

## 1.0 AMAÇ

- 1.1 Müşteri yönetim sistemlerinde yapılacak değişikliklerde izlenecek yöntemi tanımlamaktır.
- 1.2 YBM' ye ait dokümantasyonu ISO ve TÜRKAK tarafından belirlenen koşullara göre güncel tutmak için kullanılan sistemi tanımlamaktır.

## 2.0 KAPSAM

- 2.0 YBM' nin belgelendirdiği tüm müşteriler için uygulanır.
- 2.1 Belgelendirilmiş müşterilerde, yönetim sistemleriyle ilgili meydana gelen değişikliklerde uygulanır. Bu değişiklikler; üst yönetim, kilit personel, üretim, işgücü, tesis yer, proses kabiliyeti ve kontrolünün artırılması ya da azaltılması şeklinde olabilir
- 2.2 Belgelendirme standartlarında ve kurallarında değişiklik olması halinde müşterinin yönetim sisteminde de bir değişikliğe sebep olan tüm dokümantasyona uygulanır.

## 3.0 SORUMLULUKLAR

- 3.1. Belgelendirme Müdürü, müşteri yönetim sisteminde yapılan değişikliği inceleyip değerlendirmekten sorumludur
- 3.2. Belgelendirme Müdürü, müşteri yönetim sisteminde yapılan değişiklik için özel tetkik yapılmasının gerekli olup olmadığına karar vermektir sorumludur.
- 3.3. Akreditasyon Müdürü, belgelendirme sisteminde yapılan değişiklikleri gözden geçirerek gerekli doküman hazırlık ve revizyonlarının yapılmasından sorumludur.
- 3.4. Başvuru Değerlendirme Müdürü ile Planlama Yöneticisi Belgelendirme sisteminde yapılan değişikliklerden müşterilerin haberdar edilmesi ve geçiş süreçlerinin yönetilmesinden sorumludur.
- 3.5. Müşteri, üst yönetim, kilit personel, üretim, işgücü, tesis yer, proses kabiliyeti ve kontrolünün artırılması ya da azaltılması şeklinde değişiklikleri bildirmekten sorumludur.

## 4.0 UYGULAMA

### 4.1 Müşteri Yönetim Sisteminde Yapılan Değişiklikler

- 4.1.1 Sertifika gereksinimlerinin yerine getirilmesini etkileyebilecek herhangi bir değişiklik varsa, müşteri kuruluş, derhal değişiklik durumunu YBM'ye iletacaktır. Bu değişiklikler aşağıdakileri içerebilir;
  - a. Belgelendirme kapsamının genişletilmesi ya da daraltılmasını gerektirebilecek ürün veya üretim süreçlerindeki değişiklikler,
  - b. Müşteri kuruluşun yönetimi ve mülkiyetinde değişiklik,
  - c. Müşteri tesisindeki adres değişikliği,
  - d. Sonradan eklenen saha, şube ya da üretim tesisi olduğunda müşteri YBM'yi bilgilendirecektir.
- 4.1.2 Belgelendirme süreci, belgelendirmenin kapsamı ve müşteri kuruluşun belirli konuları ile özel olarak ilgili konularla sınırlı olacaktır. Belgelendirme standartlarında ve belgelendirme şartlarında değişiklik olması durumunda, müşteri kuruluşa değişen şartlara geçiş için makul bir süre verilecektir.
- 4.1.3 Müşterinin faaliyetini ve işleyişini önemli ölçüde etkileyen değişiklikler (örneğin mülkiyet değişikliği, personel veya ekipman değişiklikleri gibi) durumunda veya bir şikayetin veya herhangi bir başka bilginin analizinin belgelendirilmiş müşterinin artık bunlara uymadığını göstermesi durumunda yeniden değerlendirme yapılmasını gerektirebilir.
- 4.1.4 Müşteri değişiklik talebini, F-034 Firma Değişiklik Talep Formunu kullanarak YBM'ye bildirir. Belgelendirme Müdürü, bu değişiklik talebini inceler ve tetkik süreci gerektiriyor ise Başvuru Değerlendirme ve Planlama müdürlüğüne iletir.
- 4.1.5 Özel tetkik gerekmiyorsa (F-034) formu YBM kısmı doldurulur ve müşteri dosyasına eklenir. Ara tetkik programına sadık kalınarak belgelendirme sürecine devam edilir.
- 4.1.6 Özel tetkik gerekliyse müşteriye bilgi verilir, tetkik planı hazırlanarak tetkik programı (P-06) alınır. Müşteri yönetim sisteminde yapılan değişikliğin uygunluğunu doğrulamak üzere tetkik yapılır.
- 4.1.7 Ara tetkik programına bağlı kalınarak belgelendirme sürecine devam edilir.
- 4.1.8 Değişiklik talebi doğrultusunda YBM'nin incelemesi ve aksiyon kararı doğrultusunda aşağıdaki süreçler uygulanır.

- a. Değişiklik talebine göre Özel tetkik ya da yakın zaman planlı tetkik ile ilişkilendirilerek süreç başlatılır.
- b. Değişiklik doğrultusunda müşteri yönetim sistemi revizyonları ile gereksinimlerin yerine getirildiği planlanan tetkik ile tespit edilir. Tetkik süreci yukarıda bahsedilen uygulamalar doğrultusunda yerine getirilir.
- c. Talep edilen değişiklik sonrası tetkik sonucu gereklilikler sağlandığında belge yeniden basılır.
- d. Müşterideki değişiklikler YBM programında da güncellenerek süreç tamamlanır.

### 4.2 Belgelendirme Sistemi Kurallarında Yapılan Değişiklikler

- 4.2.1 YBM Belgelendirme standartlarında ve kurallarında meydana gelen değişiklikleri düzenli olarak takip eder.
- 4.2.2 Belgelendirme sisteminde yapılan değişiklik ile ilgili bilgiler YBM ye ulaştıktan sonra; ilgili değişiklik gözden geçirilerek etkilenen dokümantasyonlarda gerekli revizyonlar yapılır veya yeni taslak dokümantasyon hazırlanır.
- 4.2.3 YBM insan kaynakları için gerekli eğitimler ve yetkinlik kriterleri belirlenerek uygulanır.
- 4.2.4 Dokümanlara son hali verilerek yürürlük tarihi ve öngörülen varsa özel tetkik ihtiyaçları ve geçiş süreci ile ilgili diğer bilgiler müşterilere gönderilir.
- 4.2.5 Müşteri onaylarsa değişiklikler uygulanır ve tetkik programlanır. Müşteri onaylamazsa belgenin iptal süreci başlatır.
- 4.2.6 Müşterilere değişiklikler, duyurular ve haberler YBM WEB sayfasından duyurulur, bunun yanında (e-mail, faks, posta vb.) biri kullanılarak belgelendirilmiş kuruluşların yazılı olarak bilgilendirilmesi sağlanır.

### 5.0 KAYITLAR

- 5.1. Firma Değişiklik Talep Formu F-034

### 6.0 REVİZYONLAR

- Rev.1 Madde 4.2.5 eklendi.
- Rev.2 Operasyon Müdürü, Belgelendirme Müd. olarak revize edildi.
- Rev.3 Madde 3.4, 4.1.1, 4.1.2, 4.2.1-4.2.4 eklendi. 4.2.5 içerik değiştirildi.
- Rev.4 Kalite Yönetim Müdür-Akreditasyon Müdürü olarak değiştirildi. Planlama Sorumlusu-Planlama Yöneticisi olarak değiştirildi.