

DQS Denetim ve Belgelendirme Yönetmelikleri

1. Değerlendirme ve Belgelendirme Hizmetleri

1.1 Kapsam ve Uygulanabilirlik

DQS Denetim ve Belgelendirme Yönetmelikleri ("Yönetmelikler"), DQS Holding GmbH, herhangi bir bağlı şirket veya bunların temsilcilerinden herhangi biri (her biri "DQS", birlikte "DQS Grup" olarak anılacaktır.) ile denetim ve belgelendirme hizmetlerine başvuran veya bu hizmetleri alan herhangi bir kuruluş/kişi ("Müşteri" olarak anılacaktır.) arasında sözleşme ilişkisine dönen tüm teklif ve hizmetler için geçerlidir.

DQS Grubunun tüm üyelerinin güncel bir listesi www.dqs-holding.com adresinde bulunabilir.

Bu Yönetmelik, özel standartlar da dahil olmak üzere uluslararası veya ulusal standartlara uygun her türlü Sistem Belgelendirmesini, AB Direktifleri veya ulusal mevzuata uygun Ürün Belgelendirmesini, düzenlemeye tabi olmayan normatif belgelere, şartnamelere, gereksinimlere veya teknik kurallara uygun Ürün ve Hizmet Belgelendirmesini kapsar.

DQS ile Müşteri arasında kabul edilen hizmet teklifleri, sözleşmeler, satın alma ve / veya iş emirleri, programları ve ekleri dahil olmak ve bunlarla sınırlı olmamak üzere, belgelendirme veya denetim sürecinin tüm aşamaları boyunca geçerlidir.

Bu Denetim ve Belgelendirme Düzenlemeleri yayımlandıktan hemen sonra yürürlüğe girer ve yeni bir sürüm yayınlanıncaya kadar geçerli kalır.

Bu düzenlemelerin şu anki sürümüne, İngilizce olarak <https://dqsglobal.com/intl/about/accreditation-and-notification/dqs-group-auditing-and-certification-rules> adresinden veya herhangi bir DQS ofisinden talep ederek ulaşılabilir. Mevzuatın İngilizcesi ve çevirisi arasında bir uyumsuzluk olması durumunda İngilizce aslı esas alınacaktır.

1.2 Terimlerin tanımları

- "Müşteri", adına hareket eden temsilcileri de dahil olmak üzere, herhangi bir DQS sertifikasyon veya denetim hizmeti alan ya da araştıran tüm kuruluş ve kişilerdir.
- "DQS", kendisi adına ya da başka bir DQS Belgelendirme kuruluşu adına, müşterilere belgelendirme ve denetim hizmetleri teklif eden ve / veya sunan iştirakleri, bağlantılı şirketleri, ortakları ve temsilcilikleri dahil olmak üzere, uluslararası DQS Grubunun herhangi bir grup üyesini temsil eder.
- "DQS Belgelendirme Kuruluşu", ilgili sertifikaları vermek için akreditasyona veya yetkiye sahip herhangi bir DQS kuruluşu anlamına gelir.
- "Uygulama Kuralları", ilgili belgelendirme programı için bir DQS Belgelendirme Kuruluşu tarafından yayınlanan uygulama kuralları anlamına gelir.
- "Akreditasyon kuruluşu", Belgelendirme Kuruluşlarını atama ve denetleme yetkisine sahip herhangi bir kuruluş (kamu veya özel) anlamına gelir.
- "Denetim", nesnel kanıtlar elde etmek ve bu kanıtları tanımlanmış kriterlerin ne ölçüde yerine getirildiğini belirlemek amacıyla nesnel olarak değerlendirmek için yapılan herhangi bir sistematik DQS faaliyetini ifade eder; aynı zamanda "değerlendirme" olarak da adlandırılabilir.
- "Denetçi", DQS grubu adına bir belgelendirme ve denetim sürecine atanmış denetçiler ve uzmanlar anlamına gelir.

1.3 Denetim ve Belgelendirme Hizmetleri

Bir yönetim sisteminin, sürecin veya ürünün DQS gibi bağımsız ve yetkin bir üçüncü tarafça denetlenmesi ve belgelendirilmesi müşteri için değerli faydalar sağlar. Bir DQS sertifikası, yasal ve yasal gerekliliklerin yanı sıra müşteri beklentilerini sürekli olarak karşılayabilecek kapasiteye sahip uygun ve etkili bir yönetim sistemi, süreç veya uyumlu bir ürün için kanıt teşkil edecektir.

Bir denetim sırasında nitelikli ve deneyimli denetçiler, değişen piyasalar ve çevre ışığında yönetim sistemini, devam eden uygunluk ve etkinlik için süreçlerini veya ürünlerini gözden geçirir. İyileştirme potansiyelini belirleyerek, kuruluşun belirlenmiş hedef ve hedeflere ulaşma yeteneğini geliştirir, böylece müşteri için sürdürülebilir başarıyı

arttırır. DQS sertifikasıyla, nihai müşteriler, mal ya da hizmet satın aldıkları firmalara ve onların tanınmış standartlara ve şartnamelere göre değerlendirilmiş ve onaylanmış sertifikalı yönetim sistemine, süreçlerine veya ürünlerine güvenebilirler.

1.4 Sözleşme ve Ticari Şartlar

DQS Denetim ve Belgelendirme Yönetmelikleri, fiyat teklifi, kabulü, Uygulama Kuralları, DQS Belgelendirme İşaretlerinin koşulları ve yerel iş koşulları veya ticari şartların tamamı, DQS ile müşteri arasındaki anlaşmayı (sözleşme) oluşturur.

Yerel iş koşulları veya ticari şartlar, yerel yasal gereklilikler göz önünde bulundurularak yasal temsil, yargı yetkisi, sorumluluk, vergi, ödeme koşulları ve diğerlerine ilişkin hükümler içerebilir. Sözleşme, DQS ile Müşteri arasındaki ve her zaman bu DQS Denetim ve Belgelendirme Düzenlemelerini doğrudan dahil etme veya referans yoluyla ayrılmaz bir parçası olarak içeren münferit anlaşmalarla de oluşturulabilir.

