

1. Değerlendirme ve Belgelendirme Hizmetleri

1.1 Kapsam ve Uygulanabilirlik

Bu DQS Değerlendirme ve Belgelendirme Yönetmelikleri, tüm alt kuruluşları ve ortakları dahil olmak üzere, uluslararası DQS Grubunun müşterilerine sunulan tüm değerlendirme ve belgelendirme hizmetlerinde uygulanır. DQS Grubunun tüm üyelerinin güncel bir listesi www.dqs-holding.com adresinde bulunabilir. Bu yönetmelik, yazılı olarak aksi açıkça belirtilmedikçe ya da yasal kuruluşlar tarafından aksi öngörülmedikçe, DQS ile Müşteri arasında kabul edilen hizmet teklifleri, sözleşmeler, satın alma ve / veya iş emirleri, programları ve ekleri dahil olmak ve bunlarla sınırlı olmamak üzere, belgelendirme veya değerlendirme sürecinin tüm aşamaları boyunca geçerlidir.

Bu Değerlendirme ve Belgelendirme Düzenlemeleri yayımlandıktan hemen sonra yürürlüğe girer ve yeni bir sürüm yayınlanıncaya kadar geçerli kalır.

Bu düzenlemelerin şu anki sürümüne, İngilizce olarak <http://www.dqsholding.com/en/pages/about-dqs-group/certification-rules.html> adresinden veya herhangi bir DQS ofisinden talep ederek ulaşılabilir.

Mevzuatın İngilizcesi ve çevirisi arasında bir uyumsuzluk olması durumunda İngilizce aslı esas alınacaktır.

1.2 Terimlerin tanımları

- “Müşteri”, adına hareket eden temsilcileri de dahil olmak üzere, herhangi bir DQS sertifikasyon veya değerlendirme hizmeti alan ya da araştıran tüm kuruluşlardır.
- “DQS”, müşterilere sertifikalandırma ve değerlendirme hizmetleri sunan ve / veya sunan iştirakleri ve ortakları dahil olmak üzere, uluslararası DQS Grubunun herhangi bir grup üyesini temsil eder.
- “Değerlendirme”, nesnel kanıtlar elde etmek ve bu kanıtları tanımlanmış kriterlerin ne ölçüde yerine getirildiğini belirlemek amacıyla nesnel olarak değerlendirmek için yapılan herhangi bir sistematik DQS faaliyetini ifade eder; aynı zamanda “denetim” olarak da adlandırılabilir.
- “Değerlendirici”, DQS grubu adına bir belgelendirme ve değerlendirme sürecine atanmış denetçiler ve uzmanlar anlamına gelir.

1.3 Değerlendirme ve Belgelendirme Hizmetleri

Bir yönetim sisteminin, sürecin veya ürünün DQS gibi bağımsız ve yetkin bir üçüncü tarafça değerlendirilmesi ve belgelendirilmesi müşteri için değerli faydalar sağlar. Bir DQS sertifikası, yasal ve yasal gerekliliklerin yanı sıra müşteri beklentilerini sürekli olarak karşılayabilecek kapasiteye sahip uygun ve etkili bir yönetim sistemi, süreç veya uyumlu bir ürün için kanıt teşkil edecektir.

Bir değerlendirme sırasında nitelikli ve deneyimli değerlendiriciler, değişen piyasalar ve çevre ışığında yönetim sistemini, devam eden uygunluk ve etkinlik için süreçlerini veya ürünlerini gözden geçirir. İyileştirme potansiyelini belirleyerek, kuruluşun belirlenmiş hedef ve hedeflere ulaşma yeteneğini geliştirir, böylece müşteri için sürdürülebilir başarıyı artırır. DQS sertifikasıyla, nihai müşteriler, mal ya da hizmet satın aldıkları firmalara ve onların tanınmış standartlara ve şartnamelere göre değerlendirilmiş ve onaylanmış sertifikalı yönetim sistemine, süreçlerine veya ürünlerine güvenebilirler.

1.4 Bireysel sözleşmeye ve ticari şartlara atıf;

Bu DQS Değerlendirme ve Belgelendirme Düzenlemeleri, Müşteriler ve DQS arasındaki tüm belgelendirme ve değerlendirme anlaşmalarının ayrılmaz bir parçasıdır. Bu tür anlaşmalar, fiyatlandırma ve zamanlama dahil sunulan hizmetlerin türünü ve niteliğini her zaman belirtecektir. Ayrıca, taraflar genellikle hizmet verildiği ülkeye ve / veya sözleşmeye bağlı ortakların ikamet ettiği ülkeye özgü olan ticari terimler belirleyecektir. Bu tür ticari şartlar, sözleşmenin kendisinde tanımlanmış yasal temsil, yargı yetkisi, sorumluluk, vergi, ödeme şartları ve diğerleri ile ilgili hükümleri veya ilgili referans belgesini ve anlaşmanın ekini içerebilir.

