiklik olması durumunda,
- Askıya alınan müşterilerin takibi,
- TÜRKAK tarafından TRB'nin faaliyetlerini doğrulama amaçlı
- İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemi çerçevesinde İSG ile ilgili ciddi bir kaza ya da ciddi bir yasa ihlali bulunmasının tespit edilmesi.
- Ürün/hizmet/kullanıcı güvenliğini tehdit eden İlgili Bakanlıklar ve kurum/kuruluşlar tarafından yapılan bildirimler
- Sunulan ürün/hizmetten kaynaklanan kullanıcı sağlık/güvenliğini etkileyebilecek standart ve yasal şartlardaki önemli değişiklikler

Yukarıda bahsi geçen durumlardan bir veya birkaçının oluşması durumunda kısa süreli denetim yapılabileceği hususu F007 Belgelendirme Sözleşmesi ve sözleşmenin bir parçası olan T.008 Belgelendirme Kuralları Talimatı'nda müşteri firmaya beyan edilmiştir. T.008 Belgelendirme Kuralları Talimatı TRB web sitesinde Dokümanlar bölümünde müşterilerin erişimine açılmıştır.

Denetimin kapsam ve kriterleri BGYS Müdürü ve/veya ISO 9001/14001/45001 Sertifikasyon Sorumlusu ve atanmış baş denetçi tarafından gözden geçirilerek belirlenir. Bu durum şartlara bağlı olarak tam, kısmi veya sadece bir proses / bölüm olabilir. Özel denetimde tamamen spesifik bir konu / proses denetlenecekse, BGYS Müdürü/ ISO 9001/14001/45001 Sertifikasyon Sorumlusu tarafından belirlenen denetim ekibinin o işle ilgili yeterli kalifikasyona sahip denetçi / teknik uzman tarafından oluşturulması sağlanır. Müşterinin denetim ekibine itirazı bu denetimlerde söz konusu olmadığından ekip üyeleri azami özenle seçilir. Denetimden sonra hazırlanan rapor karar için belgelendirme tescil komitesine sunularak karar alınır.

### İlgili Dokümanlar:

- P.07 ISO 27001 Belgelendirme Prosedürü
- T.008 Belgelendirme Kuralları Talimatı
- F007 Belgelendirme Sözleşmesi
- P.09 ISO 9001/14001 Belgelendirme Süreci Prosedürü
- P.11 ISO 45001 Belgelendirme Süreci Prosedürü

### 7.3.6 Belgenin Askıya Alınması, Geri Çekilmesi veya Kapsamının Daraltılması

TRB, aşağıdaki durumlarda belgelendirmeyi askıya alır:

- Müşterinin belgelendirilmiş yönetim sisteminin, sistemin etkili olma şartları da dahil belgelendirme şartlarını karşılamada devamlı ve ciddi şekilde başarısız olması,
- Gözetim veya yeniden belgelendirme denetimlerini gereken sıklıkta yapılmasına izin vermemesi,
- Müşterinin kendi talebi.
- Özel denetim gerekliliği olduğu durumlarda gönderilen yazılara cevap verilmemesi,
- Belgelendirme ücretinin ödenmemesi

Belgeyi askıya alma yetkisi ile belge iptali kararı belgelendirme tescil komitesine aittir. Uygunlukla ilgili olarak süreci takip eden uygun bir denetçi bütün ilgili gerekçeleri, doküman ve raporları değerlendirmeye alınması üzere ISO 27001 için BGYS Müdürü'ne, ISO 9001 ve/veya ISO 14001 ve/veya ISO 45001 için ise ISO 9001/14001/45001 Sertifikasyon Sorumlusu'na iletir. İncelemenin ardından BGYS Müdürü ve/veya ISO 9001/14001/45001 Sertifikasyon Sorumlusu'da belgelendirme tescil komitesine sunar. Bütün bunların ışığında komite askıya alma tavsiyesini reddedebileceği gibi 6 aydan fazla olmamak kaydıyla belgeyi askıya alabilir. Durum genel müdürün imzasıyla F035 Tescili Askıya Alma Formu ile müşteriye bildirilir ve eğer askıya alınma kararı alınmış ise askı halinin son bulması için karşılanması gereken gereklilikleri de bildirir. Genel müdür TRB marka ve logo kullanımı ve belge ibrazlarının da durması gerektiğini ve ayrıca TRB gerekliliklerinin yerine getirilmemesi halinde belgenin tamamen geri çekileceğini bildirir. Bu kayıtlar ilgili müşteri dosyasında saklanacaktır.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
YÖNETİM TEMSİLCİSİ	GENEL MÜDÜR