Aksi yazılı olarak belirtilmedikçe, sözleşmede yapılan hiçbir değişiklik geçerli olmayacaktır

1.5 DQS Belgelendirme Kuruluşu ile sözleşmeye dayalı ilişki

Yerel bir DQS ofisi, başka bir DQS Belgelendirme Kuruluşunun yetkilendirilmesi veya akreditasyonu altında bir hizmet sağladığında, ilgili yetkili/akredite kuruluş adına temsilci olarak hareket eder. Teklif/sözleşme'de ilgili akredite kuruluşu tanımlar, teklifin kabulü ve imzalanması ile müşteri ve yetkili/akredite DQS kuruluşu arasında yasal olarak bağlayıcı bir belgelendirme sözleşmesi oluşmuş olur. Temsilci, hizmet sunumu ve belgelendirme için Müşteriyi ücretlendirme/faturalandırma yetkisine sahip olsa da, belirli bir akreditasyon kapsamındaki belgelendirme faaliyetlerinin ve operasyonel kontrolün sorumluluğu, belgenin verilmesi, reddedilmesi, belgenin sürdürülmesi, belgelendirme kapsamının genişletilmesi veya daraltılması, belgenin yenilenmesi, askıya alınması, eski haline getirilmesi veya belgenin geri çekilmesi dahil olmak üzere belgelendirme ile ilgili tüm kararlar, her zaman, yetkiyi elinde bulunduran DQS Belgelendirme Kuruluşuna aittir.

2. Belgelendirme Süreci

DQS, Müşterinin yönetim sistemini, süreçlerini, ürünlerini veya bunların bir bölümünü, uluslararası, ulusal veya sektöre özgü standartlar veya şartnameler gibi kabul edilmiş ve onaylanmış gerekliliklere uygunluğunu belirlemek amacıyla değerlendirir. İlgili belgelendirme süreci, genellikle denetim sonuçlarını belgeleyen bir denetim raporuyla biten bir veya daha fazla aşamayı içerebilir. Belgelendirme hizmetleri söz konusu olduğunda, ilgili tüm gerekliliklerin yerine getirildiği açık ise, DQS Belgelendirme Kuruluşu, ilgili gerekliliklere uygunluğu onaylayan müşteriye özel bir sertifika düzenleyecektir.

Bir denetim sırasında ilgili standardın veya şartnamenin gerekliliklerine uyulmadığı tespit edilirse, Müşteri tarafından belirlenen süre içerisinde düzeltici eylem planlanmalı ve gerçekleştirilmelidir. Sertifikalar ancak uygun düzeltici eylemin etkin bir şekilde konuşlandırılmasının kanıtlanmasından sonra verilecektir. Kapsam ve geçerlilik süresi sertifikada belirtilecektir. Denetim bulgularının çoğu, yönetim sisteminin, sürecin ya da ürünün uygunluğu ve etkin bir şekilde uygulanması için güvenilir kanıtları hedef alan bir örnekleme sürecine dayanmaktadır. Denetim ekibi tarafından incelenmemiş, olumlu veya olumsuz diğer ticari hususlar olabilir. Potansiyel etkiyi ve bulguların kapsamını araştırmak ve değerlendirmek ve böylece uygulanan standartlara tam olarak uyulmasını sağlamak yalnızca kurumun sorumluluğundadır. Uygunsuzluk durumunda, DQS sorumlu değildir.

DQS denetim ve belgelendirmelerinde bağımsız, tarafsız ve nesnelidir. Denetimler normal olarak Müşterinin faaliyet gösterdiği yerde (yerinde) gerçekleştirilir, ancak uzaktan denetim etkinlikleriyle (tesis dışında) kısmen yürütülebilir, değiştirilebilir veya tamamlanabilir. Prosedürün tipi, kapsamı ve zaman çizelgesi taraflarca ayrı bir anlaşmaya tabidir. DQS, Müşteri tesislerinde denetim yapılırken iş sürecindeki aksaklıkları en aza indirmeye çalışır.

Sertifika Süreci genellikle aşağıdaki adımları içerecektir;

2.1 Süreç müşterinin ihtiyaç ve beklentileri ile başlar. DQS müşterinin organizasyonu, yönetim sistemi, büyüklüğü ve çalışma türleri hakkında bilgi edinir. Her iki taraf birlikte, geçerli standartlar ve şartnameler dahil olmak üzere denetim ve/veya belgelendirme için hedefleri belirlerler.

2.2 DQS, başlangıçta verilen bilgilere dayanarak, bireysel müşteri ihtiyaçlarına göre hazırlanmış denetim ve belgelendirme hizmetleri için ayrıntılı bir teklif

sunacaktır. Yazılı bir sözleşme, tüm sorumlulukların yanı sıra geçerli denetim ve belgelendirme kriterlerini belirtecektir.

- 2.3** Ön denetim, iyileştirme için güçlü yönleri ve alanları belirleyerek, ilk performans veya boşluk analizi olarak görev yapabilir. Daha büyük denetim ve belgelendirme projeleri için, bir proje planlama toplantısı müşterinin baş denetçiyle buluşması ve dahil olan tüm işlevler ve yerler için özelleştirilmiş bir denetim planı geliştirmesi için değerli bir fırsat sağlar. Her iki hizmet de isteğe bağlıdır.



