



# KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ DANIŞMANI BELGELENDİRME PROGRAMI EMASI

SAYFA 1/20 TQNet.LT.010/REV01

## Giriş

Bu doküman TQNet tarafından Kalite Yönetim Sistemi (KYS) danışmanlarını belgelendirmek için; başvuruda bulunan adaylarda aranan özellikleri belirlemek ve başvuruların TQNet emalarına uygun olarak değerlendirilmesinde kullanılmak amacıyla oluşturulmuştur.

Birçok sayıda danışmanlar çeşitli sektörlerde Kalite Yönetim Sistemi (KYS) sürecinin gerçekleştirilmesinde kuruluşlara yardımcı olmaktadır. Bir kuruluşun yetkin bir Kalite Yönetim Sistemi (KYS) danışmanı seçebilmesi, Kalite Yönetim Sistemi'nin planlanmış hedeflerine en etkin ve masrafsız şekilde ulaşmasının garantilenmesinde önemli bir unsurdur.

Kalite Yönetim Sistemi Danışmanları belgelendirme eması, yetkili danışmanların imtiyazlarının belgelendirilmesinde yardımcı olur ve ayrıca belgeli danışmanların arasından yetkin olanların seçilmesinde yardımcı olur.

Nitelik ve deneyim baz alınarak, başvurulara tescil için aşağıdaki seviyelerden sunulabilir;

- Danışman
- Kıdemli Danışman
- Baş Danışman

Bu emam altında belgelendirme, TQNet belgelendirme şartlarını yerine getiren tüm başvurular için sınır olmadan geçerlidir. Başvuruda bulunan danışman, edindiği deneyimi içerisinde, başvuru formunda yer alan EA Kodları içerisinde 4 kod seçebilir.

Bu doküman 5 ayrı bölüme ayrılmıştır.

1. Bölüm : Kalite Yönetim Sistemi danışmanlığı belgelendirmesinin tanımlanması
2. Bölüm : Kalite Yönetim Sistemi Danışmanlığı belgelendirme kriterleri
3. Bölüm : Başvurular, adaylardan başvuru sırasında istenecek belgeler, başvuruların değerlendirilmesi ve belgelendirme
4. Bölüm : Gözetim, tekrar belgelendirme için gerekli olan şartlar
5. Bölüm : Diğer bilgiler, ücretler, belgelendirme sertifikası ve kartları, şikayetler, itirazlar, belgenin geri alınması ve iptali, gizlilik.

EK A KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ DANIŞMANI BELGELENDİRME BAŞVURU FORMU

EK B DANIŞMANLIK PROJELER ÖZETİ

EK C DANIŞMANLIK KAYDI

EK D DENEYİM REFERANS YAZISI FORMATI





# KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ DANIŞMANI BELGELENDİRME PROGRAMI EMASI

SAYFA 2/20 TQNet.LT.010/REV01

Öneri ve geri bildirimlerinize değer veriyoruz. Son bilgiler için lütfen TQNet ofis ile iletişime geçiniz.

LETİŞİM ÇIKIŞI

e-mail: [www.turkkalite.net](http://www.turkkalite.net)

Tel: 232 433 19 05

Fax: 232 433 19 08

ULANILABİLİRLİK

Bu dokümanın Türkçe kopyalarına, TQNet' in resmi sitesi olan "[www.turkkalite.net](http://www.turkkalite.net)" den ulaşılabılır.

YAYIN HAKKI

Yayın hakkı "TÜRK KALİTE VE SERTİFİKASYON ANKARA" na aittir.

## BÖLÜM 1

### Tanımlar

**Kalite Yönetim Sistemi :** Kalite Politikası, kalite hedefleri ve hedeflerin gerçekleştirilmesi üzerine kurulu bir yönetim sistemidir.

**Kalite Yönetim Sisteminin Gerçekleştirilmesi:** ISO 9001:2008 standardına uygun olarak dokümantasyon sisteminin oluşturulması, uygulanması, sürekliliğinin sağlanması ve bunun etkinliğini sürekli iyileştirilmesidir.

