

1. AMAÇ

Bu prosedürün amacı; SYM Belgelendirme faaliyetleri kapsamında müşteri kuruluşlara ait bilgilerin alınması ve güncelliğinin takibine yönelik süreçleri tanımlamak, denetim sonrası müşteri memnuniyetinin değerlendirilmesine ilişkin esasları açıklamak, belgelendirmeye esas alınan dokümanlarda meydana gelen değişikliklerin değerlendirilmesi ve bu değişikliklerin belgeli veya başvuran kuruluşlara bildirim usulünü belirlemek ve Akreditasyon kuruluşları ile ilgili gerçekleştirilen bilgilendirme süreçlerini belirlemektir.

2. SORUMLULAR

Belgelendirme Koordinatörlüğü

Kalite Koordinatörlüğü

İnsan Kaynakları ve Planlama Koordinatörlüğü (İş bu prosedürde Planlama Koordinatörlüğü olarak anılacaktır)

3. UYGULAMA

Uygulama esnasında ihtiyaç duyulan tanımlar Ek A'da belirtilmiştir.

3.1. Müşteri Kuruluş Kayıt Süreci

Müşteri kuruluş ilgili Belgelendirme Başvuru Formu ve formda belirtilen ekler ile birlikte başvuruda bulunması sonrasında kuruluş ile ilgili bilgiler SYM Bilgi Yönetim Sistemi (BYS) ile kayıt altına alınır.

Başvuru formu ile Belgelendirme Koordinatörlüğü'ne yönlendirilen her yeni müşteri kuruluş için sistem üzerinde müşteri numarası adı ile benzersiz bir kayıt numarası oluşturulur, kuruluşun başvurusunu gerçekleştirdiği belgelendirme alanının eklenmesi ile dosya numarası kodlanarak SYM Bilgi Yönetim Sistemi (BYS) ile kayıt altına alınır.

Numara	Kodlama	Açıklama	Örnek
Müşteri numarası	XYZ	X: Başvuru sırasına göre her müşteri kuruluş için verilen ardışık sıra numarası (0001'den başlar) Y: Kuruluşun ilk başvuruyu yaptığı ay (01-12) Z: Kuruluşun ilk başvuruyu yaptığı yılın son iki hanesi	00050725 SYM Belgelendirmeye başvuru yapan 5. Kuruluş, ilk başvurusunu Temmuz 2025 de gerçekleştirmiş.
Dosya Numarası (Belgeli kuruluşlar için belge numarası olarak düzenlenir)	XYZ-A-sıra no	A: Belgelendirme Alanı Sistem belgelendirme alanı için; KYS, ÇYS, İSG, EYS, GGYS, BGYS Helal belgelendirme alanı için; HB-standard tanımlaması Sıra no: Müşteri kuruluşun aynı belgelendirme alanında birden fazla başvurusu/belgesi olması durumunda ardışık ilerleyen numaradır.	00050725-KYS-01 00050725-KYS-02 00050725-HB-OIC/SMIIC 1-01

Başvuru formu, tetkik raporu, sözleşme ve belge gibi tüm ilgili dokümanlar BYS yazılımı içinde ilgili alana yüklenir. Kuruluş bilgilerinde (adres, unvan, yasal statü vb.) değişiklik olması durumunda kayıtlar güncellenir.

Kayıtlar SYM Belgelendirmeye gönderimine bağlı olarak dijital/fiziksel ortamda saklanır. Erişim yalnızca yetkilendirilmiş personel ile sınırlandırılır. Kayıtların saklama süreleri Kayıt Yönetimi prosedüründe tanımlanmıştır.

3.2. Müşteri Kuruluşlara Yapılan Belgelendirme Esaslarındaki Değişiklik Bildirimi

Belgelendirme hizmeti almak üzere başvuruda bulunan veya hâlihazırda bu hizmetten yararlanan kurum ve kuruluşlar;

- Uygulamakla yükümlü oldukları bilgi ve dokümanların güncel versiyonlarını,
- Bu dokümanlarda yapılan değişikliklere ilişkin duyuruları, internet adresi olan www.symbolgelendirme.com üzerinden takip etmekle sorumludur.