- 2.4** Aşama 1 denetimi: Belgelendirme prosedürünün kendisi, sistem dokümantasyonunun gözden geçirilmesi ve değerlendirilmesi, hedefleri, yönetim incelemesi sonuçları ve iç denetim ile başlar. Bu süreçte, müşterinin yönetim sisteminin yeterince gelişmiş ve sertifikasyon için hazır olup olmadığı belirlenir. Denetçi, bulguları açıklayacak ve Aşama 2 denetimine hazırlanmak için gereken aktiviteleri koordine edecektir. Aşama 1 denetimi çoğu zaman ürün veya süreçlerin sertifikasyonu için geçerli değildir.
- 2.5** Aşama 2 denetimi: Atanmış denetçi ekibi, müşterinin yönetim sistemini üretim veya hizmet sunulduğu yerde denetler. Tanımlanmış yönetim sistemi standartları ve spesifikasyonlarını uygulayan denetim ekibi, gözlemler, teftişler, görüşmeler, ilgili kayıtların gözden geçirilmesi ve diğer denetim tekniklerine dayanarak, tüm fonksiyonel alanların etkinliğini ve tüm yönetim sistemi süreçlerini değerlendirecektir. Tüm bulgular dahil olmak üzere denetim sonucu, belgelendirme ile ilgili tavsiyeyi de içerecek şekilde, kapanış toplantısı sırasında müşteriye sunulacak ve yazılı bir rapor hazırlanacaktır. Gerekli eylem planları kararlaştırılacaktır.
- 2.6** Sistem Değerlendirmesi: İlgili DQS Belgelendirme Kuruluşunun bağımsız belgelendirme fonksiyonu, denetim sürecini ve sonuçlarını değerlendirecek ve, nesnel kanıtlara dayalı bir şekilde, sertifikanın verilmesi konusunda bağımsız olarak karar verecektir. Denetim ekibi tarafından verilen ve raporda belgelenen herhangi bir tavsiye DQS Belgelendirme Kuruluşu için bağlayıcı değildir ve Belge düzenleme kararı tamamen DQS Belgelendirme Kuruluşunun takdirindedir. Müşteri, denetim sonuçlarını belgeleyen bir denetim raporu alır. Uygulanabilir tüm şartlar yerine getirildiğinde, müşteri sertifikayı alır.
- 2.7** Gözetim denetimleri: Yarı yılda bir veya en az yılda bir kez, yönetim sisteminin kritik bileşenlerinin denetimi yapılacaktır. Sürekli iyileştirme ve sürdürülebilir etkinlik odaklı olmak üzere iyileştirme potansiyeli belirlenecektir. Ürün belgelendirmelerinde genellikle yıllık yenileme denetimi, gözetim denetiminin yerini alır.
- 2.8** Yeniden Denetim: Bir sertifika, genellikle en fazla üç yıl olmak üzere sınırlı bir süre için geçerlidir. Bu döngünün sonunda, yürürlükteki tüm gereksinimlerin devam etmesini sağlamak için bir yeniden denetim yapılacaktır. Bu yerine getirilmesi durumunda, yeni bir sertifika verilecektir. Sektöre özgü standartlar, süreçler veya ürünler için belirtilen sertifikasyon süreci farklılık gösterebilir.

3. Müşterinin Hak ve Yükümlülükleri

3.1 Yönetim Sisteminin Devamlılığı / Ürün veya Süreçlerin Uygunluğu

Bir sertifika almak ve korumak için, Müşteri seçilen standardın veya şartnamenin gereklerini yerine getiren dökümanite edilmiş bir yönetim sistemi uygulamalı ve sürdürmelidir. Süreç veya Ürün belgelendirmelerinde sürekli uygunluğun sağlanması Müşteri'nin sorumluluğundadır. Müşteri, tayin edilen denetim ekibi tarafından değerlendirilmek üzere hazır bulunan, denetlenen yönetim sisteminin, süreç veya ürünlerin uygunluğuna ve etkinliğine dair kanıt sunacaktır. Müşteri, yönetim sisteminin ve/veya ürünün her zaman uygun ve etkili bir şekilde muhafaza edilmesini sağlamak için gerekli tüm önlemleri almalıdır.

Müşteri, kendilerini etkileyen, sertifikasyon programındaki herhangi bir değişiklik, yeni veya revize edilmiş gereksinimler hakkında bilgilendirilecektir. Sertifikasyonun devam eden bir üretim için gerçekleştirilmesi durumunda, Müşteri, sertifikalı ürünün, sistem veya ürün gereksinimlerini karşılamaya devam etmesini sağlayacaktır. DQS, Müşteri tarafından uygulanan değişiklikleri doğrulayacak ve sertifikasyon sürecinde gerekli önlemleri başlatacaktır.

3.2 Bilgiye Erişim

Müşteri, şikayetlerin incelenmesi de dahil olmak üzere, DQS'in denetim ve değerlendirme görevlerini yerine getirmek için gerekli tüm bilgilere (belgeler ve kayıtlar), personele ve gerekli tesislere (ilgili ekipman, yer(ler), alanlar) erişimini sağlamak için gerekli tüm düzenlemeleri yapar. Ürün belgelendirmesi durumunda, bu, ilgili alt yüklenicilere erişimi de içerir. DQS, hizmetlerin tamamının veya bir kısmının performansını bir temsilciye veya bir alt yükleniciye devredebilir ve Müşteri, DQS'e bu performans için gerekli tüm bilgileri temsilciye veya alt yükleniciye ifşa etme yetkisi verir. Müşteri, DQS'in tüm atanmış temsilcilerine ve çalışanlarına, denetim ve değerlendirme için önemli olabilecek tüm süreçlerle ilgili olarak denetim ekibine doğru ve eksiksiz bilgi ve objektif kanıtlara zamanında erişim izni vermeyi ve bunları sağlamayı taahhüt eder. Müşteri, doğrulanmış nesnel kanıtların toplandığını ve/veya kaydedildiğini ve denetim dökümanlarına eklendiğini kabul eder. Sertifikalı yönetim sistemleri, süreçler ve/veya ürünler kapsamında, şikayetler ve düzeltici faaliyetlerle ilgili tüm kayıtlar talep üzerine DQS'e sunulacaktır.

3.3 Değişikliklerin ve Özel Olayların Bildirilmesi

Müşteri, sertifikalı yönetim sistemini, süreçleri veya ürünleri etkileyebilecek herhangi bir değişiklik durumunda, acil bir şekilde DQS'i bilgilendirmekle yükümlüdür. Bu, özellikle şirketin tamamının veya bir kısmının alım / satımı, mülkiyetteki herhangi bir değişiklik, operasyonlardaki büyük değişiklikler, süreçlerdeki temel değişiklikler, ciddi kaza gibi olaylar veya yetkili düzenleme makamının katılımını da gerektiren ciddi yasal düzenlemeler / zorunluluklar ya da iflas veya birleşme işlemlerinin dosyalanması için gereklidir. Bu durumlarda, DQS ve Müşteri irtibat halinde olacak ve sertifikanın nasıl korunabileceği belirlenecektir.

Müşteri, ürün geri çağırma durumunda derhal DQS'i bilgilendirmekle yükümlüdür. Süre kısıtlaması açısından, özgün sertifikasyon standartları ve bunların yönetmelikleri farklı zaman dilimleri kullanır. Bu spesifikasyonlar, ilgili standartlarda ve ilgili yönetmeliklerde bulunabilir.