**Kalite Yönetim Sistemi Danışmanı:** Kalite Yönetim Sisteminin gerçekleştirilmesi konusunda kuruluşlara yardımcı olabilecek, tavsiye veya bilgi verebilecek nitelik ve yetkinliğe sahip olan kişidir.

**Uluslararası Kalite Yönetim Sistemi Danışmanı:** Kalite Yönetim Sisteminin gerçekleştirilmesi konusunda kuruluşlara yabancı dil (Türkçe dışında) ile yardımcı olabilecek, tavsiye veya bilgi verebilecek nitelik ve yetkinliğe sahip olan kişidir. (Adayların; KPDS Sınavından en az D veya C puan alması, TOFEL sınavından en az 200 puan alması veya yabancı dil eğitim veren üniversiteden mezun olması veya milli eğitim bakanlığı onaylı ileri seviye yabancı dil kursunu başarıyla tamamlamış olmaları gerekmektedir. Aday, sertifika veya diploma veya sınav sonucu ile ilgili belgeleri müracaatında sunmalıdır.)

### Kalite Yönetim Sistemi Danışmanlık Belgelendirme Seviyeleri

- Danışman Seviyesi
- Kıdemli Baş Danışman Seviyesi
- Baş Danışman Seviyesi

**Tam Kalite Yönetim Sistemi:** ISO 9001:2008' in tüm gerekliliklerini içeren kalite yönetim sistemi

**Sponsor :** Adayın kişisel nitelik ve deneyimlerini profesyonel olarak ispat edebilecek, adayı yakından tanıyan ve adaya referans olabilecek kişileri ve/veya kuruluşları.

**Masa Başında Belgelendirme :** Müracaat sahibi adayın niteliklerini, yetkinliklerini de belirlemek ve objektif kanıt oluşturmak amacıyla TQNet Danışman Belgelendirme Uzmanları tarafından yapılan dokümantasyon inceleme ve doğrulama faaliyetidir.

**Danışman Belgelendirme Uzmanları :** TQNet tarafından yetkilendirilen; müracaat sahibi adayın başvurularında sunmuş olduğu ilgili dokümanları inceleme görevini yerine getirecek kişiler.

\* Danışman Belgelendirme Uzmanlığı bir belgelendirme derecesi değildir.



## BÖLÜM 2

### ADAYLARDA ARANAN VİRYE LER

#### 2.1 Kişisel Nitelikler

Aday; danışmanlık hizmetleri için, Kalite Yönetim Sistemi Danışmanları ISO 10019 da tanımlanan; ahlak sahibi, gözlemci, kavrayıcı, çok yönlü, farklı, sebatlı, kararlı, kendine güvenen, iletişimci, pratik, hesap verebilir, kolaylaştırmacı gibi kişisel özellikleri sahip olmalıdır.

#### 2.2 Nitelikler ve Bilgi

Aday, edindiği deneyimleri doğrultusunda başvuru formunda belirtmiş olduğu max. 4 EA Kodu için aşağıda belirtilen, fakat bunlarla sınırlı olmayan standartlar hakkında yeterliliğe sahip olmalıdır.

#### 2.2.1 Kalite Yönetim Sistemleri Spesifik Bilgi ve Beceriler

##### 2.2.1.1 İlgili Standartlar

Kalite yönetim sistemi danışmanları, kuruluşu etkileyebilecek aşağıda verilenler gibi ilgili uluslararası standartları anlama ve uygulama kabiliyetine sahip olmalıdır.

##### 2.2.1.1.1 Kalite Yönetim Sistemleri ile İlgili Standartlar

- ISO 9000:2000 Kalite yönetim sistemleri – Temel esaslar, terimler ve tarifler
- ISO 9001:2008 Kalite yönetim sistemleri - Kuralları
- ISO 9004:2000 Kalite yönetim sistemleri - Performans iyileştirmeleri için kılavuz
- ISO 19011:2002 Kalite ve çevre yönetim sistemleri tetkik kılavuzu

Ayrıca, danışman hizmetleriyle ilgili ulusal/uluslararası standartlar hakkında bilgi sahibi olmalıdır.