1.5 Akredite edilmiş DQS ofisi ile sözleşmeye dayalı ilişki

Yerel bir DQS ofisi, başka bir DQS ofisinin yetkilendirilmesi veya akreditasyonu altında bir hizmet sağladığında, ilgili yetkili / akredite ofisi adına hareket eder. Teklif / sözleşme ilgili akredite ofisi tanımlar, kabulü ve imzalanması ile müşteri ve yetkili / onaylı DQS ofisi arasında yasal bir bağlayıcı sertifika sözleşmesi oluşur. Belirli bir akreditasyon altındaki faaliyetler için operasyonel, finansal ve yasal sorumluluk her zaman akredite edilmiş DQS ofisine aittir.

2. Belgelendirme Süreci

DQS, Müşterinin yönetim sistemini, süreçlerini, ürünlerini veya bunların bir bölümünü, uluslararası, ulusal veya sektöre özgü standartlar veya şartnameler gibi kabul edilmiş ve onaylanmış gerekliliklere uygunluğunu belirlemek

amacıyla değerlendirir. İlgili değerlendirme süreci, genellikle değerlendirme sonuçlarını belgeleyen bir değerlendirme raporuyla biten bir veya daha fazla aşamayı içerebilir. Belgelendirme hizmetleri söz konusu olduğunda, ilgili tüm gerekliliklerin yerine getirildiği açık ise, DQS, ilgili gerekliliklere uygunluğu onaylayan müşteriye özel bir sertifika düzenleyecektir.

Bir değerlendirme sırasında ilgili standardın veya şartnamenin gerekliliklerine uyulmadığı tespit edilirse, Müşteri tarafından belirlenen süre içerisinde düzeltici eylem planlanmalı ve gerçekleştirilmelidir. Sertifikalar ancak uygun düzeltici eylemin etkin bir şekilde konuşlandırılmasının kanıtlanmasından sonra verilecektir. Kapsam ve geçerlilik süresi sertifikada belirtilecektir.

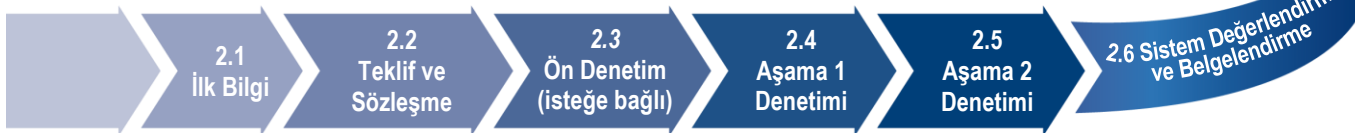
Denetim bulgularının çoğu, yönetim sisteminin uygunluğu ve etkin bir şekilde uygulanması için güvenilir kanıtları hedef alan bir örnekleme sürecine dayanmaktadır. Denetim ekibi tarafından incelenmemiş, olumlu veya olumsuz diğer ticari hususlar olabilir. Potansiyel etkiyi ve bulguların kapsamını araştırmak ve değerlendirmek ve böylece uygulanan standartlara tam olarak uyulmasını sağlamak yalnızca kurumun sorumluluğundadır. Uygunsuzluk durumunda, DQS sorumlu değildir.

DQS ve Müşteri, Müşterinin yönetim sistem(ler)inin, süreç ve ürünlerinin değerlendirilmesi ve / veya belgelendirmesinin, geçerli standartlara, sektörle ilgili gerekliliklere (varsa) ve bu doküman da dahil olmak üzere, Değerlendirme ve Belgelendirme Sözleşmesine ve onun eklerine uygun olarak gerçekleştirileceğini kabul eder.

DQS değerlendirmelerinde ve sertifikalarında bağımsız, tarafsız ve nesnelidir. Değerlendirmeler normal olarak Müşterinin faaliyet gösterdiği yerde (yerinde) gerçekleştirilir, ancak uzaktan denetim etkinlikleriyle (tesis dışında) kısmen yürütülebilir, değiştirilebilir veya tamamlanabilir. Prosedürün tipi, kapsamı ve zaman çizelgesi taraflarca ayrı bir anlaşmaya tabidir. DQS, Müşteri tesislerinde değerlendirme yapılırken iş sürecindeki aksaklıkları en aza indirmeye çalışır.

Sertifika Süreci genellikle aşağıdaki adımları içerecektir;

- 2.1** Süreç müşterinin ihtiyaç ve beklentileri ile başlar. DQS müşterinin organizasyonu, yönetim sistemi, büyüklüğü ve çalışma türleri hakkında bilgi edinir. Her iki taraf birlikte, geçerli standartlar ve şartnameler dahil olmak üzere değerlendirme ve / veya sertifikalandırma için hedefleri belirlerler.
- 2.2** DQS, başlangıçta verilen bilgilere dayanarak, bireysel müşteri ihtiyaçlarına göre hazırlanmış değerlendirme ve belgelendirme hizmetleri için ayrıntılı bir teklif sunacaktır. Yazılı bir sözleşme, tüm sorumlulukların yanı sıra geçerli değerlendirme ve belgelendirme kriterlerini belirtecektir.
- 2.3** Ön denetim, iyileştirme için güçlü yönleri ve alanları belirleyerek, ilk performans veya boşluk analizi olarak görev yapabilir. Daha büyük değerlendirme ve belgelendirme projeleri için, bir proje planlama toplantısı müşterinin baş değerlendiricisiyle buluşması ve dahil olan tüm işlevler ve yerler için özelleştirilmiş bir değerlendirme planı geliştirmesi için değerli bir fırsat sağlar. Her iki hizmet de isteğe bağlıdır.



