



TALİMAT

Çok Şubeli Kuruluşların Belgelendirilmesi Talimatı

Doküman No	T.07.02
Yayın Tarihi	12.11.2018
Revizyon No	3
Revizyon Tarihi	19.04.2021

	Departman	İsim	Tarih	İmza
Hazırlayan	Yön. Temsilcisi	NUR GÖKGÖZ	01.02.2021	
Gözden Geçiren	Sistem Belg. Md.	MEHMET İŞMAN	01.02.2021	
Onaylayan	Genel Müdür	Osman DEMİR	01.02.2021	

Revizyon Durumu

Sıra No.	Madde No.	Revizyon Açıklaması	Sayfa Numaraları	Rev. No	Tarihi
1	Tüm maddeler	İlk Yayın	-	00	12.11.2018
2	İlgili maddeler	KYT ve adres değişikliği	İlgili sayfalar	01	21.10.2019
3	İlgili maddeler	KYT ve Belgelendirme Müdürü Değişikliği, ISO 17021-2 - ISO 14001 standardının kapsama dahil edilmesi	İlgili sayfalar	02	01.02.2021
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					

1. AMAÇ

Bu talimatın amacı, Müşterinin aynı faaliyeti kapsayan birden fazla adreste faaliyet gösteren, ortak kalite yönetim sistemine ilişkin belgelendirme denetimi yapılması halinde uyulacak kuralları açıklamaktır.

2. KAPSAM

Bu Talimat çok şubeli işletmelerin belgelendirme süreçlerinin tümünü kapsar.

3. TANIMLAR

Saha; Bir kuruluşun iş ve hizmetlerini daimi olarak sunduğu yer. (kuruluşun kontrolü altında yürütülen faaliyetlerin yerleşik olduğu alan; ham madde, yan ürün, son ürün ve atık maddelerin depolandığı ve faaliyetlerde kullanılan altyapı veya herhangi bir ekipmanın yer aldığı alanlar dahil) fiziksel veya sanal (virtual) olabilir.

Geçici Saha; Müşteri kuruluşun, belirli bir süreliğine belirli işleri gerçekleştirdiği veya belirli hizmetleri sağladığı ve kalıcı bir saha olması hedeflenmeyen saha (fiziksel veya sanal).

Kuruluş; Hedeflerine ulaşmak için sorumluluklar, yetkiler ve ilişkiler ile birlikte kendi fonksiyonlarına sahip kişi veya bir grup insan.

Çok Sahalı Kuruluş; Bazı süreçlerin/faaliyetlerin planlandığı ve kontrol altında tutulduğu tanımlı bir merkez fonksiyon ve bazı süreçlerin /faaliyetlerin tamamının veya bir kısmının yürütüldüğü belirli sayıda sahaya sahip ve tüm bu lokasyonlarda tekbir yönetim sisteminin uygulandığı kuruluş.

Merkezi fonksiyon; Yönetim sisteminin uygulanmasından sorumlu olan ve merkezden kontrolü sağlayan fonksiyon.

Sanal Saha; Kişilere farklı fiziksel yerlerden prosesleri yerine getirme/ yürütmelerine izin veren / olanak veren online çevrelerdir. (tüm çalışanları bir bulut çevre "cloud environment" vasıtasıyla uzaktan çalışma yürüttüğü bir tasarım ve geliştirme kuruluşu)

Ana / Birincil Proses; Ürün veya faaliyetlerle doğrudan ilişkili, herhangi bir hatanın / bozukluğun uygulanabilir normatif dokümanların hedefi konusunda doğrudan uygunluğu etkilediği proses. (ürüne doğrudan etki eden proses)

İkincil Proses; Uygulanabilir normatif dokümanların hedefi konusunda uygunluk üzerinde doğrudan etkisi olmayan destekleyici proses. (ürüne doğrudan etki etmeyen proses)

Alt-kapsam; Tek bir sahanın kapsamı. Herhangi bir sahanın kapsamı, çok sahalı kuruluşun belgelendirildiği kapsamın tümünü içermeyebilir (sadece küçük bir bölümünü içerebilir).

4. İLGİLİ DOKÜMANLAR

- 4.1. IAF MD 1: Örneklemeye Dayalı Birden Fazla Sahanın Sertifikasyonu için IAF Zorunlu Dokümanı
- 4.2. TB.08.01 Denetim Gün Sayısı Tablosu
- 4.3. TB.08.02 Çok Şubeli Kuruluşlar için Numune Alma Tablosu
- 4.4. F.08.01 Denetim Ekibi Görevlendirme Formu
- 4.5. F.08.02 Denetim Bilgilendirme Formu
- 4.6. F.06.01 Belgelendirme Talep Formu

5. SORUMLULUK

Bu prosedürün uygulanmasından Genel Müdür, Yönetim Temsilcisi, Sistem Belgelendirme Müdürü ve Müşteri İlişkileri ve Planlama Md. sorumludur.

6. UYGULAMA

6.1. Örneklemeye dayalı çok sahali kuruluşlar;

Çok sahali kuruluş, tanımlanmış merkezî fonksiyonu (normal olarak, bundan böyle kuruluş merkezi olarak adlandırılacak) olan ve burada belirli faaliyetlerin plânlandığı, kontrol edildiği veya yönetildiği ve bu faaliyetlerin tamamen veya kısmen yapıldığı bir yerel ofisler veya şube ofis ağına sahip kuruluş olarak tarif edilmektedir.

Böyle bir kuruluşun benzersiz bir tüzel kişilik olması gerekmemekte ancak bütün bu sahalar hukukî veya sözleşme ile kuruluşun merkezi ile bağlantılı ve kuruluş merkezi tarafından oluşturulmuş ve onun sürekli gözetimine, iç tetkiklere tâbi olan bir ortak yönetim sistemine tâbi olmalıdır. Bu şart, gerektiğinde herhangi bir mahalde, kuruluş merkezinin düzeltici faaliyetleri uygulama hakkına sahip olduğu anlamını taşımaktadır.

