

1. GENEL

OBJEKTİF ULUSLARARASI BELGELENDİRME TEKNİK KONTROL VE GÖZETİM HİZMETLERİ SANAYİ VE TİCARET LTD. ŞTİ. Türkiye Cumhuriyeti yasalarına göre kurulmuş, T.C. Mevzuatına göre faaliyet gösteren ve bu konuda tam uygunluğu bulunan, bağımsız, üçüncü taraf denetim kuruluşudur.

OBJEKTİF, 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.

OBJEKTİF'in tüm faaliyetleri OBJEKTİF yönetimi kontrolünde idare edilir.

Belgelendirmenin yapılması, sürdürülmesi, genişletilmesi, daraltılması, askıya alınması, geri çekilmesi ve pasife alınması ile ilgili kararlar teknik yeterliliğe sahip Sertifikasyon Komitesi ve Sertifikasyon Müdürü tarafından karara bağlanır. Komite tarafından alınan her türlü karar oybirliğiyle alınır. OBJEKTİF bu süreçleri kesinlikle dışarıdan bir kuruluşa devretmez.

Müşteri belge tescilinin, bu kuralların devamlılığının sağlanmasında başarısız olursa, OBJEKTİF, belirlenmiş şartlara göre gerekli gördüğü durumlarda; sertifikanın geri çekilmesine, kapsamının daraltılmasına, sertifika verilmemesine veya yeniden belgelendirme yapılmamasına karar verebilir. Bu kararlar ve kararların alınma sebepleri Sertifikasyon Komitesi tarafından yazılı olarak bildirilir.

OBJEKTİF, Sertifikasyon Müdürü kontrolü ve Belgelendirme Tescil Komitesi kararı ile;

- müşteri kuruluşun 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.

OBJEKTİF tarafından belgelendirilen, belge kapsamı değişen ve belge sözleşmesi iptal edilen veya askıya alınan kuruluşların www.objective.com.tr de duyurulmasına yönelik çalışmalar Belgelendirme Koordinatörü ve Yönetim Temsilcisi tarafından yapılır.

Ayrıca www.objective.com.tr sayfasında OBJEKTİF' in sistem belgelendirme faaliyetlerinin yürütülmesi ve başvuruların nasıl yapılacağı ile ilgili esaslar ve talep sahibi kuruluşların bilgilendirilmesine yönelik açıklamalar yer almaktadır.

Belgelendirilen kuruluşlar ile ilgili bilgiler bilgisayar ortamında www.objective.com.tr aracılığıyla yayınlanır.

www.objective.com.tr sayfasında yer alan bu bilgilerin güncelliği Belgelendirme Koordinatörü ve Yönetim Temsilcisi tarafından haftalık güncelleştirme çalışmaları ile sağlanır.

Belge sözleşmesi iptal edilen kuruluşlara ait bilgiler iptal kararının kuruluşa bildirilmesinin üzerinden 15 gün sonra kuruluştan herhangi bir itiraz gelmemişse www.objective.com.tr sayfasındaki belgelendirilmiş kuruluşlar listesinden çıkartılır. Belgesi iptal edilen kuruluşlar, iptal edilen kuruluşlar listesine kaydedilir.

Belgesi askıya alınan kuruluşlar askı kararının kuruluşa bildirilmesi üzerinden 15 gün sonra belgelendirilmiş kuruluşlar listesinden çıkarılır ve belgesi askıya alınmış kuruluşlar listesine kaydedilir.

OBJEKTİF, belgelendirme kurallarında yapmayı amaçladığı herhangi bir değişikliği önceden www.objective.com.tr sitesinde, duyurular kısmında ilan eder.

Değiştirilmiş kurallar hakkında karar alınmasını ve bunların yayınlanmasını takiben OBJEKTİF, 3 ay içinde her belgelendirilmiş firmanın kendi prosedürlerinde gerekli düzenlemeleri yapmalarını sağlar.

OBJEKTİF, müşterinin yönetim sistemlerinin, belgelendirme için seçilen standard/standartlar veya zorunlu hüküm içeren doküman/dokümanların şartlarını karşıladığını açık bir şekilde göstermek için yapılan tetkik faaliyet/faaliyetlerini tanımlamak için OPR.07 Denetim Planlama ve Uygulama Prosedürü geliştirmiştir bu doküman www.objective.com.tr aracılığıyla yayınlanır.