2.4 Aşama 1 denetimi: Değerlendirme prosedürünün kendisi, sistem dokümantasyonunun gözden geçirilmesi ve değerlendirilmesi, hedefleri, yönetim incelemesi sonuçları ve iç denetim ile başlar. Bu süreçte, müşterinin yönetim sisteminin yeterince gelişmiş ve sertifikasyon için hazır olup olmadığı belirlenir. Değerlendirici, bulguları açıklayacak ve Aşama 2 denetimine hazırlanmak için gereken aktiviteleri koordine edecektir. Aşama 1 denetimi çoğu zaman ürün veya süreçlerin sertifikasyonu için geçerli değildir.

2.5 Aşama 2 denetimi: Atanmış denetçi ekibi, müşterinin yönetim sistemini üretim veya hizmet sunulduğu yerde denetler. Tanımlanmış yönetim sistemi standartları ve spesifikasyonlarını uygulayan değerlendirme ekibi, gözlemler, teftişler, görüşmeler, ilgili kayıtların gözden geçirilmesi ve diğer değerlendirme tekniklerine dayanarak, tüm fonksiyonel alanların etkinliğini ve tüm yönetim sistemi süreçlerini değerlendirecektir. Tüm bulgular dahil olmak üzere denetim sonucu kapanış toplantısı sırasında müşteriye sunulacaktır. Gerekli eylem planları kararlaştırılacaktır.

- 2.6 Sistem Değerlendirmesi:** DQS'nin bağımsız sertifikalandırma fonksiyonu denetim sürecini ve sonuçlarını değerlendirecek ve sertifikanın verilmesi konusunda bağımsız olarak karar verecektir. Müşteri, denetim sonuçlarını belgeleyen bir denetim raporu alır. Uygulanabilir tüm şartlar yerine getirildiğinde, müşteri sertifikayı alır.
- 2.7 Gözetim denetimleri:** Yarı yılda bir veya en az yılda bir kez, yönetim sisteminin kritik bileşenlerinin denetimi yapılacaktır. Sürekli iyileştirme ve sürdürülebilir etkinlik odaklı olmak üzere iyileştirme potansiyeli belirlenecektir. Ürün belgelendirmelerinde genellikle yıllık yenileme denetimi, gözetim denetiminin yerini alır.
- 2.8 Yeniden Denetim:** Bir sertifika, genellikle en fazla üç yıl olmak üzere sınırlı bir süre için geçerlidir. Bu döngünün sonunda, yürürlükteki tüm gereksinimlerin devam etmesini sağlamak için bir yeniden denetim yapılacaktır. Bu yerine getirilmesi durumunda, yeni bir sertifika verilecektir.

Sektöre özgü standartlar, süreçler veya ürünler için belirtilen sertifikasyon süreci farklılık gösterebilir.

3. Müşterinin Hak ve Yükümlülükleri

3.1 Yönetim Sisteminin Devamlılığı / Ürün veya Süreçlerin Uygunluğu

Bir sertifika almak ve korumak için, Müşteri seçilen standardın veya şartnamenin gereklerini yerine getiren dökümanite edilmiş bir yönetim sistemi uygulamalı ve sürdürmelidir. Süreç veya Ürün belgelendirmelerinde sürekli uygunluğun sağlanması Müşteri'nin sorumluluğundadır. Müşteri, tayin edilen değerlendirme ekibi tarafından değerlendirilmek üzere hazır bulunan, değerlendirilen yönetim sisteminin, süreç veya ürünlerin uygunluğuna ve etkinliğine dair kanıt sunacaktır. Müşteri, yönetim sisteminin ve/veya ürünün her zaman uygun ve etkili bir şekilde muhafaza edilmesini sağlamak için gerekli tüm önlemleri almalıdır.

Müşteri, kendilerini etkileyen, sertifikasyon programındaki herhangi bir değişiklik, yeni veya revize edilmiş gereksinimler hakkında bilgilendirilecektir. Sertifikasyonun devam eden bir üretim için gerçekleştirilmesi durumunda, Müşteri, sertifikalı ürünün, sistem veya ürün gereksinimlerini karşılamaya devam etmesini sağlayacaktır. DQS, Müşteri tarafından uygulanan değişiklikleri doğrulayacak ve sertifikasyon sürecinde gerekli önlemleri başlatacaktır.