# TRB BELGELENDİRME KURALLARI TALİMATI

Sayfa No:	Sayfa 14 / 17
Doküman No:	T.008
Yayın Tarihi:	28.11.2016
Revizyon No:	05
Revizyon Tarihi:	23.10.2020

TRB aşağıdaki durumlarda belgelendirmeyi iptal eder:

- Müşteri tarafından askıya almayı takiben alınan önlemlerin yetersizliği,
- Müşterinin belgelendirmeye yönelik maddi zorunluluklara uymaması,
- Müşterinin belge üzerinde belirtilen adreste bulunmaması,
- Müşteriye ait tüzel kişiliğin değişmesi,
- Müşterinin belge ve sözleşme üzerinde tahribat yapmasının tespiti,
- Belgenin geçerlilik süresi içinde yapılan denetimlerde müşterinin yönetim sistemi uygunluğunun tamamen yitirilmesi,
- Kamu otoritesi tarafından cezai işleme tabi tutularak faaliyetlerinin durdurulması,
- Müşteri talebi ile.

TRB, belgelendirilmiş müşterisinin belgesinin geri çekilmesi üzerine derhal belgelendirme statüsüne atfın ve tüm yazılı, kırtasiye ve tanıtım malzemelerinde TRB ve TÜRKAK logolarının kullanımını durdurmasını, yasal zorlamaları içeren müşteri ile imzalanmış F007 Belgelendirme Sözleşmesi ile garanti altına almıştır. TRB, müşterisinden belgenin geri çekilmesi üzerine tescil belgesini 15 gün içerisinde geri göndermesini yazılı olarak F007 Belgelendirme Sözleşmesi ile bildirmektedir.

Gözetim denetimi esnasında müşteri, belgelendirilmiş olan kapsamının bir kısmı için sistem şartlarını karşılamada devamlı veya ciddi başarısızlık göstermesi durumunda ( majör uygunsuzluğun olması ve takip denetiminde kapatılamadığı takdirde) veya belgelendirme kapsamının bir kısmının faaliyetlerinin durdurduğunda veya firmanın kendi talebiyle belgelendirme tescil komitesi kararına göre kapsamı daraltılabilir. Tescil komitesi kararına uygun şekilde müşteriye yeniden tescil sertifikası basılır. Müşteri daraltılan kapsamıyla ilgili olarak belgelendirme statüsüne atfın ve tüm yazılı, kırtasiye ve tanıtım malzemelerinde TRB ve TÜRKAK logolarının kullanımını durdurmasını sağlamak zorundadır.

#### İlgili Dokümanlar:

- P07 ISO 27001 Belgelendirme Prosedürü
- T.009 Tescil Askı ve İptal Talimatı
- F035 Tescili Askıya Alma Formu
- F036 Tescil İptal Formu
- P.09 ISO 9001/14001 Belgelendirme Süreci Prosedürü
- P.11 ISO 45001 Belgelendirme Süreci Prosedürü

#### 7.3.7 İtirazlar

TRB, belgelendirme veya diğer ilgili herhangi bir konunun, tedarikçilerden veya diğer ilgililerden gelen itirazların ele alınmasıyla ilgili, değerlendirilmesi, çözümü için politika, prosedürler veya belgelendirme ile ilgili kurallar oluşturulmuş bunları P.04 Şikayet ve İtiraz Prosedürü'nde detaylı olarak açıklamıştır. TRB, bu dokümanın kamuya açık olarak ulaşılabilirliğini [www.trb.com.tr](http://www.trb.com.tr) resmi web adresinden yayınlamak suretiyle garanti altına almıştır.

