



TÜRK STANDARDI
TURKISH STANDARD

TS EN ISO 19011
Nisan 2004

ICS 03.120.10*13.020.10

**KALİTE VE ÇEVRE YÖNETİM SİSTEMLERİ TETKİK
KILAVUZU**

Guidelines for quality and/or environmental management
systems auditing

TÜRK STANDARDLARI ENSTİTÜSÜ
Necatibey Caddesi No.112 Bakanlıklar/ANKARA

- Bugünkü teknik ve uygulamaya dayanılarak hazırlanmış olan bu standardın, zamanla ortaya çıkacak gelişme ve değişikliklere uydurulması mümkün olduğundan ilgililerin yayınları izlemelerini ve standardın uygulanmasında karşılaştıkları aksaklıkları Enstitümüze iletmelerini rica ederiz.
- Bu standardı oluşturan Hazırlık Grubu üyesi değerli uzmanların emeklerini; tasarılar üzerinde görüşlerini bildirmek suretiyle yardımcı olan bilim, kamu ve özel sektör kuruluşları ile kişilerin değerli katkılarını şükranla anarız.



Kalite Sistem Belgesi

İmalât ve hizmet sektörlerinde faaliyet gösteren kuruluşların sistemlerini TS EN ISO 9000 Kalite Standardlarına uygun olarak kurmaları durumunda TSE tarafından verilen belgedir.



Türk Standardlarına Uygunluk Markası (TSE Markası)

TSE Markası, üzerine veya ambalâjına konulduğu malların veya hizmetin ilgili Türk Standardına uygun olduğunu ve mamulle veya hizmetle ilgili bir problem ortaya çıktığında Türk Standardları Enstitüsü'nün garantisi altında olduğunu ifade eder.



Kalite Uygunluk Markası (TSEK Markası)

TSEK Markası, üzerine veya ambalâjına konulduğu malların veya hizmetin henüz Türk Standardı olmadığından ilgili milletlerarası veya diğer ülkelerin standardlarına veya Enstitü tarafından kabul edilen teknik özelliklere uygun olduğunu ve mamulle veya hizmetle ilgili bir problem ortaya çıktığında Türk Standardları Enstitüsü'nün garantisi altında olduğunu ifade eder.

DİKKAT!

TS işareti ve yanında yer alan sayı tek başına iken (TS 4600 gibi), mamulün Türk Standardına uygun üretildiğine dair üreticinin beyanını ifade eder. **Türk Standardları Enstitüsü tarafından herhangi bir garanti söz konusu değildir.**

Standardlar ve standardizasyon konusunda daha geniş bilgi Enstitümüzden sağlanabilir.

TÜRK STANDARDLARININ YAYIN HAKLARI SAKLIDIR.

Ön söz

- Bu standard,CEN tarafından kabul edilen EN ISO 19011 (2002) standardı esas alınarak, TSE Mühendislik Hizmetleri Hazırlık Grubu'na bağlı Akreditasyon ve Belgelendirme Özel Daimi Komitesi'nce hazırlanmış ve TSE Teknik Kurulu'nun 27 Nisan 2004 tarihli toplantısında Türk Standardı olarak kabul edilerek yayımına karar verilmiştir.
- Bu standardın kabulü ile TS EN ISO 14010 (1997),TS EN ISO 14011 (1997),TS EN ISO 14012 (1997),TS EN 30011-1 (1992),TS EN 30011-2 (1992) ve TS EN 30011-3 (1998) iptal edilmiştir.

İçindekiler

0	Giriş	1
1	Kapsam.....	1
2	Atıf yapılan standard ve/veya dokümanlar	2
3	Terimler ve tarifler	2
4	Tetkik prensipleri.....	4
5	Tetkik programının yönetilmesi	4
5.1	Genel.....	4
5.2	Tetkik programı hedefleri ve genişliği	6
5.3	Tetkik programı sorumlulukları, kaynakları ve prosedürleri	7
5.4	Tetkik programı uygulaması.....	8
5.5	Tetkik programı kayıtları.....	8
5.6	Tetkik programının izlenmesi ve gözden geçirilmesi	8
6	Tetkik faaliyetleri	9
6.1	Genel.....	9
6.2	Tetkinin başlatılması.....	11
6.3	Dokümanların gözden geçirilmesi	12
6.4	Saha tetkik faaliyetleri için hazırlık yapılması.....	12
6.5	Saha tetkik faaliyetlerinin yapılması	13
6.6	Tetkik raporunun hazırlanması, onaylanması ve dağıtılması	17
6.7	Tetkinin tamamlanması	18
6.8	Tetkik takibinin yapılması	18
7	Tetkikçilerin değerlendirilmesi ve yeterliliği.....	18
7.1	Genel.....	18
7.2	Kişisel özellikler	19
7.3	Bilgi ve beceriler	19
7.4	Eğitim, iş tecrübesi, tetkikçi eğitimi ve tetkik tecrübesi.....	21
7.5	Yeterliliğin sürdürülmesi ve iyileştirilmesi.....	22
7.6	Tetkikçi değerlendirmesi	23

Kalite ve çevre yönetim sistemleri tetkik kılavuzu

0 Giriş

ISO 9000 ve ISO 14000 serisi standartlar bir kuruluşun kalite ve/veya çevre politikasının etkin bir şekilde uygulanmasını izlemek ve doğrulamak amacıyla tetkiklerin bir yönetim aracı olarak kullanılmasının önemini vurgulamaktadır. Tetkikler ayrıca dış belgelendirme/tescilleme gibi uyum değerlendirme faaliyetlerinin ve ikmal zinciri değerlendirme ve gözetiminin de ayrılmaz bir parçasıdır.

Bu standard tetkik programlarının yönetilmesi, kalite ve/veya çevre yönetim sistemlerinin iç ve dış tetkiklerinin yapılması ile tetkikçilerin yeterlilik ve değerlendirmesi hakkında kılavuzluk bilgilerini verir. Bu standardın tetkikçiler, kalite ve/veya çevre yönetim sistemlerini uygulayan kuruluşlar, sözleşmesel sebeplerden dolayı kalite ve/veya çevre yönetim sistemlerini uygulayan kuruluşları tetkik etmek zorunda olan kuruluşlar ile tetkikçilerin eğitim ve belgelendirilmesi, yönetim sistemlerinin belgelendirilmesi/tescil edilmesi, uyum değerlendirme konusunda akreditasyon veya standardizasyon işleriyle uğraşan kuruluşlar dahil olmak üzere geniş bir potansiyel kullanıcı aralığına hitap etmesi amaçlanmıştır.

Bu standardda verilen kılavuzluk bilgilerinin esnek olması amaçlanmıştır. Metin içinde çeşitli yerlerde belirtildiği üzere, bu kılavuzun kullanılması tetkik edilecek kuruluşun büyüklüğü, yapısı ve karmaşıklığı ile yapılacak tetkikin hedefleri ve kapsamına göre değişiklik gösterir. Bu standardda çerçeve içine alınmış metinlerle belirli konular hakkında pratik yardım şeklinde ilave bilgiler veya örnekler verilmiştir. Bazı durumlarda bu işlem küçük kuruluşların bu standardı uygulamasına yardımcı olmak amacıyla yöneliktir.

Bölüm 4'te tetkik prensipleri verilmiştir. Bu prensipler kullanıcının tetkikin esas yapısını anlamasına yardımcı olur. Ayrıca Bölüm 5, Bölüm 6 ve Bölüm 7 için gerekli ön bilgileri sağlar.

Bölüm 5 tetkik programlarının yönetilmesi konusunda kılavuzluk sağlar ve tetkik programlarının yönetilmesi sorumluluğunun verilmesi, tetkik programı hedeflerinin belirlenmesi, tetkik faaliyetlerinin koordine edilmesi ve yeterli tetkik ekibi kaynaklarının atanması gibi hususları kapsar.

Bölüm 6, tetkik ekiplerinin seçilmesi dahil olmak üzere, kalite ve/veya çevre yönetim sistemlerinin tetkiklerinin yapılması konusunda yol gösterir.

Bölüm 7'de bir tetkikçinin sahip olması gereken özelliklerle ilgili bilgiler verilir ve tetkikçilerin değerlendirilmesi prosesi açıklanır.

Kalite ve çevre yönetim sistemlerinin birlikte uygulandığı yerlerde kalite yönetim sistemi ve çevre yönetim sistemi tetkiklerinin ayrı ayrı veya birlikte yapılması konusundaki kararı bu standardın kullanıcısı vermelidir.

Bu standard kalite ve/veya çevre yönetim sistemleri tetkikleri için geçerliyse de kullanıcı burada verilen kılavuzluk bilgilerini diğer tip tetkiklere ve diğer yönetim sistemi tetkiklerine uyarlamayı düşünebilir.

Bu standard sadece kılavuzluk bilgilerini vermektedir. Ancak kullanıcılar kendi tetkik kurallarını geliştirmek için bu standardı kullanabilirler.

Ayrıca, ürün şartnameleri veya yasalar ve yönetmelikler gibi kurallara uyum konusunu izlemek isteyen başka kişi veya kuruluşlar bu standardda verilen bilgilerden faydalanabilirler.

1 Kapsam

Bu standard tetkik prensipleri, tetkik programlarının yönetimi, kalite yönetim sistemi tetkiklerinin ve çevre yönetim sistemi tetkiklerinin yapılması konularıyla kalite ve çevre yönetim sistemi tetkikçilerinin yeterliliği konusundaki kılavuzluk bilgilerini kapsar.

Bu standard kalite ve çevre yönetim sistemlerinin iç ve dış tetkiklerini yapmak veya tetkik programlarını yönetmek zorunda olan bütün kuruluşlar için geçerlidir.

Prensip olarak bu standardın diğer tip tetkiklere uygulanması mümkündür. Ancak böyle durumlarda tetkik ekibi üyelerinin sahip olması gereken özelliklerin belirlenmesine özel önem verilmesi gerekir.

2 Atıf yapılan standard ve/veya dokümanlar

Bu standardda, tarih belirtilerek veya belirtilmeksizin diğer **standard ve/veya dokümanlara** atıf yapılmaktadır. Bu atıflar metin içerisinde uygun yerlerde belirtilmiş ve aşağıda liste halinde verilmiştir. Tarih belirtilen atıflarda daha sonra yapılan tadil veya revizyonlar, atıf yapan bu standardda da tadil veya revizyon yapılması şartı ile uygulanır. Atıf yapılan **standard ve/veya dokümanın** tarihinin belirtilmemesi halinde en son baskısı kullanılır.

EN, ISO, IEC vb. No	Adı (İngilizce)	TS No ¹⁾	Adı (Türkçe)
ISO 9000 : 2000	Quality management systems - Requirements	TS EN ISO 9000	Kalite Yönetim Sistemleri- Temel Kavramlar, Terimler ve Tarifleri
ISO 14050	Environmental management - Vocabulary	TS ISO/DIS 14050	Çevre Yönetimi-Terimler, Tarifler

3 Terimler ve tarifler

Bu standardın amaçları bakımından ISO 9000 ve ISO 14050 standardlarında verilen terimler ve tarifler, aşağıdaki terimler ve tarifler ile geçersiz kılınmadığı sürece geçerlidir.

Bir tarif veya notta yer alan ve bu maddedeki başka bir yerde tarif edilen terimler koyu harflerle yazılmış ve parantez içinde tarif edildiği madde gösterilmiştir. Bu koyu harfli terimlerin yerine tarifi tamamı konulabilir.

3.1

Tetkik

Tetkik delili (Madde 3.3) elde etmek ve **tetkik kriterlerinin** (Madde 3.2) karşılanma derecesini objektif olarak değerlendirmek için yapılan sistematik, bağımsız ve belgelendirilmiş proses.

Not 1 – Birinci taraf tetkiki de denilen iç tetkikler yönetim gözden geçirmesi veya diğer dahili amaçlar için kuruluş tarafından veya kuruluş adına yapılır ve bir kuruluşun kendi uyumunun beyanının esasını oluşturabilir. Bir çok durumda, özellikle küçük kuruluşlarda, bağımsızlık tetkik edilen faaliyetten sorumlu olmamak ile gösterilebilir.

Not 2 – Dış tetkikler genel olarak ikinci ve üçüncü taraf tetkiki adı verilen tetkikleri içerir. İkinci taraf tetkikleri müşteriler gibi kuruluştaki menfaati olan taraflarca veya onların adına başka kişilerce yapılır. Üçüncü taraf tetkikleri ISO 9001 veya ISO 14001 şartlarına uyumu tescil eden veya belgelendiren kuruluşlar gibi harici, bağımsız tetkik kuruluşlarınca yapılır.

Not 3 – Bir kalite yönetim sistemi tetkiki ile bir çevre yönetim sistemi tetkiki beraber yapılırsa buna kombine tetkik adı verilir.

Not 4 – İki veya daha fazla sayıda tetkik kuruluşu bir tek **tetkik edileni** (Madde 3.7) tetkik ettiğinde buna ortak tetkik denir.

3.2

Tetkik kriterleri

Politikalar, prosedürler veya şartlar kümesi.

Not – Tetkik kriterleri, **tetkik delillerinin** (Madde 3.3) karşılaştırıldığı referanslar olarak kullanılır.

3.3

Tetkik delili

Tetkik kriterleri (Madde 3.2) ile ilgili olan ve doğrulanabilen kayıtlar, gerçeklik beyanları veya diğer bilgiler.

Not – Tetkik delili nicel veya nitel olabilir.