Gerektiği durumlarda, bu şart, kuruluş merkezi ve mahaller arasında akdedilecek sözleşmede yer almalıdır ve bu sahalar sözleşmede belirtilmelidir. Saha adresleri tanımlanmalıdır.

Muhtemel çok şubeli kuruluş örnekleri şunlardır:

1. İmtiyazlı bayiliklerle çalışan kuruluşlar, (franchising)
2. Satış ofisleri ağı bulunan imalât şirketleri,
3. Çok sahali servis firmaları (benzer hizmetlerin sunulduğu)
4. çok şubeli şirketler.

Kuruluş için elverişlilik kriterleri

Bütün sahalar tarafından sağlanan ürünler/hizmetler çoğunlukla aynı tür prosesler ve temel olarak aynı metod ve prosedürlere göre üretilmiş olmalıdır.

Bir kısım prosesler çok sahali belgelendirme kapsamına girerken bazıları (kritik olanlar) tam tetkike tabi olabilir.(her tetkikte tetkik edilebilir.)

Kuruluş yaptığı üretim veya hizmetleri birden çok adreste birbiriyle bağlantılı prosesler şeklinde gerçekleştiriyorsa örnekleme uygulanabilir.

Örn: elektronik bileşenlerin bir yerde üretimi, başka bir yerde montajı yapılabilir (aynı firma tarafından farklı adreslerde)

➤ Ref. : TB.08.02 Çok Şubeli Kuruluşlar için Numune Alma Tablosu

Kuruluşun yönetim sistemi, şirket merkezî tarafından kontrol edilen bir plâna göre merkezî olarak yönetilmeli ve şirket merkezî tarafından yönetim gözden geçirmelerine tâbi olmalıdır. Bütün ilgili mahallerde (merkezî idare fonksiyonunun bulunduğu yer de dâhil) kuruluşun iç tetkik programına tâbi olmalıdır ve GRANDCERT Belgelendirme tarafından tetkikine başlamadan önce bu programa uygun olarak tetkik edilmektedir.

Kuruluşun, kuruluş merkezinde tetkik standardına uygun olarak yönetim sistemi kurmuş olduğu ve kuruluşun tamamının bu standardın şartlarını karşıladığı gösterilmelidir. Bu işlem, ilgili mevzuatın dikkate alınmasını içerir.

Kuruluş, kuruluş merkezi de dâhil bütün sahalardan veri toplama ve analiz etme (ancak, aşağıda listelenen malzemelerle sınırlı olmaksızın) ve gerektiğinde organizasyon değişikliği yapabilme yetki ve kabiliyetini göstermelidir:

- Sistem dokümantasyonu ve sistem değişiklikleri,
 - Yönetimin gözden geçirmesi,
 - Şikâyetler,
 - Düzeltici faaliyetlerin değerlendirilmesi,
 - İç tetkik plânlaması ve sonuçlarının değerlendirilmesi,
 - Çevre Yönetim Sistemi için çevre boyutları ve etkilerindeki değişiklikler,
 - Değişik yasal şartlar,
- Bütün Yönetim sistemi standartları çok sahalı belgelendirmeye uygun olmayabilir (Örn: ISO 16949, AS 9100, ISO /TS 22003) belli bir belgelendirme programı için özel kriterler oluşturulması durumunda kullanılabilir.

“Çok sahalı kuruluş” tarifine giren kuruluşların tamamına örnekleme yaklaşımı uygulaması izni verilmeyebilir.

Bu nedenle GRANDCERT belgelendirme, tetkik edilmekte olan yönetim sisteminin etkinliği konusunda yeterli güven kazanılması uygun olmayan sahalara örnekleme uygulama sınırlamasını dokümente etmektedir.

Bu tür kısıtlamalar, aşağıdaki hususları dikkate alarak tanımlanmıştır;

- Kapsam sektörleri veya faaliyetler (yani, risk değerlendirilmesinin tetkikine dayanan veya o sektör veya faaliyet ile ilgili karmaşıklığı),
- Çok sahalı tetkike uygun sahanın büyüklüğü,
- Yönetim sisteminde kalite plânlarının kullanılmasına başvurmaya sık sık ihtiyaç duyulması gibi, yönetim sisteminin yerel uygulamada değişimleri farklı faaliyetleri ele alacak veya farklı sözleşmesel veya mevzuat sistemleri, kuruluşun aynı yönetim sistemi altında faaliyet gösteren geçici sahaların kullanılması
- Kuruluşun yönetim sistemi altında işletilen ancak belgelendirme kapsamı dahilinde olmayan geçici sahaların kullanımı.

6.2. Belgelendirme kuruluşu için uygunluk kriterleri

GRANDCERT belgelendirme, tetkik prosesi başlatılmadan önce kuruluşa burada belirtilen kriterler hakkında bilgiyi "**Belgelendirme Talep Formu**" ile sağlamaktadır. Gerekli kriterlerden herhangi biri karşılanmıyorsa uygulama başlatılmamaktadır. Tetkik prosesi başlatılmadan önce, ilk belgelendirme tetkiki sırasında bu kriterlerle ilgili uygunsuzluklar bulunduğu takdirde belge/tescil verilmeyeceği kuruluşa yazılı olarak bildirilir.

ilk belgelendirme tetkiki sırasında sahalardan birinde çok önemli bir uygunsuzluk tespit edilirse diğer sahalarda belgelendirilmez ve belge/tescil verilmeyeceği kuruluşa yazılı olarak bildirilir.

Çoklu tesisler aynı faaliyetleri kapsamıyorsa örnekleme uygun değildir. Kuruluşun Çoklu tesislerinde farklı faaliyetlerin uygulanması durumunda her saha ayrı ayrı tetkik edilir.