TRB, itirazı ele almanın tüm seviyelerdeki bütün kararlarda sorumluluğu üstlenmiştir. Bu itirazları değerlendirmek için oluşturulmuş şikayet değerlendirme komitesinin çalışma ve oluşma şartları da P.04 Şikayet ve İtiraz Prosedürü'nde açıklanmıştır.

İtirazların ele alınma prosesleri aşağıdakileri maddeleri içerir.

- Ne tür faaliyetlerin gerçekleştirileceğine karar verilmesini,
- İtiraza mukabil yapılan faaliyetler dahil olmak üzere itirazın takip edilmesi ve kayıt altına alınmasını,
- İtirazı alma yöntemi, geçerli kılma (doğrulanması), soruşturulması için prosesin ana hatlarının çizilmesinin içermesini,
- Yapılacak uygun düzeltmenin ve düzeltici faaliyetin sağlanmasını

Komitede alınacak karar TRB için bağlayıcı karardır. Komiteden çıkacak karara göre *ilgili* yönetim temsilcileri tarafından düzeltici faaliyet başlatılır. Düzeltici faaliyeti gerçekleştirilen ve sonuçlanan itirazlar müşteri istek ve şikayetleri değerlendirme formuna işlenir. Karar itiraz sahibine yazılı olarak bildirilir.

#### İlgili Dokümanlar:

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
YÖNETİM TEMSİLCİSİ	GENEL MÜDÜR



## TRB BELGELENDİRME KURALLARI TALİMATI

Sayfa No:	Sayfa 15 / 17
Doküman No:	T.008
Yayın Tarihi:	28.11.2016
Revizyon No:	05
Revizyon Tarihi:	23.10.2020

- P.04 Şikayet ve İtiraz Prosedürü
- F032 Müşteri İstek Şikayet Kayıt Formu

### 7.3.8 Şikayetler

Müşteriler ve kamuoyundan gelen şikayetler kayıt altına alındıktan sonra sınıflandırılması gerçekleştirilir. Bu sınıflandırmada esas alınan, şikayetin TRB faaliyetleriyle ilgili olup olmadığıdır. Şikayet TRB faaliyetleriyle ilgiliyse ilgili veya sorumlu TRB personelinin uygun düzeltici veya önleyici faaliyeti gerçekleştirmesi için çalışmalar başlatılır ve sonuçtan ilgili bütün taraflar haberdar edilir. Şikayetin sorgulanmasında özellikle müşterisinin belgelendirilmiş yönetim sisteminin etkinliğini dikkate alınır. TRB'ye ulaşan şikayetlerin sınıflandırılmasından sonra TRB faaliyetleriyle ilgili belgelendirilmiş müşteri hakkındaki şikayetler belgelendirilmiş müşteriye yönlendirilir. Şikayetlerin ele alınması, değerlendirilmesi ve hakkında karar verilmesi ile ilgili hazırlanmış olan P.04 Şikayet Ve İtiraz Prosedürü TRB web sitesinde halka açıktır. Şikayetin içeriği, şikayete konu olan TRB müşterisi ve şikayet sahibi gibi gizlilik gerektiren konular bu prosedürde ve P.04 Şikayet Ve İtiraz Prosedürü'nde tanımlanmıştır. Şikayet ve İtiraz Prosedürü aşağıdaki hususları ele alacak şekilde dokümanite edilmiştir:

- a) Şikayetin alınması, tasnifi, araştırılması ve buna istinaden hangi faaliyetlerin yapılacağına nasıl karar verildiği
- b) Şikayetlerin takibi ve kaydı
- c) Yapılacak faaliyetlerin sağlanması