3.4

Tetkik bulguları

Toplanan **tetkik delilinin** (Madde 3.3) **tetkik kriterleri** (Madde 3.2) ile karşılaştırılmasının sonuçları.

Not – Tetkik bulguları tetkik kriterleriyle uyumu veya uyumsuzluğu gösterebilir veya iyileştirme fırsatlarını belirtebilir.

¹⁾ TSE NOTU : Atıf yapılan standartların TS numarası ve Türkçe adı 3. ve 4. kolonda verilmiştir.

3.5**Tetkik sonucu**

Tetkik hedeflerinin ve bütün **tetkik bulgularının** (Madde 3.4) dikkate alınmasından sonra **tetkik ekibi** (Madde 3.9) tarafından sunulan bir **tetkikin** (Madde 3.1) sonucu.

3.6**Tetkik müşterisi**

Tetkiki (Madde 3.1) talep eden kuruluş.

Not – Tetkik müşterisi tetkik edilen kuruluş veya kanuni ve sözleşmesel olarak tetkiki talep etme hakkı olan başka bir kuruluş olabilir.

3.7**Tetkik edilen**

Tetkik edilen kuruluş.

3.8**Tetkikçi**

Tetkiki (Madde 3.1) yapmak için gereken yeterliliğe sahip kişi.

3.9**Tetkik ekibi**

Tetkiki (Madde 3.1) yapan ve gerektiğinde **teknik uzmanlarca** (Madde 3.10) desteklenen bir veya daha fazla sayıda **tetkikçi** (Madde 3.8).

Not 1 – Tetkikçilerden biri ekip başkanı olarak atanır.

Not 2– Tetkik ekibinde eğitim gören tetkikçiler bulunabilir.

3.10**Teknik uzman**

Tetkik ekibine (Madde 3.9) özel bilgi veya uzmanlık sağlayan kişi.

Not 1 – Özel bilgi veya uzmanlık; kuruluşla, tetkik edilen prosesle veya faaliyetle; dil veya kültürle ilgili olabilir.

Not 2 – Teknik uzman tetkik ekibinde **tetkikçi** (Madde 3.8) olarak görev yapmaz.

3.11**Tetkik programı**

Belirli bir zaman dilimi için planlanan ve özel bir amaca yönelik olan bir veya daha fazla sayıdaki **tetkik** (Madde 3.1) dizisi.

Not – Tetkik programı tetkiklerin planlanması, organizasyonu ve icrası için gerekli olan bütün faaliyetleri içerir.

3.12**Tetkik planı**

Tetkik (Madde 3.1) için yapılacak faaliyetlerin ve düzenlemelerin tarifi.

3.13**Tetkik kapsamı**

Tetkikin (Madde 3.1) genişliği ve sınırları.

Not –Tetkik kapsamı genellikle fiziksel yerlerin, kuruluş birimlerinin, faaliyetlerin, proseslerin ve kapsanan zaman periyodunun tarifini içerir.

3.14**Yeterlilik**

Gösterilen kişilik özellikleri ile bilgi ve beceriyi uygulama kabiliyeti.

4 Tetkik prensipleri

Tetkinin özünde, belirli prensiplere bağlı olma vardır. Bunlar, bir tetkiki yönetim politikalarını ve kontrollerini destekleyen etkin ve güvenilir bir araç yapar ve kuruluşa performansını iyileştirmek için üzerinde işlem yapabileceği bilgileri temin eder. İlgili ve yeterli tetkik sonuçlarının elde edilebilmesi ve birbirinden bağımsız olarak çalışan tetkikçilerin benzer şartlarda benzer sonuçlara ulaşabilmesi için bu prensiplere bağlı kalmak ön şarttır.

Aşağıdaki prensipler tetkikçilerle ilgilidir:

a) **Ahlaki davranış:** Profesyonelliğin temeli.

Güven, bütünlük, gizliliğe saygı ve sağduyu tetkik için temel şartlardır.

b) **Adil temsil:** Gerçek ve doğru bildirim mecburiyeti.

Tetkik bulguları, tetkik sonuçları ve tetkik raporları tetkik faaliyetlerini gerçek ve doğru olarak yansıtır. Tetkik esnasında karşılaşılan önemli zorluklar ve tetkik ekibi ile tetkik edilen arasında ortaya çıkan ve çözümlenemeyen görüş ayrılıkları bildirilir.

c) **Profesyonel özen:** Tetkikte titizlik ve doğru karar verme.

Tetkikçiler yapmakta oldukları işin önemine ve tetkik müşterileriyle diğer ilgili tarafların kendilerine gösterdiği güvene uygun bir özenle çalışır. Gerekli yeterliliğe sahip olmak önemli bir faktördür.

Tarifi gereği bağımsız ve sistematik olan tetkikle ilgili başka prensipler de vardır:

d) **Bağımsızlık:** Tetkinin tarafsızlığının ve tetkik sonuçlarının objektifliğinin esası.

Tetkikçiler tetkik edilmekte olan faaliyetten bağımsızdır, önyargı ve menfaat çatışmasına sahip değildir. Tetkikçiler, tetkik bulgularının ve sonuçlarının sadece tetkik delillerine dayalı olmasını sağlamak üzere, tetkik boyunca objektif bir düşünce yapısını muhafaza eder.

e) **Delile dayalı yaklaşım:** Sistematik bir tetkik prosesinde güvenilir ve yeniden üretilebilir tetkik sonuçlarına ulaşabilmek için kullanılan makul metot.

Tetkik delilleri doğrulanabilir olmalıdır. Tetkikler sınırlı bir zaman dilimi içinde ve sınırlı kaynaklarla yapıldığı için tetkik delilleri eldeki bilgi numunelerine dayandırılır. Numune alma işleminin uygun şekilde kullanımı tetkik sonuçlarına duyulan güvenle yakından ilgilidir.

Bu standardın geriye kalan bölümünde verilen kılavuzluk bilgileri yukarıda belirtilen prensiplere dayandırılmıştır.

5 Tetkik programının yönetilmesi

5.1 Genel

Tetkik edilecek kuruluşun büyüklüğüne, yapısına ve karmaşıklığına bağlı olarak bir tetkik programında bir veya daha fazla sayıda tetkik yer alabilir. Bu tetkiklerin çeşitli hedefleri olabilir. Bu tetkiklerin içinde ortak veya kombine tetkikler de bulunabilir (Tetkinin tarifindeki Not 3 ve Not 4'e bakılabilir).

Bir tetkik programı tetkiklerin cinslerinin ve sayılarının planlanması ve organize edilmesi, bunların belirlenen zaman dilimleri içinde etkin ve verimli bir şekilde icra edilmesi için gerekli kaynakları sağlamak için gereken bütün faaliyetleri kapsar.

Bir kuruluş birden fazla tetkik programı oluşturabilir.

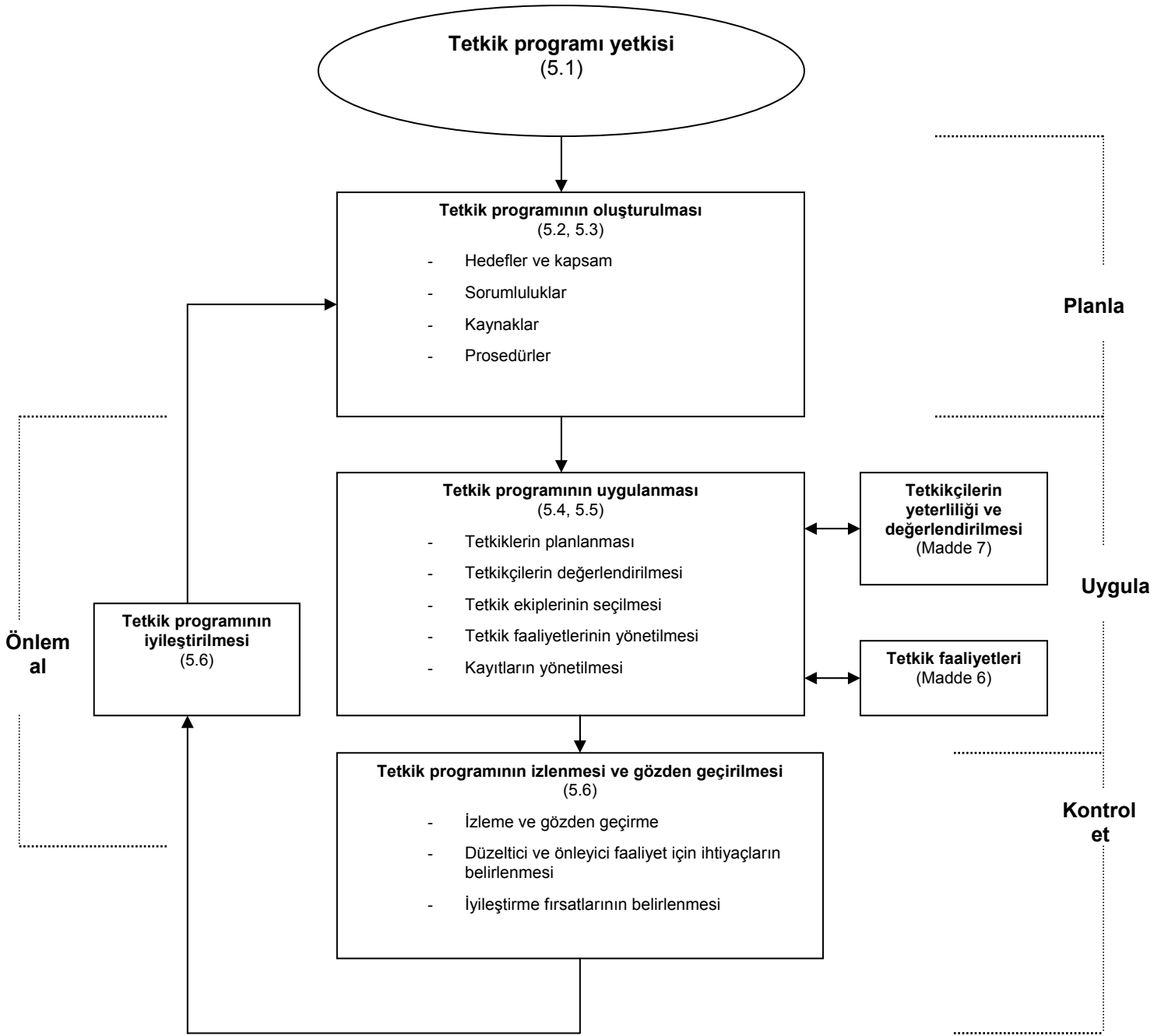
Kuruluşun üst yönetimi tetkiklerin yönetimeyetkisini belli kişilere vermelidir.

Kendilerine tetkik programının yönetilmesi sorumluluğu verilen kişiler;

a) Tetkik programını oluşturmalı, uygulamalı, izlemeli, gözden geçirmeli ve iyileştirmeli,

b) Gerekli kaynakları tesbit etmeli ve bunların temin edilmesini sağlamalıdır.

Şekil 1'de bir tetkik programının yönetimi için proses akışı gösterilmiştir.



Şekil 1- Bir tetkik programının yönetilmesi için proses akışı

Not 1 – Şekil 1 bu standarddaki “Planla-Uygula-Kontrol et-Önlem al” metodolojisini de göstermektedir.

Not 2 – Bu şekildeki ve bundan sonraki şekillerdeki sayılar bu standardın madde numaralarına atıf yapmaktadır.

Tetkiki yapılacak olan bir kuruluş hem kalite yönetim sistemlerini hem de çevre yönetim sistemlerini çalıştırıyorsa tetkik programına kombine tetkikler konulabilir. Bu durumda, tetkik ekibinin yeterliliği konusuna özel önem verilmelidir.

İki veya daha fazla sayıda tetkik kuruluşu tetkik programlarının bir parçası olarak ortak tetkik yapma konusunda işbirliği yapabilir. Böyle bir durumda sorumlulukların paylaşılmasına, ilave kaynakların teminine, tetkik ekibinin yeterliliğine ve uygun prosedürlerin varlığına özel önem verilmelidir. Tetkik başlamadan önce bu konularda anlaşma sağlanmalıdır.

Pratik yardım – Tetkik programı örnekleri

Tetkik programı örnekleri aşağıda verilmiştir:

- a) Cari yıl için kuruluş çapındaki kalite yönetim sistemini kapsayan bir iç tetkikler dizisi,
- b) Kritik ürünlerin potansiyel tedarikçilerinin 6 ay içinde yapılacak ikinci taraf yönetim sistemi tetkikleri,
- c) Bir çevre yönetim sistemi üzerinde üçüncü taraf belgelendirme/tescil kuruluşu tarafından, belgelendirme kuruluşu ile müşteri arasında sözleşme ile belirlenmiş bir zaman dilimi içinde yapılacak belgelendirme/tescil ve gözetim tetkikleri.

Bir tetkik programı ayrıca planlamayı, program içindeki tetkikleri yapmak için gerekli kaynakların ve prosedürlerin temini konularını da kapsar.

5.2 Tetkik programı hedefleri ve genişliği**5.2.1 Tetkik programının hedefleri**

Tetkiklerin planlamasını ve icrasını yönetmek üzere tetkik programlarının hedefleri belirlenmelidir.

