1. **AMAÇ**

Bu prosedür; ÇÖZÜM GÖZETİM’nin bünyesinde TS EN ISO IEC 17020 Gözetim/Kalite Yönetim Sistemi Standardı, ilgili rehber dokümanları ve yasal şartlar ile mevzuatlar, kanun, standart ve yönetmeliklere uygun olarak gözetim hizmetlerinin planlanması, gerçekleştirilmesi, yürütülmesi ve gözden geçirilmesi faaliyetlerinin sağlanması ile,

A Tipi Gözetim ve Muayene Kuruluşu olarak; Gözetim/Kalite El Kitabı (KEK-01)’in Kapsam bölümünde bahsedilen TS/EN/ISO Standartları başta olmak üzere diğer ilgili harmonize Standartlar baz alınarak; Hizmet başvurularının alınması, teknik incelemelerin yapılması, gerekli gözetim kontrolünün yapılması, sonuçların raporlanması ve kuruluşlara raporların teslim edilmesi aşamalarında uygulanacak yöntemlerin ve sorumlulukların belirlenmesi amaçlanmıştır.

1. **KAPSAM**

Bu Prosedür, Tüm gözetim ve muayene süreçlerini kapsar.

1. **SORUMLULAR**

Bu prosedürün uygulanmasından üst yönetim, tüm birim yöneticileri ile denetmen(ler) sorumludur.

1. **REFERANSLAR**

* TS EN ISO / IEC 17020

1. **TANIMLAR**

**Gözetim Personeli/Denetmen:** Gözetim işlemleri ile ilgili olarak, gözetim hizmetlerinin yürütülmesini, ilgili standartlara göre gözetimini gerçekleştirmek üzere atanmış, ÇÖZÜM GÖZETİM çalışma esaslarına uygun olarak görev yapan kişi.

**Gözetim/denetim:** Ürün tasarımının, ürünün, hizmetin, proses veya işletmelerin incelenmesi ve bunların belirli şartlara veya mesleki değerlendirmelere dayalı, genel kurallara uygunluklarının tayin edilmesi.

**Müşteri:** ÇÖZÜM GÖZETİM’den gözetim hizmeti almak üzere başvuruda bulunan tüzel kişilik.

**Gözetim Ekibi/Teknik Yönetici:** Gözetim hizmeti faaliyeti ile ilgili olarak, kuruluşların Gözetimi gerçekleştirip değerlendirmek üzere atanmış konusunda uzman, gözetim ve denetim hizmeti veren kişiler.

**DÖF:** Düzeltici ve Önleyici Faaliyet

**Periyodik Gözetim:** Belirlenmiş periyotlarda bir “Gözetim”in ilgili standardlara göre sonraki “Gözetim” ile tekrarlanmasıdır.

**Gözetim Raporu:** Gerçekleştirilen gözetim sonucunun kayıt edildiği rapor.

**Ürün:** Bir prosesin sonucu.

**Proses:** Girdileri çıktılara dönüştüren birbiriyle bağlantılı veya etkileşen faaliyetler dizisi.

**Hizmet:** Mutlak tedarikçi ve müşteri arasındaki ara yüzde gerçekleştirilen en az bir faaliyetin genellikle soyut olan çıktısı.

**Gözetim Sistemi:** Gözetimnin gerçekleştirilmesine ilişkin kurallar, prosedürler ve yönetim.

**NTD :** Tahribatsız Gözetim

1. **UYGULAMA**

ÇÖZÜM GÖZETİM bünyesinde TS EN ISO IEC 17020 Gözetim/Kalite Yönetim Sistemi kapsamında müşterilere verilecek olan gözetim hizmetleri aşağıdaki şartlara göre gerçekleştirilir.

Gözetime esas süreçler detaylı bir şekilde **“Denetmen Saha Operasyon Kılavuzu (DSOK-03)** nda ele alınmıştır.

* 1. **Gözetim Hizmet Süreci** 
     1. **Gözetim;** Gözetim hizmet talebinin alınması, sözleşmenin gözden geçirilmesi, ön hazırlık çalışmalarının yapılması, Gözetim hizmetinin gerçekleştirilmesi, sonuçların kaydedilmesi, raporlanması önemli değişiklik veya onarımlar sonrası ihtiyaçlardan doğan gözetimlerden oluşan bir süreçtir.
     2. Gözetim hizmetleri kapsam gereği;
        1. Otomotiv
        2. Pakatleme
        3. Konteyner

olarak ele 3 gruba ayrılmıştır. Her bir süreç için aşağıdaki talimatları referans alınız.