3.2 Bilgiye Erişim

Müşteri, DQS'in tayin edilen değerlendirme görevlerini yerine getirmek için gerekli tüm bilgilere ve gerekli olanaklara erişimini sağlar. Müşteri, tüm atanmış temsilcileri ve çalışanları, değerlendiriciye, değerlendirmede önemli olabilecek tüm süreçlerle ilgili doğru ve eksiksiz bilgiyi, objektif kanıtları zamanında sunmayı ve erişim izni vermeyi taahhüt eder. Sertifikalı yönetim sistemleri, süreçler ve/veya ürünler kapsamında şikayetler ile ilgili tüm kayıtlar ve düzeltici faaliyetler talep edilmesi halinde DQS'e sunulur.

3.3 Değişikliklerin ve Özel Olayların Bildirilmesi

Müşteri, sertifikalı yönetim sistemini, süreçleri veya ürünleri etkileyebilecek herhangi bir değişiklik durumunda, gecikmeden DQS'i bilgilendirmekle yükümlüdür. Bu, özellikle şirketin tamamının veya bir kısmının alım / satımı, mülkiyetteki herhangi bir değişiklik, operasyonlardaki büyük değişiklikler, süreçlerdeki temel değişiklikler, ciddi kaza gibi olaylar veya yetkili düzenleme makamının katılımını da gerektiren ciddi yasal düzenlemeler / zorunluluklar ya da iflas veya birleşme işlemlerinin dosyalanması için gereklidir. Bu durumlarda, DQS ve Müşteri irtibat halinde olacak ve sertifikanın nasıl korunabileceği belirlenecektir.

Müşteri, ürün geri çağırma durumunda derhal DQS'i bilgilendirmekle yükümlüdür. Süre kısıtlaması açısından, özgün sertifikasyon standartları ve bunların yönetmelikleri farklı zaman dilimleri kullanır. Bu spesifikasyonlar, ilgili standartlarda ve ilgili yönetmeliklerde bulunabilir.

3.4 Değerlendirmenin Bağımsızlığı

Müşteri, çalışanların ve DQS değerlendiricilerin bağımsızlığını tehlikeye atabilecek herhangi bir hareketten kaçınmak zorundadır. Bu, özellikle danışmanlık teklifleri, hem maaşlı hem de sözleşmeli çalışma teklifleri ya da parasal ödüller için geçerlidir.

3.5 Değerlendiriciyi Reddetme Hakkı

Değerlendirme tarihini onaylamadan önce, Müşteri DQS tarafından atanan değerlendiriciyi / değerlendiricileri uygun gerekçeyle gözden geçirme ve reddetme hakkına sahiptir. Haklı durumlarda, örneğin tarafsızlığa yönelik bir tehdit oluşması durumunda, akreditasyon kurallarına da uygun ise DQS reddedilen değerlendiricinin yerine yenisini geçirecektir.

3.6. Gizlilik ve Bilgi Güvenliği

DQS tarafından Müşteriye, etiketler ve DQS sertifika sembolü de dahil olmak üzere sağlanan belgeler telif hakkı ile korunmaktadır. Müşteri özellikle DQS tarafından inceleme için sunulan veya temin edilen tüm belgelerin DQS'in

mülkiyetinde kaldığını ve yalnızca Müşterinin iç ihtiyaçları için kullanılabileceğini ve üçüncü şahıslar tarafından kullanılmayacağını veya başkalarının kullanımına sunulmayacağını kabul eder. (yazılı olarak aksi yönde anlaşılan durumlar dışında) Müşteri, DQS, çalışanları ve değerlendiricileri ile ilgili tüm bilgilerin yanı sıra, bu Sözleşme kapsamında ortaya konan herhangi bir bilgi hakkında da kesinlikle gizlilik sağlamakla yükümlüdür. Bu yükümlülük aynı zamanda sözleşmenin sona ermesinden sonra da geçerlidir. Müşteri benzer şekilde bu yükümlülüğü her türlü vekil ve yardımcı kişi adına kabul eder. Müşterinin değerlendirme raporunu tamamen iletmesine izin verilir. Rapor içerisinden kısmi iletimlere izin verilmez.

3.7 Sertifika ve Etiketleri kullanma hakkı

Geçerli bir DQS sertifikası ile Müşteri, sertifikayı ve ilgili sertifikasyon ve bazı durumlarda akreditasyon etiketlerini, [DQS web sitesinde](#) yayınlanan ilgili kurallara göre tanıtım amacıyla kullanma hakkına sahiptir.

Telif hakkıyla korunan [DQS Sertifikalı Yönetim Sistemi Etiketleri](#)®, [UL Kayıtlı Firma Etiketleri](#)® ve diğer Belgelendirme veya Akreditasyon Etiketlerinin yetkili kullanımı, Müşterinin sertifikalı yönetim sistemi ve ilgili performansındaki müşterilerin güvenini artıracaktır. Bu etiketler sık sık şirket kırtasiye ürünlerinde, broşürlerde, İnternet'te, sergilerde, araçlarda veya reklamlarda kullanılır ve doğrudan sertifikalı kuruluş ve yönetim sistemi ile ilişkilendirilir. Sertifikaların ve etiketlerin kullanımı, sertifikasyonun kapsamı ve geçerlilik süresi ile sınırlıdır ve bir üründe veya ürün ambalajında veya ürün uygunluğunu göstermek için yorumlanabilecek herhangi bir şekilde kullanılmamalıdır.