Bu hedefleri tesbit ederken aşağıdaki hususlar dikkate alınabilir:

- a) Yönetim öncelikleri,
- b) Ticari amaçlar,
- c) Yönetim sisteminin gerekleri,
- d) Yasa, yönetmelik ve sözleşme gerekleri,
- e) Tedarikçi değerlendirme ihtiyacı,
- f) Müşteri şartları,
- g) Diğer ilgili tarafların ihtiyaçları,
- h) Kuruluşa gelebilecek riskler.

Pratik yardım – Tetkik programı hedefleri örnekleri

Tetkik programı hedefleri örnekleri aşağıda verilmiştir:

- a) Bir yönetim sistemi standardına göre belgelendirilmek için gereken şartların yerine getirilmesi,
- b) Sözleşme şartlarına uyumun doğrulanması,
- c) Tedarikçinin kabiliyeti hakkında güven oluşturulması ve muhafaza edilmesi,
- d) Yönetim sisteminin iyileştirilmesine katkıda bulunulması.

5.2.2 Bir tetkik programının genişliği

Bir tetkik programının genişliği tetkik edilecek kuruluşun büyüklüğü, yapısı ve karmaşıklığı gibi faktörler ile aşağıda listelenen hususlardan etkilenir ve bunlara bağlı olarak değişiklik gösterir:

- a) Yapılacak tetkikin kapsamı, hedefi ve süresi,
- b) Yapılacak tetkiklerin sıklığı,
- c) Tetkik edilecek faaliyetlerin sayısı, önemi, karmaşıklığı, benzerliği ve yerleri,
- d) Standardlar ile yasalar, yönetmelikler ve sözleşmelerle belirlenmiş olan kurallar ve diğer tetkik kriterleri,
- e) Akreditasyon veya tescil/belgelendirme ihtiyacı,
- f) Önceki tetkiklerin sonuçları veya önceki tetkik programı gözden geçirmesinin sonuçları,
- g) Dil, kültür ve sosyal konular,
- h) İlgili tarafların menfaatleri,
- i) Kuruluşta veya kuruluşun işletmelerinde meydana gelen önemli değişiklikler.

5.3 Tetkik programı sorumlulukları, kaynakları ve prosedürleri**5.3.1 Tetkik programı sorumlulukları**

Bir tetkik programının yönetilmesi sorumluluğu tetkik prensiplerini, tetkikçilerin yeterliliklerini ve tetkik tekniklerinin uygulanmasını genel olarak anlayan bir veya daha fazla sayıda kişiye verilebilir. Bu kişiler yönetim becerileri ile tetkik edilecek faaliyetlerle ilgili teknik ve iş anlayışına sahip olmalıdır.

Kendilerine tetkik programının yönetilmesi sorumluluğu verilen kişiler:

- a) Tetkik programının hedeflerini ve genişliğini belirlemeli,
- b) Sorumlulukları ve prosedürleri belirlemeli ve kaynakların temin edilmesini sağlamalı,
- c) Tetkik programının uygulanmasını sağlamalı,
- d) Uygun tetkik program kayıtlarının tutulmasını sağlamalı,
- e) Tetkik programını izlemeli, gözden geçirmeli ve iyileştirmelidir.

5.3.2 Tetkik programı kaynakları

Tetkik programının kaynaklarını belirlemek için aşağıdaki hususlar dikkate alınmalıdır:

- a) Tetkik faaliyetlerini geliştirmek, uygulamak, yönetmek ve iyileştirmek için gerekli mali kaynaklar,
- b) Tetkik teknikleri,
- c) Tetkikçilerin yeterliliğine ulaşmak ve muhafaza etmek ve tetkikçilerin performansını iyileştirmek için kullanılan prosesler,
- d) Belirli tetkik programı hedefleri için uygun yeterliliğe sahip olan tetkikçilerin ve teknik uzmanların varlığı,
- e) Tetkik programının genişliği,
- f) Seyahat süresi, barınma ve diğer tetkik ihtiyaçları.

5.3.3 Tetkik programı prosedürleri

Tetkik programı prosedürleri aşağıdaki hususları ele almalıdır:

- a) Tetkiklerin planlanması ve programlanması,
- b) Tetkikçilerin ve tetkik ekibi başkanlarının yeterliliğinin sağlanması,
- c) Uygun ekip başkanlarının seçilmesi, rollerinin ve sorumluluklarının belirlenmesi,
- d) Tetkiklerin yapılması,
- e) Uygun olan durumlarda tetkik takibinin yapılması,
- f) Tetkik program kayıtlarının tutulması,
- g) Tetkik programının performansının ve etkinliğinin izlenmesi,
- h) Tetkik programının genel başarısının üst yönetime bildirilmesi.

Küçük kuruluşlarda yukarıdaki faaliyetler bir tek prosedürde toplanabilir.

5.4 Tetkik programı uygulaması

Tetkik programı uygulaması aşağıdaki hususları ele almalıdır:

- a) Tetkik programının ilgili taraflara bildirilmesi,
- b) Tetkiklerin koordine edilmesi, programlanması ve tetkik programı ile ilgili diğer faaliyetler,
- c) Madde 7.6 ve Madde 7.5'e uygun olarak, tetkikçilerin değerlendirilmesi ve profesyonel gelişimlerinin devamının sağlanması için bir prosesin kurulması ve sürdürülmesi,
- d) Tetkik ekiplerinin seçilmesinin sağlanması,
- e) Tetkik ekiplerine gerekli kaynakların temini,
- f) Tetkiklerin tetkik programına göre yapılmasının sağlanması,
- g) Tetkik faaliyetlerinin kayıtlarının kontrolünün sağlanması,
- h) Tetkik raporlarının gözden geçirilmesinin ve onaylanmasının sağlanması, bunların tetkik müşterisine ve belirtilen diğer taraflara dağıtılmasının sağlanması,
- i) Uygun olan durumlarda tetkik takibinin yapılması.

5.5 Tetkik programı kayıtları

Tetkik programının uygulandığını göstermek üzere kayıtlar tutulmalı, bu kayıtlar aşağıdakileri içermelidir:

- a) Münferit tetkiklere ait kayıtlar;
 - Tetkik planları,
 - Tetkik raporları,
 - Uyumsuzluk raporları,
 - Düzeltici ve önleyici faaliyet raporları,
 - Uygun olan durumlarda tetkik takipleri, gibi.
- b) Tetkik program gözden geçirmesinin sonuçları,
- c) Tetkik personeline ait kayıtlar;
 - Tetkikçi yeterlilik ve değerlendirmesi,
 - Tetkik ekibi seçimi,
 - Sürdürme ve yeterliliğin iyileştirilmesi.

Kayıtlar muhafaza edilmeli ve uygun şekilde korunmalıdır.

5.6 Tetkik programının izlenmesi ve gözden geçirilmesi

Tetkik programının uygulanması izlenmeli ve hedeflere ulaşıp ulaşılmadığını tesbit etmek ve iyileştirme fırsatlarını belirlemek amacıyla uygun aralıklarla gözden geçirilmelidir. Sonuçlar üst yönetime bildirilmelidir.

Performans göstergeleri aşağıdakilere benzer özellikleri izlemek için kullanılmalıdır:

- Tetkik ekibinin tetkik planını uygulama kabiliyeti,
- Tetkik programlarıyla ve takvimiyle uyum,
- Tetkik müşterilerinden, tetkik edilenlerden ve tetkikçilerden gelen geri besleme.

Tetkik programı gözden geçirmesinin içermesi gereken hususlara ait bazı örnekler aşağıda verilmiştir:

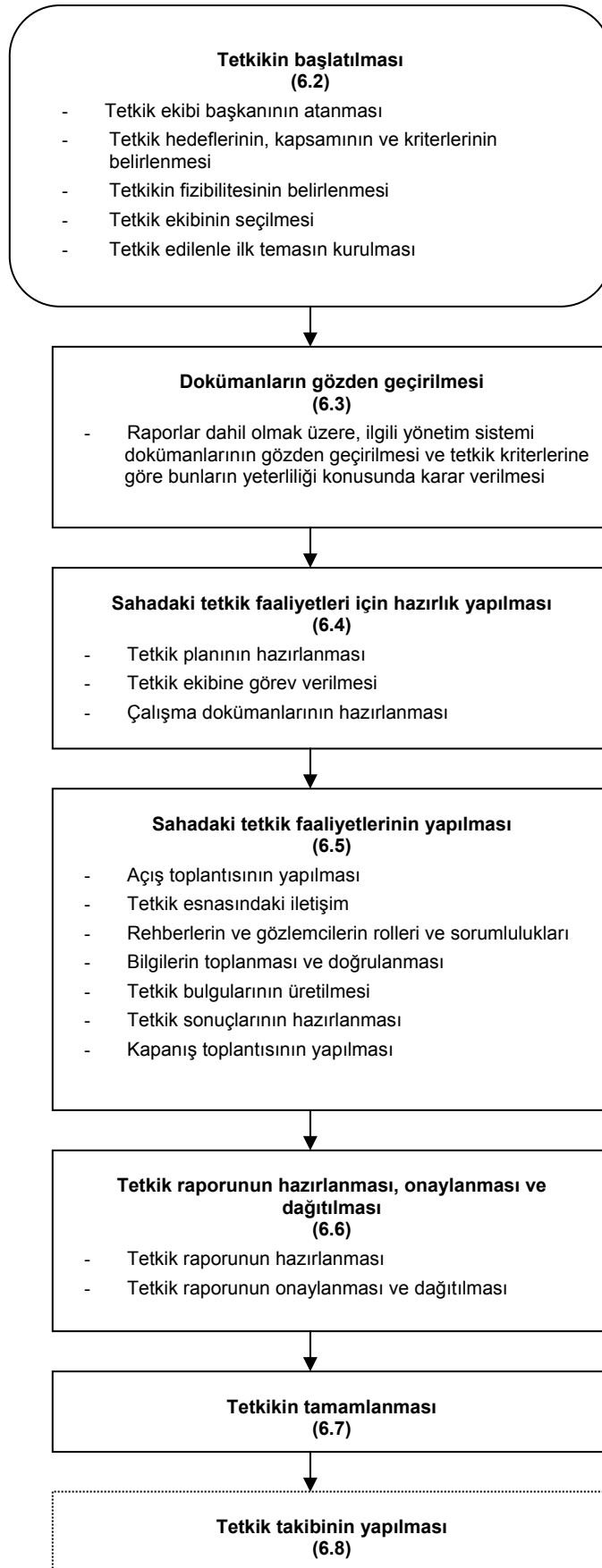
- a) İzlemeden elde edilen sonuçlar ve eğilimler,
- b) Prosedürlere uyum,
- c) Gelişen ihtiyaçlar ve ilgili tarafların beklentileri,
- d) Tetkik program kayıtları,
- e) Alternatif veya yeni tetkik uygulamaları,
- f) Benzer durumlarda tetkik ekiplerinin performanslarında tutarlılık.

Tetkik programı gözden geçirmesinin sonuçları düzeltici ve önleyici faaliyetler ile tetkik programının iyileştirilmesini gerektirebilir.

6 Tetkik faaliyetleri

6.1 Genel

Bu madde tetkik programının parçası olarak tetkik faaliyetlerinin planlanması ve icra edilmesi konularındaki kılavuzluk bilgilerini içerir. Şekil 2'de tipik tetkik faaliyetlerinin özeti verilmiştir. Bu maddenin hükümlerinin uygulanabilirlik derecesi tetkikin kapsamı ve karmaşıklığı ile tetkik sonuçlarının kullanım amacına göre değişiklik gösterir.



Not – Kesikli çizgi tetkik takip işlemlerinin genellikle tetkikin bir parçası sayılmadığını gösterir.

Şekil 2 – Tipik tetkik faaliyetlerinin özeti

6.2 Tetkikin başlatılması

6.2.1 Tetkik ekibi başkanının atanması

Kendilerine tetkik programını yönetme sorumluluğu verilenler söz konusu tetkik için bir tetkik ekibi başkanı atamalıdır.

Ortak bir tetkikin yapılması halinde, tetkike başlamadan önce kuruluşların sorumlulukları üzerinde, özellikle tetkik için atanan tetkik ekibi başkanının yetkilerine ilişkin konularda anlaşmaya varılması önemlidir.

6.2.2 Tetkik hedeflerinin, kapsamının ve kriterlerinin belirlenmesi

Bir tetkik programının genel hedefleri içinde, her münferit tetkik dokümanında edilmiş hedeflere, kapsama ve kriterlere dayandırılmalıdır.

Tetkik hedefleri, tetkikle neyin elde edilmeye çalışıldığını tarif eder ve aşağıdaki hususları içerebilir:

- Tetkik edilenin yönetim sisteminin veya bu sistemin bölümlerinin tetkik kriterlerine uyum derecesinin belirlenmesi,
- Yönetim sisteminin yasalar, yönetmelikler ve sözleşme hükümleriyle belirlenmiş şartlara uyum sağlama kabiliyetinin değerlendirilmesi,
- Yönetim sisteminin belirtilen hedeflere ulaşmadaki etkinliğinin değerlendirilmesi,
- Yönetim sistemi için muhtemel iyileştirme alanlarının belirlenmesi.

Tetkik kapsamı fiziksel yerler, kuruluş birimleri, tetkik edilecek faaliyetler ve prosesler ile tetkikin kapsayacağı zaman dilimi gibi tetkikin genişliğini ve sınırlarını tarif eder.

Tetkik kriterleri, uyum durumunun belirlenmesi için referans olarak kullanılır. Tetkik kriterleri politikaları, prosedürleri, standartları, kanunları ve yönetmelikleri, yönetim sistemi şartlarını, sözleşme hükümlerini ve endüstri/iş kolu sektörü çalışma kurallarını içerebilir.