3.4 Denetimin Bağımsızlığı

Müşteri, çalışanların ve DQS denetçilerinin bağımsızlığını tehlikeye atabilecek herhangi bir hareketten kaçınmak zorundadır. Bu, özellikle danışmanlık teklifleri, hem maaşlı hem de sözleşmeli çalışma teklifleri ya da parasal ödüller için geçerlidir.

3.5 Denetçiyi Reddetme Hakkı

Denetim tarihini onaylamadan önce, Müşteri DQS tarafından atanan denetçiyi/denetçileri uygun gerekçeyle gözden geçirme ve reddetme hakkına sahiptir. Haklı durumlarda, örneğin tarafsızlığa yönelik bir tehdit oluşması durumunda, akreditasyon kurallarına da uygun ise DQS reddedilen denetçinin yerine yenisini geçirecektir.

3.6. Gizlilik ve Bilgi Güvenliği

DQS tarafından Müşteriye, etiketler ve DQS sertifika sembolü de dahil olmak üzere sağlanan belgeler telif hakkı ile korunmaktadır. Müşteri özellikle DQS tarafından inceleme için sunulan veya temin edilen tüm belgelerin DQS'in mülkiyetinde kaldığını ve yalnızca Müşterinin iç ihtiyaçları için kullanılabileceğini ve üçüncü şahıslar tarafından kullanılmayacağını veya başkalarının kullanımına sunulmayacağını kabul eder. (yazılı olarak aksi yönde anlaşılan

durumlar dışında) Müşteri, DQS, çalışanları ve denetçileri ile ilgili tüm bilgilerin yanı sıra, bu Sözleşme kapsamında ortaya konan herhangi bir bilgi hakkında da kesinlikle gizlilik sağlamakla yükümlüdür. Bu yükümlülük aynı zamanda sözleşmenin sona ermesinden sonra da geçerlidir. Müşteri benzer şekilde bu yükümlülüğü her türlü vekil ve yardımcı kişi adına kabul eder. Müşterinin denetim raporunu tamamen iletmesine izin verilir. Rapor içerisinden kısmi iletimlere izin verilmez.

3.7 Sertifika ve Etiketleri kullanma hakkı

Geçerli bir DQS sertifikası ile Müşteri, sertifikayı ve ilgili sertifikasyon ve bazı durumlarda akreditasyon etiketlerini, [DQS web sitesinde](#) yayınlanan ilgili kurallara göre tanıtım amacıyla kullanma hakkına sahiptir.

Telif hakkıyla korunan [DQS Sertifikalı Yönetim Sistemi Etiketleri](#)®, [UL Kayıtlı Firma Etiketleri](#)® ve diğer Belgelendirme veya Akreditasyon Etiketlerinin yetkili kullanımı, Müşterinin sertifikalı yönetim sistemi ve ilgili performansındaki müşterilerin güvenini artıracaktır. Bu etiketler sık sık şirket kırtasiye ürünlerinde, broşürlerde, İnternet'te, sergilerde, araçlarda veya reklamlarda kullanılır ve doğrudan sertifikalı kuruluş ve yönetim sistemi ile ilişkilendirilir. Sertifikaların ve etiketlerin kullanımı, sertifikasyonun kapsamı ve geçerlilik süresi ile sınırlıdır ve bir üründe veya ürün ambalajında veya ürün uygunluğunu göstermek için yorumlanabilecek herhangi bir şekilde kullanılmamalıdır.

3.8 Şikayetler

Her DQS Müşterisi, tüm makul beklenti ve gereklilikleri yerine getirecek şekilde kararlaştırılan kapsamda hizmet alma hakkına sahiptir. Yerine getirilmemesi durumunda, Müşteri, ilgili DQS Şirketi'ne şikâyetle bulunma hakkına sahiptir. DQS analiz ve iyileştirme için gerekli bilgileri talep edecektir.

3.9 İtirazlar

Belirli bir sertifikasyon kararı ile ilgili anlaşmazlık durumunda, Müşteri ilgili DQS Belgelendirme Kuruluşuna yazılı itirazda bulunma ve kararın yeniden değerlendirilmesini talep etme hakkına sahiptir. Denetimin gerçekleştirilmesi veya ilk karar aşamalarına dahil olmamış, tarafsız bir teknik inceleme uzmanı akredite DQS ofisinin yönetimi ile görüştüğünden sonra itirazla ilgili nihai kararı verir. DQS Belgelendirme Kuruluşunun yönetimi, itiraz sürecinde durum hakkında her zaman bilgilendirilir.

4. DQS'in Hak ve Yükümlülükleri

4.1 Yönetim Sistemlerinin Denetlenmesi

DQS, düzenli denetim yaparak (genellikle yarı yıllık veya yıllık bazda) Müşterinin sertifikalı yönetim sisteminin, süreçlerin veya ürünlerin uygunluğunu ve etkinliğini doğrular. DQS, sertifikasyon kararına kanıt teşkil edecek yeterli bulgu elde etmek için, Müşterinin tesislerine planlı denetim ziyaretleri çerçevesinde erişme, işlemleri gözlemleme, süreçleri, ürünleri ve hizmetleri inceleme, çalışanlarla ve temsilcilerle görüşme, belgeleri ve ilgili kayıtları inceleme ve diğer denetim teknikleriyle bilgi toplama hakkına sahiptir. DQS'in, DQS'in onayladığı bir yönetim sisteminin, sürecin veya ürünün uygunluğunu veya etkinliğini tartışan üçüncü taraflardan bilgi alması durumunda, Müşteri'ye danıştıktan sonra rutin olmayan ek denetimler yapma hakkına sahiptir. Yasal olarak düzenlenmiş alanlarda, DQS gerekçelendirildiği zaman ek ve habersiz denetimler yapma hakkına sahiptir.

