

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 vermektten sorumludur.
- 3.3. Kalite Yönetim Müdürü, belgelendirme sisteminde yapılan değişiklikleri gözden geçirerek gerekli **doküman hazırlık ve revizyonlarının yapılmasından** sorumludur.
- 3.4. **Başvuru Değerlendirme Müdürü ile Planlama Sorumlusu 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 **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 kuruluşu değişen şartlara geçiş için makul bir süre verilecektir.**
- 4.1.2 **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.**
- 4.1.3 Müşteri; kalite sisteminde yapılan değişikliği (F-034) formu ile bildirir; değişiklik YBM tarafından incelenir ve değerlendirilir.
- 4.1.4 Özel tetkik gerekmiyorsa (F-034) formu doldurulur ve müşteri dosyasına eklenir. Ara tetkik programına sadık kalınarak belgelendirme sürecine devam edilir.
- 4.1.5 Özel tetkik gerekliyse müşteriye bilgi verilir, tetkik planı hazırlanarak tetkik programı (P-06) alınır. Müşteri yönetim sisteminde yapılan değişikliğin uygunluğunu doğrulamak üzere tetkik yapılır.
- 4.1.6 Ara tetkik programına bağlı kalınarak belgelendirme sürecine devam edilir.

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.