Tetkik hedefleri tetkik müşterisi tarafından belirlenmelidir. Tetkik kapsamı ve kriterleri tetkik programı prosedürlerine uygun olarak tetkik müşterisi ve tetkik ekibi başkanı tarafından tesbit edilmelidir. Tetkik hedefleri, kapsamı ve kriterlerinde olabilecek değişiklikler üzerinde de aynı taraflarca anlaşma sağlanmalıdır.

Kombine tetkik yapıldığında tetkik ekibi başkanının tetkikin hedeflerinin, kapsamının ve kriterlerinin kombine tetkik için uygun olmasını sağlaması gerekir.

6.2.3 Tetkikin fizibilitesinin belirlenmesi

Aşağıdaki hususların varlığı dikkate alınarak tetkikin fizibilitesi belirlenmelidir:

- Tetkikin planlanması için yeterli ve uygun bilgiler,
- Tetkik edilenle yeterli işbirliği,
- Yeterli zaman ve kaynak.

Tetkikin fizibilitesinin uygun olmaması halinde, tetkik edilene danışılmak suretiyle tetkik müşterisine bir alternatif sunulmalıdır.

6.2.4 Tetkik ekibinin seçilmesi

Tetkikin fizibilitesinin uygun bulunması halinde, tetkikin hedeflerine ulaşmak için gerekli yeterlilik dikkate alınarak tetkik ekibi seçilmelidir. Eğer sadece bir tetkikçi varsa, bu tetkikçi tetkik ekibi başkanının bütün görevlerini de yapmalıdır. Madde 7'de ihtiyaç duyulan yeterliliğin belirlenmesi konusunda kılavuzluk bilgileri verilmiş ve tetkikçilerin değerlendirilmesi prosesi açıklanmıştır.

Tetkik ekibinin büyüklüğünü ve yapısını belirlerken aşağıdaki noktalar dikkate alınmalıdır:

- Tetkik hedefleri, kapsamı, kriterleri ve tahmini süresi,
- Tetkikin kombine veya ortak tetkik olma durumu,
- Tetkikin hedeflerine ulaşmak için ihtiyaç duyulan genel tetkik ekibi yeterliliği,
- Yasalar, yönetmelikler ve sözleşmeler tarafından konulan akreditasyon/belgelendirme şartları,
- Tetkik ekibinin tetkik edilen faaliyetten bağımsızlığını sağlama ve menfaat çatışmasını önleme ihtiyacı,
- Tetkik ekibi üyelerinin tetkik edilenle etkin şekilde etkileşimde bulunma ve birlikte çalışma kabiliyeti,
- Tetkikin yapıldığı dil ve tetkik edilenin kendine has sosyal ve kültürel özelliklerinin anlaşılması. Bu konular ya tetkikçinin kendi becerileriyle veya teknik uzmanın yardımıyla ele alınabilir.

Tetkik ekibinin genel yeterliliğinin sağlanması prosesi aşağıdaki adımları içermelidir:

- Tetkik hedeflerine ulaşmak için gerekli bilgi ve becerilerin belirlenmesi,
- Tetkik ekibi üyelerinin gereken bütün bilgi ve beceriler tetkik ekibinde olacak şekilde seçilmesi.

Tetkik ekibindeki tetkikçiler bunları tam olarak sağlayamazsa gerekli bilgi ve beceriler teknik uzmanlarca temin edilebilir. Teknik uzmanlar bir tetkikçinin talimatı altında çalışmalıdır.

Eğitim gören tetkikçiler tetkik ekibinde yer alabilir, ancak bunlar talimatsız veya yol göstericisiz tetkik yapmamalıdır.

Hem tetkik müşterisi hem de tetkik edilen taraf Madde 4'te tarif edilen tetkik prensiplerine dayanarak makul sebeplerle her hangi bir tetkik ekibi üyesinin değiştirilmesini isteyebilir. Makul sebeplere örnek olarak menfaat çatışması durumları (bir tetkik ekibi üyesinin tetkik edilenin eski çalışanı olması veya tetkik edilene danışmanlık hizmeti vermiş olması gibi) veya daha önceki ahlaki olmayan davranışlar gösterilebilir. Bu sebepler tetkik ekibi başkanına ve kendilerine tetkikin yönetim sorumluluğu verilen kişilere iletilmelidir. Bu kişiler de tetkik ekibi üyelerini değiştirme konusunda karar vermeden önce durumu tetkik müşterisi ve tetkik edilenle açıklığa kavuşturmalıdır.

6.2.5 Tetkik edilenle ilk temasın kurulması

Tetkik için tetkik edilenle ilk temas resmi veya gayri resmi olarak kurulabilir. Bu temas kendilerine tetkik programını yürütme sorumluluğu verilen kişiler veya tetkik ekibi başkanı tarafından kurulmalıdır. İlk temasın amaçları aşağıda listelenmiştir;

- a) Tetkik edilenin temsilcisiyle iletişim kanallarının kurulması,
- b) Tetkiki yapma yetkisinin teyidi,
- c) Teklif edilen zamanlama ve tetkik ekibinin yapısı hakkında bilgi verilmesi,
- d) Kayıtlar dahil olmak üzere ilgili dokümantasyona erişim talebinde bulunulması,
- e) Geçerli saha emniyet kurallarının belirlenmesi,
- f) Tetkik için gerekli düzenlemelerin yapılması,
- g) Gözlemcilerin hazır bulunması ve tetkik ekibi için rehber ihtiyacı konularında anlaşma sağlanması.

6.3 Dokümanların gözden geçirilmesi

Sahadaki tetkik faaliyetlerinden önce tetkik edilenin dokümantasyonu gözden geçirilmeli ve doküman te edıldığı haliyle sistemin tetkik kriterlerine uyumu belirlenmelidir. Dokümantasyon ilgili sistem yönetim dokümanları ve kayıtları ile önceki tetkik kayıtlarını içerebilir. Tetkikte ayrıca kuruluşun büyüklüğü, yapısı ve karmaşıklığı ile tetkikin hedefi ve kapsamı da dikkate alınmalıdır. Bazı durumlarda, bu gözden geçirme saha faaliyetleri başlayana kadar ertelenebilir, ancak bunun yapılabilmesi için bu hususun tetkikin etkinliğini yok etmemesi gerekir. Diğer durumlarda mevcut bilgilerin özetini almak üzere bir ön saha ziyareti yapılabilir.

Dokümantasyon yetersiz bulunursa tetkik ekibi başkanı tetkik müşterisini, kendilerine tetkik programını yürütme sorumluluğu verilenleri ve tetkik edileni durumdan haberdar etmelidir. Bu durumda, tetkikin devam etmesi veya dokümantasyon ile ilgili endişelerin giderilmesine kadar askıya alınması konusunda bir karara varılmalıdır.

6.4 Saha tetkik faaliyetleri için hazırlık yapılması

6.4.1 Tetkik planının hazırlanması

Tetkik ekibi başkanı tetkik müşterisi, tetkik ekibi ve tetkik edilen arasında tetkikin yapılmasına ilişkin olarak anlaşmanın esasını temin etmek üzere bir tetkik planı hazırlamalıdır. Bu plan faaliyetlerin zaman planlamasını yapmayı ve tetkik faaliyetlerinin koordinasyonunu kolaylaştırmalıdır.

Tetkik planında verilen detay miktarı tetkikin kapsamını ve karmaşıklığını yansıtmalıdır. Detaylar, örneğin, ilk tetkikten sonraki tetkike, iç tetkikten dış tetkike göre değişiklik gösterebilir. Tetkik planı, sahadaki tetkik faaliyetleri yapılmaya başladıktan sonra zorunlu hale gelebilecek tetkik kapsamı gibi değişikliklere izin verecek ölçüde esnek olmalıdır.

Tetkik planı aşağıdakileri kapsamalıdır:

- a) Tetkik hedefleri,
- b) Tetkik kriterleri ve referans dokümanları,
- c) Tetkik kapsamı; tetkik edilecek organizasyon ve fonksiyonel birimlerin belirlenmesi dahil,
- d) Saha tetkik faaliyetlerinin yapılacağı tarihler ve yerler,

- e) Saha tetkik faaliyetlerinin beklenen zamanları ve süreleri; tetkik edilenin yönetimiyle yapılacak toplantılar ve tetkik ekibi toplantıları dahil,
- f) Tetkik ekibi üyelerinin ve refakatçilerin rolleri ve sorumlulukları,
- g) Tetkikin kritik alanlarına uygun kaynakların tahsisi,

Uygun olduğu takdirde tetkik planı aşağıdakileri de kapsamalıdır:

- h) Tetkik için tetkik edilenin temsilcisinin kimliği,
- i) Tetkikçinin ve/veya tetkik edilenin dilinden farklı olması halinde tetkikin yapılacağı dil,
- j) Tetkik raporunun başlıkları,
- k) Lojistik düzenlemeler (seyahat, saha tesisleri),
- l) Gizliliğe ilişkin konular,
- m) Tetkik takip faaliyetleri.

Bu plan, saha tetkik faaliyetleri başlamadan önce tetkik müşterisi tarafından gözden geçirilerek kabul edilmeli ve tetkik edilene sunulmalıdır.

Tetkik edilenin itirazları varsa bunlar tetkik ekibi başkanı, tetkik edilen ve tetkik müşterisi arasında çözümlenmelidir. Tetkike devam etmeden önce revize edilen tetkik planı üzerinde taraflar arasında anlaşma sağlanmalıdır.

6.4.2 Tetkik ekibine görev verilmesi

Tetkik ekibi başkanı tetkik ekibine danışarak ekibinin her üyesine belirli prosesleri, fonksiyonları, sahaları, alanları veya faaliyetleri tetkik etme görevini vermelidir. Bu görevlendirmelerde tetkikçilerin bağımsızlık ve yeterlilik özellikleri, kaynakların etkin kullanımı ile tetkikçilerin, eğitim gören tetkikçilerin ve teknik uzmanların farklı rolleri ve sorumlulukları dikkate alınmalıdır. Tetkik ilerledikçe tetkik hedeflerine ulaşmak üzere görevlendirmelerde değişiklik yapılabilir.

6.4.3 Çalışma dokümanlarının hazırlanması

Tetkik ekibi üyeleri tetkik görevlendirmeleriyle ilgili bilgileri incelemeli, referans olarak kullanmak ve tetkik gelişmelerini kaydetmek üzere çalışma dokümanlarını hazırlamalıdır. Bu dokümanlar aşağıdakileri içerebilir;

- Kontrol listelerini ve tetkik numune alma planları,
- Destekleyici deliller, tetkik bulguları ve toplantı tutanakları gibi bilgilerin kaydedilmesi için kayıt formları.

Kontrol listelerinin ve formların kullanılması tetkik faaliyetlerinin kapsamını sınırlamamalıdır. Tetkik faaliyetlerinin kapsamı tetkik esnasında toplanan bilgilere bağlı olarak değişebilir.

Çalışma dokümanları ve bunların kullanılmasıyla elde edilen kayıtlar en azından tetkik tamamlanıncaya kadar muhafaza edilmelidir. Tetkikin tamamlanmasından sonra dokümanların muhafaza edilmesi konusu Madde 6.7'de açıklanmıştır. Gizli veya tescilli bilgi içeren dokümanlar tetkik ekibi üyelerince her zaman uygun şekilde korunmalıdır.

6.5 Saha tetkik faaliyetlerinin yapılması

6.5.1 Açılış toplantısının yapılması

Tetkik edilenin yönetimiyle veya uygun olan durumlarda tetkik edilecek fonksiyonlardan veya proseslerden sorumlu olanlarla bir açılış toplantısı yapılmalıdır. Açılış toplantısının amaçları;

- a) Tetkik planının teyit edilmesi,
- b) Tetkik faaliyetlerinin nasıl yürütüleceği hakkında kısa bir özetin sunulması,
- c) İletişim kanallarının teyit edilmesi,
- d) Tetkik edilene sorularını sorması için fırsat verilmesidir.

Pratik yardım – Açılış toplantısı

Küçük kuruluşların iç tetkiklerinde olduğu gibi bir çok durumda açılış toplantısı sadece bir tetkikin yapılmakta olduğunu bildirmek ve tetkikin cinsini açıklamaktan ibaret olabilir.

Diğer durumlarda ise bu toplantı resmi olmalı ve katılım formları muhafaza edilmelidir. Toplantının başkanlığını tetkik ekibi başkanı yapmalı ve duruma uygun olarak aşağıdaki konular ele alınmalıdır;

- a) Katılanların tanıtılması, görevlerinin özetlenmesi,
- b) Tetkik hedeflerinin kapsamının ve kriterlerinin teyidi,
- c) Tetkik zaman çizelgesinin ve diğer ilgili düzenlemelerin (kapanış toplantısının tarih ve saati, tetkik ekibi ile tetkik edilenin yönetimi arasında olabilecek ara toplantılar gibi) tetkik edilenle teyidi,
- d) Tetkikin yapılmasında kullanılacak metotlar ve prosedürler; tetkik edilene tetkik delillerinin mevcut bilgi numunelerine dayandırılacağına, dolayısıyla tetkikte bir belirsizlik faktörünün bulunduğu bildirilmesi dahil,
- e) Tetkik ekibi ile tetkik edilen arasındaki resmi iletişim kanallarının teyidi,
- f) Tetkik süresince kullanılacak dilin teyidi,
- g) Tetkik süresince tetkik edilenin tetkikin ilerlemesi konusunda bilgilendirileceğinin teyidi,
- h) Tetkik ekibinin ihtiyaç duyduğu kaynakların ve tesislerin mevcut olduğunun teyidi,
- i) Gizlilikle ilgili konuların teyidi,
- j) Tetkik ekibi için ilgili iş güvenliği, acil durum ve emniyet prosedürlerinin teyidi,
- k) Rehberlerin varlığının, rollerinin ve kimliklerinin teyidi,
- l) Raporlama metodu; uyumsuzlukların derecelendirilmesi dahil,
- m) Tetkikin sona erdirilmesini gerektirecek şartlarla ilgili bilgiler,
- n) Tetkikin yapılması ve sonuçları hakkında yapılabilecek itiraz usulü hakkında bilgi.