6.3. Sözleşmenin gözden geçirilmesi

GRANDCERT belgelendirme sözleşmenin gözden geçirilmesi sırasında belgelendirme/tescil işlemine tâbi olan kuruluşa örnekleme uygunluğunu aşağıdaki yollarla tespit eder;

- Yönetim sistemi kapsamı faaliyetlerinin karmaşıklığını ve ölçeğini ve örnekleme sayısının tayinine temel olacak sahalarda arasındaki farklılıkların belirlenmesini,
- Her bir sahada ne için yapıldığı, sahaların nereden yönetildiği, verilerin nerede toplandığı bilgisi,
- Belgelendirme/tescil performansının sözleşmesel ortağı olan kuruluşun merkezî fonksiyonunun tanımlanması,
- Şubelerin / sahaların hepsinde aynı yönetim sisteminin uygulanıp uygulanmadığı

Kuruluşun her bir üretim/ hizmet yerini, ne ölçüde aynı tür ürün ve hizmeti aynı prosedürlere ve metotlara göre üretmekte olduğu ilk belgelendirme aşamasında kontrol edilir.

GRANDCERT belgelendirme tarafından bütün üretim /hizmet yerleri için değerlendirme sonucun olumlu olması durumunda, bu üretim/hizmet yerlerinden hangilerinde örnekleme yöntemi ile çok sahalı uygulamanın gerçekleştirileceği **Denetim Süresi Belirleme Talimatı**'nda tanımlandığı şekilde belirlenir.

Eğer kuruluşun bütün üretim/hizmet yerleri belgelendirmeye hazır değilse kuruluşun GRANDCERT belgelendirmeye hangi üretim/hizmet yerlerinin belgelendirme işlemine dâhil edileceğini veya hariç tutulacağı bilgisinin verilmesi gerektiğini kuruluşa bildirmelidir.

6.4. Tetkik

GRANDCERT Belgelendirme, çok sahalı kuruluşlara yapılacak tetkiklerini, Çok sahalı kuruluşların faaliyetlerinde aynı yönetim sistemi altında bütün sahaların yönetildiğini, kuruluşun çok sahalı tanımına uygunluğa dair kriterleri karşıladığını, çok sahalı yaklaşımın uygulanmasına dair gerekçelin gerçekten uygulandığını ve şartların karşılandığı konularında uygunluğunu değerlendirmek için Denetim Süresi Belirleme Talimatı ve Sistem Belgelendirme Prosedürü oluşturmuş ve uygulamaktadır.

Kuruluşun Üretim/hizmet yerleri ağının tetkik/gözetimi için birden fazla tetkik ekibinin görevlendirilmesi durumunda GRANDCERT Belgelendirme, bütün tetkik ekiplerinin bulgularını birleştirmek ve bir sentez rapor oluşturmaktan sorumlu bir tetkik ekibi lideri belirler ve bu tetkik ekibi

liderinin tüm ekipten sorumlu olmasını ve raporların kendisinde toplanmasını sağlar. Bu faaliyetin yerine getirilmesi için Denetçi ve Uzman Görevlendirme Talimatı oluşturulmuştur ve uygulanmaktadır.

6.5. Uygunsuzluklara yapılacak işlem

Herhangi Bir üretim/hizmet yerinde kuruluşun iç tetkiklerinde veya belgelendirme/tescil kuruluşu tarafından yapılan tetkik sırasında majör veya minör bir uygunsuzluk bulunduğu, bu uygunsuzluktan diğer üretim/hizmet yerlerinin etkilenip etkilemediğini belirlemek üzere inceleme yapılacaktır. Sistemin bütününde bir noksanlığa neden olup olmadığı belirlenerek raporlanacaktır. Bu uygunsuzluklara dair düzeltici faaliyetler tamamlandıktan sonra GRANDCERT Belgelendirme tetkik ekibi, yapılan düzeltici faaliyetlerin yeterli olmadığı kanaatine varırsa örnekleme arttırabilir.

GRANDCERT Belgelendirme, uygunsuzluğun bütün üretim/hizmet yerleri için geçerli olan genel sistemin yetersizliğinin bir göstergesi olup olmadığını tayin etmek üzere, kuruluşun uygunsuzlukları gözden geçirmesini isteyecektir.

Eğer böyle olduğu belirlenirse, düzeltici faaliyet hem merkez hem de bütün üretim yerlerinde uygulamaya konulmalıdır. Böyle yapmadığı takdirde, kuruluş, uygulamanın sınırlı tutulma gerekçesini GRANDCERT Belgelendirmeye göstermesi istenecektir.

GRANDCERT Belgelendirme, kontrolün tekrar sağlandığı konusunda tatmin oluncaya kadar örnekleme sıklığı veya örnek sayısını artırabilir ve kuruluşun uygunsuzluğa dair düzeltici faaliyetlerinin kanıtlarını sunmasını ister.

Kararın oluşturulması aşamasında, üretim/hizmet yerlerinden herhangi birinde uygunsuzluk varsa, tatminkâr bir düzeltici faaliyet gerçekleştirilinceye kadar kuruluşun tüm üretim/hizmet sahalarında belgelendirme/tescil kararı verilmeyecektir.

Belgelendirme/tescil prosesi sırasında bir tek üretim yerinde uygunsuzluğun varlığının yarattığı engelin, bu üretim/hizmet yerinin “problemlî” olarak nitelendirilerek kapsam dışında tutulması çözüm yolu olarak kabul edilemez.

6.6. Belgeler / tesciller

Geçici sahaların çok sahali belgelendirme kapsamına dahil edilip edilmemesi ve sertifikada tanımlanıp tanımlanmaması, GRANDCERT ile müşteri kuruluş arasındaki anlaşmaya bağlıdır. Geçici sahaların sertifikada belirtilmesi durumunda, bu sahalar “geçici saha” olarak sertifikada tanımlanacaktır.