##### 2.2.1.1.2 Ürün ile İlgili Standartlar

Tipik örnekler aşağıdakileri içerir fakat bunlarla sınırlı değildir.

- a. Sektöre özel standartlar
- b. Ölçme kontrol sistemleri standartları
- c. Akreditasyon standartları
- d. Uygunluk değerlendirme standartları
- e. Emniyet standartları

##### 2.2.1.1.3 Diğer Standartlar

Kalite yönetim sistemi danışmanları ayrıca ISO 9000 serisini tanıtmak ve desteklemek için geliştirilmiş olan ISO kılavuzluk dokümanlarını da bilmelidir.

Aday, ulusal ve uluslararası belgelendirme/tescil ve akreditasyon sistemleri hakkında bilgi sahibi olmalıdır.

- a. Ulusal ve uluslararası seviyede standardizasyon, belgelendirme ve akreditasyon sistemleri ve bu sistemlerin belgelendirilmesi için gerekli kuralları (ISO/IEC Guide 62 gibi ve ISO 17021)
- b. Ürünlerin, sistemlerin ve personelin belgelendirilmesi için gerekli prosedürler ve prosedürler



#### 2.2.1.2 Genel Kalite Yönetim Prensipleri, Metodolojileri ve Teknikleri

Aday; uygun kalite prensipleri, metodolojileri ve teknikleri hakkında bilgi sahibi olmalı ve bunları uygulayabildiğini göstermelidir.

- ISO 9001:2008 standardının her bir artı
- Kalite yönetim prensipleri
- Politika yayılması
- PUKO (Planla – Uygula – Kontrol et – Önlem Al) metodolojisi
- istatistiksel teknikler
- Müteri/çalışan memnuniyeti izleme teknikleri
- Denetim metodolojileri ve teknikleri
- Danışmanlık proje yönetimi
- Kalite hakkında temel bilgiler

#### 2.2.2 Kuruluşun Özel Bilgi ve Beceriler

##### 2.2.2.1 Kanuni ve Düzenleyici Artılar

Adaylar, kuruluşun faaliyetlerine uygulanabilir ilgili kanuni ve düzenleyici artıların varlığını ve anlamını tanımlama yeteneğine sahip olduğunu göstermelidir. (örn: yerel, ulusal ve uluslararası)

Bu alanda ilgili bilgi, tipik olarak, örneğin ISO 9001:2008 gereğince kuruluşun ürünleri için geçerli kanun ve mevzuat artılarını içerir. Ayrıca aşağıdakileri de içerir;

- Sözleşmeler ve anlaşmalar
- Uluslararası antikler ve kurallar

##### 2.2.2.2 Ürün, Süreç ve Kuruluşla İlgili Artılar

Aday; kuruluşun ürünleri, prosesleri ve müşteri beklentileri hakkında yeterli derecede bilgi sahibi olduğunu ve kuruluşun içinde çalıştığı ürün sektörünün kilit faktörleri hakkındaki aşağıda belirtilen bilgileri gösterebilmelidir.

- a. Kuruluşun proseslerinin ve ilgili ürünlerinin kilit özelliklerinin belirleyebilmeli
- b. Kuruluşun proseslerinin sıralamasını, etkileşimlerini ve bunların ürün artılarının kullanılmasına etkileri açıklayabilmeli
- c. Kuruluşun içinde çalıştığı sektörün terminolojisini tanımlayabilmeli
- d. Kuruluş içindeki yapının, fonksiyonlarını ve ilişkilerini açıklayabilmeli
- e. Hedefleri ile ihtiyaç duyulan yeterlilik kaynağı arasındaki stratejik bağlantıları tanımlayabilmeli

##### 2.2.2.3 Yönetim Uygulamaları

Aday; kalite yönetim sisteminin kuruluşun genel yönetim sistemi ile nasıl bütünleştirildiğini ve etkileşimini anlamak için konuyla ilgili yönetim uygulamalarını gösterebilmelidir.