6.5.2 Tetkik esnasındaki iletişim

Tetkikin kapsamı ve karmaşıklığına bağlı olarak tetkik ekibinin kendi arasında ve tetkik edilenle iletişimi için resmi düzenlemelerin yapılması gerekebilir.

Tetkik ekibi ihtiyaç duydukça bilgi alış-verişi yapmak, tetkikin ilerleme durumunu değerlendirmek ve ekip üyeleri arasında yeniden görev dağılımı yapmak için periyodik olarak görüşmeler yapılmalıdır.

Tetkik süresince tetkik ekibi başkanı tetkikin ilerleme durumunu ve varsa problemleri konuları tetkik edilene ve uygunsa tetkik müşterisine bildirmelidir. Tetkik süresince toplanan tetkik delilleri içinde her an olabilecek ciddi bir risk (güvenlik, çevre veya kalite gibi) olduğunu gösterenler varsa bunlar derhal tetkik edilene ve uygunsa tetkik müşterisine bildirilmelidir. Tetkik kapsamı dışındaki konularla ilgili düşünceler not edilmeli ve tetkik edilene ve tetkik müşterisine iletilmek üzere tetkik ekibi başkanına bildirilmelidir.

Mevcut tetkik delillerinin tetkik hedeflerine ulaşmanın mümkün olmadığını göstermesi halinde, tetkik ekibi başkanı uygun işlemlerin belirlenmesi için bunun sebeplerini tetkik müşterisine ve tetkik edilene bildirmelidir. Bu işlemler tetkik planının yeniden teyidi veya değiştirilmesi, tetkik hedefleri veya kapsamında değişiklik yapılması veya tetkikin sona erdirilmesi şeklinde olabilir.

Sahadaki tetkik faaliyetlerinin ilerlemesiyle ortaya çıkabilecek tetkik kapsamının değiştirilmesi ihtiyacı tetkik müşterisiyle ve uygunsa tetkik edilenle birlikte gözden geçirilmeli ve onaylanmalıdır.

6.5.3 Rehberlerin ve gözlemcilerin rolleri ve sorumlulukları

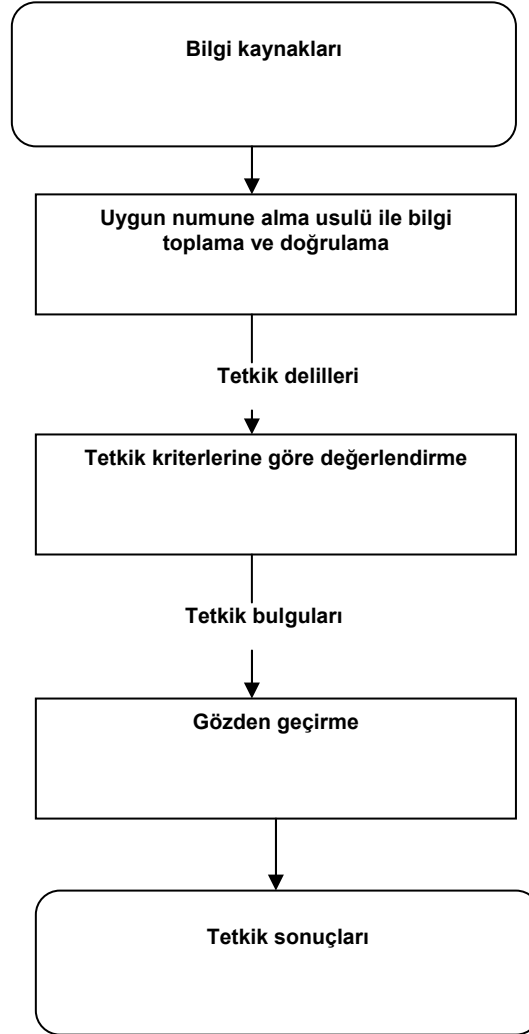
Rehberler ve gözlemciler tetkik ekibine refakat edebilir, ancak bunlar ekibin üyeleri değildir. Bunlar tetkikin yapılmasına karışmamalı ve bu konuda etki yapmamalıdır.

Tetkik edilen tarafından rehberlerin atanması halinde bunlar tetkik ekibine yardımcı olmalı ve tetkik ekibi başkanının talebi ile harekete geçmelidir. Bunların sorumlulukları aşağıdakileri içermelidir:

- a) Temasin kurulması ve mülakatların zamanlanması,
- b) Sahanın veya kuruluşun belirli özel yerlerine ziyaretlerin planlanması,
- c) Saha emniyeti ve güvenliği prosedürlerine ilişkin kuralların tetkik ekibi üyeleri tarafından bilinmesinin ve uygulanmasının sağlanması,
- d) Tetkik edilen adına tetkikin gözlemlenmesi,
- e) Açıklayıcı bilgilerin verilmesi ve bilgi toplama konusunda yardımcı olunması.

6.5.4 Bilgilerin toplanması ve doğrulanması

Tetkik süresince fonksiyonlar, faaliyetler ve prosesler arasındaki ara yüzlerle ilgili bilgiler dahil olmak üzere tetkik hedefleri, kapsamı ve kriterlerine ilişkin bilgiler uygun numune alma usulü ile toplanmalı ve doğrulanmalıdır. Sadece doğrulanabilen bilgiler tetkik delili olabilir. Tetkik delilleri kaydedilmelidir. Tetkik delilleri mevcut bilgi numunelerine dayandırılır. Bundan dolayı tetkikte bir belirsizlik faktörü vardır. Tetkik sonuçlarına göre işlem yapanların bu belirsizliğin bilincinde olmaları gerekir. Şekil 3'te bilgilerin toplanmasından tetkik sonuçlarına varılmasına kadar olan prosesin özeti gösterilmiştir.



Şekil 3- Bilgilerin toplanmasından tetkik sonuçlarına varılmasına kadar olan prosesin özeti

Bilgi toplama metotları şunları içerir:

- Mülakatlar
- Faaliyetlerin gözlemlenmesi,
- Dokümanların gözden geçirilmesi.

Pratik yardım – Bilgi kaynakları

Seçilen bilgi kaynağı tetkikin kapsamına ve karmaşıklığına bağlı olarak değişebilir ve aşağıdakileri içerebilir:

- a) Çalışanlarla ve diğer kişilerle yapılan mülakatlar,
- b) Faaliyetlerin, çevredeki çalışma ortamının ve şartlarının gözlemlenmesi,
- c) Politikalar, hedefler, planlar, prosedürler, standartlar, talimatlar, lisanslar ve izinler, şartnameler, çizimler, sözleşmeler ve siparişler gibi dokümanlar,
- d) Muayene kayıtları, toplantı tutanakları, tetkik raporları, izleme programı kayıtları ve ölçüm sonuçları gibi kayıtlar,
- e) Veri özetleri, analizler ve performans göstergeleri,
- f) Tetkik edilenin numune alma programı ile numune alma kontrol prosedürü ve ölçüm prosesleri hakkında alınan bilgiler,
- g) Müşteri geri beslemesi gibi diğer kaynaklardan alınan bilgiler, harici taraflardan alınan diğer bilgiler ve tedarikçi değerlendirmeleri,
- h) Bilgisayarlı veri tabanları ve İnternet siteleri.

Pratik yardım – Mülakatların yapılması

Mülakatlar en önemli bilgi toplama metodlarından biridir. Mülakatlar duruma ve mülakat yapılan kişiye uygun bir tarzda yapılmalıdır. Ancak tetkikçi aşağıdaki hususları dikkate almalıdır:

- a) Mülakatlar uygun seviye ve fonksiyona sahip, tetkikin kapsamındaki faaliyetleri ve görevleri yürüten kişilerle yapılmalıdır,
- b) Mülakatlar normal çalışma saatleri içinde ve mümkünse mülakat yapılan kişinin normal çalışma yerinde yapılmalıdır,
- c) Mülakattan önce ve mülakat sırasında mülakat yapılan kişiyi rahatlatmak için gerekenler yapılmalıdır,
- d) Mülakatın yapılma sebebi ve not alma durumu açıklanmalıdır,
- e) Mülakatlara kişilere işlerini açıklamalarını söylemekle başlanabilir,
- f) Cevapları yönlendirecek mahiyetteki sorulardan kaçınılmalıdır,
- g) Mülakatın sonuçları mülakat yapılan kişiyle birlikte özetlenmeli ve gözden geçirilmelidir,
- h) Mülakat yapılan kişiye mülakata katıldığı ve işbirliği yaptığı için teşekkür edilmelidir.

6.5.5 Tetkik bulgularının üretilmesi

Tetkik delilleri tetkik kriterlerine karşı değerlendirilerek tetkik bulguları üretilmelidir. Tetkik bulguları tetkik kriterlerine uyum sağlandığını veya sağlanmadığını gösterebilir. Tetkik hedefleri içinde belirtilmiş ise tetkik bulguları iyileştirme fırsatlarını da gösterebilir.

Tetkik ekibi tetkik süresince uygun safhalarda tetkik bulgularını gözden geçirmek üzere toplanmalıdır. Tetkik kriterlerine uyum tetkik edilen yerler, fonksiyonlar ve prosesler belirtilerek özetlenmelidir. Tetkik planında varsa münferit uyum tetkik bulguları ile bunları destekleyen deliller kaydedilmelidir.

Uyumsuzluklar ile bunları destekleyen deliller kaydedilmelidir. Uyumsuzluklar derecelendirilebilir. Bunlar tetkik edilenle beraber gözden geçirilerek tetkik delilinin doğruluğu teyit edilmeli ve uyumsuzlukların anlaşılması sağlanmalıdır. Tetkik delilleri ve/veya bulguları üzerindeki görüş ayrılıklarını gidermek için gereken gayret gösterilmeli ve çözümlenemeyen hususlar kaydedilmelidir.

6.5.6 Tetkik sonuçlarının hazırlanması

Kapanış toplantısından önce aşağıdaki konuları görüşmek üzere tetkik ekibi bir araya gelmelidir:

- a) Tetkik bulgularının ve tetkik esnasında toplanan diğer bilgilerin tetkik kriterlerine göre gözden geçirilmesi,
- b) Tetkik prosesindeki belirsizliği dikkate alarak tetkik sonuçları hakkında anlaşmaya varılması,
- c) Tetkik hedeflerinde belirtilmiş ise tavsiyelerin hazırlanması,
- d) Tetkik planında belirtilmiş ise tetkik takibinin görüşülmesi.

Pratik yardım – Tetkik sonuçları

Tetkik sonuçları aşağıda belirtilenlere benzer konuları ele alabilir:

- Yönetim sisteminin tetkik kriterlerine uyum derecesi,
- Yönetim sisteminin etkin uygulama, bakım ve geliştirilmesi,
- Yönetim sisteminin uygunluğunun, yeterliliğinin, etkinliğinin ve iyileştirilmesinin sürekliliğini sağlamak için yönetim gözden geçirme prosesinin kabiliyeti.

Tetkik hedeflerinde belirtilmiş ise tetkik sonuçları iyileştirmelere, iş münasebetlerine, belgelendirme/tescil işlemlerine ve gelecekteki tetkik faaliyetlerine ilişkin tavsiyeleri oluşturabilir.

6.5.7 Kapanış toplantısının yapılması

Tetkik ekibi başkanının başkanlığında bir kapanış toplantısı yapılmalı, bu toplantıda tetkik bulguları ve tetkik sonuçları tetkik edilen tarafından anlaşılacak ve kabul edilecek şekilde takdim edilmelidir. Tetkik edilen tarafından sunulacak düzeltici ve önleyici faaliyet programı varsa bu toplantıda üzerinde anlaşma sağlanmalıdır. Gerekirse tetkik ekibi başkanı tetkik esnasında karşılaşılan durumlar hakkında tetkik edilene bilgi vermeli, böylece tetkik sonuçları üzerindeki güveni arttırmalıdır.

Bir çok durumda, örneğin küçük kuruluşların iç tetkiklerinde, kapanış toplantısı sadece tetkik bulgularının ve tetkik sonuçlarının bildirilmesinden ibaret olabilir.

Diğer tetkiklerde ise bu toplantı resmi olmalı, toplantı tutanaklarıyla katılanların kayıtları muhafaza edilmelidir.

Tetkik bulguları ve/veya sonuçları üzerindeki görüş ayrılıkları tartışılmalı ve mümkünse giderilmelidir. Çözümlemeyen hususlar kalırsa bunlarla ilgili görüşler kaydedilmelidir.

Tetkik hedeflerinde belirtilmiş ise iyileştirmeye yönelik tavsiyeler sunulmalıdır. Tavsiyelerin bağlayıcı olmadığı vurgulanmalıdır.