3.8 Şikayetler

Her DQS Müşterisi, tüm makul beklenti ve gereklilikleri yerine getirecek şekilde kararlaştırılan kapsamda hizmet alma hakkına sahiptir. Yerine getirilmemesi durumunda, Müşteri, ilgili DQS Şirketi'ne şikâyette bulunma hakkına sahiptir. DQS analiz ve iyileştirme için gerekli bilgileri talep edecektir.

3.9 İtirazlar

Belirli bir sertifikasyon kararı ile ilgili anlaşmazlık durumunda, Müşteri sorumlu DQS Şirketi'ne yazılı itirazda bulunma ve kararın yeniden değerlendirilmesini talep etme hakkına sahiptir. Denetimin gerçekleştirilmesi veya ilk karar aşamalarına dahil olmamış, tarafsız bir teknik inceleme uzmanı akredite DQS ofisinin yönetimi ile görüştüğünden sonra itirazla ilgili nihai kararı verir.

4. DQS'in Hak ve Yükümlülükleri

4.1 Yönetim Sistemlerinin Değerlendirilmesi

DQS, düzenli değerlendirme yaparak (genellikle yarı yıllık veya yıllık bazda) Müşterinin sertifikalı yönetim sisteminin, süreçlerin veya ürünlerin uygunluğunu ve etkinliğini doğrular. DQS, sertifikasyon kararına kanıt teşkil edecek yeterli bulgu elde etmek için, Müşterinin tesislerine planlı değerlendirme ziyaretleri çerçevesinde erişme, işlemleri gözlemleme, süreçleri, ürünleri ve hizmetleri inceleme, çalışanlarla ve temsilcilerle görüşme, belgeleri ve ilgili kayıtları inceleme ve diğer değerlendirme teknikleriyle bilgi toplama hakkına sahiptir. DQS'in, DQS'in onayladığı bir yönetim sisteminin, sürecin veya ürünün uygunluğunu veya etkinliğini tartışan üçüncü taraflardan bilgi alması durumunda, Müşteri'ye danıştıktan sonra rutin olmayan ek değerlendirmeler yapma hakkına sahiptir. Yasal olarak düzenlenmiş alanlarda, DQS gerekçelendirildiği zaman ek ve habersiz değerlendirmeler yapma hakkına sahiptir.

4.2 Akreditasyon ve Yetkilendirme

DQS, çeşitli akreditasyon kuruluşları ve diğer Devlet ve Devlet Dışı Otoriteler tarafından çeşitli standart ve şartnamelere göre değerlendirme raporları ve sertifikalar vermeye yetkilidir. Bu yetki, bu organların çalışanlarının veya yardımcı kişilerin değerlendirmelere katılmalarına izin verme yükümlülüğünü de içerir. Geçerli akreditasyon ve yetkilendirme kurallarına göre DQS, bu kişilerin burada belirtilen gizlilik gerekliliklerine tabi olarak hem kendi belgelerine hem de Müşteri ile ilgili verilere erişmesine izin verir. Ek olarak, ne zaman bireysel standartlar veya spesifikasyonlar açıkça isteniyorsa, Müşteri ile ilgili veriler ve değerlendirme sonuçları bu kuruluşlara iletilir. Bu Belgelendirme ve Değerlendirme Düzenlemelerini kabul ederek, Müşteri yukarıda belirtilenlerin tümü dahil olmak üzere geçerli akreditasyon ve yetkilendirme şartlarını (örn. ISO/IEC 17021-1 veya ISO/IEC 17065) kabul eder.

DQS, gerekli akreditasyonları veya yetkileri içeren diğer DQS Şirketlerine özel değerlendirme ve belgelendirme görevlerini verme hakkına sahiptir. Sertifikalar Müşterinin yerel DQS ortağı dışında bir DQS Şirketi tarafından verildiğinde, buradaki tüm ilgili haklar ve yükümlülükler akredite edilen ve sertifika veren DQS Şirketi'ne eşit olarak uygulanır.

4.3 Değerlendiricilerin Atanması

Yetkili değerlendiricilerin atanması DQS'in sorumluluğundadır. DQS teknik niteliklerine, deneyimlerine ve kişisel yeteneklerine dayanarak görev için nitelikli değerlendiricileri kullanmayı taahhüt eder. Değerlendiriciler, istenen

standart(lar) veya şartname(ler) için yetkili olacak ve Müşterinin operasyon alanında olduğu kadar yönetim ve denetim alanında da uygun deneyime sahip olacaktır. Birçok durumda DQS, belirli bir değerlendirme veya sertifikasyon sürecine iki veya daha fazla değerlendiriciden oluşan bir denetim ekibi atayabilir. Talep üzerine DQS, seçilen değerlendiricinin Kısa bir özgeçmişini Müşteriye sunacaktır.

Bir değerlendiricinin değerlendirme öncesinde veya sırasında kullanılamaması durumunda, DQS mümkün olduğu gibi uygun bir ikame değerlendiricisi sunmak için çaba gösterecektir.