Otomotiv için “Otomotiv Gözetim Talimatı (TL-12)

Paketleme için “Paketli Ürünler Gözetim Talimatı (TL-13)

Konteyner için “Konteyner Yükleme ve Boşaltma Talimatı (TL-04)

* + 1. Gözetim hizmet programı için denetmen atamaları yapılmadan önce, denetmenin yetkinliğinin kontrolü için oryantasyon programıyla beraber hem teorik eğitimi yapılır, hem de saha denetim kontrolleri yapılır Saha denetim kontrolünün kaydı Denetmen için atama **“LS-06 Saha Denetim (Denetçi-Gözlem) Soru Listesi’** ne göre yapılır.
    2. Gözetim hizmet programı için denetmen görevlendirilirken, müşterinin Gözetim kapsamına uygun yetkinlikte kişiler seçilir. Denetmen için atama **“Personel Yetkinlik Listesi (LS-04)”**ne göre yapılır.
    3. Denetmenlerin atamasında tarafsızlık riskini dikkate alarak denetnemin müşteri ile geçmişe dönük ilişkisi dikkate alınır, yakın ilişkisi tespit edilirse denetmen en az 2 yıl bu müşteriye hizmet veremez.
    4. Denetmenlerin atamasında tarafsızlık riskini dikkate alarak denetnemin müşteri ile yakınlık ilşkisi olduğunu beyan ederse, ÇÖZÜM GÖZETİM denetmeni değiştirebilir veya ikinci bir denetmen görevlendirebilir.
    5. Yurt dışı atamalar için yabancı dil bilen denetmenler görevlendirilir. Yurtdışı atamalarda denetmen şirketi temsil edeceği için beşeri ilişkileri ön plana çıkan uzman denetmenler atanır. Ayrıca yurtdışı tecrübe kazanması için uzman denetmen yanına bir de denetmen atanabilir.
    6. Yurtdışına gidilecek ülke için vize gerekirse, bu hizmet ÇÖZÜM GÖZETİM tarafından sağlanır.
    7. Denetmene verilecek görevler, görev tanımlarında belirlenmiştir. **“Görev Tanımları (GT-05 ve GT-12)”.**
    8. ÇÖZÜM GÖZETİM,gözetim hizmeti öncesinde müşteriyi denetmen hakkında ön bilgi verir. Denetmen hakkında özet bilgi **“Gözetim Bildirim Formu (FR-11)”** içinde yer almaktadır.
  1. **Gözetim Hizmetlerinin Gerçekleştirilmesi ve Gözetim Kararı**
     1. ÇÖZÜM GÖZETİM hizmet kapsamında ***“Tahribatsız Gözetim (NDT)”***  hizmetleri vermektedir.
     2. Müşteriler, ÇÖZÜM GÖZETİM gözetime gelmeden önce denetimi yapılacak kapsamın türüne göre gözetimler için her bir müşterinin hizmet şartına göre gerekli ön hazırlıklar ve iş verenin sorumlulukları sözleşmelerde tanımlanır. Sözleşmede belirlenen hizmet şartlarına göre istenen belge, dosya ve materyal (malzeme/ makine/ekipman vs.) hazırlamış olmalıdır.
     3. Aksi durumda (hazırlıkların kontrol süreci sırasında yapılması sonucu, sürecin aşılması durumunda) kontrol tarihi karşılıklı mutabakata varılan bir tarihe ertelenir. Bu durumda kontrol ücreti ek adam/gün hesabı yapılarak müşteriye yansıtılır.
     4. ÇÖZÜM GÖZETİM, gözetim hizmetlerinde ilgili yönetmelik, standart ve harmonize standartları baz alır. ÇÖZÜM GÖZETİM, ***g***özetim faaliyetleri ve kurallarında herhangi bir değişiklik yapmaya karar verdiği taktirde bu değişiklikleri uygulamadan önce müşterilerini bilgilendirir.
     5. ÇÖZÜM GÖZETİM‘nin yaptığı gözetim sonuçları kararını Genel Müdür ve/veya yetkilendirdiği denetmen tarafından verilir. Ancak nihai karar, raporun Genel Müdür onayından sonra müşteriye iletilir.
     6. Genel Müdür kendi raporunu onaylama yetkisine sahiptir.
     7. Gözetim işlemleri sonrasında sonucun başarılı veya başarısız olduğunu ifade eden **“Gözetim Raporları (Format) (FR-12)** düzenlenir.
     8. Gözetim hizmetleri sonrasında, akreditasyon kuralları ve yasal gereksinimler karşılanmıyorsa, uygun bulunmayan noktaların tespit edilmesi halinde, talep edilen gözetim hizmetlerinin yapıldığını ve sonucunun başarısız olduğunu ifade eden bilgiler rapor içinde detaylandırılır ve müşteriye iletilir.
     9. Müşteri tarafından istenir ise takip gözetimi sırasında uygunsuzlukların giderilmesinin görülmesine takiben tekrar ***Gözetim Raporu (Format) FR-12*** Genel Müdür ve/veya yetkilendirdiği denetmen tarafından onaylanır.
     10. ***Gözetim Raporu (Format) (FR-12)*** müşterinin izni olmaksızın resmi kurumlar dışında hiç bir kurum veya kuruluşlar ile paylaşılamaz ve çoğaltılamaz.
     11. Gözetim raporu 2 nüsha olarak düzenlenir ve bir nüshası müşteriye verilir.
     12. Gözetim raporu verilen müşteri bilgileri ***“Gözetim Hizmeti Verilen Müşteriler Listesi (FR-18)”*** e kaydedilir.
     13. Gözetim raporu düzenlenen kapsam ile ilgili herhangi bir şikâyet, uygunsuzluk, kaza vb.. durumların vuku bulması durumunda atılması gereken adımlar ilgili Denetmen tarafından belirlenir ve gerekli ise **“Şikayet ve Düzeltici Faaliyet Talep Formu (FR-13)”** düzenlenir. Düzenlenen form ilgili prosedüre göre işlem görür.
     14. Yapılan gözetimlere ilişkin raporlar, check listler ve varsa düzenlenen diğer bilgiler, gözetim tarihinden sonraki bir hafta içerisinde ilgili denetmen tarafından teslim edilir. Gözetim rapor tarihi için raporun hazırlandığı gün dikkate alınır.
     15. Teslim alınan dokümanlar müşteri için açılan dosya içerisine sırayla sınıflandırılarak ve ilgili dokümanlarla birlikte dosyalanır. Bu dosyalama elektronik ortamda da olabilir.
  2. **Gözetim Raporuna Yapılacak Ekleme ve Düzeltmeler (Rapor Revizyonu)**