6.6 Tetkik raporunun hazırlanması, onaylanması ve dağıtılması**6.6.1 Tetkik raporunun hazırlanması**

Tetkik ekibi başkanı tetkik raporunun hazırlanmasından ve içeriğinden sorumlu olmalıdır.

Tetkik raporu tetkikin tam, doğru, kısa ve açık bir kaydını sunmalı, aşağıdaki hususları kapsamalı veya bunlara atıf yapmalıdır:

- Tetkik hedefleri,
- Tetkik kapsamı; özellikle, tetkik edilen organizasyon ve fonksiyonel birimin, proseslerin ve zaman diliminin belirtilmesi,
- Tetkik müşterisinin kimliği,
- Tetkik ekibi başkanının ve üyelerinin kimlikleri,
- Saha tetkik faaliyetlerinin yapıldığı tarihler ve yerler,
- Tetkik kriterleri,
- Tetkik bulguları,
- Tetkik sonuçları.

Duruma göre, tetkik raporu aşağıdaki hususları da içerebilir veya bunlara atıf yapabilir:

- Tetkik planı,
- Tetkik edilenin temsilcilerinin listesi,
- Tetkik prosesinin özeti; tetkik sonuçlarının güvenilirliğini azaltması söz konusu olan belirsizlikler ve/veya zorluklar dahil,
- Tetkik planına göre tetkik kapsamı içinde tetkik hedeflerine ulaşıldığının teyidi,
- Tetkik kapsamı içinde olduğu halde kapsanamayan alanlar,
- Tetkik ekibi ile tetkik edilen arasında çözümlenemeyen görüş ayrılıkları,
- Tetkik hedeflerinde belirtilmiş ise, iyileştirme tavsiyeleri,
- Varsa üzerinde anlaşma sağlanan takip işlemleri,
- İçeriğin gizliliğine dair bir beyan,
- Tetkik raporunun dağıtım listesi.

6.6.2 Tetkik raporunun onaylanması ve dağıtılması

Tetkik raporu üzerinde anlaşma sağlanan zaman periyodu içinde verilmelidir. Bu mümkün olmazsa gecikmenin sebebi tetkik müşterisine bildirilmeli ve yeni bir sunum tarihi üzerinde anlaşma sağlanmalıdır.

Tetkik raporu tarihli olmalı, tetkik programı prosedürlerine uygun olarak gözden geçirilmeli ve onaylanmalıdır.

Onaylanan tetkik raporu bundan sonra tetkik müşterisinin belirlediği alıcılara dağıtılmalıdır.

Tetkik raporunun mülkiyeti tetkik müşterisine aittir. Tetkik ekibi üyeleri ve raporu alan herkes raporun gizliliğine riayet etmelidir.

6.7 Tetkikin tamamlanması

Tetkik planında belirtilen bütün faaliyetler yapıldığı ve onaylanan tetkik raporu dağıtıldığı zaman tetkik tamamlanmış olur.

Tetkikle ilgili dokümanlar tetkike katılan tarafların mutabakatı ile tetkik programı prosedürlerine ve yasalar, yönetmelikler ve sözleşmelerde belirtilen şartlara uygun olarak muhafaza edilmeli veya imha edilmelidir.

Kanunlar tarafından aksi şart koşulmadıkça, tetkik ekibi ve kendilerine tetkik programını yönetme sorumluluğu verilenler dokümanların içeriklerini, tetkik esnasında elde edilen diğer bilgileri ve tetkik raporunu tetkik müşterisinin ve gereken hallerde tetkik edilenin açık onayı olmadan başka kişi veya kuruluşlara açıklamamalıdır. Eğer bir tetkik dokümanının içeriğinin açıklanması gerekirse en kısa zamanda tetkik müşterisine ve tetkik edilene haber verilmelidir.

6.8 Tetkik takibinin yapılması

Tetkik sonuçları düzeltici, önleyici veya iyileştirici faaliyetlerin yapılması gerektiğini gösterebilir. Bu faaliyetlere genellikle tetkik edilen tarafından karar verilir ve üzerinde anlaşma sağlanan bir zaman dilimi içinde yapılır. Bu faaliyetler tetkikin bir parçası değildir. Tetkik edilen bu faaliyetlerin durumundan tetkik müşterisini haberdar etmelidir.

Düzeltilici faaliyetin tamamlanma durumu ve etkinliği doğrulanmalıdır. Bu doğrulama daha sonraki tetkikin bir parçası olabilir.

Tetkik programında tetkik ekibi üyelerince yapılacak takip faaliyetleri belirtilebilir. Böylece uzmanlık kullanımıyla değer artışı sağlanır. Böyle hallerde daha sonraki tetkik faaliyetleri için bağımsızlığın korunmasına dikkat edilmelidir.

7 Tetkikçilerin değerlendirilmesi ve yeterliliği

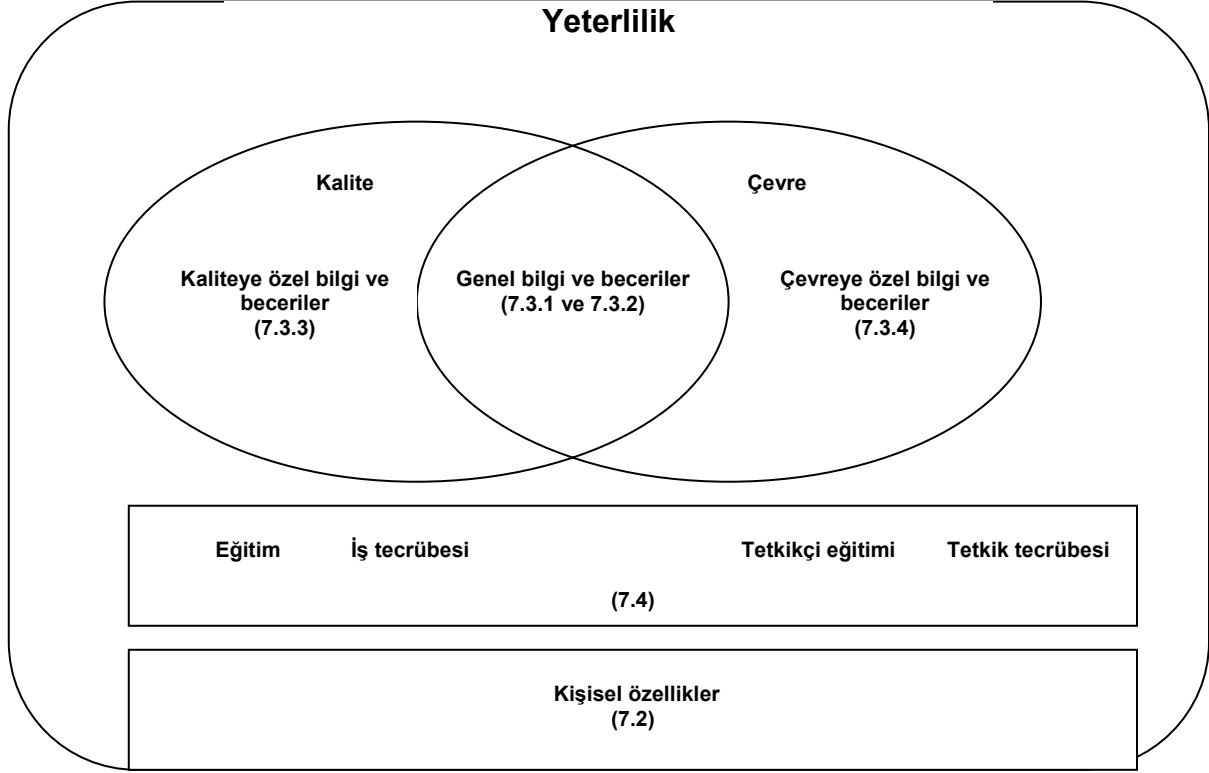
7.1 Genel

Tetkik prosesine duyulan güven ve itimat tetkiki yapanların yeterliliğine bağlıdır. Bu yeterlilik aşağıdaki hususların gösterilmesine dayandırılır:

- Madde 7.2'de tarif edilen kişisel özellikler,
- Madde 7.3'te tarif edilen ve Madde 7.4'te açıklanan eğitim, iş tecrübesi, tetkikçi eğitimi ve tetkikçi tecrübesi yoluyla elde edilen bilgi ve becerileri uygulama kabiliyeti.

Tetkikçiler için bu yeterlilik kavramı Şekil 4'te gösterilmiştir. Madde 7.3'te tarif edilen bilgi ve becerilerden bazıları kalite ve çevre yönetim sistemlerinin tetkikçileri için ortaktır, bazıları ise bu dallardan birine özeldir. Tetkikçiler sürekli profesyonel gelişme ve tetkiklere düzenli olarak katılma yoluyla yeterliliklerini geliştirir, muhafaza eder ve iyileştirir (Madde 7.5).

Tetkikçilerin ve tetkik ekibi başkanlarının değerlendirilmesi prosesi Madde 7.6'da açıklanmıştır.



Şekil 4- Yeterlilik kavramı

7.2 Kişisel özellikler

Tetkikçiler, Madde 4'te açıklanan tetkik prensiplerine göre davranmalarına imkan veren kişisel özelliklere sahip olmalıdır.

Bir tetkikçi:

- Ahlaklı; yani adil, dürüst, samimi, namuslu ve sağduyulu,
- Açık fikirli; yani farklı fikirleri ve bakış açılarını değerlendirmeye istekli,
- Diplomatik; yani insanlarla olan ilişkilerinde nazik,
- Gözlemci; yani fiziksel çevrenin ve faaliyetlerin aktif olarak farkında,
- Kavrayışlı; yani durumların içgüdüsel olarak farkında ve onları anlama kabiliyetine sahip,
- Çok yönlü; yani farklı durumlara çabuk adapte olma kabiliyetine sahip,
- Israrıcı; yani sebatlı, hedeflere ulaşmaya odaklanmış,
- Kararlı; yani mantıklı muhakeme ve analize dayalı olarak zamanında karar verme özelliğine sahip,
- Kendine güvenen; yani diğer kişilerle etkin bir şekilde etkileşimde bulunurken bağımsız olarak hareket etme kabiliyetine sahip

olmalıdır.

7.3 Bilgi ve beceriler

7.3.1 Kalite yönetim sistemi ve çevre yönetim sistemi tetkikçilerinin genel bilgi ve becerileri

Tetkikçiler aşağıdaki alanlarda bilgi ve beceri sahibi olmalıdır:

- Tetkik prensipleri, prosedürleri ve teknikleri: Tetkikçinin bunlardan uygun olanları farklı tetkiklere uygulayabilmesini sağlamak ve tetkiklerin tutarlı ve sistematik olarak yapılmasını temin etmek için gereklidir. Bir tetkikçi;
 - Tetkik prensipleri, prosedürleri ve tekniklerini uygulama,
 - İşi etkin bir şekilde planlama ve organize etme,
 - Tetkiki mutabık kalınan zaman dilimi içinde icra etme,
 - Önemli konulara öncelik verme ve bunlara odaklanma,

- Etkili mülakat, dinleme, gözlemleme ve dokümanları, kayıtları ve verileri gözden geçirme yollarıyla bilgi toplama,
 - Tetkik maksadıyla numune alma tekniklerinin uygunluğunu ve sonuçlarını takdir etme,
 - Toplanan bilgilerin doğruluğunu kontrol etme,
 - Tetkik bulgularını ve tetkik sonuçlarını destekleyecek tetkik delillerinin yeterliliğini ve uygunluğunu teyit etme,
 - Tetkik bulgularının ve sonuçlarının güvenilirliğini etkileyebilecek faktörleri değerlendirme,
 - Tetkik faaliyetlerini kaydetmek üzere çalışma dokümanlarını kullanma,
 - Tetkik raporlarını hazırlama,
 - Bilgilerin gizliliğini ve emniyetini muhafaza etme,
 - Kişisel dil becerileri yoluyla veya tercüman vasıtasıyla etkin şekilde iletişim kurma kabiliyetlerine sahip olmalıdır.
- b) Yönetim sistemi ve referans dokümanları: Tetkikçinin tetkikin kapsamını kavramasını ve tetkik kriterlerini uygulamasını sağlamak için gereklidir. Bu alandaki bilgi ve beceriler aşağıdakileri kapsamalıdır;
- Yönetim sistemlerinin farklı kuruluşlara uygulanması,
 - Yönetim sisteminin bileşenleri arasındaki etkileşim,
 - Tetkik kriteri olarak kullanılan kalite veya çevre yönetim sistemi standartları, prosedürleri ve diğer yönetim sistemi dokümanları,
 - Referans dokümanları arasındaki farklılıkların ve önceliklerin tanınması,
 - Referans dokümanlarının farklı tetkik durumlarına uygulanması,
 - Dokümanların, verilerin ve kayıtların yetkilendirilmesi, emniyeti, dağıtımı ve kontrolü için gerekli bilgi sistemleri ve teknolojileri.
- c) Organizasyon durumları: Tetkikçinin kuruluşu işletme bağlamında anlamasını sağlamak için gereklidir. Bu alandaki bilgi ve beceriler aşağıdakileri kapsamalıdır;
- Kuruluşun büyüklüğü, yapısı, fonksiyonları ve ilişkileri,
 - Genel iş prosesleri ve bunlarla ilgili terminoloji,
 - Tetkik edilenin kültürel ve sosyal gelenekleri.
- d) Geçerli yasalar, yönetmelikler ve disiplinle ilgili diğer şartlar: Tetkikçinin tetkik edilen kuruluşun tabi olduğu şartların farkında olması ve bu şartlar altında çalışmasını sağlamak için gereklidir. Bu alandaki bilgi ve beceriler aşağıdakileri kapsamalıdır;
- Mahalli, bölgesel ve milli kurallar, yasalar ve yönetmelikler,
 - Sözleşmeler ve anlaşmalar,
 - Uluslararası antlaşmalar ve konvansiyonlar,
 - Kuruluşun tabi olduğu diğer şartlar.