4.4 Denetimlerin Planlanması

DQS, Müşterinin yönetim sistemi, süreç veya ürün değerlendirmelerini planlama hakkına sahiptir. Değerlendirmeler, geçerli şartların öngördüğü zaman dilimlerinde her iki tarafa karşılıklı olarak uygun şekilde programlanacaktır. Değerlendirme tarihlerine yazılı olarak karar verilir. Onaylandıktan sonra, bu değerlendirme tarihleri bağlayıcıdır. Bireysel değerlendirme anlaşmaları, onaylanmış değerlendirmeleri iptal etmek veya ertelemek için tazminat hükümlerini içerebilir.

Sertifikasyon, standarda bağlı olarak, tamamen habersiz veya kısa süre önce bildirilen haberli denetimleri de içerebilir. Habersiz bir denetimin Müşteriden kaynaklanan sebeplerle (girişin reddedilmesi) gerçekleştirilememesi halinde, DQS, habersiz denetimin hazırlık aşamasında oluşan maliyetleri Müşteriye fatura edebilir. Belgeli kuruluş, habersiz bir denetim durumunda denetçiye erişim izinlerinin verilmesini sağlamak için gerekli adımları atmalıdır.

4.5 Sertifikanın verilmesi

DQS bir Sertifika düzenler (burada "Sertifika" olarak adlandırılır) ve Müşterinin tüm sertifikalandırma gerekliliklerini ve sözleşmeden doğan yükümlülükleri yerine getirmesi üzerine Müşteriye teslim eder. Belgelendirme kararı, akredite olan ve sertifikayı yayınlayan DQS grup şirketine aittir. Değerlendiricilerin konuya ilişkin önerileri ve tüm değerlendirme sonuçları, değerlendirme raporunda belirtilir. DQS sertifikaları, verilmiş tarihten itibaren en fazla üç yıl olmak üzere sınırlı bir süre için geçerlidir.

4.6 Gizlilik ve Veri Koruma

DQS, Müşterinin kamuya açık olmayan ve DQS'in Müşterinin tesislerinde gerçekleştirdiği faaliyetler bağlamında paylaşılan bilgilerin, bu bilgilerin Müşteri'nin iç meseleleriyle mi yoksa iş ilişkileriyle mi ilgili olduğundan bağımsız, gizliliğini korumayı taahhüt eder. Bu aynı zamanda değerlendirmenin sözlü ve yazılı sonuçları için de geçerlidir. DQS, gizli bilgileri, bu Belgelendirme ve Değerlendirme Yönetmeliklerinde açıkça belirtilmediği ve yasal gereklilik bulunmadığı sürece, yalnızca Müşterinin yazılı izni ile üçüncü taraflara açıklayacaktır. Bu taahhütler ayrıca sözleşmenin sona ermesinden sonra da geçerlidir. Bazı sektöre özgü sertifikasyon programlarında (örn. otomotiv, havacılık, gıda programları), denetime ve müşteriye ait verilerin bir kısmı, program tarafından sağlanan uygulamalara zorunlu olarak işlenir, Müşteri buna muvafakat eder.

DQS, yapılan değerlendirmelerle ilgili kayıtları en az iki sertifikasyon döngüsü (genellikle altı yıl) saklar.

4.7 Tanıtım

DQS, geçerli bir DQS sertifikasına sahip tüm Müşterilerin bir kaydını tutma ve yayınlama hakkına sahiptir. Bu yayın, sertifikalı kuruluşun adını ve adresini, kapsam ve referans standardını / şartname ve sertifika durumunu içerir. Müşteri bu vesileyle bu bilgilerin yayınlanmasına muvafakat eder. Ek olarak, iş emri oluşturulmasıyla birlikte Müşteri verileri, program sahiplerinin harici veritabanlarında depolanır ve işlenir. Müşteri, teklifin kabulü ile verilerinin ilgili veri tabanlarında üçüncü şahıslar tarafından saklanabileceği, erişilebileceği ve görüntülenebileceğini kabul eder.

4.8 Elektronik Haberleşme

Yukarıda belirtilenlere bakılmaksızın, Müşteri, DQS'e şifrelenmemiş gizli bilgileri ve diğer bilgileri İnternet üzerinden veya bir kamu ağı üzerinden e-posta adreslerine veya Müşteri tarafından sağlanan diğer konumlara iletme yetkisi verir. Müşteri, DQS'in bu tür yayınların gizliliğini garanti edemeyeceğini kabul eder. Müşteri, DQS'in İnternet ya da diğer kamu ağı üzerinden gizli bilgileri iletmesinin, bu Belgelendirme ve Değerlendirme Yönetmeliği uyarınca herhangi bir gizlilik yükümlülüğünün ihlali olmayacağını ve DQS bu bilgilerin gizliliğine kendi bilgileri gibi özenle yaklaştığı sürece, bu gizli bilgilerin söz konusu iletimlerinden kaynaklanan zararlardan DQS'nin sorumlu olmayacağını kabul eder.