3.2.1. SYM Belgelendirme dokümanlarındaki değişiklikler

SYM Belgelendirme web sitesi (www.symbelgelendirme.com) üzerinden erişime açık olan sistem dokümanları şunlardır:

- İlgili Belgelendirme Programı
- Tarafsızlık Yönetimi Prosedürü
- İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme Prosedürü
- Müşteri ve Bilgilendirme Süreçleri Yönetim Prosedürü
- Belgeli Kuruluşlara Uygulanacak Yaptırımlar Prosedürü
- Belge Marka ve Logo Kullanım Prosedürü
- Olağan Dışı Olay veya Durum Yönetimi Prosedürü
- İlgili Tetkik Süresi Belirleme Prosedürü
- Sistem Belgelendirme Tetkik Planlama Prosedürü
- İlgili Başvuru Formu
- İlgili Belgelendirme Sözleşmesi Formu
- Belgelendirme Ücret Talimatı

Belgelendirme koşullarını etkileyen uygulama esaslarında yapılacak değişiklikler, web sitesinin duyurular bölümünde 15 gün süreyle yayımlanır. İlgili taraflara e-posta yoluyla bildirim yapılır ve görüşleri alınır. Yapılan değişiklikler gerekli görüldüğünde ayrıca duyurulur ve uygulanması için makul bir süre tanınır. Bu süre belirlenirken:

- Ulusal ve uluslararası uygulama kuralları
- Belgeli kuruluşların mevcut durumu
- Ülke koşulları ve yasal düzenlemeler
- Potansiyel müşteri kuruluşların ihtiyaçları dikkate alınır.

Belgelendirme koşullarını etkileyen uygulama esaslarında yapılan değişiklikler ve buna bağlı Belgelendirme Komitesi Kararları doğrultusunda, belgeli kuruluşun yeni şartlara uygunluğu doğrulanmaktadır.

Müşteri kuruluşu e-posta ile yapılan bildirimde; değişiklik gerekçesi, değişiklik yapılan kurallar, bu kuralların uygulanması için gerekli max süre ve bu değişiklik sonucunda müşteri kuruluşun yapması gereken işlemler, tetkik gereklik gerekmediği vb. bilgiler yer almaktadır. (EK B Örnek e-posta içeriği)

Belge sahibi ve başvuru sahibi kuruluşlar, web sitesinde yayınlanan dokümanların güncelliğini takip etmekle yükümlüdür. Belgeli kuruluşlar, belgeli oldukları konudaki yasal şartların (mevzuat, tebliğ vb.) güncelliğini izlemek ve uygulamaktan sorumludur.

3.2.2. Belgelendirmeye esas standarttaki değişiklikler

Belgelendirme faaliyetlerine esas teşkil eden standartların güncelliğinin izlenmesi, Kalite Koordinatörlüğü'nün sorumluluğundadır. Kalite Koordinatörlüğü, ilgili standartlardaki revizyon, tadil veya iptal durumlarını düzenli olarak takip eder ve gerekli değerlendirme sürecini başlatır.

Belgelendirmeye esas standartta revizyon, tadil veya iptal durumları oluştuğunda; Konu ilgili Belgelendirme Komitesi gündemine alınır. Komite, aşağıdaki kriterleri dikkate alarak belgeli kuruluşların uyum süresini belirler:

- ✓ Ulusal Akreditasyon Kuruluşu bildirimleri
- ✓ Uluslararası uygulama teamülleri
- ✓ Diğer belgelendirme kuruluşlarının yaklaşımları
- ✓ Standartı yayımlayan kuruluşun önerileri
- ✓ Değişikliğin kapsamı ve etkisi

Belgelendirme Komitesinin aldığı karar doğrultusunda, Belgelendirme Koordinatörlüğü tarafından ilgili belgeli kuruluşlara resmi yazı ile bilgilendirme yapılır. Yazı içeriğinde:

- ✓ Değişikliğin konusu
- ✓ Belirlenen uyum süresi (varsa)

- ✓ Belge sözleşmesinin devam ettirilmesi için gerekli uygulama detayları
- ✓ Uyum süresi sonunda tam tetkik veya normal gözetim tetkiki esnasında yapılacak inceleme süreci belirtilir.

3.3. Akreditasyon Kuruluşları / Müşteri Kuruluş Bildirimleri

Akreditasyon kuruluşları (örneğin TÜRKAK, HAK vb.), belgelendirme sürecinin izlenebilirliğini ve tarafsızlığını sağlamak amacıyla müşteri kuruluşlarda tanık denetim veya plansız ziyaretler gerçekleştirebilir.