7.3.2 Tetkik ekibi başkanlarının genel bilgi ve becerileri

Tetkinin etkili ve verimli bir şekilde yapılabilmesi için tetkik ekibi başkanlarının tetkik yönetiminde ilave bilgi ve becerilere sahip olması gerekir. Bir tetkik ekibi başkanı;

- Tetkiki planlayabilmeli ve tetkik süresince kaynaklardan etkin şekilde faydalanabilmeli,
- Tetkik müşterisi ve tetkik edilenle yapılan iletişimlerde tetkik ekibini temsil edebilmeli,
- Tetkik ekibi üyelerini organize edebilmeli ve yönlendirebilmeli,
- Eğitim gören tetkikçilere talimat ve yol gösterici bilgiler verebilmeli,
- Tetkik ekibinin tetkik sonuçlarına ulaşmasını sağlayabilmeli,
- Çelişkileri önleyebilmeli ve çözümleyebilmeli,
- Tetkik raporunu hazırlayabilmeli ve tamamlayabilmelidir.

7.3.3 Kalite yönetim sistemi tetkikçilerinin özel bilgi ve becerileri

Kalite yönetim sistemi tetkikçilerinin aşağıdaki alanlarda bilgi ve beceriye sahip olmaları gerekir:

- a) Kaliteye ilişkin metotlar ve teknikler: Tetkikçinin kalite yönetim sistemlerini incelemesini ve uygun tetkik bulgu ve sonuçlarını üretmesini sağlamak için gereklidir. Bu alandaki bilgi ve beceriler aşağıdakileri kapsamalıdır;
- Kalite terminolojisi,
 - Kalite yönetim prensipleri ve bunların uygulanması,
 - Kalite yönetim araçları ve bunların uygulanması (örneğin; istatistiksel proses kontrolü, arıza çeşitleri ve etkileri analizi gibi).
- b) Hizmetler dahil olmak üzere prosesler ve ürünler: Tetkikçinin tetkikin yapıldığı teknoloji ortamını kavramasını sağlamak için gereklidir. Bu alandaki bilgi ve beceriler aşağıdakileri kapsamalıdır;
- Sektöre özel terminoloji,
 - Hizmetler dahil olmak üzere prosesler ve ürünlerin teknik özellikleri,
 - Sektöre özel prosesler ve uygulamalar.

7.3.4 Çevre yönetim sistemi tetkikçilerinin özel bilgi ve becerileri

Çevre yönetim sistemi tetkikçilerinin aşağıdaki alanlarda bilgi ve beceriye sahip olmaları gerekir:

- a) Çevre yönetimine ilişkin metotlar ve teknikler: Tetkikçinin çevre yönetim sistemlerini incelemesini ve uygun tetkik bulgu ve sonuçlarını üretmesini sağlamak için gereklidir. Bu alandaki bilgi ve beceriler aşağıdakileri kapsamalıdır;
 - Çevre terminolojisi,
 - Çevre yönetim prensipleri ve bunların uygulanması,
 - Çevre yönetim araçları ve bunların uygulanması (örneğin; çevresel hususlar/etkilerin değerlendirilmesi, ömür döngüsü değerlendirmesi, çevresel performans değerlendirmesi gibi).
- b) Çevre bilimi ve teknolojisi: Tetkikçinin insan faaliyetleri ile çevre arasındaki temel ilişkileri kavramasını sağlamak için gereklidir. Bu alandaki bilgi ve beceriler aşağıdakileri kapsamalıdır;
 - İnsan faaliyetlerinin çevre üzerindeki etkisi,
 - Ekosistemlerin etkileşimleri,
 - Çevre ortamları (hava, su, toprak gibi),
 - Doğal kaynakların yönetilmesi (fosil yakıtları, su, bitki örtüsü, hayvan topluluğu),
 - Genel çevre koruma metotları.
- c) İşletmelerin teknik ve çevresel yönleri: Tetkikçinin tetkik edilenin faaliyetleri, ürünleri, hizmetleri ve işletmelerinin çevre ile olan etkileşimini kavramasını sağlamak için gereklidir. Bu alandaki bilgi ve beceriler aşağıdakileri kapsamalıdır;
 - Sektöre özel terminoloji,
 - Çevresel hususlar ve etkiler,
 - Çevresel hususların önemini değerlendirme metotları,
 - İşletme proseslerinin, ürünlerin ve hizmetlerin kritik özellikleri,
 - İzleme ve ölçüm metotları,
 - Kirlenmeyi önleme teknolojileri.

7.4 Eğitim, iş tecrübesi, tetkikçi eğitimi ve tetkik tecrübesi

7.4.1 Tetkikçiler

Tetkikçiler aşağıdaki eğitim, iş tecrübesi, tetkikçi eğitimi ve tetkik tecrübesine sahip olmalıdır.

- a) Madde 7.3'te belirtilen bilgi ve becerileri elde etmeye yetecek seviyedeki bir eğitimi tamamlamış olmalıdır.
- b) Madde 7.3.3 ve Madde 7.3.4'te belirtilen bilgi ve becerilerin geliştirilmesine katkıda bulunacak iş tecrübesine sahip olmalıdır. Bu iş tecrübesi teknik, yönetim veya profesyonel sahalarda olmalı, muhakeme, problem çözme ve diğer idari veya profesyonel personel, meslektaş, müşteri ve/veya diğer ilgili taraflarla iletişimi içermelidir.
Bu iş tecrübesinin bir kısmı aşağıdaki konularda bilgi ve beceri geliştirmesine katkıda bulunacak faaliyetlerin yer aldığı bir görev yerinde olmalıdır:
 - Kalite yönetim sistemi tetkikçileri için kalite yönetim alanı,
 - Çevre yönetim sistemi tetkikçileri için çevre yönetim alanı.
- c) Madde 7.3.1, Madde 7.3.3 ve Madde 7.3.4'te belirtilen bilgi ve becerileri geliştirmeye katkıda bulunacak bir tetkikçi eğitimini tamamlamış olmalıdır. Bu eğitim kişinin kendi kuruluşu tarafından verilmiş olabileceği gibi başka bir kuruluş tarafından da verilmiş olabilir.
- d) Madde 6'da belirtilen faaliyetler üzerinde tetkik tecrübesi olmalıdır. Bu tecrübe, aynı disiplinde yeterli bir tetkik ekibi başkanı olan bir tetkikçinin yönetiminde kazanılmış olmalıdır.

Not – Bir tetkik esnasında ihtiyaç duyulan talimatlar ve kılavuzluk bilgilerinin (Bu madde, Madde 7.4.2, Madde 7.4.3 ve Çizelge 1) genişliği kendilerine tetkik programının yönetilmesi sorumluluğu verilenlerle tetkik ekibi başkanının takdirine bağlıdır. Talimatlar ve kılavuzluk bilgilerinin verilmiş olması sürekli gözetim yapılacağı anlamına gelmez ve sadece bu iş için bir kişinin görevlendirilmesini gerektirmez.

7.4.2 Tetkik ekibi başkanları

Bir tetkik ekibi başkanı Madde 7.3.2'de belirtilen bilgi ve becerileri geliştirecek ilave tetkik tecrübesine sahip olmalıdır. Bu ilave tecrübe, tetkik ekibi başkanı olarak yeterliliğe sahip olan başka bir tetkikçinin yönetimi ve kılavuzluğu altında tetkik ekibi başkanı görevinde çalışarak elde edilmiş olmalıdır.

7.4.3 Hem kalite hem çevre yönetim sistemlerini tetkik eden tetkikçiler

İkinci bir disiplinde tetkikçi olmak isteyen kalite yönetim sistemi veya çevre yönetim sistemi tetkikçileri;

- İkinci disiplin için gereken bilgi ve becerileri elde etmek için yeterli eğitime ve iş tecrübesine sahip olmalı,
- İkinci disiplinde tetkik ekibi başkanı olarak yeterliliğe sahip olan bir tetkikçinin yönetimi ve kılavuzluğu altında ikinci disiplinindeki yönetim sistemini kapsayan tetkikleri yapmış olmalıdır.

Bir disiplinindeki bir tetkik ekibi başkanı ikinci bir disiplinde bir tetkik ekibi başkanı olabilmek için yukarıdaki şartları yerine getirmelidir.

7.4.4 Eğitim, iş tecrübesi, tetkikçi eğitimi ve tetkik tecrübesi seviyeleri

Kuruluşlar Madde 7.6.2'deki adımları uygulamak suretiyle tetkik programı için uygun bilgi ve becerileri elde etmek üzere tetkikçilerin sahip olması gereken eğitim, iş tecrübesi, tetkikçi eğitimi ve tetkik tecrübesi seviyelerini belirlemelidir.

Çizelge 1'de verilen seviyelerin belgelendirme ve benzeri tetkikleri yapan tetkikçiler için uygun olduğu tecrübe ile görülmüştür. Tetkik programına bağlı olarak daha yüksek veya daha düşük seviyeler kullanılabilir.

Çizelge 1 - Belgelendirme ve benzeri tetkikleri yapan tetkikçiler için eğitim, iş tecrübesi, tetkikçi eğitimi ve tetkik tecrübesi seviyeleri örnekleri

Parametre	Tetkikçi	İki disiplinde tetkikçi	Tetkik ekibi başkanı
Eğitim	Orta eğitim (Not 1).	Tetkikçi ile aynı.	Tetkikçi ile aynı.
Toplam iş tecrübesi	5 yıl (Not 2).	Tetkikçi ile aynı.	Tetkikçi ile aynı.
Kalite veya çevre yönetim alanlarındaki tecrübe	Toplam 5 yılın en az 2 yılı.	İkinci disiplinde 2 yıl (Not 3).	Tetkikçi ile aynı.
Tetkikçi eğitimi	40 saat tetkikçi eğitimi.	İkinci disiplinde 24 saat tetkikçi eğitimi (Not 4).	Tetkikçi ile aynı.
Tetkik tecrübesi	Tetkik ekibi başkanı olarak yeterli olan bir tetkikçinin talimatı ve yönetimi altında eğitim gören tetkikçi olarak dört tam tetkik için en az 20 günlük tetkik tecrübesi (Not 5). Tetkikler son ardışık üç yıl içinde tamamlanmış olmalıdır.	Tetkik ekibi başkanı olarak yeterli olan bir tetkikçinin talimatı ve yönetimi altında ikinci disiplinde tetkik ekibi başkanı olarak üç tam tetkik için en az 15 günlük tetkik tecrübesi (Not 5). Tetkikler son ardışık iki yıl içinde tamamlanmış olmalıdır.	Tetkik ekibi başkanı olarak yeterli olan bir tetkikçinin talimatı ve yönetimi altında tetkik ekibi başkanı olarak üç tam tetkik için en az 15 günlük tetkik tecrübesi (Not 5). Tetkikler son ardışık iki yıl içinde tamamlanmış olmalıdır.
Not 1- Orta eğitim millî eğitim sisteminin ilk öğretimden sonra gelen ve üniversiteye veya benzeri bir eğitim kuruluşuna girmeden önce tamamlanması gereken bölümdür.			
Not 2- Söz konusu kişi uygun bir orta eğitim sonrası eğitimi tamamlamışsa iş tecrübesi şartı 1 yıl azaltılabilir.			
Not 3- İkinci disiplinindeki eğitim ilk disiplinindeki iş tecrübesiyle aynı zamanda olabilir.			
Not 4- İkinci disiplinindeki eğitim ilgili standartlar, yasalar, yönetmelikler, prensipler, metotlar ve teknikler hakkında bilgi edinmek içindir.			
Not 5- Tam tetkik Madde 6.3 ila Madde 6.6'daki adımların tamamını kapsayan tetkiktir. Genel tetkik tecrübesi yönetim sistemi standardının tamamını kapsamalıdır.			

7.5 Yeterliliğin sürdürülmesi ve iyileştirilmesi

7.5.1 Sürekli profesyonel gelişim

Sürekli profesyonel gelişim bilgilerin, becerilerin ve kişisel özelliklerin sürdürülmesi ve iyileştirilmesi ile ilgilidir. Bu, ilave iş tecrübesi, eğitim, özel çalışma, eğiticilik, toplantılara, seminerlere, konferanslara ve diğer faaliyetlere katılma gibi yollarla elde edilir. Tetkikçiler sürekli profesyonel gelişimlerini gösterebilmelidir.

Sürekli profesyonel gelişim faaliyetleri kişilerin ve kuruluşların ihtiyaçlarında, tetkik uygulamalarında, standartlarda ve diğer şartlarda meydana gelebilecek değişiklikleri dikkate almalıdır.

7.5.2 Tetkik kabiliyetinin sürdürülmesi

Tetkikçiler kalite ve/veya çevre yönetim sistemi tetkiklerine düzenli olarak katılmak suretiyle tetkik yapma kabiliyetlerini sürdürmeli ve bunu göstermelidir.