Müşteri DQS'nin web sitesine köprü kuruyorsa, Müşteri şunları kabul eder: (i) DQS'nin web sitesinde yer alan bilgiler DQS'ye aittir; (ii) bağlantılı web sitesi, herhangi bir çerçeve, tarayıcı penceresi veya üçüncü taraf içeriği yüklemeyen kullanıcıyı doğrudan DQS'in yayınladığı DQS'in web sitesine aktaracaktır; ve (iii) bağlantılı web sitesi, Müşteri veya ürünlerinin veya hizmetlerinin DQS tarafından onaylandığı anlamını içeremez veya ima edemez.

5. Sertifikalar ve Etiketler

5.1 Sertifikanın verilmesi ve etiketlerin kullanımı

DQS, Müşterinin tüm uygulanabilir gereklilikleri yerine getirdiğini gösteren bir değerlendirme yaptığında, Müşterinin yönetim sisteminin, süreçlerinin veya ürünlerinin seçilen ulusal ve uluslararası standartlara ve tanınmış endüstri veya müşteriye özel gereksinimlere uygunluğunu onaylayan sertifikalar yayınlar. Müşteri, iş ortaklarıyla güveni arttırmak için sertifikayı ve ilgili sertifika etiketlerini kullanma hakkına sahiptir.

Bir Sertifika verilmesi üzerine, yönetim sisteminin, süreçlerin veya ürünlerin uygunluğunun sürekli olarak korunmasını sağlamak için devam eden bir gözetim hizmeti kurulacaktır. Belgelendirmenin başlangıcı ve devamı, değerlendirme ve belgelendirme sözleşmesinin yürütülmesine ve Müşteri tarafından şart ve koşullarına uyulmaya devam edilmesine bağlıdır.

Müşteri, yönetim sisteminin, süreçlerinin, ürünlerinin veya hizmetlerinin, düzenleyici, yasal, belgelendirme ile ilgili veya diğer uygulanabilir şartlarla uyumlu olmadığı bildirilirse, gerçekleri tespit etmek için DQS ile işbirliği yapmayı kabul eder ve bildirilen uygunsuzluğa ilişkin olarak edindiği bilgilerin paylaşılması da dahil olmak üzere, gerekli düzeltici faaliyetlerle ilgili olarak DQS'e bildirimde bulunmak ve rapor vermek durumunda olduğuna muvafakat eder.

Müşteri, DQS tarafından yürütülen gözetim değerlendirmeleri, herhangi bir özel değerlendirme vb. gibi gözetim hizmetlerinin, yalnızca yönetim sisteminin, süreçlerinin veya ürünlerinin belgelendirme gereklilikleriyle uyumluluğunu sürdürmek için kullandığı araçları kontrol etmek üzere tasarlandığını ve kendisinin hiçbir koşulda belgelendirme kapsamındaki yönetim sistemi, süreçleri, ürün ve hizmetleriyle ilgili sorumluluğundan kurtulamayacağını kabul eder.

Sertifikalar ve Sertifika sembolleri, haleflere devredilemez. Bir sertifikanın süresi dolduktan veya askıya alındıktan, geri çekildikten veya iptal edildikten sonra, Müşteri sertifikanın herhangi bir tanıtımından veya diğer kullanımından vazgeçmelidir. Müşteri, sertifikanın sona erme, geri çekme veya iptali sonrasında sertifikayı iade etmeyi kabul eder. Tutma hakkı özellikle hariç tutulmuştur.

5.2 Sertifika Verilmemesi

DQS, yalnızca seçilen standart(lar) ve sözleşmelere ilişkin şartların ve gerekliliklerin yerine getirildiğinin, değerlendirmelerde (ilk / yeniden değerlendirme) doğrulanması durumunda sertifika düzenleyebilir. Yerine getirilmemesi durumunda, değerlendirici bir uygunsuzluk raporundaki eksiklikleri belgelendirir ve/veya bir sertifikanın düzenlenmesi için uyulması gereken sınırlamaları belirler.

DQS sertifikasının verilmesinden önce tüm uygunsuzluklar veya eksikliklerin ortadan kalkması gerekmektedir. Gerekirse, DQS değerlendirmeyi kısmen veya tamamen tekrarlayacaktır. Uygunsuzluklar ortadan kaldırılmıyorsa veya takip değerlendirmelerinden sonra bile bir sertifikanın verilmesi için ön şartlar sağlanamadıysa, sertifikasyon prosedürü sertifikasız bir raporun yayınlanmasıyla sonuçlandırılacaktır.