TRB bir şikayet aldığı anda şikayetin geçerliliğini nasıl sağladığını ve bu şikayete ilgili toplaması gereken bilgiler ve bu bilgilerin doğrulanması konusundaki sorumluluğu P.04 Şikayet Ve İtiraz Prosedürü'nde tarif etmiştir. Mümkün olduğu durumlarda şikayetin TRB'ye ulaştığını, şikayete yönelik yapılan faaliyetlerde hangi aşamada bulunduğu ve sonucu şikayet sahibine iletilir. Şikayetlerin incelenip sonuçlandırılmasından yönetim temsilcisi, şikayet yönetim temsilcisinin bilgi, tecrübe alanları dışındaysa şikayet ve itiraz değerlendirme komitesi sorumludur. Şikayet ile ilgili sorumlu/lar şikayetin çözümü aşamasında görevlendirilmez. Şikayet sahibinin, TRB'nin konu ile ilgili yaptığı faaliyetler konusunda tatmin olmadığı durumlarda, temyiz hakkını kullanmak isterse de konunun çözümü şikayet ve itiraz değerlendirme komitesinin sorumluluğundadır. Şikayet ve itiraz değerlendirme komitesinin toplanabilmesi için şikayet sahibinin karara itiraz gerekçesini yazılı olarak F032 Müşteri İstek Şikayet Kayıt Formu ile (mümkün olduğunda delilleriyle birlikte) TRB'ye sunması gereklidir. Komite bu durumda bildirimden en geç 2 hafta içerisinde toplanacaktır.

TRB, şikayet sahibini; şikayetin ele alınışı ve sonuçları ile ilgili mümkün olduğu durumlarda resmen bilgilendirir. Şikayet tarihinden en geç bir ay içinde yapılan işlemlerin sonucu firmaya yazılı olarak bildirilir. TRB şikayet konusu ve bunun çözümü hakkında ancak bu şikayet TRB'nin belgelendirdiği bir firmanın belgesinin askıya alınması veya iptalini gerektiriyorsa kamuoyuna bilgi verir. Bunun harici durumlarda kamu oyuna bilgi verilip verilmeyeceğini müşteri ve şikayet sahibi ile birlikte belirler.

TRB'ye ulaşan tüm şikayet, itiraz ve başvurular son derece gizli olup, hiçbir durumda üçüncü taraflara bilgi verilmez. Gerek görülmesi durumunda yalnızca TÜRKAK tarafından görülmesine izin verilir. Yasal makamlara bilgi verilmesi söz konusu olduğunda ilgili müşteri mutlaka haberdar edilir.

### 7.3.9 Belgenin Düzenlenmesi ve Teslimi

TRB, yönetim sistemlerini belgelendirdiği firmaların genel müdür tarafından imzalanmış bir tescil sertifikası vermektedir. Bu tescil sertifikası üzerinde belgelendirilmiş yönetim sistemi standart bilgileri, firmanın adı, adresi; varsa belgelendirmeye konu şubeleri, tescil tarihi, belge kapsamının genişletilmesi / daraltılması / gözetim ve yenilemesi ile ilgili olarak düzenleme tarihi, geçerlilik tarihi, baskı no, firmaya özgü tescil numarası, belgelendirme kapsamı, Uygulanabilirlik Bildirgesi Revizyon Bilgileri ve Tarihi (ISO 27001 için), TRB ve TÜRKAK logoları, TÜRKAK BDS No ve kuruluşa özel TÜRKAK BDS QR kodu yer alır. Belge üzerinde yer alan bilgiler:

- Tescil tarihi: Müşteri kuruluş ilk belgelendirme süreci sonunda müşteri kuruluş dosyası hakkında TRB Belgelendirme Tescil Komitesi'nin karar aldığı tarihtir.
- Düzenleme Tarihi: Müşteri kuruluşun gözetim, kapsam genişletme / daraltma, adres değişikliği, ünvan değişikliği, yeniden belgelendirme işlemlerinin karara bağlandığı tarihtir.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
YÖNETİM TEMSİLCİSİ	GENEL MÜDÜR