Müşteri kuruluşlar, ancak TÜRKAK/ HAK ve SYM Belgelendirme tarafından değerlendirilip onaylanmış makul gerekçeler sunmaları halinde bu ziyaretleri kabul etmeme hakkına sahiptir.

Ancak, gerekçelerin kabul edilmemesi durumunda, ilgili müşteri kuruluşun akredite belgelerinin iptali söz konusu olabilecektir.

Tetkik öncesinde, Planlama Koordinatörlüğü tarafından Kuruluş Tetkik Plan ve Onay Formu gönderilerek; müşteri kuruluşu, planlanan tetkik kapsamında akreditasyon kuruluşunun denetime katılım durumu hakkında bilgi verilir ve bu kapsamda müşteri kuruluşun onayı alınır.

3.3.1 Sistem Belgelendirme kapsamında TÜRKAK'a bildirilmesi gereken bilgiler

TURKAK R40.05/rev 18 Madde 6.8 gereği TÜRKAK Denetim ekibine, tanık denetimden en geç 1 hafta öncesine kadar tanık denetimin gerçekleştirileceği müşteri kuruluş ile ilgili aşağıda verilen doküman ve kayıtları tam olarak teslim etmelidir;

- Müşterinin başvurusu ve başvuru gözden geçirme kayıtları,
- Müşteri kuruluşun el kitabı (kalite, çevre, bilgi güvenliği ve/veya diğer yönetim sistemine ilişkin varsa),
- Yönetim sistemine ilişkin ana prosedürler (varsa),
- Önceki tetkik raporları (varsa),
- Tetkik planı,
- Tetkik ekibi yetkinliğine ilişkin kayıtlar,
- Tetkik zamanının hesabına (gerekçe dahil) ilişkin kayıtlar ve gerekli görülen diğer kayıtlar.

3.3.2 Helal Uygunluk Belgelendirmesi kapsamında HAK'a bildirilmesi gereken bilgiler

HAK AKR-Pr01-Rh-004-Rv02 Madde 3.2 gereği proje koordinatörüne, tanık denetimden en geç 1 hafta öncesine kadar tanık denetimin gerçekleştirileceği müşteri kuruluş ile ilgili aşağıda verilen doküman ve kayıtları tam olarak teslim etmelidir;

- Üçüncü tarafın el kitabı (varsa kalite, çevre, gıda güvenliği ve/veya diğer yönetim sistemine ilişkin),
- Üçüncü tarafın yönetim sistemine ilişkin ana prosedürler (varsa),
- Üçüncü tarafa yönelik mevcut tetkik planı ve varsa önceki tetkik raporları,
- Üçüncü tarafı tetkik edecek HUDK ekibinin yeterliliğini ispatlayıcı kayıtlar,
- HUDK'nın yaptığı tetkik zamanının hesabına ilişkin kayıtlar ve gerekli görülen diğer dokümanlar ve kayıtlar.

3.4. Müşteri Memnuniyeti ve Değerlendirme

Her denetim tamamlandıktan sonra, Kalite Koordinatörlüğü tarafından en geç 10 iş günü içinde ilgili müşteri kuruluşlara Denetim Sonrası Müşteri Memnuniyet Anketi elektronik ortamda (e-posta veya Google Forms-çevrim içi platform aracılığıyla) iletilir.

Anketin içeriği, iletişim ve bilgilendirme, denetçi yetkinliği ve denetim süreci, belgelendirme süreci, genel memnuniyet ve genel değerlendirme başlıklarını kapsar.

Anket sonuçları, 5 puan üzerinden tasarlanan Kategori Seçimi Bazlı Anket ile; "Çok Kötü-Kötü-Orta-İyi- Çok İyi" olarak puanlanır. Her soru için ortalama puan, dağılım yüzdesi ve memnuniyet seviyesi hesaplanır.

Açık uçlu yorumlar (Ankette yer alan "Hizmet Sonrası Geri Bildirimler" bölümü), Kalite Koordinatörlüğü tarafından tematik olarak analiz edilir (örneğin: denetim yaklaşımı, zaman yönetimi, iletişim kalitesi vb.).

Her geri bildirim sonrasında; anket sonuçları Kalite Koordinatörlüğü tarafından gözden geçirilerek *BYS-Kayıtlar-Müşteri Memnuniyet Anketi* alanına yüklenir.