Kuruluşun merkezinin adı ve adresi ile yalnız bir tane belgelendirme/tescil verilmelidir. Verilen belgelendirme/tescil ile ilgili bütün üretim/hizmet yerlerinin bir listesi, ya belgelendirme/tescil içinde veya ekinde veya belge/tescil içinde bir başka biçimde atıfta bulunarak yayımlanmalıdır. Belge/tescilin kapsamı veya belge/tescildeki diğer atıf, belgelendirilmiş/tescil edilmiş faaliyetlerin listede yer alan üretim/hizmet yerlerinde yapıldığını açıklıkla belirtmelidir. Eğer üretim/hizmet yerlerin belgelendirme/tescil kapsamı, sadece kuruluşun genel kapsamının bir parçası olarak belirtilmişse, bunun bütün üretim/hizmet yerleri için geçerli belge/tescilde ve varsa ekinde açık olarak belirtilmelidir.

Her üretim/hizmet yeri için kuruluşa, belge/tescil kapsamını içeren şart altında aynı kapsamı veya bir alt kapsamını içeren ve ana belge/tescile açık bir atıfta bulunan bir alt belge/tescil verilebilir.

Sertifika/ belgelendirme/tescilin tek bir sahaya özgü düzenlenmesi durumunda aşağıdaki ifadeler belirtilecektir;

- ❖ Kuruluşun tamamının Yönetim Sisteminin belgelendirildiği
- ❖ Bu tek sahaya/tüzel kişiliğe özel belgelendirme kapsamı,
- ❖ Tüm sahaların yer aldığı ana sertifikaya izlenebilirliği (ör:kod),
- ❖ Bu tek saha için düzenlenen sertifikanın geçerliliğinin, ana sertifikanın geçerliliğine bağlı olduğuna ilişkin ifade.

Hiçbir durumda, sertifika tek bir sahanın/tüzel kişiliğin adına düzenlenemez veya sadece tek bir sahanın/tüzel kişiliğin belgelendirildiğini ima edemez ve sadece o sahada gerçekleştirilen süreçlerin/faaliyetlerin uygun olduğuna dair bir beyan içeremez.

Eğer kuruluş merkezi veya üretimin/hizmetin yapıldığı yerlerin herhangi birinde belgelendirme/tescilin sürdürülmesi için gerekli olan kriterlerden birini karşılamadığı veya yapmadığı takdirde, belgelendirme/tescilin tamamı geri çekilecektir.

GRANDCERT Belgelendirme tarafından üretim/hizmet yerlerinin listesi güncel tutulacaktır. Bunun yapılabilmesi için, herhangi bir üretim/hizmet yerinin kapatılması durumunda bunun bildirilmesi kuruluştan istenecektir. Böyle bir bilginin sağlanamaması, GRANDCERT Belgelendirme tarafından belge/tescilin yanlış kullanımı olarak değerlendirilecek ve dolayısı ile tanımlı prosedürlere göre gereğini yapacaktır.

Hali hazırda geçerli olan belgeye, gözetim/kapsam genişletme / yeniden belgelendirme denetimleri sonuçlarına göre ilave üretim/hizmet yerleri eklenebilir. Yeni sahaların tetkiki için Sistem Belgelendirme Prosedürüne uygun olarak yeni bir belgelendirme programı yapılacaktır. Şube/tesis sayısına eklenen sahalar yeni bir hesaplama yapılır ve bu hesaplama göre örnekleme sayısı belirlenir ve yeni eklenen şube/tesis ilk Gözetim Tetkikinde mutlak suretle tetkik planına eklenir.

Not- Belirli işlerin yapılması için düzenlenmiş binalar gibi geçici sahalar, çok sahali işletme şeklinin bir parçası olarak kabul edilmez. Bu gibi sahalarda yapılan faaliyetlerden herhangi bir örnekleme yapılması, bu geçici sahada yapılan işler için belge verilmesi amacıyla olmayıp, sadece yönetim sistemi belgelendirme/tescil işlemine tâbi olan sürekli sahada yapılmakta olan işlerin teyit edilmesi amacına yöneliktir.

6.7. Örnekleme yapmak için kriterler

6.7.1. Metodoloji

Örnekleme aşağıda belirtilen etkenlere bağlı olarak, kısmen seçici ve kısmen de seçici olmayabilir; ancak seçilen bir dizi üretim/hizmet yerinden örnekleme yapmak rastgelelik unsurunu göz ardı etmeksizin gerçekleştirilmelidir.

- Örneklemenin en az % 25'i rasgele seçilmelidir.
- Aşağıda belirtilen kriterleri de dikkate alarak, arta kalan örnekler, belge/tescilin geçerli olduğu dönem içinde seçilen üretim/hizmet yerleri arasındaki farkların mümkün olduğu kadar büyük olmasını sağlayacak şekilde seçilmelidir.
- Üretim yerlerinin seçim kriterleri bunlarla sınırlı olmaksızın aşağıda belirtilenleri içermelidir;
 - Saha iç tetkik ve yönetimin gözden geçirmesi ve önceki belgelendirme tetkik sonuçları,
 - Şikayet kayıtları ve düzeltici faaliyetlerle ilgili hususlar,
 - Sahalar arasında büyüklükler bakımından önemli farklılıklar,

- Sahalarda yürütülen prosesler ve yönetim sisteminin karmaşıklığı,
- Son belgelendirme tetkikinden bu yana yapılan ilaveler,
- Yönetim sisteminin olgunluk ve organizasyonun bilgi düzeyi,
- ÇYS için çevresel faktörler ve çevre boyutları ile etkilerinin ölçüsü,
- Kültür, dil ve yasal şartlar arasındaki farklılıklar,
- Coğrafik dağılım,

Çevre Yönetim Sistemi belgelendirmelerinde Kuruluşun tüm tesislerinin merkezden yönetilen ve denetlenen bir Çevre Yönetim Sistemine sahip olduğu teyit edilmelidir.