6.3.1 Muayene sonucunda, tekrar erişilebilir olarak yayınlanan muayene raporları veya muayene sertifikaları aşağıda belirtilenlerin tamamını içerir:

a) Yayımlayan kuruluş,

b) Kendine özgü bir tanımlama ve yayım tarihi,

c) Muayene tarihi/tarihleri,

d) Muayene edilen öğe/öğelerin tanımı,

e) Yetkili personelin imzası veya onayın diğer bir şekilde gösterimi,

f) Uygulanabilir olduğunda, bir uygunluk ifadesi,

g) Muayene sonuçları.

NOT: Muayene sonuçlarını içermeyen bir muayene sertifikası sadece, muayene sonuçlarını içeren bir muayene raporunu da oluşturabildiğinde ve muayene sertifikası ve muayene raporu birbirlerine izlenebilir olduğunda yayınlanır.

NOT: Bu bilgilerin hepsi doğru, kesin ve açık bir şekilde raporlanmaktadır.

6.3.2 Muayene raporu veya muayene sertifikası yayınlandıktan sonra yapılacak düzeltme veya eklemeler uygun olarak kayıt altına alınır. Tadil edilmiş rapor veya sertifikada, yerine geçtiği rapor veya sertifika aşağıdaki maddeler doğrultusunda belirtilir:

* + - ÇÖZÜM GÖZETİM tarafından hazırlanan Gözetim hizmet raporlarında ***“Tahribatsız Gözetim (NDT)”***, raporun müşteriye tesliminden sonra müşteri tarafından veya firma içi yapılan kontrollerde (Teknik Yönetici veya Genel Müdür tarafından) Gözetim raporlarında revizyon ihtiyacı doğabilir.
    - Bu gibi durumlarda raporun ilgili kısmında revizyon yapılarak, orijinal rapora atıfta bulunulur.
    - Raporun son sayfasındaki revizyon bilgileri bölümüne yapılan revizyon numarası, tarihi, revizeyi yapan kişi, revizyon tarihi, revize edilme nedeni ve revizyon mahiyeti yazılarak Revize numarası verilerek rapor yeniden yayınlanır.
    - Yayınlanan rapor Genel Müdürün onayından sonra müşteriye ve gerekiyorsa ilgili taraflara mail yoluyla iletilir.
    - Eski rapor müşteriden alınarak her sayfasına kırmızı renkli iptal kaşesi basılarak yanlışlıkla kullanılması ve güncelliğini kaybettiğinin anlaşılması için bir tanımlama yapılarak dosyalanır.
    - Revize edilen rapora ait revizyon bilgisi ***“Gözetim Hizmeti Verilen Müşteriler Listesi /FR-18)”*** nde ***“Açıklamalar”*** kısmına işlenir.
  1. **Gözetim Kararı İptali**
     1. Gözetim hizmet kararının geri alınması aşağıda belirtilen durumlarda gerçekleştirilir;
        1. *Ürün / hizmet şartlarının işlevselliğini kaybetmesi*
        2. *Raporun yanıltıcı ve haksız kullanımı,*
        3. *Sözleşme kapsamındaki ücretlerin ödenmemesi,*
        4. *Gözetim sonucunda, Ürün/hizmet uygunluğunun tamamen yitirdiğinin tespit edilmesi,*
        5. *Müşterilerin belge/rapor ve ekleri üzerinde tahrifat yapması,*
        6. *ÇÖZÜM GÖZETİM tarafından verilen gözetim raporlarının geçerlilik süresi içinde, NTD-Tahribatsız gözetimde kullanılan teçhizatın bakım ve kullanımının üreticisinin tavsiyelerine göre yapılmaması ve herhangi bir hasara uğraması, firma alt yapı uygunluğunun kaybedilmesi.*
     2. Gözetim kararı geri alındığında bu müşterinin adı gözetim hizmeti verilen ***“Gözetim Hizmeti Verilen Müşteriler Listesi (FR-18)”***de ***“Açıklamalar”*** kısımına kaydedilir.
  2. **Rapor/Sertifka İptallerinin Duyurulması**
     1. Gözetim hizmeti verilen aktif ve iptal edilen müşteriler ***“Gözetim Hizmeti Verilen Müşteriler Listesi (FR-18)”*** ile takip edilir ve Gözetim kararı iptal durumu ÇÖZÜM GÖZETİM tarafından en etkin şekilde ilgili taraflara duyurulur.
  3. **Gizlilik**
     1. ÇÖZÜM GÖZETİMgözetim faaliyetleri kapsamında elde edilen tüm belge/rapor, veri ve bilgiler, gizlilik prensipleri çerçevesinde işlem görür ve akredite eden kuruluşlar haricinde hiçbir koşulda üçüncü taraflar ile bu veri, bilgi ve belgeler paylaşılmaz. Yasal yaptırımlar sonucunda üçüncü taraflara bilgi, belge/rapor verilmesi durumunda yine yasal kurallar çerçevesinde müşteriler bilgilendirilir.
     2. Kamunun erişimine açık olan bilgiler (**http://www.cozumgozetim.com**) aracılığı ile ulaşılabilen bilgiler haricindeki tüm bilgiler gizli bilgi olarak kabul edilir. Belgeli müşteriler hakkında olabilecek şikayetlere yönelik bilgilerde de gizlilik hükümlerine göre işlem gerçekleştirilir.
     3. ÇÖZÜM GÖZETİM bünyesinde görevli tüm personel ile gizlilik hükümlerini içeren sözleşme imzalanmıştır. Ofis çalışanlarının kullandığı bilgisayarların üçüncü şahıslarca kullanımına izin verilmez. Ofis ortamında arşiv ve dolaplarda bulunan basılı dokümanların, makine, techizat, ekipman, ölçüm cihazı vb.. muhafazası ofis çalışanlarınca sağlanmaktadır. Ofis dışarısına Genel Müdür ve/veya ilgili birim koordinatörünün izni olmadan herhangi bir doküman ve makine, techizat, ekipman, ölçüm cihazı vb. çıkartılmasına kesinlikle izin verilmez.
  4. **Numune Alma**

ÇÖZÜM GÖZETİM bünyesinde şimdilik Numune Alma servis hizmeti bulunmamaktadır. Bir sonraki aşamada kapsama dahil edilmesi planlanmıştır.

1. **İLGİLİ DOKÜMANLAR :**

* Insan Kaynakları ve Eğitim Prosedürü (PR-03)
* Görev Tanımları (GT-05 veGT-12)
* Gözetim Bildirim Formu (FR-11)
* Şikayet ve Düzeltici Faaliyet Talep Formu (FR-13)
* Gözetim Raporları (Format) (FR-12)
* Gözetim/Gözetim ve Raporlama Süreci İş Akışı (PS-02)
* İtiraz ve Şikayetler Süreci İş Akışı (PS-03)
* “Denetmen Saha Operasyon Kılavuzu (DSOK-03)
* Gözetim Hizmeti Verilen Müşteriler Listesi (FR-18)