OBJEKTİF, yönetim sistemi belgesi başvurularının alınması, değerlendirilmesi, düzenlenmesi ve uygun bulunan kuruluşlara belge verilmesine ilişkin usul ve esasların belirlenmesini sağlamak için OPR.04 Sertifikasyon Prosedürü geliştirmiştir, bu doküman www.objective.com.tr aracılığıyla yayınlanır.

2. YÜKÜMLÜLÜKLER**2.1. 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 OFR.29 Sertifikasyon Sözleşmesi şartlarına uymalıdır. Bu dokümanın OFR.29 Sertifikasyon Sözleşmesi'nin ayrılmaz bir parçası olduğu ve bu dokümandaki şartlara uyulma zorunluluğunun da sözleşmede belirtildiği unutulmamalıdır.
- Müşteri, denetime tabi standartlarının gerektirdiği dokümanlara uygun yazılı bir yönetim sistemine sahip olmalıdır ve ilk belgelendirme denetiminden önce incelenebilmesi için OBJEKTİF' ye göndermelidir.
- Müşteri, belgelendirme denetiminin tamamlanabilmesi için OBJEKTİF'e bütün gerekli bilgi, erişim ve düzenlemeleri sağlamalıdır. Müşterinin ayrıca; tabii olunan standardın gerekliliklerini yerine getirmek üzere bir yetkili kişi ataması, denetim esnasında OBJEKTİF 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 şikâyet kayıtlarını ve düzeltici faaliyet kayıtlarını OBJEKTİF denetim ekibine sunmalıdır.
- Müşteri, yönetim sistemini etkileyebilecek değişikliklerde (ünvan, adres, yeni şube açılması, iflas, üretimin veya hizmetin durması vs.) OBJEKTİF'i bilgilendirmek ile yükümlüdür. Bu bilgilendirme değişikliğin resmi mecralarda yayınlanmasına takiben maksimum 20 iş günü içerisinde müşteri kuruluşun kendi antetli kağıdına yazılmış ve kaşe ıslak imza ile onaylanmış olarak fax, mail, posta yolu ile yazılı olarak bildirilmelidir. İş bu süre içerisinde OBJEKTİF tarafından hak kazanılmış olan sertifikanın yönetim sistemini etkileyebilecek değişikliklerde (ünvan, adres, yeni şube açılması, iflas, üretimin veya hizmetin durması vs.) geçersizdir. OBJEKTİF tarafından müşterinin ihtiyaç duyduğu talebin işleme alınması için resmi bildirimin yapılması gerekmektedir.
- Müşteri, denetimi sonrası OBJEKTİF tarafından tespit edilen küçük (minör) uygunsuzlukları varsa, kapatmayı taahhüt ettiği süre içerisinde objektif delilleriyle birlikte göndermesi gerekmektedir.
- Müşterinin, denetimi sonrası OBJEKTİF tarafından tespit edilen ve takip denetimi gerektiren büyük (majör) uygunsuzlukları varsa, OBJEKTİF ile belirlenen tarihte tekrar takip denetimine girmesi gerekmektedir.
- Belgelendirmenin, OBJEKTİF ve müşteri arasında teyit edilen ve sadece belge üzerinde belirtilen kapsam dâhilindeki alanlara uygulanması gereklidir.
- OBJEKTİF tarafından belgelendirme kurallarında yapılan değişiklikler neticesinde alınan kararlara müşteriler, verilen termin süreci içerisinde gerekli değişiklikleri yapmakla sorumludur. Bu doküman OBJEKTİF web sitesinde güncel şekilde kamuya açık olarak bulundurulmaktadır.
- Müşteri, kendisine gelmiş ve OBJEKTİF tarafından denetlenen her türlü şikâyetin kayıtlarını muhafaza etmekle yükümlüdür. Alınan her şikâyet incelenmeli ve gereken yerde düzeltici faaliyet uygulanmalı ve istendiği takdirde OBJEKTİF'e sunabilmelidir.
- Müşterilerin, tescil tarihinden itibaren 12 ayda bir kez olmak üzere, sertifika talebinde bulunduğu ilgili yönetim sistemi kapsamında denetlemesi gerekir. OBJEKTİF, bu bilgilendirme kapsamında bir sonraki yıl tescil tarihinden 2 ay önce telefon, mail vb. yöntemlerle hatırlatma yapmaktadır.
- Müşterilerin, 12 ayda en az bir kez üst yönetimi tarafından yönetim sisteminin gözden geçirilmesinin yapılması gerekmektedir.
- Müşteri, birden fazla yerde bulunan işletmeleri içeren belgelendirmelerin geçerliliğini etkileyecek herhangi bir değişiklikten OBJEKTİF'i haberdar etmelidir. Bir tescil belgesinin yayınlanması, hiçbir şekilde müşterinin ürün veya hizmetlerinin herhangi bir resmi kuruluş tarafından onaylandığı anlamına gelmez. Bu bilgilendirme değişikliğin resmi mecralarda yayınlanmasına takiben 20 iş günü içerisinde müşteri kuruluşun kendi antetli kağıdına yazılmış ve kaşe ıslak imza ile onaylanmış olarak fax, mail, posta yolu ile yazılı olarak bildirilmelidir. İş bu süre içerisinde OBJEKTİF tarafından hak kazanılmış olan sertifikanın yönetim sistemini etkileyebilecek değişikliklerde (ünvan, adres, yeni şube açılması, iflas, üretimin veya hizmetin durması vs.) geçersizdir. OBJEKTİF tarafından müşterinin ihtiyaç duyduğu talebin işleme alınması için resmi bildirimin yapılması gerekmektedir.
- Müşteri belgelendirmesini, OBJEKTİF'in itibarını zedeleyecek şekilde kullanamaz, OBJEKTİF'nin yanlış anlaşılmasına sebebiyet verebilecek veya OBJEKTİF'i yetkisiz olarak gösterebilecek herhangi bir beyanda bulunamaz.
- Müşteri, OBJEKTİF tarafından kendisine sağlanan bilgileri aldığını, incelediğini ve gerekli noktalarda uygulamaya koyduğunu temin eden prosedürlere sahiptir.
- Sözleşmede belirtilen hususlarda bir değişiklik olduğunda kuruluş bu değişiklikleri en kısa sürede OBJEKTİF'e bildirmekle yükümlüdür. Bu bilgilendirme değişikliğin resmi mecralarda yayınlanması takiben 20 iş günü içerisinde müşteri kuruluşun kendi antetli kağıdına yazılmış ve kaşe ıslak imza ile onaylanmış olarak fax, mail, posta yolu ile yazılı olarak bildirilmelidir. İş bu süre içerisinde OBJEKTİF tarafından hak kazanılmış olan sertifikanın yönetim sistemini etkileyebilecek değişikliklerde (ünvan,