Kuruluşların tetkike tabi tutulacak şubeleri/tesisleri tetkik öncesi Belgelendirme Müdürü tarafından "Belgelendirme Talep Formu, Denetim Ekibi Görevlendirme Formu, Denetim Bilgilendirme Formu" doldurularak belirlenir ve gerekli organizasyonlar yapılır. Ancak kuruluşun merkez ofis tetkiki sırasında Baş Tetkikçi lüzumlu gördüğü bir şubeyi/tesis de tetkik planına ekleyebilir. Bu seçim tetkikin başında olabileceği gibi merkez ofis tetkikinin akabinde de yapılabilir. Her iki durumda da merkez ofise hangi sahaların tetkik edileceği konusunda kuruluşa bilgi verilir. Bu bildirim, makul bir sürede, tetkike hazırlanmayı mümkün kılacak bir zaman aralığında olmalıdır.

Hangi şubenin tetkik edileceği yada tetkik edilmeyeceğinin gerekçesi kayıt altına alınarak karar verilir.

Kuruluş merkezi, üç yıllık çevrim içinde her yıl tetkik edilecektir.

6.7.2. Örnekleme sayısı

Çok sahali kuruluşun tetkiki ve belgelendirme/tescili ve tetkikinin bir parçası olarak üretim/hizmet yerlerinin tetkiki yapılırken yapılacak örneklemenin tayini Sistem Belgelendirme Prosedürü, Çok Şubeli Kuruluşların Belgelendirilmesi Talimatı, Denetim Süresi Belirleme Talimatı dokümanlarına göre yapılır.

Tanımlanan dokümanların uygulanması durumunda, aşağıda belirtilen rehberlik bilgilerinin uygulanmasındakinden daha küçük bir örnek ile sonuçlanırsa, GRANDCERT Belgelendirme bunu gerekçelendiren nedenleri kaydeder ve onaylanmış prosedürüne uygun olarak çalıştığını gösterir.

Aşağıda verilen rehberlik bilgileri, her üretim/hizmet yerinde 50 elemandan az personel çalıştıran düşük ilâ orta dereceli riskli faaliyet örneğine dayandırılmıştır. Her tetkik için ziyaret edilecek en az üretim/hizmet yeri sayısı aşağıda belirtildiği gibi hesaplanır;

İlk Belgelendirme Denetiminde; Örnek sayısı merkez dışındaki üretim/hizmet yeri sayısının karekökünün yukarıya yuvarlatılmış tam sayı değeridir.

Gözetim Denetiminde; Her yıl alınacak Örnek sayısı merkez dışındaki üretim/hizmet yeri sayısının karekökünün 0,6 katının yukarıya yuvarlatılmış tam sayı değeridir.

Yeniden Belgelendirme Denetiminde; Örnekleme büyüklüğü ilk tetkikteki kadar olmalıdır. Bununla birlikte, yönetim sisteminin üç yıllık bir dönem içinde etkinliğini kanıtlamış olması durumunda, örnek sayısı, örnekleme büyüklüğünün 0,8 ile çarpımının yukarıya yuvarlatılmış tam sayı değerine indirilir.

-Yukarıdakilere ilâveten kuruluş merkezi her tetkik için ziyaret edilir.

Örnekleme; belgelendirme kapsamına giren tüm süreçlerin tetkik edilmesi sağlanacak şekilde, sahaların en az %25'inin rastgele ve %75'inin belirli hususların göz önünde bulundurularak mümkün olduğunca farklılıkların bulunduğu sahaların seçilmesiyle yapılır. Sahaların %75'i, aşağıda verilen hususlar göz önünde bulundurularak seçilir

Belgelendirme/tescile tâbi kuruluşun yönetim sistemi kapsamına giren faaliyet risk analizi aşağıda listelenen etkenlerle ilgili özel durumları gösteriyorsa örnekleme büyüklüğü artırılır;

- 1) İç tetkik (sahalardaki) ve YGG'lerin veya önceki belgelendirme tetkiklerinin sonuçları
- 2) Şikayetler ve ilgili düzeltici ve önleyici faaliyetlerin kayıtları,
- 3) Sahaların büyüklüğü arasındaki belirgin farklar, Sahaların büyüklüğü ve çalışanların sayısı, (Örn: 50'den fazla çalışanın olması)
- 4) Sahalarda yürütülen süreçlerin, faaliyetin ve yönetim sisteminin karmaşıklığı ve risk düzeyi
- 5) Vardiyalı çalışılması ve iş prosedürlerindeki (uygulamalarındaki) farklılıklar,
- 6) Yürütülen faaliyetlerdeki değişimler,
- 7) En son gerçekleştirilen belgelendirme tetkikinden bu yana yapılan yenilikler,
- 8) Çevre yönetim sistemi için çevresel faktörler ve çevre boyutları ile etkilerinin ölçüsü,
- 9) Şikâyetlerin ve diğer düzeltici faaliyetlerin, risk ve fırsatların değerlendirilmesi ile ilgili yönlerinin kayıtları,
- 10) Yönetim Sisteminin gelişmişliği (olgunluğu) ve kuruluşun bilgi düzeyi,
- 11) Sahaların coğrafi dağılımı; Varsa çok uluslu yönler, (birden fazla ülkede şube veya fabrikanın bulunması)
- 12) Kültür, dil ve yasal şartlardaki farklılıklar,
- 13) Sahaların; kalıcı, geçici veya sanal saha olup olmadığı
- 14) İç tetkiklerin ve Yönetimin gözden geçirmesi toplantısının sonuçları.