Ankette soru bazında;

- 1 ve 2 puan ile değerlendirilen sorular ile ilgili olarak *derhal* Düzeltici Faaliyet tanımlanır ve süreç Düzeltici ve İyileştirici Faaliyet Prosedürü kapsamında yürütülür.
- 3 puan ile değerlendirilen sorular için ise ilgili soru kapsamında 6 aylık periyotlarda gözlem gerçekleştirilir ve kayıt altına alınır.

Anket sonuçlarında denetçi ve/veya belgelendirme personeli ilgilendiren ve performans sonuçlarını etkileyen durumların söz konusu olması halinde Personel Performans Değerlendirme Prosedürü kapsamında süreç yürütülür.

Elde edilen veriler, yılda bir kez Yönetim Gözden Geçirme toplantısında sunularak sürekli iyileştirme planlarına entegre edilir.

3.5. Olağan Dışı Olay veya Durum Bildirim

Olağan dışı olay ve durumlar; kuruluşun kontrolü dışında gelişen ve genellikle "Mücbir Sebep" veya "Doğal Afet" olarak nitelendirilen; doğal (salgın hastalık, sel, deprem), sosyal (grev, isyan, toplumsal huzursuzluk), politik (savaş, siyasi istikrarsızlık, jeopolitik gerginlik) veya teknolojik (siber saldırı, kötü niyetli bilgisayar korsanlığı, yaygın enerji kesintisi) kaynaklı afet ve kriz durumlarını kapsar.

Olağan dışı olay ve durumların meydana gelmesi halinde, bu olayların belgeli kuruluşlar üzerindeki etkilerinin yönetilmesini teminen "Olağan Dışı Olay veya Durum Yönetimi Prosedürü" devreye alınır. Bu prosedür; olayın değerlendirilmesi, etkilerin belirlenmesi, uygun aksiyonların planlanması ve belgelendirme süreci üzerindeki yansımaların yönetilmesini kapsar.

3.6. Bilgi Talepleri

Bilgi talepleri yazılı olarak alınır ve kayıt altına alınır ve her talep, yetki matrisine göre değerlendirilir. Yasal merciler tarafından bilgi talep edilmesi halinde, SYM bu bilgileri yasal çerçevede sağlamakla yükümlüdür.

- Gizlilik derecesi yüksek bilgiler, sadece yetkili kişilerle paylaşılır.
- Talep edilen bilgi, en geç üç iş günü içinde sağlanır.
- Bilgi paylaşımı, tarafsızlık ve şeffaflık ilkelerine uygun şekilde yapılır.
- Tüm bilgi talepleri ve yanıtları arşivlenerek izlenebilirlik sağlanır.
- Bilgi talepleri, periyodik olarak analiz edilerek süreç iyileştirilir.
- Bilgiye erişim, kurumsal politika ve prosedürlere uygun şekilde yönetilir.
- Bilgi paylaşımı sırasında üçüncü taraf hakları ve gizlilik sözleşmeleri dikkate alınır.

3.7. Kamuya Açık Müşteri Kuruluş Bilgileri

Kuruluşumuz tarafından uygunluk değerlendirmesi yapılmış ve belgelendirilmiş kuruluşlar için, belge kapsamlarına uygun belgelendirme programları doğrultusunda bir veri tabanı oluşturulmuş olup aşağıdaki bilgileri içermektedir.

- Belge numarası,
- Belgeli kuruluşun adı ve adresi,
- Belge kapsamı/ Ürünün/hizmetin tanımı
- Belge ilk verililiş tarihi,
- Belge verililiş tarihi,
- Belge geçerlilik tarihi,
- Belge revizyon tarih ve numarası,
- Belge durumu (Yürürlükte/Askı/İptal) ve tarihi,
- İlgili Yönetim Sistem Standardı
- Belge Kapsam dahilindeki tesis bilgileri

- Uygunluğun belgelendirildiği standart/standartlar ve diğer normatif doküman/dokümanlar, (Helal Belgelendirme Programı)
- Helal belgesi alan kuruluşların hizmet sunduğu ve üretim yaptığı sahalar. (Coğrafi Bölge) vb. (Helal Belgelendirme Programı)

Talep olması halinde sadece;

- Belirli bir belgenin geçerlilik durumu
- Belgelendirilmiş müşterinin adı, ilgili hüküm içeren doküman ve bulunduğu şehir/ülke bilgisi kamuoyu ile paylaşılır.

Not: Güvenlik veya müşteri talebi gibi istisnai durumlarda, bazı bilgilere erişim sınırlandırılabilir.