adres, yeni şube açılması, iflas, üretimin veya hizmetin durması vs.) geçersizdir. OBJEKTİF tarafından müşterinin ihtiyaç duyduğu talebin işleme alınması için resmi bildirimin yapılması gerekmektedir.

- 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 gecikmeksizin OBJEKTİF'e bildirmekle yükümlüdür.
- Enerji Yönetim Sistemi kapsamında kuruluş ilk belgelendirme ve yeniden belgelendirme denetimlerinde, enerji performans iyileştirmesini ispatlamakla yükümlüdür. Gözetim denetimlerinde enerji verimliliğiyle bağlantılı kuruluşun resmi onayı ile birlikte eylem planının/sürekli iyileştirme taahhüdünün görülmesi yeterli kabul edilir.
- Müşteri; hiçbir belgelendirme dokümanını, raporunu veya logoları ya da bunların bir kısmını yanıltıcı tarzda kullanmamalıdır. OBJEKTİF; belge ve logo kullanım şartlarını açık bir şekilde web sitesinde erişime açık hale getirerek OIN.01 Logo Kullanım Talimatı ile dokümante etmiştir. Müşteri logoların 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 OBJEKTİF hizmet faturalarını belirtilen zaman içinde ödemeleri gerekmektedir.

2.2. OBJEKTİF Yükümlülükleri

- Belgelendirmenin yapılması, sürdürülmesi, genişletilmesi, daraltılması, askıya alınması veya geri çekilmesi ile ilgili kararları almak ve işlemlerini yürütmek OBJEKTİF'in temel yükümlülüğüdür.
- OBJEKTİF, müşteri tarafından istenen belgelendirme kapsamı özel bir programla ilgili ise gerekli bütün açıklamaları başvuran tarafa sağlamakla yükümlüdür.
- OBJEKTİF, başvuran tarafından talep edildiğinde kullanılan yabancı dil gibi özel şartlara göre denetim hizmeti verilebilme kapasitesini sağlamakla yükümlüdür.
- OBJEKTİF, müşteri ile ilgili tüm bilgi ve belgeleri prosedürleri gereği gizli tutmakla, gizlilik hükümlerini içeren sözleşmeyi ve OFR.48 Gizlilik ve Tarafsızlık Taahhünamesini tüm personele, denetçilere, uzmanlara ve komitelere imzalatmakla yükümlüdür.
- Müşteriye yönelik objektif deliller içeren şikâyetler söz konusu olduğunda şikâyetin durumuna göre OBJEKTİF müşteriye haberli veya habersiz bir şekilde özel denetim statüsünde denetleyebilir. Böyle bir durumda müşteri de özel denetim için gereken şartları sağlamak ve denetimin gereklerini yerine getirmekle yükümlüdür.
- OBJEKTİF denetçilerine bazen proseslerinin uygulamalarını izlemek amacıyla diğer OBJEKTİF 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 OFR.05 Denetim Planı ve Müşteri Tarafsızlık Beyanı ile beyan edilecektir.
- Belgelendirme kapsamının genişletilmesi OBJEKTİF'in değerlendirme sonucuna göre, ilgili standartla uyumu değerlendirmek için ek doküman gözden geçirmesi ve ek denetim süresi ile gerçekleştirilir.
- Müşteri denetimi esnasında OBJEKTİF tarafından takip denetimi gerektiren majör (büyük) uygunsuzlukların tespiti halinde, müşteri ile beraber belirlenen ileri bir tarihte, OBJEKTİF tarafından OIN.10 Sertifikasyon Fiyatlandırma Talimatı'nda belirtilen maliyetle takip denetimlerini gerçekleştirmekle yükümlüdür.