Kuruluşun çeşitli şubelerinden oluşan hiyerarşik bir yapı (Örn: merkez ofis, ulusal ofisler, bölgesel ofisler, yerel şubeler gibi) gösteriyorsa ilk belgelendirme tetkiki için örnekleme modeli her bir seviyeye uygulanır. Ayrıca çoklu alan tetkiklerinde ilgili tetkikte kaç alana gidileceği ve gidilecek alanların yerleri belirlenir. Belirlenen alanlar ve toplam zaman Baş Tetkikçi tarafından çoklu alanın her biriminin büyüklüğüne ve yapılan işin karmaşıklığına göre dağıtılır.

ÖRN: 1 merkez ofis; her denetimde ziyaret edilir (İlk belgelendirme, Gözetim, Yenileme)

$\sqrt{4}$ ulusal ofis; örnek: en az 1'i rastgele seçilmek üzere 2,

$\sqrt{27}$ bölgesel ofis; örnek: en az 2'si rastgele seçilmek üzere 6,

$\sqrt{1700}$ yerel şube ofis; örnek: en az 11'i rastgele seçilmek üzere 42,

6.7.3. Tetkik zamanları

Her bir saha için (merkez ofis dahil) tetkik zamanı en son güzel olan ilgili AF MD dokümanlarına göre, (Örn: ISO 9001, ISO 14001 için IAF MD-5) hazırlanır. Kuruluşun üretim/hizmet yerinde harcanacak tetkik zamanı dikkate alınması gereken bir diğer elemandır.

Çoklu alan tetkikleri için harcanacak yeterli zamanı, toplam çalışan sayısı göz önünde bulundurularak her bir saha için tek tek efektif çalışan sayısı **Denetim Süresi Belirleme Talimatı**'ndaki Tablo 1 ve Tablo 2'ye göre belirlenerek, merkez ofis ve/veya yerel sahalarla özgü olmayan hususlar varsa gerekçelerinin kanıtlanması şartıyla süre indirimi yapılması kararı alındığında kayıtları muhafaza edilir.

Faaliyetlerinin çoğunun yapıldığı veya kritik proseslerin işletildiği sahalardaki tetkik sürelerinde indirim yapılamaz. **Denetim Süresi Belirleme Talimatı**'nda Tetkik Sürelerini Etkileyen Faktörler maddesinde Yönetim Sistemi Tetkik Sürelerini Arttıran Faktörler ve Oranları olarak belirtilmiştir. (Yüksek dereceli mevzuat hükümlerinin bulunması (Örn: gıda, ilaç, uzay, nükleer güç vb.)

Normal olarak her üretim/hizmet yerine tahsis edilen adam/gün "**Denetim Gün Sayısı belirleme Tablosu**"nda verilen değerlerle tutarlı olmalıdır.

İlk tetkik ve gözetim için bütün sahalar ve merkez ofiste harcanan toplam süre, aynı karmaşıklık ve boyutta toplamda aynı çalışan sayısına sahip tek kuruluşa (bütün çalışanların aynı adreste olduğu kuruluş) uygulanacak olan tetkik süresinden az olamaz. Yani her bir saha için gerekçeli indirim süreleri maksimum %50 yapılabilir ancak tek tek tüm sahalar için hesaplanan indirim süresi merkez dahil tüm şubelerin toplam çalışan sayısı üzerinden yapılan indirim süresini geçmemelidir.

Çok şubeli kuruluşlar için tetkik süreleri hesaplaması **Denetim Süresi Belirleme Talimatı**'nda ayrıntılı olarak anlatılmıştır.

6.7.4. İlâve Sahalar

Mevcut belgeli saha ağına eklenecek yeni saha grubu uygulamasında, her yeni grup örneklemede ayrı bir set olarak ele alınarak örnekleme büyüklüğünün hesaplanması yapılır.

Yeni grubun belge kapsamına eklenmesinden sonra yapılacak gözetim ve yeniden belgelendirme tetkiklerinin örneklenmesi, oluşan yeni saha sayısına göre örnekleme büyüklüğünün hesaplanmasında önceki toplam sayıya eklenerek denetim programı güncellenir.

6.8. Saha örnekleme yapılamayan çok sahali kuruluşlar;

Çok sahali kuruluş, tanımlanmış merkezî fonksiyonu olan ve burada belirli faaliyetlerin plânlandığı, kontrol edildiği veya yönetildiği ve bu faaliyetlerin tamamen veya kısmen yapıldığı bir yerel ofisler veya şube ofis ağına sahip kuruluşların tetkikinin yapılması için aşağıdakilerin söz konusu olması durumunda;

Denetimin planlanması ve gerçekleştirilmesi sırasında saha örnekleme uygulamasının yapılmaması nedeniyle kuruluşun kalıcı, geçici veya sanal olup olmadığına bakılmaksızın, kuruluş merkezi ve bu merkeze bağlı ağların denetimleri gerçekleştirilir. Böyle bir kuruluşun benzer bir tüzel kişilik olması gerekmeden farklı tüzel kişiler olabilmektedir, ancak bütün bu sahalar hukukî veya sözleşme ile kuruluşun merkezi ile bağlantılı ve kuruluş merkezi tarafından oluşturulmuş ve onun sürekli gözetimine, iç tetkiklere tâbi olan bir ortak yönetim sistemine tâbi olmalıdır. Bu şart, gerektiğinde

herhangi bir mahalde, kuruluş merkezinin düzeltici faaliyetleri uygulama hakkına sahip olduğu anlamını taşımaktadır.

(Saha örnekleme yapılamayan çok sahali kuruluşların tetkikleri (Denetim) IAF MD 19 klavuzuna göre belirlenir)

- Tüm sahaların önemli ölçüde farklı faaliyetler gerçekleştirdiği,
- Müşterinin tüm sahalarını ayrı ayrı tetkik edilmesini talep ettiği,
- Her bir sahanın sistematik olarak tetkik edilmesini şart koşan bir sektör programı veya yasal şart olduğu durumlar.