4.2 Akreditasyon ve Yetkilendirme

DQS Belgelendirme Kuruluşları, çeşitli akreditasyon kuruluşları ve diğer Devlet ve Devlet Dışı Otoriteler ve program sahipleri tarafından çeşitli standart ve şartnamelere göre denetim raporları ve sertifikalar vermeye yetkilidir. Bu yetki, bu organların çalışanlarının veya yardımcı kişilerin denetimlere katılmalarına izin verme yükümlülüğünü de içerir. Geçerli akreditasyon ve yetkilendirme kurallarına göre DQS, bu kişilerin burada belirtilen gizlilik gerekliliklerine tabi olarak hem kendi belgelerine hem de Müşteri ile ilgili verilere erişmesine izin verir. Ek olarak, ne zaman bireysel standartlar veya spesifikasyonlar açıkça isteniyorsa, Müşteri ile ilgili veriler ve denetim sonuçları bu kuruluşlara iletilir. Bu Belgelendirme ve Denetim Düzenlemelerini kabul ederek, Müşteri yukarıda belirtilenlerin tümü dahil olmak üzere geçerli akreditasyon ve yetkilendirme şartlarını (örn. ISO/IEC 17021-1 veya ISO/IEC 17065) kabul eder.

DQS Belgelendirme Kuruluşları, herhangi bir belgelendirme kararı hariç olmak üzere, Hizmetlerin tamamının veya bir kısmının sağlanmasını diğer DQS ofislerine, bir acenteye veya bir alt yükleniciye devretme hakkına sahiptir. Sertifikalar, Müşterinin yerel DQS ortağı dışında bir DQS Sertifikasyon Kuruluşu tarafından verildiğinde, buradaki tüm ilgili hak ve yükümlülükler, DQS Sertifikasyon Kuruluşu ve yerel hizmet sağlayıcı için eşit olarak geçerlidir.

4.3 Denetçilerin Atanması

Yetkili denetçilerin atanması DQS'in sorumluluğundadır. DQS teknik niteliklerine, deneyimlerine ve kişisel yeteneklerine dayanarak görev için nitelikli denetçileri kullanmayı taahhüt eder. Denetçiler, istenen standart(lar) veya şartname(ler) için yetkili olacak ve Müşterinin operasyon alanında olduğu kadar yönetim ve denetim alanında da uygun deneyime sahip olacaktır. Birçok durumda DQS, belirli bir denetim veya sertifikasyon sürecine iki veya daha fazla denetçiden oluşan bir denetim ekibi atayabilir. Talep üzerine DQS, seçilen denetçinin Kısa bir özgeçmişini Müşteriye sunacaktır.

Bir denetçinin denetim öncesinde veya sırasında kullanılmaması durumunda, DQS mümkün olduğu gibi uygun bir ikame denetçisini sunmak için çaba gösterecektir.

4.4 Denetimlerin Planlanması DQS, Müşterinin yönetim sistemi, süreç veya ürün denetimlerin planlama hakkına ve mecburiyetine sahiptir. Denetçiler, geçerli şartların öngördüğü zaman dilimlerinde her iki tarafa karşılıklı olarak uygun şekilde programlanacaktır. Denetim tarihlerine yazılı olarak karar verilir. Onaylandıktan sonra, bu değerlendirme tarihleri bağlayıcıdır. Münferit denetim anlaşmaları, onaylanmış denetim iptal etmek veya ertelemek için tazminat hükümlerini içerebilir.

Belgelendirme, standarda bağlı olarak, tamamen habersiz veya kısa süre önce bildirilen haberli denetimleri de içerebilir. Habersiz bir denetimin Müşteriden kaynaklanan sebeplerle (girişin reddedilmesi) gerçekleştirilememesi halinde, DQS, habersiz denetimin hazırlık aşamasında oluşan maliyetleri Müşteriye fatura edebilir. Belgeli kuruluş, habersiz bir denetim durumunda denetçiye erişim izinlerinin verilmesini sağlamak için gerekli adımları atmalıdır.

4.5 Raporların ve Sertifikaların verilmesi

DQS bir denetim raporu ve bir belge düzenler (burada "Sertifika" olarak adlandırılır) ve Müşterinin tüm belgelendirme gerekliliklerini ve sözleşmeden doğan yükümlülükleri yerine getirmesi üzerine Müşteriye teslim eder. Belgelendirme kararı, akredite olan ve sertifikayı yayınlayan DQS Belgelendirme Kuruluşuna aittir. Denetçinin konuya ilişkin önerileri ve tüm denetim sonuçları, denetim raporunda belirtilir. Bir raporda verilen herhangi bir tavsiye DQS Belgelendirme Kuruluşu için bağlayıcı değildir. Rapor ve sertifikalar DQS'nin mülkiyetinde kalır; DQS, müşteriye bunları bu Yönetmelik uyarınca kullanma hakkı verir. DQS sertifikaları, veriliş tarihinden itibaren genellikle en fazla üç yıl olmak üzere sınırlı bir süre için geçerlidir.

4.6 Gizlilik ve Veri Koruma

DQS, Müşterinin kamuya açık olmayan ve DQS'in Müşterinin tesislerinde gerçekleştirdiği faaliyetler bağlamında paylaşılan bilgilerin, bu bilgilerin Müşteri'nin iç meseleleriyle mi yoksa iş ilişkileriyle mi ilgili olduğundan bağımsız, gizliliğini korumayı taahhüt eder. (ör. GDPR 4. maddesine ve diğer geçerli yasal gerekliliklere göre) Bu aynı zamanda denetimin sözlü ve yazılı sonuçları için de geçerlidir. DQS, gizli bilgileri, bu Belgelendirme ve Denetim Yönetmeliklerinde açıkça belirtilmediği ve yasal gereklilik bulunmadığı sürece, yalnızca Müşterinin yazılı izni ile üçüncü taraflara açıklayacaktır. Bu taahhütler ayrıca sözleşmenin sona ermesinden sonra da geçerlidir. Bazı sektöre özgü sertifikasyon programlarında (örn. otomotiv, havacılık, gıda programları), denetime ve müşteriye ait verilerin bir kısmı, program tarafından sağlanan uygulamalara zorunlu olarak işlenir, Müşteri buna muvafakat eder. İlgili Akreditasyon Kuruluşu veya kanun tarafından aksi istenmedikçe, DQS, arşiv kayıtlarında denetimler ve sertifikalarla ilgili en az iki sertifikasyon döngüsü (genellikle altı yıl) boyunca muhafaza eder. Geçerli ulusal veya uluslararası yasal gereklilikler (ör. GDPR'den) tamamen dikkate alınır. Minimum arşiv süresinin sonunda, DQS, Müşteri tarafından aksi belirtilmedikçe, materyalleri kendi takdirine bağlı olarak muhafaza eder veya imha eder; bu tür talimatların yerine getirilmesine ilişkin ücretler Müşteriye fatura edilecektir.

