



# Bilgilendirme Prosedürü

## 1. Amaç ve Kapsam

EOS Cert tarafından belgelendirilen veya belge sözleşmesi feshedilen, askıya alınan kuruluşların yazılı veya bilgisayar ortamında kamuya duyurulma esaslarının, Sistem Belgelendirme faaliyetleri, ilgili kamuya açık dokümanların ayrıca müşteri ve tetkik ekipleri ile bilgi alışverişi için kuralların belirlenmesidir. -

## 2. Tanımlar

Bu prosedüre özgü özel bir tanımlama bulunmamaktadır.

## 3. İlgili Dokümanlar

- 01.TB.04 Belgeli Firma Tablosu
- 01.TL.04 Marka ve Logo Kullanım Talimatı
- 04.TB.01 Yönetim Sistemleri Genel Şartlar Metni
- 01.TL.05 Ücretlendirme Talimatı
- 01.FR.04 Belgelendirme Teklif & Sözleşmesi

## 4. Prosedür

### 4.1. Genel

EOS Cert genel olarak iletişimi web sayfası üzerinden yürütmektedir. Duyurulması gereken bilgiler Belgelendirme müdürü kontrolünde BT sorumlusu tarafından güncellenir.

EOS Cert a gelen her tür bilgi talebi Yönetim temsilcisi tarafından değerlendirilerek cevaplanır.

### 4.2. Belgeli Müşteri Sorgulamaları ve Belge Durumları Bilgilendirmeleri

EOS Cert, "01.TB.04 Belgeli Firma Tablosu" ile her bir belgelendirdiği kuruluş için kuruluş adı, kapsamı, coğrafi mahalli (şehir/ilçe ve ülke), uygulanabilir ise çoklu belgelendirme kapsamı içerisinde yer alan her bir sahanın coğrafi mahalli, belgenin geçerlilik tarihi ile ilgili bilgilerin yer aldığı geçerli belgelerin veri tabanını muhafaza eder. Bu bilgileri, web sayfasında "Belge Ara" bölümünde kamunun bilgisine sunar. Belge Sözleşmesi Feshedilen kuruluşlara ait bilgiler, fesih kararının kuruluşu bildirilmesinin üzerinden 15 gün sonra kuruluştan herhangi bir itiraz gelmemişse Belgeli Müşteri Tablosundan çıkartılır ve web sayfasında yine aynı bölümden kamunun bilgisine sunulur.

EOS Cert tarafından belgelendirilen, belge kapsamı değişen ve EOS Cert kurallarındaki nedenlerden dolayı belge sözleşmesi feshedilen veya askıya alınan kuruluşların EOS Cert Web Sayfasında duyurulmasına yönelik çalışmalar Belgelendirme Müdürü bilgisinde BT Sorumlusu tarafından haftalık güncelleştirme çalışmaları ile yapılır. Herhangi bir tarafın isteği üzerine müşteriye verilen belgenin geçerliliği buradan takip edilebilir.

### 4.3. Başvuru Esasları Bilgilendirmeleri

EOS Cert Web sayfasında EOS Cert'in Sistem Belgelendirme faaliyetlerinin yürütülmesi ve başvuruların nasıl yapılacağı ile ilgili esaslar ve talep sahibi kuruluşların bilgilendirilmesine yönelik açıklamalar, yönetim sistemlerinin tipleri, çalıştığı coğrafi alanlar hakkındaki bilgiler yer almaktadır.

### 4.4. Marka ve Logo Kullanım Bilgilendirmeleri

Markası ve markasının kullanımı ile ilgili politika ve kuralları belirlemiş belge kullanım şartlarını da içerecek şekilde "01.TL.04 Marka ve Logo Kullanım Talimatı" ile dokümanete etmiş ve web sayfası aracılığı ile kamuya duyurmuştur.

