

KONYA KONYA ABİGEM
GİZLİLİK VE TARAFSIZLIK
POLİTİKASI

ABİGEM
Konya

HAZIRLAYAN
C.Ergin BİÇER
Kalite Yönetim Sistemi Yöneticisi

ONAYLAYAN
Kemal MERAL
Laboratuvar Müdürü

İçindekiler

1. TARAFSIZLIK:	2
2. YETERLİLİK:	3
2.1. Finansal Yeterlilik:	4
3. SORUMLULUK:	5
4. AÇIKLIK:	5
5. GİZLİLİK:	6
6. ŞİKAYETLERİN ÇÖZÜMLENMESİ:	6
6.1. Şikayetlerin çözümü:	6
6.2. İtirazların çözümü:	7

KONYA KONYA ABİGEM' in yapısı ve işleyişi uluslararası kabul görmüş akreditasyon standartlarına ve yerel yasal şartları en etkin karşılayacak şekilde oluşturulmuştur. KONYA ABİGEM çalışma prensipleri;

1. TARAFSIZLIK:

KONYA ABİGEM hiçbir şirket, kurum, kuruluş, varlık veya kişiye bağımlı değildir. Belgelendirme ve muayene faaliyetlerinin her türlü mali, idari, siyasi ve ticari baskıdan uzak tam bağımsız ve tarafsız olması bizim için vazgeçilmez bir şarttır. KONYA ABİGEM akredite olduğu veya faaliyet göstereceği tüm sektörlerde, din, dil, ırk, siyaset ve coğrafi bölge farkı gözetmeksizin yapılan başvurulara kendi politika ve hedefleri doğrultusunda cevap verir.

~~Tarafsızlığı korumaya yönelik olarak ISO/IEC 17020 ve ISO/IEC 17025 akreditasyon standartlarında yer alan Tarafsızlığı Sağlama Komitesine karşılık olarak Danışma Kurulu oluşturulmuş ve yetkilendirilmiştir. Danışma Kurulu; KONYA ABİGEM'in faaliyette bulunduğu tüm ilgili tarafları eşit olarak temsil edecek şekilde oluşturulmuştur. Danışma Kurulu kararlarında bağımsız hareket etme yetkisine sahiptir ve KONYA ABİGEM tarafından tüm faaliyetlere ilişkin bilgiler Kurula sağlanarak tarafsızlığı korumaya yönelik olarak durum değerlendirmesi yapılır ve gerekli tedbirler alınır. Danışma Kurulunun kararlarına KONYA ABİGEM üst yönetimi tarafından uyulmaması, tarafsızlığı tehlikeye atabilecek durumların tespiti halinde kurulun gizlilik prensipleri çerçevesinde akreditasyon kurumuna ve/veya ilgili Bakanlıklara şikayet etme yetkisi vardır.~~

KONYA ABİGEM tarafından yapılan tüm muayene faaliyetleri Danışma Kurulunun denetimine açıktır. Bu denetim ve çalışma ilkeleri akreditasyon kurumu tarafından denetlenir.

HAZIRLAYAN
C.Ergin BİÇER
Kalite Yönetim Sistemi Yöneticisi

ONAYLAYAN
Kemal MERAL
Laboratuvar Müdürü

KONYA ABİGEM yaptığı faaliyetlerde herhangi bir danışmanlık faaliyetinde bulunmaz. Çıkarlarının olduğu sektörlerde veya konularda muayene/ölçüm yapmaz. Ortaklıklarının bulunduğu, çıkar çatışmasına yol açacak veya kendi faaliyet göstermiş olduğu sektör ve konularda muayene/ölçüm faaliyetinde bulunmaz.