Bazı durumlarda kuruluşun ihtiyaçlarının, beklentilerinin ve genel hedeflerinin karılanması için genel yönetim sisteminin iş ve strateji planlaması, risk yönetimi gibi ilave yeterliliklere ve iş iyileştirme araçları ve tekniklerine sahip olması gerekebilir. Bu nedenle müracaat sahibi aday, aşağıdaki ilgili yönetim uygulamaları hakkındaki bilgisini göstermelidir.

- Planlama
- Etkili iletişim ve eğitim
- İnsan kaynakları yönetimi
- Müteri odaklı ve müşteri ihtiyacına yönelik pazarlama

### 2.3 EĞİTİM

Aday; en az lise mezunu olmalıdır. (Üniversiteye girişi öncesine kadar olan en az 12 yıllık eğitimi tamamlamış olmalıdır.)

Aday, eğitimi ile ilgili diplomalarını müracaatında sunmalıdır.

### 2.4 DENEYİM

Aday; danışmanlık hizmetinin idari, mesleki ve teknik yönleri hakkında iş tecrübesine sahip olmalıdır. Bu iş tecrübesi muhakeme, problem çözme ve bütün ilgili taraflarla iletişimi içermelidir.

Geçmiş iş tecrübesi ve başarılarla ilgili olarak doğrulanabilir referanslar önemlidir ve bunların müracaatta aday tarafından sunulması gerekmektedir.

Danışmanın tecrübesi aşağıdakilerden bazılarının birleşimini içerebilir:

- a. Pratik iş tecrübesi
- b. Yönetim tecrübesi
- c. Kalite yönetim tecrübesi
- d. Kalite yönetim sistemi tetkik tecrübesi
- e. Aşağıdakilerden biri veya birkaçı sıfatıyla kalite yönetim sistemi uygulama tecrübesi:
  - Danışmanlık hizmetleri sağlayıcısı
  - Kalite yönetim sistemi yönetim temsilcisi
  - Kalite yönetimi ile ilgili bir fonksiyonu icra eden kişi

Aday, tamamladığı eğitim seviyesine göre sahip olduğu iş deneyimini ispatlamalıdır.

Danışman Seviyesi için;

- Toplam en az 4 yıllık iş deneyimi
- Toplam 4 yıllık iş süresi içinde madde c, d ve e maddelerindeki gerekleri sağladığını gösterecek 3 yıllık kalite yönetimi iş deneyimi

Kıdemli Baş Danışman için;

- Toplam en az 6 yıllık iş deneyimi



- Toplam 6 yıllık iş süresi içinde madde c, d ve e maddelerindeki gerekleri sağladığını gösterecek 4 yıllık kalite yönetimi iş deneyimi

Baş Danışman için;

- Toplam en az 8 yıllık iş deneyimi
- Toplam 8 yıllık iş süresi içinde madde c, d ve e maddelerindeki gerekleri sağladığını gösterecek 5 yıllık kalite yönetimi iş deneyimi

Danışmanlık deneyiminin kalite yönetim sistemleri konusunda olması gereklidir.

Kalite yönetim sistemleri deneyimi aranan toplam iş süresi içinde eş zamanlı olabilir ancak müracaat tarihinden hemen önce tamamlanmış olmalıdır.

Aday iş deneyimini belgeleyen referans dokümanları müracaatta sunulmalıdır. Referans dokümanında adayın iş vereninin veya müşterisinin imzası ve kağıdı bulunmalıdır. Tüm bu dokümanlar TQNet tarafından masabaşı değerlendirilmede değerlendirilecektir.

#### 2.5 Kalite Yönetim Sistemleri Kurma / Gerçekleştirme Deneyimi

Adayın Kalite Yönetim Sistemi kurma / gerçekleştirme deneyimi aşağıdakileri içermelidir. Adayların projeyi kendilerinin yürütmüş olmaları gerekmektedir.