## TRB BELGELENDİRME KURALLARI TALİMATI

Sayfa No:	Sayfa 16 / 17
Doküman No:	T.008
Yayın Tarihi:	28.11.2016
Revizyon No:	05
Revizyon Tarihi:	23.10.2020

- Geçerlilik Tarihi: TRB; sertifikaları 3 yıl geçerli olarak düzenlemekle birlikte her yıl gözetim denetiminin yapılması gerekliliğini müşteri kuruluşu bildirmek için bitiş tarihini Tescil Tarihi'nden 1 yıl 1 gün önce olacak şekilde belirlemektedir. Örneğin; Tescil Tarihi 14.03.2017 olan bir müşteri kuruluşun bitiş tarihi 13.03.2018 olarak belirlenerek belge üzerine yazılacaktır.

- Baskı No: TRB uygulamalarınca Tescil Komitesi ile verilen ilk belge Baskı No 00 olarak belirlenmektedir. İlk belge düzenlendikten sonra yapılan her bir işlem için baskı no 1 artırılmaktadır.

- Tescil No: TRB uygulamalarına göre tescil numarası TR-IS-0001 ilk tescil olarak belirlenmekle birlikte her bir müşteri için 1 artırılarak müşteri kuruluşu özel olarak belirlenmektedir. ISO 27001 BGYS tescil numarası verilirken TR-IS-XXX, ISO 9001 KYS için TR-QC-XXX, ISO 14001 ÇYS için TR-EC-XXX, ISO 45001 İSGYS için ise TR-SC-XXX olarak harf kodlaması yapılır.

- Belgelendirme Kapsamı: Müşteri kuruluşun başvuru formunda beyan ettiği, denetim sürecinde kontrol edilen Belgelendirme Kapsamı'dır.

- Uygulanabilirlik Bildirgesi Revizyon Bilgileri ve Tarihi: Müşteri kuruluşun ISO 27001 Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi EK-A Uygulama Kontrol Maddeleri üzerinden düzenlenen dokümanın son revizyon tarihi ve numarası belge üzerine yazılmaktadır. (ISO 27001 belgelerinde bulunur.)

- TÜRKAK BDS No: Türkak Belge Doğrulama Sistemi üzerinde belgelendirme kuruluşumuz tarafından girişi yapılan tüm müşteriler için müşteriye özel belirlenen belge numarasıdır. Bu numara ile Türkak Belge Doğrulama Sistemi üzerinde belge kontrolü sağlanmaktadır.

- TÜRKAK BDS QR kodu: Türkak Belge Doğrulama Sistemi üzerinde belgelendirme kuruluşumuz tarafından girişi yapılan tüm müşteriler için müşteriye özel belirlenen belge numarasına ait QR koddur.

TRB; Tescil ve düzenlemeleri tamamlandıktan sonra belgeyi özel TRB zarfı ile kapalı olarak anlaşmalı kargo şirketleri ile müşteri kuruluşu göndermektedir. Müşteri kuruluşun TRB Merkez Lokasyonu'nda bulunması ve belgeyi elden teslim alma talebi olması durumunda ise; F062 Belge Teslim Formu ile elden teslim edilmektedir. F062 Belge Teslim Formu içerisinde müşteri kuruluş ünvanı teslim alan kişi ünvan ve ad soyad, teslim alınan tarih, TRB tarafından teslim eden ünvan ve ad soyad bilgileri yer almaktadır. Ek olarak form üzerinde müşteri kuruluşun belge kontrolünü sağladığına, basılan belgeyi onayladığına dair onay bölümü yer almaktadır. Form hem müşteri kuruluş hem TRB tarafından imzalandıktan sonra elden teslim işlemi tamamlanmakta, kayıtlar Sertifikasyon birimleri tarafından muhafaza edilmektedir.