KONYA ABİGEM muayene/ölçüm faaliyetlerinin tarafsızlığını ve bağımsızlığını tehlikeye düşürebilecek, çıkar çatışması yaratabilecek durumları ve risklerini tanımlamıştır. Riskleri minimize/elimine etmek için alınan önlemleri ve yaptırımları açıklamıştır. ~~Bu durumlar danışma kurulu tarafından da periyodik olarak değerlendirilmektedir.~~ Danışmanlık niteliği kazanabilecek eğitim faaliyetlerinde bulunmaz. Sadece tüm halka açık eğitimler organize eder ve gerçekleştirir. Danışmanlık niteliğinde ön denetim/1.aşama denetimi faaliyetlerinde bulunmaz. Bu nedenle ön denetim/1.aşama ile ilgili süreçlerinde kısıtlamalar getirmiştir. KONYA ABİGEM muayene/ölçüm faaliyetlerinde sadece tam bağımsız, tarafsız ve yetkin denetçiler kullanır. Bu şartları sağlayamıyor ise faaliyette bulunmaz.

KONYA ABİGEM'in kadrolu ve/veya dış kaynaklı personelinin (uzman, teknik uzman vb...) ve tüm kurul üyelerinin KONYA ABİGEM adına gerçekleştirdiği ölçümler, muayeneler ve vermiş olduğu kararlar; karşılığında aldığı ücretler her türlü baskıdan uzak ve gerçekleştirilen muayene ve inceleme faaliyetlerinin sonuçlarından bağımsız olarak belirlenir.

KONYA ABİGEM kullanacağı teknik personel ile ilgili olarak önceden müşterilerinin teyidini alır ve rekabet şartlarını ve kurallarını gözetir.

KONYA ABİGEM, bünyesindeki muayeneyi gerçekleştirmekten sorumlu personeli, muayene ettikleri malzemelerin tasarımcısı, imalatçısı, tedarikçisi, montajcısı, satın alıcısı, sahibi, kullanıcısı, bakımıcısı, yetkili temsilcisi olmaması durumuyla ve muayene faaliyetleri ile ilgili olarak kararlarının ve doğruluklarının bağımsızlığı ile çelişecek hiçbir faaliyette bulunamaz. Tip A Muayene Kuruluşu statüsünün korunması ve sürdürülebilmesi için Gizlilik, Bağımsızlık Ve Tarafsızlık Taahhütnamesi kalite politikasında belirtilmiştir.

2. YETERLİLİK:

KONYA ABİGEM yaptığı ve yapacağı tüm faaliyetlerde personel, teknik uzman, bilgi, altyapı, çalışma ortamı, ekipman, finansal güç v.b. gibi konularda yeterlilik analizi, gözden geçirme ve planlama gerçekleştirilir. KONYA ABİGEM yaptığı muayene işini ciddiye alır ve bu konuda güvenilirlik ve yetkinlikte en üst seviyede olmaya çalışır. Yapmış olduğu denetimlerin mutlaka katma değer sağlaması, iyileştirme için fırsat oluşturmaları ve kazan kazan prensibine uygun olmasını ister.

HAZIRLAYAN
C.Ergin BİÇER
Kalite Yönetim Sistemi Yöneticisi

ONAYLAYAN
Kemal MERAL
Laboratuvar Müdürü

KONYA ABİGEM muayene/ölçüm kural ve etiklerine tam olarak uyar. Muayene kuruluşu olarak çifte standart uygulamaz, hak etmeyene uygunluk vermez, hak eden mutlaka uygunluk alır. Faaliyette bulunduğu tüm konularda yeterli sayıda uzman veya teknik uzman yetiştirir veya temin eder. Gerçekleştireceği konulara paralel eğitim ve insan kaynakları bütçesi oluşturur.

Uzman ve teknik uzmanların performansları her muayene için belirlenen kriterlere göre değerlendirilir.