### 4.5. Belgelendirme Faaliyetleri ile İlgili Genel Kurallar Hakkında Bilgilendirme

Başvuru, başlangıç tetkikleri, gözetim tetkikleri ile diğer tüm tetkik faaliyetleri, belgelendirme ve yeniden belgelendirmenin verilmesi, sürdürülmesi, daraltılması, genişletilmesi, askıya alınması ve iptal edilmesi ile ilgili prosesleri dâhil olmak üzere ilk ve devam eden belgelendirme faaliyetlerinin ayrıntılı açıklamalarını, belgelendirme için hüküm ifade eden şartları, belge ve marka kullanımı da dâhil belgelendirilmiş müşterisinin hak ve sorumluluklarını;

Belgelendirme şartlarına uymayı, dokümantasyonu inceleme hükümleri dâhil olmak üzere, tetkiklerin gerçekleştirilmesi ve bütün alanları, kayıtları, ilk belgelendirme, gözetim, yeniden değerlendirme ve şikayetleri çözümleme amaçlı personeli değerlendirmesi için gerekli olan bütün düzenlemeleri yapmayı, uygulanabilir olduğunda, gözlemcilerin (akreditasyon denetçileri gibi) bulunmasını sağlamak için tedbir almayı içeren muhtemel müşteri için hak ve sorumlularını "04.TB.01 Yönetim Sistemleri Genel Şartlar Metni" nde dokümanete etmiş ve web sayfası aracılığı ile kamuya duyurmuştur.

### 4.6. Ücret Bilgilendirmeleri

Başvuru, ilk belgelendirme ve devam eden belgelendirme ücretleri hakkındaki bilgiyi 01.TL.05 Ücretlendirme Talimatı ile dokümanete etmiş ve web sayfası aracılığı ile kamuya duyurmuştur. Ayrıca bu prosedüre uygun olarak hazırladığı "01.FR.04 Belgelendirme Teklif & Sözleşmesi" ile müşteriye bildirimini sağlamaktadır,

### 4.7. Şikayet ve İtiraz Bilgilendirmeleri

Her türlü şikâyet ve itirazları ele alma ile ilgili faaliyetleri ve detaylarını "04.PR.02 İtiraz ve Şikayet Değerlendirme Prosedürü" nde tanımlamış ve web sayfası aracılığı ile kamuya duyurmuştur.

E-posta ve telefon ile gelen şikayetlerde ise Kalite yöneticisi tarafından değerlendirme yapılır.



## **Bilgilendirme Prosedürü**

EOS Cert tarafına ulaşan, belgeli kuruluşların yönetim sistemi uygunsuzluklarından kaynaklanan müşteri şikayetleri, ilgili kuruluşa yazılı olarak bildirilir ve kuruluştan hakkında yapılan şikayete ilgili yaptığı/yapacağı düzenlemeler hakkında bilgi talep edilir. Gelen bilgiler Belgelendirme Müdürlüğü tarafından değerlendirilir, şikayetin önemi esas alınarak kuruluştaki inceleme gerçekleştirilebilir veya gözetim ve yeniden belgelendirme tetkikleri sırasında kuruluştaki inceleme yapılması esnasında müşteri şikayetlerinin ele alınması ile ilgili uygulamalar ve ilgili kayıtların düzenli olarak tutulup tutulmadığı kontrol edilir.

Şikayete bağlı olarak belgeli müşteri ile ilgili resmi makamlardan gelebilecek bilgi taleplerinde ise yasal kurum kuralına bağlı olarak müşteriye bilgi verilmeyebilir.

### **4.8. EOS Cert ve Personelleri Arasındaki Bilgi Alışverişi**

EOS Cert, sözleşmeli personelleri için aşağıdaki konularda bilgilendirme yapmaktadır.

- ❖ Değişen akreditasyon kuralları
- ❖ Doküman değişiklikleri
- ❖ Yasal şartlardaki değişiklikler
- ❖ Eğitim planları
- ❖ Gerçekleştirilen eğitimlere ait notlar
- ❖ Faaliyet gösterilen yönetim sistemleri ile ilgili teknik alan açıklayıcı dokümanlar

Tüm bu dokümanlar Google drive üzerinden ortak ağdan paylaşılır. Paylaşımlar yönetim temsilcisi ve sistem belgelendirme müdürü tarafından koordine edilir.