4.7 Tanıtım

DQS, geçerli bir DQS sertifikasına sahip tüm Müşterilerin bir kaydını tutma ve yayınlama hakkına sahiptir. Bu yayın, sertifikalı kuruluşun adını ve adresini, kapsam ve referans standardını / şartname ve sertifika durumunu içerir. Müşteri bu tür bilgilerin yayınlanmasına ve aynı verilerin ülke yetkilileri, akreditasyon kuruluşları veya program sahipleri tarafından yönetilen zorunlu ulusal ve uluslararası veri tabanlarında paylaşılmasına izin verir. Ek olarak, iş emri oluşturulmasıyla birlikte Müşteri verileri, program sahiplerinin harici veritabanlarında depolanır ve işlenir. Müşteri, teklifin kabulü ile verilerinin ilgili veri tabanlarında üçüncü şahıslar tarafından saklanabileceği, erişilebileceği ve görüntülenebileceğini kabul eder.

4.8 Elektronik Haberleşme

Yukarıda belirtilenlere bakılmaksızın, Müşteri, DQS'e şifrelenmemiş gizli bilgileri ve diğer bilgileri İnternet üzerinden veya bir kamu ağı üzerinden e-posta adreslerine veya Müşteri tarafından sağlanan diğer konumlara iletme yetkisi verir. Müşteri, DQS'in bu tür yayınların gizliliğini garanti edemeyeceğini kabul eder. Müşteri, DQS'in İnternet ya da diğer kamu ağı üzerinden gizli bilgileri iletmesinin, bu Denetim ve Değerlendirme Yönetmeliği uyarınca herhangi bir gizlilik yükümlülüğünün ihlali olmayacağını ve DQS bu bilgilerin gizliliğine kendi bilgileri gibi özenle yaklaştığı sürece, bu gizli bilgilerin söz konusu iletimlerinden kaynaklanan zararlardan DQS'nin sorumlu olmayacağını kabul eder.

Müşteri DQS'nin web sitesine köprü kuruyorsa, Müşteri şunları kabul eder: (i) DQS'nin web sitesinde yer alan bilgiler DQS'ye aittir; (ii) bağlantılı web sitesi, herhangi bir çerçeve, tarayıcı penceresi veya üçüncü taraf içeriği yüklemeyen kullanıcıyı doğrudan DQS'in yayınladığı DQS'in web sitesine aktaracaktır; ve (iii) bağlantılı web sitesi, Müşteri veya ürünlerinin veya hizmetlerinin DQS tarafından onaylandığı anlamını içeremez veya ima edemez.

5. Sertifikalar ve Etiketler

5.1 Sertifikanın verilmesi ve etiketlerin kullanımı

DQS Belgelendirme Kuruluşu, Müşterinin tüm uygulanabilir gereklilikleri yerine getirdiğini gösteren bir denetim yaptığında, Müşterinin yönetim sisteminin, süreçlerinin veya ürünlerinin seçilen ulusal ve uluslararası standartlara ve tanınmış endüstri veya müşteriye özel gereksinimlere uygunluğunu onaylayan sertifikalar yayımlar. Müşteri, iş ortaklarıyla güveni arttırmak için sertifikayı ve ilgili sertifika etiketlerini kullanma hakkına sahiptir.

Bir Sertifika verilmesi üzerine, yönetim sisteminin, süreçlerin veya ürünlerin uygunluğunun sürekli olarak korunmasını sağlamak için devam eden bir gözetim hizmeti kurulacaktır. Belgelendirmenin başlangıcı ve devamı, denetim ve belgelendirme sözleşmesinin yürütülmesine ve Müşteri tarafından şart ve koşullarına uyulmaya devam edilmesine bağlıdır.

Müşteri, yönetim sisteminin, süreçlerinin, ürünlerinin veya hizmetlerinin, düzenleyici, yasal, belgelendirme ile ilgili veya diğer uygulanabilir şartlarla uyumlu olmadığı bildirilirse, gerçekleri tespit etmek için DQS ile işbirliği yapmayı kabul eder ve bildirilen uygunsuzluğa ilişkin olarak edindiği bilgilerin paylaşılması da dahil olmak üzere, gerekli düzeltici faaliyetlerle ilgili olarak DQS'e bildirimde bulunmak ve rapor vermek durumunda olduğuna muvafakat eder.

Müşteri, DQS tarafından yürütülen gözetim denetimleri, herhangi bir özel denetim vb. gibi gözetim hizmetlerinin, yalnızca yönetim sisteminin, süreçlerinin veya ürünlerinin belgelendirme gereklilikleriyle uyumluluğunu sürdürmek için kullandığı araçları kontrol etmek üzere tasarlandığını ve kendisinin hiçbir koşulda belgelendirme kapsamındaki yönetim sistemi, süreçleri, ürün ve hizmetleriyle ilgili sorumluluğundan kurtulamayacağını kabul eder.

Sertifikalar ve Sertifika sembolleri, haleflere devredilemez. Bir sertifikanın süresi dolduktan veya askıya alındıktan, geri çekildikten veya iptal edildikten sonra, Müşteri sertifikanın herhangi bir tanıtımından veya diğer kullanımından vazgeçmelidir. Müşteri, sertifikanın sona erme, geri çekme veya iptali sonrasında fiziksel olarak yayınlanmış sertifikaları iade etmeyi kabul eder. Tutma hakkı özellikle hariç tutulmuştur.