7.6 Tetkikçi değerlendirilmesi

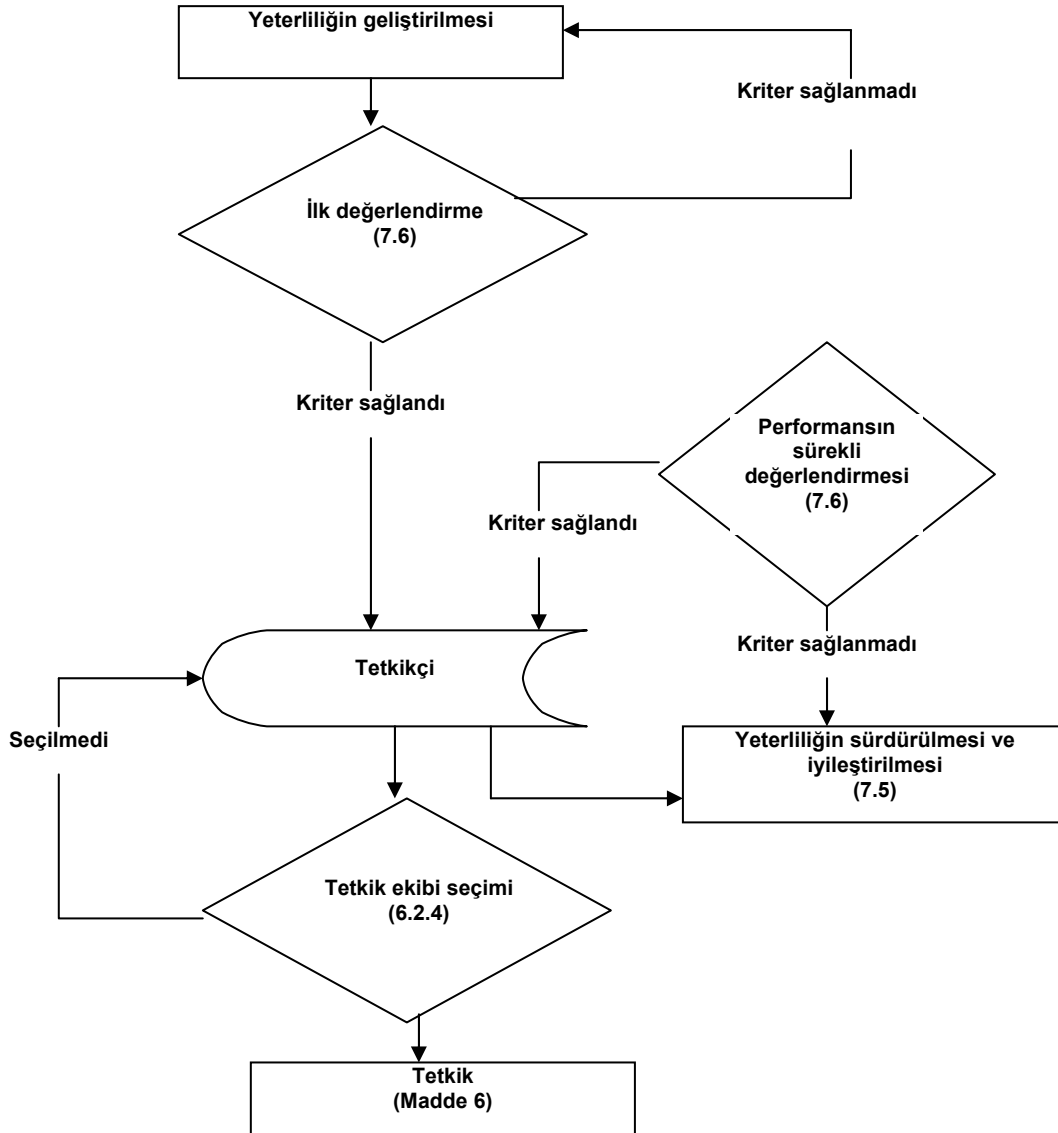
7.6.1 Genel

Objektif, tutarlı, adil ve güvenilir bir sonucun elde edilmesini sağlamak üzere, tetkikçilerin ve tetkik ekibi başkanının değerlendirilmesi tetkik programı prosedürlerine uygun olarak planlanmalı, uygulanmalı ve kaydedilmelidir. Değerlendirme prosesi eğitim veya diğer beceri geliştirme ihtiyaçlarını tesbit etmelidir. Tetkikçilerin değerlendirilmesi aşağıdaki safhalarda yapılır:

- Tetkikçi olmak isteyen kişilerin ilk değerlendirmeleri,
- Madde 6.2.4'te tarif edilen tetkik ekibi seçim prosesinin parçası olarak tetkikçilerin değerlendirilmesi,
- Bilgi ve becerilerin sürdürülmesi ve iyileştirilmesi için gerekenleri belirlemek amacıyla tetkikçilerin yıllık değerlendirilmesi.

Şekil 5'te bu değerlendirme safhaları arasındaki ilişkiler gösterilmiştir.

Madde 7.6.2'de açıklanan proses adımları bu değerlendirme safhalarında kullanılabilir.



Şekil 5 –Değerlendirme safhaları arasındaki ilişkiler

7.6.2 Değerlendirme prosesi

Değerlendirme prosesi aşağıdaki dört ana adımı içerir:

Adım 1 - Tetkik programının gerektirdiği kişisel özellikler ile bilgi ve becerilerin belirlenmesi

Uygun bilgi ve beceriler hakkında karar verirken aşağıdaki noktaların dikkate alınması gerekir:

- Tetkik edilecek kuruluşun büyüklüğü, yapısı ve karmaşıklığı,
- Tetkik programının hedefleri ve genişliği,
- Belgelendirme/tescil ve akreditasyon şartları,
- Tetkik edilecek kuruluşun yönetiminde tetkik prosesinin rolü,
- Tetkik programında gereken güven seviyesi,
- Tetkik edilecek yönetim sisteminin karmaşıklığı.

Adım 2 - Değerlendirme kriterlerinin belirlenmesi

Kriterler nicel (yıl olarak iş tecrübesi veya eğitim, yapılan tetkik sayısı, tetkik eğitimi saati gibi) veya nitel (eğitimde veya iş yerinde kişisel özelliklerini, bilgi ve beceri performansını göstermiş olmak gibi) olabilir.

Adım 3 - Uygun değerlendirme metodunun seçilmesi

Değerlendirme Çizelge 2'deki metotlardan biri seçilmek suretiyle bir kişi veya heyet tarafından yapılmalıdır.

Çizelge 2 kullanılırken aşağıdaki hususlar not edilmelidir:

- Özetlenen metotlar seçeneklerin bir kısmını temsil etmekte olup bütün durumlarda geçerli olmayabilir.
- Özetlenen çeşitli metotların güvenilirlikleri birbirinden farklı olabilir.
- Tipik olarak objektif, tutarlı, adil ve güvenilir bir sonucun elde edilmesini sağlamak için metotların bir kombinasyonu kullanılmalıdır.

Adım 4 – Değerlendirmenin yapılması

Bu adımda kişi hakkında toplanan bilgiler Adım 2'de belirlenen kriterlerle karşılaştırılır. Bir kişinin kriterleri karşılamaması durumunda ilave eğitim, iş ve/veya tetkik tecrübesi gerekir. Bundan sonra yeniden değerlendirme yapılmalıdır.

Değerlendirme prosesi adımlarının nasıl uygulanacağı ve dokümente edileceği konusunda bir örnek sanal bir tetkik programı üzerinde Çizelge 3'te gösterilmiştir:

Çizelge 2 – Değerlendirme metotları

Değerlendirme metodu	Amaçlar	Örnekler
Kayıtların gözden geçirilmesi	Tetkikçinin geçmişinin doğrulanması	Öğretim, eğitim, çalışma ve tetkik tecrübesi kayıtlarının incelenmesi
Pozitif ve negatif geri besleme	Tetkikçinin performansının nasıl algılandığı hakkında bilgi sağlanması	Araştırmalar, anketler, kişisel referanslar, bonservisler, şikayetler, performans değerlendirmesi, emsal gözden geçirmeleri
Mülakat	Kişisel özelliklerin ve iletişim becerilerinin değerlendirilmesi, bilgilerin doğrulanması, bilgi seviyesinin test edilmesi ve ek bilgi alınması	Yüz yüze veya telefonla yapılan mülakatlar
Gözlem	Kişisel özellikler ile bilgi ve becerileri uygulama kabiliyetinin değerlendirilmesi	Rol oynama, gözlemcili tetkikler, görev başı performansı
Test	Kişisel özellikler ile bilgi ve becerilerin ve bunları uygulama kabiliyetinin değerlendirilmesi	Sözlü ve yazılı sınavlar, psikometrik test
Tetkik sonrası gözden geçirme	Doğrudan gözlem yapmanın mümkün veya uygun olmadığı durumlar için bilgi sağlanması	Tetkik raporunun gözden geçirilmesi, tetkik müşterisi, tetkik edilen, meslektaşlar ve tetkikçi ile görüşülmesi

Çizelge 3 – Sanal bir iç tetkik programında tetkikçi için değerlendirme prosesinin uygulanması

Yeterlilik alanları	Adım 1 Kişisel özellikler ile bilgi ve beceriler	Adım 2 Değerlendirme kriterleri	Adım 3 Değerlendirme metotları
Kişisel özellikler	Ahlaklı, açık fikirli, diplomatik, gözlemci, kavrayışlı, çok yönlü, ısrarcı, kararlı, kendine güvenen.	İşyerinde tatmin edici performans.	Performans değerlendirmesi
Genel bilgi ve beceriler			
Tetkik prensipleri, prosedürleri ve teknikleri	Kuruluş içi prosedürlere uygun olarak tetkik yapabilme kabiliyeti, işyerinde bilinen meslektaşlarla iletişim.	İç tetkikçi eğitimini tamamlamış olmak. İç tetkik ekibinin üyesi olarak üç tetkik yapmış olmak.	Eğitim kayıtlarının incelenmesi Gözlem Emsal gözden geçirmesi
Yönetim sistemi ve referans dokümanları	Yönetim sistemi el kitabının ilgili bölümlerini ve ilgili prosedürleri uygulama kabiliyeti.	Yönetim sistemi el kitabındaki tetkik hedeflerine, kapsamına ve kriterlerine ilişkin prosedürleri okuyup anlamak.	Eğitim kayıtlarının incelenmesi Test Mülakat
Kuruluş durumları	Kuruluşun kültürü içinde, kuruluş ve raporlaşma yapısı içinde etkin olarak çalışabilme kabiliyeti.	Kuruluşta en az bir yıl süreyle gözetim görevinde çalışmış olmak.	Çalışma kayıtlarının incelenmesi
Yasalar, yönetmelikler ve diğer şartlar	Prosesler, ürünler ve/veya çevreye salınan atıklarla ilgili yasa ve yönetmelikleri tesbit etme ve anlama kabiliyeti.	Tetkik edilecek faaliyetler ve proseslerle ilgili yasalar hakkında eğitim görmüş olmak.	Eğitim kayıtlarının incelenmesi
Kaliteye özel bilgi ve beceriler			
Kaliteyle ilgili metotlar ve teknikler	Kuruluş içi kalite kontrol metotlarını tarif etme kabiliyeti. Proses içi ve nihai test şartlarını ayırt edebilme kabiliyeti.	Kalite kontrol metotlarının uygulanması eğitimini tamamlamış olmak. Proses içi ve nihai test prosedürlerinin iş yeri kullanımını göstermiş olmak.	Eğitim kayıtlarının incelenmesi Gözlem
Hizmetler dahil olmak üzere prosesler ve ürünler	Ürünleri, bunların üretim proseslerini, şartnamelerini ve son kullanımlarını tesbit etme kabiliyeti.	Üretim planlamada planlama elemanı olarak çalışmış olmak. Hizmet bölümünde çalışmış olmak.	Çalışma kayıtlarının incelenmesi
Çevreye özel bilgi ve beceriler			
Çevreyle ilgili yönetim metotları ve teknikleri	Çevre performansını değerlendirme metotlarını anlama kabiliyeti.	Çevre performans değerlendirme eğitimini tamamlamış olmak.	Eğitim kayıtlarının incelenmesi
Çevre bilim ve teknolojisi	Kuruluşun kullandığı kirlenmeyi önleme ve kontrol metotlarının kuruluşun önemli çevre yönlerine nasıl etki ettiğini anlama kabiliyeti.	Kirlenme önleme ve kontrol konusunda benzer bir üretim ortamında altı aylık iş tecrübesi sahibi olmak.	Çalışma kayıtlarının incelenmesi
İşletmelerin teknik ve çevreye yönelik hususları	Kuruluşun çevreye yönelik hususlarını ve bunların etkilerini (malzemeler, bunların birbiriyle etkileşimi, dökülme veya boşalma halinde çevreye olabilecek etkileri) tanıma kabiliyeti. Çevre olayları için geçerli acil durum prosedürlerini değerlendirme kabiliyeti.	Malzeme depolama, karıştırma, kullanma, elden çıkarma ve bunların çevreye etkileri konusundaki kuruluş içi eğitimi tamamlamış olmak. Acil durum planı eğitimini tamamlamış olmak ve acil durum ekibinin üyesi olarak iş tecrübesine sahip olmak.	Eğitim kayıtlarının, kurs içeriğinin ve sonuçlarının incelenmesi Eğitim ve çalışma kayıtlarının incelenmesi