### 7.3.10 Bilgilerin 3. Tarafra Açıklanması

TRB, müşterinin yazılı izni ve onayı olmaksızın, müşteri ile ilgili tüm bilgi veya özel ürünleri üçüncü bir tarafa kesinlikle bildiremez. Müşteri haricindeki kaynaklardan sağlanan müşteri hakkındaki bilgi (şikayetçilerden, düzenleyicilerden) TRB politikalarına uygun şekilde gizli olarak ele alınır.

TRB, üçüncü tarafa gizlilik arz eden bilgiyi sağlaması kanunlarca istendiği durumda, yasa ile sınırlanmamışsa, müşteriye sağlanan bilgi hakkında önceden bildirimde bulunur. Gizli bilginin diğer kuruluşların (akreditasyon kuruluşu gibi) erişimine sunulması gerektiğinde, TRB bu faaliyetten müşteriye haberdar eder.

### 7.3.11 Belgeli Kuruluşlar Listesi

TRB, tescil sertifikasına sahip tüm müşterilerinin bir listesini oluşturur. Belgeli kuruluşlar TRB internet sitesindeki ilgili kısımdan ve Türkak web sitesi TBDS Belge Doğrulama Sistemi üzerinden gerekli bilgiler girilerek sorgulanabilir.

### İLGİLİ DOKÜMANLAR

- P.04 Şikayet Ve İtiraz Prosedürü
- P.07 ISO 27001 Belgelendirme Prosedürü
- T.001 Denetim Ücretleri Talimatı
- T.002 Belge ve Logo Kullanım Talimatı
- T.005 Çoklu Saha Denetim Talimatı
- T.009 Tescil Askı ve İptal Talimatı

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
YÖNETİM TEMSİLCİSİ	GENEL MÜDÜR





## TRB BELGELENDİRME KURALLARI TALİMATI

Sayfa No:	Sayfa 17 / 17
Doküman No:	T.008
Yayın Tarihi:	28.11.2016
Revizyon No:	05
Revizyon Tarihi:	23.10.2020

- F004 Sertifikasyon Başvuru Formu
- F004A ISO 27001 Sertifikasyon Başvuru Formu EK-A
- F005 Başvuru Gözden Geçirme Formu
- F007 Belgelendirme Sözleşmesi
- F010 Denetim Planı
- F011 ISO 27001 Aşama-1 Denetim Raporu
- F012 Aşama-1 Denetimi Kontrol Formu
- F013 ISO 27001 Denetim Raporu
- F030 Gözetim-Yeniden Belgelendirme Bildirim Formu
- F030A Gözetim Takip Formu
- F012A ISO 9001-14001-45001 Aşama 1 Denetimi Kontrol Form
- F005A ISO 9001/14001/45001 Başvuru Gözden Geçirme Formu
- F064 ISO 9001/14001/45001 Denetim Raporu
- P09 ISO 9001/14001 Belgelendirme Süreci Prosedürü
- P10 Kaynak Prosedürü
- T.015 ISO 9001/14001 Denetim Süre Tespiti Talimatı
- P11 ISO 45001 Belgelendirme Süreci Prosedürü
- T.016 ISO 45001 Denetim Süre Tespiti Talimatı

<b>HAZIRLAYAN</b>	<b>ONAYLAYAN</b>
YÖNETİM TEMSİLCİSİ	GENEL MÜDÜR

TRB Belgelendirme Kuralları Talimatı ISO/IEC 17021:2015, 27006:2015 ve TÜRKAK rehberleri kapsamında, TRB Belgelendirme Teknik Kontrol ve Gözetim Hizmetleri Ltd. Şti. tarafından ISO 27001 Bilgi Güvenliği Yönetim sistemi sertifikasyon süreçlerinin yürütülmesi amacıyla hazırlanmıştır. TRB'den izin alınmadan kopyalanamaz veya herhangi bir şekilde çoğaltılamaz. Tüm yasal hakkı, TRB Belgelendirme Teknik Kontrol ve Gözetim Hizmetleri Ltd. Şti'ne aittir. Bu doküman web sitesinde yayımlanması nedeni ile belgelendirme hizmeti verilen kuruluşlarda bulunması kontrollü kopya sayılmaktadır.