5.2 Sertifika Verilmemesi

DQS Belgelendirme, yalnızca seçilen standart(lar) ve sözleşmelere ilişkin şartların ve gerekliliklerin yerine getirildiğinin, denetimlerde (ilk/yeniden denetim) doğrulanması durumunda sertifika düzenleyebilir. Yerine getirilmemesi durumunda, denetçi bir uygunsuzluk raporundaki eksiklikleri belgelendirir ve/veya bir sertifikanın düzenlenmesi için uyulması gereken sınırlamaları belirler. DQS sertifikasının verilmesinden önce tüm uygunsuzluklar veya eksikliklerin ortadan kalkması gerekmektedir. Gerekirse, DQS denetimi kısmen veya tamamen tekrarlayacaktır. Uygunsuzluklar ortadan kaldırılmadıysa veya takip denetimlerinden/özel denetimlerden sonra bile bir sertifikanın verilmesi için ön şartlar sağlanamadıysa, sertifikasyon prosedürü sertifikasız bir raporun yayınlanmasıyla sonuçlandırılacaktır.

5.3 Sertifikanın Askıya Alınması, Geri Çekilmesi ve İptal Edilmesi

5.3.1 Askıya alınma

DQS Belgelendirme Kuruluşu, aşağıdakiler dahil ancak bunlarla sınırlı olmamak üzere, müşterinin sertifikasyon, sözleşme veya finansal yükümlülüklerini ihlal etmesi durumunda, geçici olarak bir Sertifikayı askıya alma hakkına sahiptir:

- Düzeltici eylemler, üzerinde anlaşılan zaman dilimi içinde açıkça ve etkili bir şekilde uygulanmadıysa,

- DQS tarafından sertifikasyonun sürdürülmesi için gerekli olan denetim(ler) için önerilen tarihlerin reddedilmesi, denetimlerin standartlarca öngörülen sıklıkla ya da, belirlenen tarih aralıklarında yapılamaması durumunda,
- DQS, yönetim sistemi ile ilgili planlanan değişiklikler veya denetimin temelini oluşturan, standart veya şartlara uygunluğunu etkileyen özel olaylar veya ürün geri çağırma (bkz. 3.3), veya diğer değişiklikler hakkında zamanında bilgilendirilmemişse,
- DQS'e önceden bildirimde bulunmaksızın sertifikalı sitenin/kuruluşun konumu değiştirildiyse
- DQS sertifikası veya sertifika simgesi yanıltıcı veya yetkisiz bir şekilde kullanılmışsa,
- Denetim ve sertifika hizmetleri için gerekli ödemeler, en az bir yazılı hatırlatmadan sonra zamanında yapılmamışsa,

DQS Belgelendirme Kuruluşu ayrıca, sertifikasyon kararından sonra akreditasyon kurallarının önemli ihlallerinin ortaya çıkması durumunda ve mücbir sebep hallerinde (6.6'ya bakınız) sertifikayı askıya alma hakkına sahiptir.

DQS, askıya alma talebini yazılı olarak bildirecektir. Belirtilen askıya alma nedenleri iki hafta içinde ortadan kalkmazsa, DQS Müşteriye, askıya alınmanın nedenleri ve sertifikanın eski haline getirilmesi için gerekli düzeltici eylemleri belirten bir yazılı bildirim yapacaktır.

Sertifikalar sınırlı bir süre için askıya alınır (genellikle en fazla 90 gün). Gerekli önlemler belirlenmiş son tarih itibarıyla açıkça ve etkin bir şekilde uygulandıysa, Sertifikanın askıya alınması iptal edilir. Eğer gerekli önlemler belirlenen son tarihte uygulanmadıysa, DQS Belgelendirme Kuruluşu Sertifikayı aşağıda belirtilen şekillerde geri alabilir.

5.3.2 Geri çekme

DQS Belgelendirme Kuruluşu, aşağıdaki durumlarda Müşteriye yazılı bildirimde bulunmak suretiyle Sertifikaları çekme veya geçersiz sayma hakkına sahiptir;

- Sertifikanın askıya alınma süresi aşılmış ise,
- Yönetim sisteminin, süreçlerin veya ürünlerin dayandığı standart veya şartnameye uygunluğu sağlanmamıştır veya Müşteri uygunsuzlukları ortadan kaldırmak konusunda isteksiz ise,
- Müşteri, Sertifikanın askıya alınmasının ardından sertifikayı kullanmaya devam ediyorsa,
- Müşteri, sertifikayı, sertifika kuruluşu veya DQS'nin itibarını zedeleyecek şekilde kullanıyorsa,
- Sertifikanın verilmesine yol açan ön koşullar artık geçerli değilse,
- Müşteri iflas başvurusunda bulunan gönüllü veya gönüllü olmayan bir başvuru yapması halinde,
- Müşteri, DQS ile sözleşme ilişkisini etkin bir şekilde sonlandırır ise.

5.3.3 İptal

DQS Belgelendirme Kuruluşu, aşağıdaki durumlarda Sertifikaları iptal etme veya geriye dönük olarak geçersiz sayma hakkına sahiptir:

- Sertifikanın verilmesi için gereken ön koşulların aslında yerine getirilmediğinin anlaşılması halinde,
- Müşterin belgelendirme prosedürüne aykırı hareketler sergilediyse, böylece denetim sonuçlarının tarafsızlığı veya bağımsızlığı DQS nazarında tartışmalı hale geldiyse.

6. Diğer Çeşitli Maddeler

6.1 Ortaklık ya da Temsilcilik İlişkisinin Olmaması

Taraflar, DQS'in Hizmetleri Müşteriye bağımsız bir yüklenici olarak sağladığını ve Sözleşmenin DQS ile Müşteri arasında herhangi bir ortaklık, acentelik veya istihdam ilişkisi oluşturmadığını kabul eder.

Müşteri, DQS'in Müşterinin veya herhangi bir üçüncü şahsın yerini almadığını ve onları herhangi bir yükümlülüğünden muaf tutmadığını veya Müşterinin herhangi bir üçüncü şahsa veya herhangi bir üçüncü şahsın herhangi bir görevini yerine getirmeyi başka bir şekilde üstlenmediğini, kısaltmadığını, iptal etmediğini veya taahhüt etmediğini kabul eder.

6.2 Sorumluluk ve Tazminatın Sınırlandırılması

DQS, benzer hizmetlerin saygın bir sağlayıcısından makul olarak beklenebileceği gibi, hizmetlerin yerine getirilmesinde gerekli beceri ve özeni gösterir ve yalnızca kanıtlanmış ihmal durumlarında zararlar için sorumluluk kabul eder.