Üç yıllık çevrimi içeren tetkik programının planlanabilmesi ve uygulanabilmesi için aşağıdakiler temel hususlardır. Müşteri ilişkileri ve Planlama Müdürü kuruluştan temin edilmesi gereken bilgileri başvuru aşamasında **Belgelendirme Talep Formu** ile her denetim **öncesi Firma Bilgileri Gözden Geçirme Formu** ile kuruluştan ayrıntılı olarak temin eder ve bu bilgiler doğrultusunda planlama yapılır.

- Planlama aşamasında hangi yönetim sistemi, prosesi, faaliyetlerinin hangi sahada gerçekleştirildiği bilgisinin elde edilmesi;
- Etkin ve verimli bir tetkik için, tetkik edilecek Yönetim sistemi tipine göre, değerlendirilecek kritik faktörlerin belirlenmesi;

Yukarıdaki maddeler göz önünde bulundurularak tetkik ekibi üyelerinin seçilir ve kuruluş sahasındaki yeterli tetkik zamanının belirlenmesi gerçekleştirilir.

6.9. Saha örnekleme yapılamayan çok sahali kuruluşların tetkik ve belgelendirilmesine ilişkin metodoloji;

- Merkez fonksiyon her tetkikte ziyaret edilir.
- İlk belgelendirme tetkikinde: Sahaların tamamı
- Belge yenileme tetkikinde: Sahaların tamamı,
- Gözetim tetkiklerinde: Sahaların %30'u tetkikedilir.

(küsürat üste yuvarlanır) (normalde her bir gözetim tetkikinde birbirinden farklı sahalar seçilir)

Yeni sahaların belgelendirme kapsamına dahil edilmesi talebi olması durumunda, söz konusu sahalar sertifikaya dahil edilmeden önce mutlaka tetkik edilir. Yeni sahaların sertifikaya dahil edilmesinden sonraki süreçte gerçekleştirilecek tetkiklerde alınacak örnek sayısı, yeni sahaların dahil edilmesinden sonra ortaya çıkan toplam sayı üzerinden belirlenir ve Denetim Süresi Belirleme Talimatına göre uygulanır.

Çok sahali kuruluşların yukarıdaki unsurları içerecek şekilde belgelendirme başvurusu yapması durumunda kuruluş tetkikinin yapılması için kuruluşun aşağıdakilerin yapıldığını güvence altına alınması ve gerekli bilgileri GRANDCERT Belgelendirmeye sağlaması gerekmektedir.

- Yönetim Sistemlerini tanımlamak, oluşturmak ve sürdürmek için organizasyonel sorumluluk ve yetkiye sahip merkezi fonksiyonun tanımlanması,
- Tüm saha ve faaliyetlerin kuruluş merkezi tarafından Yönetimin gözden geçirmesi yapıldığına dair kanıtlar,
- Tüm saha ve faaliyetlerin kuruluş merkezi tarafından planlanan iç tetkik faaliyetinin yapıldığına dair kanıtlar,

Kuruluş, kuruluş merkezi de dâhil bütün sahalardan verilerin toplandığını ve analiz edildiğini (ancak, aşağıda listelenen malzemelerle sınırlı olmaksızın) ve gerektiğinde organizasyon değişikliği yapabilme yetki ve kabiliyetini göstermelidir:

- Sistem dokümantasyonu ve sistem değişiklikleri,
- Yönetimin gözden geçirmesi,
- Şikâyetler,
- Düzeltici faaliyetlerin değerlendirilmesi,
- İç tetkik plânlaması ve sonuçlarının değerlendirilmesi,
- Çevre Yönetim Sistemi için çevre boyutları ve etkilerindeki değişiklikler,
- Uygulanabilir standart(lar)a ilişkin tüzel ve yasal şartlar.

6.10. Başvuru gözden geçirme ve tetkik programı

GRANDCERT belgelendirme başvurunun gözden geçirilmesi sırasında belgelendirme/tescil işlemine tâbi olan kuruluşta tetkike uygunluğunu aşağıdaki yollarla tespit eder;

- Sahalardaki Yönetim sistemi kapsamı ve talep edilen belgelendirme kapsamına karar vermek,
- Her bir sahada ne işin yapıldığı, ana prosesler, yardımcı proseslerin ne olduğu ve sahaların nereden yönetildiği, verilerin nerede toplandığı bilgisi,
- Yönetim sistemini uygulayan farklı sahaları bağlayan yasal ve sözleşmeyle ilgili düzenlemeleri anlamak,
- Farklı saha ve faaliyetler arasında ara birimler belirlemek ve ayrı sahalarda tekrarlayan faaliyetleri tanımlamak (hangi sahada ne yapıldığını, olduğunu anlamak),
- Diğer ilgili faktörleri (IAF MD 5,ISO/IEC 17023),
- Tetkik zamanı ve gerekli tetkik ekibi yeterliliğini belirlemek,
- Tetkik programını belirlemek,

Kuruluşun her bir üretim/ hizmet yerinde belgelendirme kapsamına bağlı olarak uygulanan tüm, ana prosesler, yardımcı prosesler, diğer sahalarda tekrarlayan prosesler, performans değerlendirme ve iyileştirme prosesleri tanımlanarak denetim programı hazırlanır.

GRANDCERT Belgelendirme, ilk belgelendirme denetiminde Aşama 1 hedeflerini elde etmek ve Aşama 1 hedeflerine ulaşma yeterliliğinden emin olmak için birden fazla sahada Aşama 1 denetimi yapma ihtiyacını göz önünde bulunduracaktır.