KONYA ABİGEM merkez ofis yönetiminde ve temsilciliklerde, müşteri memnuniyetini en yüksek seviyede sağlayacak şekilde, belirlenmiş niteliklere sahip personel istihdam eder ve bu personellerin performansı sürekli değerlendirilir. İç denetim sonuçları, akreditasyon kurumlarının raporları, müşteri şikayetleri / istekleri, düzeltici / önleyici faaliyet sonuçları, müşteri anket sonuçları, teknik uzman geri beslemeleri, rutin toplantılar, yönetimin gözden geçirme toplantıları ve danışma kurulu toplantı sonuçları dikkate alınarak yeterlilik analizleri yapılır.

2.1. Finansal Yeterlilik

Bütçe yıllık olarak aylık bazda takip edilebilecek şekilde KONYA ABİGEM yönetimi tarafından oluşturulur. Bütçede yeni yatırımlarla ilgili kullanılacak kaynak ve tutar belirlenir. Personel giderleri, ofis giderleri, vergi ve kamusal diğer harcamalar, personel eğitim giderleri ve tahmini yapılacak muayene ve ölçüm faaliyetlerinde oluşabilecek giderler bütçede belirlenir. Yıllık bazda oluşturulan bütçe aylık gerçekleşen rakamlara göre gelecek ay için tahmini bütçe oluşturulur. Sapmalar olması durumunda bütçe revize edilerek ilgili bölümlere dağıtımı yapılır. Bütçede belirlenen giderlerin nasıl karşılanacağı ve hangi kaynağın kullanılacağı tanımlanır.

KONYA ABİGEM'in hiçbir kurum, kuruluş veya kişiye borcu yoktur. Tüm mal, ürün ve hizmet satın alımlarını kendi prosedürleri ve özgür iradesi ile yapar. Kendi işini kendisi yapar ve tüm faaliyetlerini kendi ortaklarının yerine getirebileceği şekilde faaliyet gösterir. KONYA ABİGEM yönetimi kendi öz sermayeleri ve mal varlıkları ile KONYA ABİGEM'in finansal yeterliliğini devam ettireceklerini taahhüt etmişlerdir.

HAZIRLAYAN
C.Ergin BİÇER
Kalite Yönetim Sistemi Yöneticisi

ONAYLAYAN
Kemal MERAL
Laboratuvar Müdürü

3. SORUMLULUK:

KONYA ABİGEM başvurunun alınmasından, teklif / sözleşme, muayenenin planlanması, muayene heyetinin atanması, ölçüm, raporlama, gözetim muayeneleri, kapsam değişikliği, ~~danışma kurulunun atanması ve çalışması~~, kullanılan test sonuçları gibi ölçüm raporlama hizmetinin sunumundaki tüm aşamalarda; yapılan faaliyetlerin uluslar arası akreditasyon şartlarına ve onaylanmış kuruluş şartlarına uygun yürütmekten, tarafsızlığın sağlanmasından, çıkar ilişkisi oluşabilecek durumların analiz edilerek kabul edilebilir seviyeye getirilmesinden, gizlilik prensibine bağlı kalınacağından ve tüm bu faaliyetlerin gerçekleşmesi için uygun kaynağın ve altyapının sağlanmasından KONYA ABİGEM yönetimi sorumludur.

Muayene faaliyetlerinden kaynaklanabilecek riskler için mesleki sorumluluk sigortası yaptırılmıştır. KONYA ABİGEM'in gerçekleştireceği her türlü muayene faaliyetlerinden doğacak zararları T.C. sınırlarında tazmin etmektedir. ~~Bu nedenle mesleki sorumluluk sigortası ulusal ve AB mevzuat çerçevesinde nitelikli sigorta kuruluşuna yaptırılmıştır.~~

Üçüncü taraflar, KONYA ABİGEM'in faaliyetlerinden kaynaklanacak riskler hususunda sigorta ile korunurken, ikinci tarafların riskleri durumunda KONYA ABİGEM kendi bütçesini kullanmaktadır. (Örneğin muayene/ölçüm tekrarı vb durumlar)