5.3 Sertifikanın Askıya Alınması, Geri Çekilmesi ve İptal Edilmesi

5.3.1 Askıya alınma

DQS, aşağıdakiler dahil ancak bunlarla sınırlı olmamak üzere, müşterinin sertifikasyon, sözleşme veya finansal yükümlülüklerini ihlal etmesi durumunda, geçici olarak bir Sertifikayı askıya alma hakkına sahiptir:

- Düzeltici eylemler, üzerinde anlaşılan zaman dilimi içinde açıkça ve etkili bir şekilde uygulanmadıysa,
- DQS tarafından sertifikasyonun sürdürülmesi için gerekli olan değerlendirme(ler) için önerilen tarihlerin reddedilmesi, değerlendirmelerin standartlarca öngörülen sıklıkla ya da, belirlenen tarih aralıklarında yapılamaması durumunda,
- DQS, yönetim sistemi ile ilgili planlanan değişiklikler veya değerlendirmenin temelini oluşturan, standart veya şartlara uygunluğunu etkileyen özel olaylar veya ürün geri çağırma (bkz. 3.3), veya diğer değişiklikler hakkında zamanında bilgilendirilmemişse,
- DQS sertifikası veya sertifika simgesi yanıltıcı veya yetkisiz bir şekilde kullanılmışsa,
- Değerlendirme ve sertifika hizmetleri için gerekli ödemeler, en az bir yazılı hatırlatmadan sonra zamanında yapılmamışsa,

DQS ayrıca, sertifikasyon kararından sonra akreditasyon kurallarının önemli ihlallerinin ortaya çıkması durumunda sertifikayı askıya alma hakkına sahiptir.

DQS, askıya alma talebini yazılı olarak bildirecektir. Belirtilen askıya alma nedenleri iki hafta içinde ortadan kalkmazsa, DQS Müşteriye, askıya alınmanın nedenleri ve sertifikanın eski haline getirilmesi için gerekli düzeltici eylemleri belirten bir yazılı bildirim yapacaktır.

Sertifika sınırlı bir süre için askıya alınır (genellikle en fazla 90 gün). Gerekli önlemler belirlenmiş son tarih itibarıyla açıkça ve etkin bir şekilde uygulandıysa, Sertifikanın askıya alınması iptal edilir. Eğer gerekli önlemler belirlenen son tarihte uygulanmadıysa, DQS Sertifikayı aşağıda belirtilen şekillerde geri alabilir.

5.3.2 Geri çekme

DQS, aşağıdaki durumlarda Müşteriye yazılı bildirimde bulunmak suretiyle Sertifikaları çekme veya geçersiz sayma hakkına sahiptir;

- Sertifikanın askıya alınma süresi aşılmış ise,
- Yönetim sisteminin, süreçlerin veya ürünlerin dayandığı standart veya şartnameye uygunluğu sağlanmamıştır veya Müşteri uygunsuzlukları ortadan kaldırmak konusunda isteksiz ise,
- Müşteri, Sertifikanın askıya alınmasının ardından sertifikayı kullanmaya devam ediyorsa,
- Müşteri, sertifikayı, sertifika kuruluşu veya DQS'nin itibarını zedeleyecek şekilde kullanıyorsa,
- Sertifikanın verilmesine yol açan ön koşullar artık geçerli değilse,
- Müşteri iflas başvurusunda bulunan gönüllü veya gönüllü olmayan bir başvuru yapması halinde,
- Müşteri, DQS ile sözleşme ilişkisini etkin bir şekilde sonlandırır ise.

5.3.3 İptal

DQS, aşağıdaki durumlarda Sertifikaları iptal etme veya geriye dönük olarak geçersiz sayma hakkına sahiptir:

- Sertifikanın verilmesi için gereken ön koşulların aslında yerine getirilmediğinin anlaşılması halinde,
- Müşterin belgelendirme prosedürüne aykırı hareketler sergilediyse, böylece değerlendirme sonuçlarının tarafsızlığı veya bağımsızlığı DQS nazarında tartışmalı hale geldiye.

6. Ek Program Gereksinimleri

Bazı sektöre özgü yönetim sistemleri veya ürün belgelendirme ve değerlendirme hizmetleri için, bunlarla sınırlı olmamak üzere, ek zorunlu program gereksinimleri uygulanabilir:

Otomobil Sektörü:	Annex Automotive	https://www.dqs-holding.com/en/certification-regulation/
Havacılık Sektörü:	Annex Aerospace	https://www.dqs-holding.com/en/certification-regulation/
DQS GmbH – Demiryolu Sektörü:	Annex IRIS	https://www.dqs-holding.com/en/certification-regulation/ and/or https://www.dqs.de/en/auditing-and-certification-regulations/
DQS Inc. - Telekomünikasyon Sektörü:	Annex TL9000	https://www.dqs-holding.com/en/certification-regulation/ and/or https://dqsus.com/requirements-and-regulations/
DQS MED Programları:	DQS Medizinprodukte GmbH'in denetim ve belgelendirme yönetmelikleri ve ekleri	https://www.dqs-med.com/good-to-know/general-information
DQS CFS Programları:	DQS CFS GmbH'nin Yönetim Sisteminin Değerlendirilmesi ve Ürün Sertifikasına İlişkin Özel Koşullar	https://dqs-cfs.com/audit-and-certification-regulations/
Çin Pazarı:	Çin ulusal yetkilileri tarafından (CNCA gibi) belirlenen, Çin pazarındaki faaliyetlere yönelik Özel Gereksinimler	https://www.dqs-holding.com/en/certification-regulation/ or http://www.dqs-cn.com/Cn/Custom/download/catid/21.html