Bu Yönetmelikteki hiçbir şey, ölüm, kişisel yaralanma, dolandırıcılık veya DQS'in ihmalinden kaynaklanan herhangi bir konuda ve sorumluluktan kaçınmanın yasadışı olacağı durumlarda DQS'in Müşteriye karşı sorumluluğunu ortadan kaldıramaz ve sınırlandıramaz.

Aksi kararlaştırılmadıkça, DQS'in herhangi bir nitelikteki herhangi bir kayıp, hasar veya masraf talebiyle ilgili olarak Müşteriye karşı toplam sorumluluğu, herhangi bir olay veya bağlantılı olaylar dizisi ile ilgili olarak, sözleşme kapsamında DQS'e ödenen ücretlerin iki katına eşit bir tutarla sınırlı olacaktır.

Talebe yol açan hizmetin ifa edildiği tarihten itibaren bir yıl içinde veya bir hizmetin ifa edilmediğinin iddia edilmesi durumunda bu hizmetin tamamlanmış olması gereken tarihten itibaren 1 yıl içerisinde tahkim kovuşturması başlatılmadığı sürece DQS'in kayıp, hasar veya masraf için herhangi bir sorumluluğu olmayacaktır.

6.3 Hak Devrinin Olmaması

Açıkça farklı şekilde düzenlenmediği veya taraflarca yazılı olarak kararlaştırılmadığı sürece, sözleşme taraflara özeldir ve taraflardan hiçbiri, Sözleşme kapsamındaki hak ve yükümlülüklerinin herhangi birini veya tümünü temlik edemez, devredemez, borçlandıramaz, ipotek edemez, taşeronla veremez veya başka bir şekilde işlem yapamaz. Taraflardan her biri başka birinin yararına değil kendi adına hareket ettiğini taahhüt eder.

Yukarıda belirtilenlere bakılmaksızın, DQS, sözleşme kapsamındaki hak ve yükümlülüklerinin herhangi birini veya tamamını bir DQS'e bağlı şirkete ve ortaklarına veya bunların acentelerinden herhangi birine devredebilir, devredebilir veya alt yükleniciye verebilir.

6.4 Etik Kurallar ve Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadele Politikası

DQS, çalışmalarını Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadele Politikasını da içeren Etik Kurallarında belirtilen ilkelere sıkı sıkıya bağlı olarak yürütür. DQS Etik Kuralları, DQS web sitesinde bulunabilir.

DQS çalışanları, acenteleri ve diğer temsilcilerinin rüşvet olarak yorumlanabilecek para veya hediye vermeleri veya almaları veya yolsuzluk uygulamaları olarak yorumlanan ilişkilere girmeleri yasaktır. DQS, Sözleşme politikaları ve prosedürlerinin tüm süresi boyunca yukarıda belirtilenlere uygunluğu sağlamak için uygun olduğunda bunları uygular.

6.5 Kısmi Geçersizlik

Bu Yönetmeliğin bir veya daha fazla hükmünün herhangi bir açıdan yasa dışı veya uygulanamaz olduğu tespit edilirse, kalan hükümlerin geçerliliği, kanuniliği ve uygulanabilirliği bundan hiçbir şekilde etkilenmeyecek veya zarar görmeyecektir. **6.6 Mücbir Sebepler**

Ne DQS ne de Müşteri, bu Düzenlemeleri ihlal etmeyecek veya bu tür bir başarısızlık veya gecikmenin nedeni, savaş dahil ancak bununla sınırlı olmamak üzere, silahlı çatışma, terör saldırısı, iç savaş, isyanlar, toksik tehlikeler, pandemiler, salgın hastalıklar, doğal afetler, aşırı hava olayları, yangın, patlama, kamu hizmetinin başarısızlığı, grev, altyapının bozulması, ulaşım gecikmeleri veya sayılanların herhangi birinin ardından herhangi bir kamu kısıtlaması veya diğer herhangi bir mücbir sebepten ötürü etkilenen tarafın makul kontrolü dışındaki olaylara atfedilebilirse, işbu Sözleşme kapsamındaki performanstaki herhangi bir başarısızlık veya gecikmeden sorumlu olmayacaktır.

Mücbir sebeplerin ortaya çıkması durumunda, etkilenen taraf gecikmeksizin diğer tarafı durumun ayrıntıları ve tahmini süre konusunda bilgilendirecektir. Mücbir sebebin doksan (90) günden fazla sürmesi halinde, taraflardan herhangi biri Sözleşmeyi derhal feshetme hakkına sahip olacaktır.

7. Anlaşmazlıklar

Aksi özel olarak kararlaştırılmadıkça, bu Yönetmeliklerden kaynaklanan veya bunlarla bağlantılı tüm ihtilaflar, DQS Belgelendirme Kuruluşunun ikamet ettiği ülkenin kanunlarına tabi olacak ve nihai olarak Uluslararası Ticaret Odası Tahkim Kurallarına atanan bir veya daha fazla hakem tarafından çözülecektir.. Tahkim, Paris'te (Fransa) gerçekleşecek ve Almanca veya İngilizce dilinde yürütülecektir.

8. Ek Program Gereksinimleri

Bazı sektöre özgü yönetim sistemleri veya ürün belgelendirme ve denetim hizmetleri için, bunlarla sınırlı olmamak üzere, ek zorunlu program gereksinimleri uygulanabilir: Bu "program gereksinimleri" <https://dqsglobal.com/intl/> adresinde mevcuttur.

Havacılık Sektörü:	Annex Aerospace
DQS GmbH – Demiryolu Sektörü:	Annex IRIS
DQS GmbH – Otomotiv Endüstrisinde bilgi güvenliği	Annex TISAX
DQS Inc. - Telekomünikasyon Sektörü:	Annex TL9000
DQS MED Programları:	DQS Medizinprodukte GmbH'in denetim ve belgelendirme yönetmelikleri ve ekleri
DQS CFS Programları:	Annex DQS CFS GmbH: DQS CFS GmbH'in Yönetim Sisteminin Değerlendirilmesi ve Ürün Sertifikasına İlişkin Özel Koşullar
Çin Pazarı:	Çin ulusal yetkilileri tarafından (CNCA gibi) belirlenen, Çin pazarındaki faaliyetlere yönelik Özel Gereksinimler

Doküman sonu