4. AÇIKLIK:

KONYA ABİGEM, muayene kuruluşları ve başvuru yapacak kuruluşların ihtiyaç duyabileceği bilgi ve dokümanları, yazışma aracılığıyla iletilir. Bu dokümanlar; Faaliyette bulunduğumuz konular hakkında açıklayıcı bilgiler, muayene prosedürü, 6331 sayılı İş Güvenliği yönetmeliği, logo kullanma, ücret ve fiyatlandırma, başvuru formu, şikayet ve itiraz formları v.s bulunmaktadır. KONYA ABİGEM kalite ve ücretlendirme şartları teklif / sözleşmede açık ve anlaşılır şekilde ifade edilir ve kuruluşa (müşteriye) teyit için sunulur.

KONYA ABİGEM muayene prosesinde ve uygulamalarda olabilecek değişiklikler ilgili kuruluşlara web sitesi ve yazışma ile etkin şekilde duyurulur. KONYA ABİGEM, gizlilik prensibi çerçevesinde denetime ve bilgi paylaşımına açık bir firmadır. Tüm faaliyetleri resmi kurumlar, akreditasyon kurumları, danışma kurulu (tarafsızlığı sağlama komitesi), sektör temsilcileri ile müşterilerinin denetimine açıktır.

HAZIRLAYAN
C.Ergin BİÇER
Kalite Yönetim Sistemi Yöneticisi

ONAYLAYAN
Kemal MERAL
Laboratuvar Müdürü

5. GİZLİLİK:

~~ISO PAS 17002 Standardında belirtilen esaslar çerçevesinde gizlilik sağlanır.~~ Kuruluşlarla yapılan sözleşmelerde, başta muayene olmak üzere tüm aşamalarda tarafsızlık ve gizlilik ilkesine bağlı kalınacağı taahhüt edilmektedir. KONYA ABİGEM, tüm ofis çalışanları, uzman, teknik uzmanlar, ~~danışma kurulu, bağımsız muayene komitesi, şikayet ve itiraz komitesi~~ ve diğer hizmet alımı yapılan kuruluşlarla gizlilik sözleşmesi yapmıştır.

Gizlilik sözleşmesi, belgelendirilmiş kuruluşlar ve belgelendirilecek kuruluşlarla ilgili herhangi bir bilginin ve dokümanın üçüncü taraflarla paylaşılmayacağı ve iletilmeyeceğini, gizlilik gerektiren durumları kapsamaktadır. Gizlilik gerektiren bu durumlar sadece ilgili yasal otoritelere ve akreditasyon kuruluşlarına açıktır. Bu bağlamda; ilgili yasal otoritenin Piyasa Gözetim ve Denetim faaliyetleri çerçevesinde, müşterinin teknik dosyasında bulunması gereken dokümanları talep etmesi durumunda ilgili taraflara talep edilen dokümanlar sunulacaktır.

Kuruluş kayıtları bilgisayar ortamında ve basılı kopya olarak saklanır. Sadece yetkili kişilerin ulaşabileceği şekilde bilgi güvenliği yönetim sistemi ve arşiv sistemi oluşturulmuştur. Tedarikçinin yazılı izni olmadan bilgilerin üçüncü tarafa aktarılmayacağı beyanı sözlü ve yazılı olarak (muayene raporlarında) iletilir. Muayene raporunun bir kopyası kuruluşta diğer **dijital** kopyası ise merkez ofiste saklanır. Ofis dışında kesinlikle saklanmaz ve başka kopyası alınmaz.

6. ŞİKAYETLERİN ÇÖZÜMLENMESİ:

E-mail ile, sözlü veya yazılı gelen tüm şikayetler kayıt altına alınarak, muayene/ölçüm kararı veren ve muayene prosesinden tamamen bağımsız 'şikayet ve itiraz komitesi' tarafından değerlendirilir ve öncelikle şikayetin muayene/ölçüm faaliyetleri ile ilişkili olup olmadığı belirlenir. Ayrıca değerlendirme sürecinde şikayetçi ve şikayet konusu ile ilgili bağımsız karar vermenin yanı sıra gizlilik prensibi de esastır.