Danışman Seviyesi için;

- a. 4 tam Kalite Yönetim Sistemi ISO 9001:2008 projelerini gerçekleştirme/uygulama
- b. Proje/takım lideri tarafından verilen görevlerin başımsız olarak baştırılması
- c. Danışmanlık takımının tüm periyodik toplantılarıyla sonuç toplantısına katılımı olmalıdır
- d. Kalite Yönetim Sistemini kapsayan personel eğitimlerini yürütmüş olmalıdır
- e. TQNet Belgeli denetçi/baş denetçi olması veya IAF veya EA üyesi olan bir akreditasyon kurumunca akredite edilmiş bir belgelendirme kuruluştan tarafından belgelendirilmiş belgeli denetçi olması tercih edilebilir.

Kıdemli Baş Danışman Seviyesi için;

- a. 8 tam Kalite Yönetim Sistemi ISO 9001:2008 de takım / proje lideri olarak gerçekleştirme/uygulama
- b. Görevlerin başımsız gerçekleştirilmesi
- c. Danışmanlık takımının tüm periyodik toplantılarıyla sonuç toplantısına katılımı olmalıdır
- d. Kalite Yönetim Sistemini kapsayan personel eğitimlerini yürütmüş olmalıdır
- e. TQNet Belgeli denetçi/baş denetçi olması veya IAF veya EA üyesi olan bir akreditasyon kurumunca akredite edilmiş bir belgelendirme kuruluştan tarafından belgelendirilmiş belgeli denetçi olması tercih edilebilir.



Bağımlı Danışman Seviyesi için;

- 12 tam Kalite Yönetim Sistemi ISO 9001:2008 de takım / proje lideri olarak gerçekleştirmiş/uygulama
- Görevlerin başarıyla gerçekleştirilmesi
- Danışmanlık takımının tüm periyodik toplantılarıyla sonuç toplantısına katılımı olmalıdır
- Kalite Yönetim Sistemini kapsayan personel eğitimlerini yürütmüş olmalıdır
- TQNet Belgeli denetçi/bağımlı denetçi olması veya IAF veya EA üyesi olan bir akreditasyon kurumunca akredite edilmiş bir belgelendirme kurulu tarafından belgelendirilmiş belgeli denetçi olması tercih edilebilir.

Bahsedilen tüm faaliyetler proje takım lideri veya müşteri tarafından yazılı olarak deklare edilmeli ve bu doküman TQNet'e sunulmalıdır.

Belgelendirme için sunulacak olan tüm Kalite Yönetim Sistemi gerçekleştirmiş/uygulama deneyimleri, başarılarından en az 5 yıl önce edinilmiş olmalıdır.

Masa başı incelemesi için adaylar, farklı yıllarda, farklı şirketleri en az 2 tamamlanmış projelerinin Kalite El Kitablarını ve Prosedürlerini TQNet'e sunmalıdır. TQNet, daha fazla sayıda proje için Kalite El Kitablarına ve Prosedürlerine de içerecek şekilde ilave bilgi isteme hakkına sahiptir veya TQNet de belgelendirmesinin herhangi bir seviyesinde desteklenen kuruluştan bilgi isteme hakkına sahiptir.

NOT: Tamamlanmış 2 projenin; başarı formunda aday tarafından beyan edilmiş olan en fazla 4 farklı EA Kodlarında olması gerekmektedir. Aynı EA kodlarında olması durumunda yalnızca o kodda yetki verilecektir. Diğer 3 EA kodu için referans sorgulaması yapılacaktır.

## 2.6 MÜRACAAT SPONSORLARI

Belgelendirme için müracaat eden aday, mevcut müşteri vereni veya aday ile ilgili kişi bulunan alternatif bir müşteri tarafından referans edilmelidir.

Sponsorlar, adayın müracaat konusu hakkındaki müşteri deneyimi ile doğrudan ilgili kilitli olmalı ve adayın danışmanlık hizmetinden faydalanmış olmalıdır.