GRANDCERT belgelendirme tarafından bütün üretim /hizmet yerleri için değerlendirme sonucun olumlu olması durumunda, bu üretim/hizmet yerlerinden hangilerinde çok sahali uygulamanın

gerçekleştirileceği denetim zamanı **Denetim Süresi Belirleme Talimatı**'nda tanımlandığı şekilde yapılır.

6.10.1. Her bir belgelendirme çevriminde tetkik programı aşağıdakileri içerecek şekilde yapılır;

- Her bir sahada gerçekleştirilen tüm ana proseslerin belirlenmesi,
- Tüm ana proseslerin ilk belgelendirme denetimi, gözetim denetimi, yenileme denetimlerinde tetkik edilecek şekilde programın hazırlanması,
- Her bir sahada, ilk belgelendirme denetimi, yenileme denetimlerinde, her belgelendirme çevriminde en az 1 gözetim denetiminde olacak şekilde tüm performans değerlendirme ve iyileştirme proseslerinin tetkik edilecek şekilde ve kuruluşun tüm şartlarının incelenebilmesi şeklinde denetim programının hazırlanması,
- Her bir sahada gerçekleştirilen tüm ikincil proseslerin belirlenmesi,
- İlk belgelendirme ve yeniden belgelendirme denetimlerinde kuruluşun tüm ikincil proseslerinin tetkik edilecek şekilde denetim programının hazırlanması, (farklı sahalarda yürütülen benzer ikincil prosesler örnekleme ile kontrol edilebilir)

ÖRN: Kuruluşun sahalarında tekrarlayan benzer proseslerinin belirlenerek 3 yıllık belgelendirme çevrimi içinde ikincil proseslerin örnekleme yolu ile bakılması; tekrar eden proses olarak pazarlama prosesi seçildi ise değerlendirmesi yapılarak her denetimde bakılmayabilir kararı verilerek program hazırlanabilir,

- Bir merkezi fonksiyon çatısı altında farklı sahalarda farklı tüzel kişiliklerin faaliyetlerinin belirlenmesi, her sahada yapılan birincil ve ikincil proseslerin belirlenmesi,
- Gözetim denetimlerinde ikincil prosesler örnekleme ve önceki tetkik sonuçlarının değerlendirilmesi ve/veya baş denetçinin tavsiyesi sonuçlarına bağlı olarak kontrol edilebilir. (ürüne doğrudan etki etmeyen bir ikincil proses belirlendiğinde 1. Gözetim denetiminde bakılan ikincil prosesin 2. Gözetim denetiminde bakılmasına gerek yoktur kararı vb. gibi)
- Kritik faaliyetler için (en yüksek ve yüksek risk) belgelendirme programı hazırlanırken karar vericiler belirlenir, karar vericiler OEK.02 Organizasyon El Kitabı'nda tanımlandığı şekilde faaliyetlerini yürütürler.

6.11. Tetkik ve belgelendirmeye ilişkin metodoloji;

Çok sahali kuruluşlarda tüm sahaların ayrı ayrı tetkiki ve belgelendirme/tescili aşağıda belirtilen etkenlere bağlı olarak gerçekleştirilir.

İlk belgelendirme tetkiki - Aşama 1 ; Aşama 1 denetimi süresince tetkik ekibi, aşağıdaki bilgileri doğrulamalıdır.

- ✓ Tetkik programındaki bilgileri doğrulamak,
- ✓ Sahalarda yapılan faaliyet kapsamının doğrulanması,
- ✓ Başvuru bilgilerinin doğrulanması,
- ✓ Her bir sahada tetkik edilecek ana prosesler, ikincil prosesler, faaliyetler göz önünde bulundurularak Aşama 2 denetimini planlamak,
- ✓ Aşama 2 tetkik ekibinin gerekli yeterliliğe sahip olduğunu doğrulamak,

İlk belgelendirme tetkiki - Aşama 2 ; İlk belgelendirme tetkiki sonucunda tetkik ekibi, her bir sahada hangi proseslerin tetkik edildiğini denetim raporlarında dokümante eder ve çevrim boyunca hangi sahalarda tetkik yapılmış, sahalarda hangi faaliyetlere bakılmış Denetim programına (Denetim Takip Tablosu) işlenerek bir sonraki gözetim tetkiklerinin tetkik planları bu bilgilere göre planlanır. Denetim programı her denetim sonrası gözden geçirilerek revize edilir.

Gözetim tetkiki; her bir sahadaki hem ana prosesler hem de ikincil proseslerin tetkiki için yeterli saha zamanı **Denetçi ve Teknik Uzman Atama Prosedürü'**ne göre belirlenir. ikincil prosesler Yönetim sistemi şartlarına uygunluğun bir değerlendirilmesini sağlamak için yeterli bir örnekleme boyutuna ulaşılması durumunda örneklenebilir. Bu örnekleme 3 yıllık çevrim boyunca tetkik edilen proseslerin seçiminin yönetim sistemini makul ölçüde temsil ettiğini garanti edecek şekilde planlanır. Her sahaya ayrılan tetkik zamanının büyüklüğü; sahanın ana prosesleri, gerçekleştirip gerçekleştirmediğine bağlıdır.

Yeniden Belgelendirme tetkiki; ilk belgelendirme tetkikine benzer olarak; tüm yönetim sistemini tetkik edecek şekilde denetim programı hazırlanır. 3 yıllık çevrim boyunca hangi sahalarda hangi proseslerin tetkik edildiğini göz önünde buldurarak denetim programı revize edilir.

Örnekleme yönteminin kullanılmasının uygun olmadığı durumlarda, ilk belgelendirme tetkikindeki gibi merkez fonksiyonla birlikte sahaların tamamı tetkik edilir.

Örnekleme yapılamayan çok sahali kuruluşlar için tetkik süreleri hesaplaması **Denetim Süresi Belirleme Talimatı'**nda ayrıntılı olarak anlatılmıştır.