Bunun haricinde, tarafımızca Helal Uygunluk Belgelendirmesi yapılan kuruluşlara ilişkin olarak yalnızca helal belgelendirme geçerliliği bilgisi sağlanmaktadır.

Kuruluşlara ait bilgilerin yasal gerekçelerle üçüncü taraflarla paylaşılmasının gerekli olduğu durumlarda; ilgili kuruluş, yürürlükteki mevzuat hükümlerinin izin verdiği ölçüde ve ilgili birim aracılığıyla önceden bilgilendirilir. Bu süreçte gizlilik ve tarafsızlık ilkeleri gözetilir.

Müşteri bilgilerinin işlenmesinde, yürürlükteki mevzuatlar çerçevesinde Kişisel Verilerin Korunması Kanunu (KVKK) hükümleri titizlikle gözetilmektedir. Kişisel Verileri Saklama ve İmha Politikası kapsamında kuruluşlara ait detaylı bilgiler yalnızca ilgili taraflarla paylaşılmaktadır. Kamunun erişimine sunulan bilgilerin haricindeki diğer bütün bilgiler gizli bilgi olarak kabul edilmektedir.

4. REFERANS DOKÜMANLAR

TÜRKAK R40.05 Yönetim Sistemleri Belgelendirme Kuruluşlarının Akreditasyonuna Dair Rehber

HAK AKR-Pr01-Rh-004/Rv-02 Helal Uygunluk Değerlendirme Kuruluşlarına Yönelik Şahit/Tanık Denetimi Uygulama Rehberi

SYM- PLT-02 Kişisel Verileri Saklama ve İmha Politikası

SYM-PR-06 Düzeltici ve İyileştirici Faaliyet Prosedürü

SYM-PR-14 Olağan Dışı Olay veya Durum Yönetimi Prosedürü

SYM-FR-24 Denetim Sonrası Müşteri Memnuniyet Anketi

SYM-FR-28 Evrak Takip Formu

SYM-SB-FR-06 Kuruluş Tetkik Plan ve Onay Formu

EK A TANIMLAR

Anket	Müşteri Memnuniyet anketi, sunulan belgelendirme hizmetlerine yönelik olarak ilgili tarafların hizmete ilişkin memnuniyet düzeyi, önerileri, algıları ve tutumlarını belirlemeye yönelik düzenlenen sistematik soru dizisidir. Bu anket, hizmet kalitesinin ölçülmesi, geliştirilmesi ve tarafların geri bildirimlerinin analiz edilmesini amaçlar.
Kayıt	Belgelendirme süreci boyunca oluşturulan dokümanlar (başvuru formu, tetkik raporları, sözleşmeler, belgeler vb.)
Müşteri Kuruluş	Belgelendirme hizmetinden yararlanan tüzel kişi
Öneri	Yürütülmekte olan hizmetler kapsamında, her türlü kurum/kuruluş ve kişiler tarafından verilen hizmetlerin iyileştirilmesi amacıyla yapılan yazılı görüş ve bilgilendirmeler

EK B Kural Değişikliği Hakkında Bilgilendirme

Sayın [Yetkili Adı],

Yapılan değerlendirme sonucunda aşağıda detayları belirtilen değişiklik tarafınıza bildirilmektedir:

1. Değişiklik Gerekçesi:

[Örn. Mevzuat güncellemesi / süreç verimliliğini artırma amacı / uygunsuzluk tespiti vb.]

2. Değişiklik Yapılan Kurallar / Maddeler:

[İlgili doküman adı, numarası ve değiştirilen maddeler listelenmelidir.]

3. Uygulama Süresi (En Geç):

[Örn. 15 iş günü içerisinde uygulamaya alınmalıdır.]

4. Müşteri Kuruluşun Yapması Gereken İşlemler:

- [İlgili prosedürün iç denetimle doğrulanması]
- [Personel bilgilendirmesi ve eğitimi]
- [Gerekli dokümantasyonun güncellenmesi]
- [Uygunluk bildirim formunun doldurulması]

5. Tetkik Gerekliliği:

[Tetkik planına dahil edilecektir / Ek tetkik öngörülmemektedir / Ön denetim planlanmaktadır]

Bu değişiklik ile ilgili herhangi bir sorunuz olması halinde bizimle iletişime geçebilirsiniz.

Saygılarımızla,

SYM Belgelendirme Kalite Koordinatörü

[İmza]