~~Web sitesinde, genel şikayetler ve muayene şikayetleri (kuruluşlar için gelen şikayetler) olarak iki bölüm oluşturulmuştur. Yazılan şikayetler direkt 'Şikayet ve İtiraz Komitesi'ne e mail olarak ulaşacak şekilde formatlanmıştır.~~

6.1. Şikayetlerin çözümülenmesi:

- 1) ~~KONYA ABİGEM'in muayene prosesinin tüm aşamalarında hizmetin sunumu ile ilgili gelen şikayetlerin çözümülenmesi:~~

~~KONYA ABİGEM hizmet sunumundaki performansını iyileştirmek için, yazılı ve sözlü gelen bu tip~~

HAZIRLAYAN
C.Ergin BİÇER
Kalite Yönetim Sistemi Yöneticisi

ONAYLAYAN
Kemal MERAL
Laboratuvar Müdürü

şikayetler kayıt altına alınarak ilgili prosedür çerçevesinde değerlendirilir.

Her bir denetimden sonra müşteri anketleri düzenlenerek KONYA ABİGEM ofis yönetimi ve denetim heyeti ile ilgili şikayet ve istekler değerlendirilerek gerekli iyileştirme yapılır.

2) KONYA ABİGEM'in belgelendirmiş olduğu kuruluşlarla ilgili gelen şikayetlerin çözülmesi:

Belgelendirilmiş kuruluşun sunduğu ürün veya hizmetle ilgili şikayet hiç vakit kaybedilmeden kuruluşa iletilir ve en kısa zamanda düzeltici faaliyet prosedürü çerçevesinde değerlendirilerek sonuçlandırılması istenilir. Değerlendirme sonuçları ve alınan faaliyetler şikayette bulunan kişi ya da kuruluşa bildirilir. Belgelendirilmiş kuruluşla ilgili olarak alınan şikayetlerin değerlendirmesinde sadece Belgelendirilmiş kuruluştan çözüm talep edilmez ayrıca, Belgelendirilmiş kuruluşun belgelendirilmesindeki aşamalar da gözden geçirilir ve KONYA ABİGEM belgelendirme prosesinin de geçmişe yönelik etkinliği değerlendirilir.

KONYA ABİGEM kuruluşlara yaptığı tüm denetimlerde (ilk belgelendirme, gözetim, belge yenileme veya kapsam değişikliği gibi) kuruluşun müşterilerinden gelen şikayetlerin etkin bir şekilde ele alınıp alınmadığını denetler.

Şikâyetlerin çözülmesi LP-04 Müşteri İlişkileri Yönetim Prosedürü'nde belirtilen şekilde yapılır.

6.2. İtirazların çözülmesi;

Denetim sonucunda veya kuruluş şikayetleri ile ilgili olarak BBK (Bağımsız Muayene Komitesi) tarafından alınan kararlara itirazlar, denetim sonucunda denetim heyetinin yazdığı majör/minör/gözlem bulgularına veya tavsiye kararına itirazlar ve denetim heyetine itirazlar olmak üzere tanımlanmış ve bunların nasıl ele alınıp çözümleneceği ilgili şikayet ve itirazların değerlendirilmesi prosedürü oluşturulmuş ve uygulanmaktadır.

İtirazların ele alınmasında tarafsızlık ve bağımsızlık esas alınmıştır. Bu yüzden muayene/ölçüm, belgelendirme ve karar alma süreçlerinden bağımsız oluşturulan 'şikayet ve itiraz komitesi' tarafından itirazlar değerlendirilir.

İtirazların çözülmesi LP-04 Müşteri İlişkileri Yönetim Prosedürü'nde belirtilen şekilde yapılır.

HAZIRLAYAN
C.Ergin BİÇER
Kalite Yönetim Sistemi Yöneticisi

ONAYLAYAN
Kemal MERAL
Laboratuvar Müdürü