- OBJEKTİF, takip denetimleri esnasında belirlenen uygunsuzluklar sonucu gerçekleştirilen düzeltici faaliyeti gözden geçirmek için; sistemin sadece gerekli bölümlerini yeniden değerlendirmekle yükümlüdür.
- OBJEKTİF, IAF MD 2:2017 dokümanını esas alarak akredite edilmiş bir kuruluş tarafından belgelendirilmiş müşteriden gelen transfer başvurularını kabul etmektedir.
OBJEKTİF'nin, transfer olarak başvuruyu kabul edebilmesi için gerekli şartlar şunlardır:
 - 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 OFR.29 Sertifikasyon Sözleşmesi'nde açıklanmıştır. Transfer edilecek kuruluşun bir önceki belgelendirme kuruluşuna ait en son yapılan denetimi veya denetimlerine ilişkin denetim raporları ile birlikte; OFR.01 Belgelendirme Talep Formu, yönetim sistemi dokümanları, güncel tarihli resmi evrakları (vergi levhası, ticari sicil gazetesi, oda sicil kaydı ve imza 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. OBJEKTİF,

transfer tescil kararı verip belgelendirme işlemini başlattığı andan itibaren, eski belgeyi düzenleyen belgelendirme kuruluşuna mail veya faks yoluyla bilgilendirme yazısı gönderir.

- OBJEKTİF, belgelendirme şartlarında değişiklik yapma hakkını, ilgili komite kararıyla ve www.objective.com.tr resmî web adresinde yayınlayıp müşteri görüşleriyle de destekleyerek, alınan kararları müşteriye bildirmekle yükümlüdür. Bu bildirim en fazla 15 gün içerisinde OBJEKTİF kaşe ve Genel Müdür ıslak imzasını da içerecek şekilde OBJEKTİF antetli kâğıdı 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 OBJEKTİF, denetim sıklığını artırma hakkını saklı tutar.
- OBJEKTİF, 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 OBJEKTİF denetim ekibi tarafından gerçekleştirilir.
- BGYS (27001) için kurumsal kayıtlara erişim; OBJEKTİF tarafından BGYS başvurularında, müşteri kuruluşundan, herhangi bir BGYS kaydının gizli veya hassas bilgiler içerdiği için denetim ekibi tarafından incelenemeyeceği konusunda bilgi vermesi istenmektedir. OBJEKTİF, bu kayıtların yokluğunda BGYS'nin yeterli şekilde değerlendirilip değerlendirilemeyeceğini belirleyecektir. OBJEKTİF, belirlenen gizli veya hassas kayıtları incelemeyen BGYS'yi yeterli bir şekilde değerlendirmenin mümkün olmadığı sonucuna varırsa, müşteri kuruluşu, uygun erişim düzenlemeleri üzerinde anlaşmaya varılıncaya kadar sertifikasyon denetiminin gerçekleştirilemeyeceği bildirecektir.
- OBJEKTİF ilgili kurumların faaliyetlerinin belgelendirmenin gizliliğini, 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.

3. ÜCRETLER

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

REVİZYON BİLGİLERİ TABLOSU			
Revizyon No	Revizyon Tarihi	Madde No	Revizyon İçeriği
01	06.12.2024	Tüm maddeler	1. GENEL 2. YÜKÜMLÜLÜKLER 3. ÜCRETLER maddeleri eklendi