## BÖLÜM 3

### 3.1 Başvurular

Yukarıdaki şartları sağlayan adaylar EK A Yönetim Sistemleri Danışman Belgelendirme Başvuru Formu'nu, EK B' Danışmanlık Projeleri Özeti, EK C Danışmanlık Kaydı, formlarını doldurarak, ekleri ile birlikte TQNet Genel Müdürlüğü, 1348 sok. No:5/206 Teknik Malzeme Merkezi Yenişehir / İzmir adresine e-posta ile başvurabilirler.



### 3.2 Adaylardan Başvuru Sırasında İstenilecek Belgeler

1. Diploma fotokopisi (Aslı gibidir onaylı veya asılları Değerlendirme Uzmanlarıncaya görüldükten sonra iade edilebilir.)
2. Eğitim sertifikaları
3. Çalışmış olduğu yer(ler)inden yapmış olduğu ile ilgili referans mektupları (imzalı ve kağıtli)
4. Danışmanlık hizmeti vermiş olduğu kurum / kuruluşlardan alınmış referans mektupları (imzalı ve kağıtli)
5. Başvuru ücretinin yatırıldığını gösteren dekont
6. Detaylı özgeçmiş (CV)
7. Aday tarafından oluşturulmuş en az 2 Kalite Yönetim Sistemi projesi dokümantasyonu (kalite el kitabı, prosedürler, diğer ilgili sistem dokümanları)
8. Uluslararası Kalite Yönetim Sistemi Danışmanlığı için başvuruda bulunacak olan adaylar için KPDS veya TOFEL sınav sonucu belgesi veya milli eğitim bakanlığı onaylı ileri seviye yabancı dil kursunu başarıyla sertifikası veya yabancı dil ile eğitim veren bir okuldan mezun olduğunu gösteren diploma

### 3.3 ADAYLARIN DEĞERLENDİRİLMESİ

Değerlendirme üç farklı aşamada gerçekleştirilmektedir.

- a. Adayın müracaatı desteklemek için sunduğu dokümanların masabaşında değerlendirilmesi. Değerlendirme, adayın bu dokümandaki kriterler, eğitim, kalite deneyimi ve danışmanlık deneyimi bakımından uygunluğunun araştırılması amacıyla yapılır.
- b. Aday tarafından yürütülen Kalite Yönetim Sistemi gerçekleştirme/uygulama projeleri ile ilgili dokümanların masabaşında değerlendirilmesi. (Bu projeler adayın tek başına, takım üyesi veya takım lideri olarak yürüttüğü projelerdir.)
- c. Adayın danışmanlık deneyiminin TQNet tarafından yapılacak olan mülakatla doğrulanması.

#### 3.3.1 MASABAŞI DEĞERLENDİRME SÜRECİ

Masabaşında değerlendirme Kalite Müdürlüğü tarafından yapılmaktadır. Bu değerlendirme, Bölüm 2' de detaylandırılan kriterlere göre, her adayın bu kriterleri sağladığını doğrulanmaktadır.

Masabaşında değerlendirmede aşağıda yer alan bilgiler sorgulanmaktadır;

- a. Denetim deneyimini de içeren Kalite Yönetim Sistemi deneyimleri
- b. Danışmanlık projesi liderlik deneyimini de içeren Kalite Yönetim Sistemi danışmanlık deneyimi
- c. Deneyimi
  - Kuruluşun hizmet verdiği alanlar
  - Giriş ve çıkış tarihleri
  - Süresince üstlendiği sorumluluklar

Eğitim durumu ve eğitim derecelerinin doğrulanması aşağıdaki gibi yapılmaktadır.

Diploma ve sertifikaların;

- Asılları TQNet Kalite Müdürlüğü tarafından görüldükten sonra iade edilebilir.





# KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ DANIŞMANI BELGELENDİRME PROGRAMI EMASI

SAYFA 10/20 TQNet.LT.010/REV01

- Diploma ve eğitim sertifikalarını veren kurullardan alınacak ve doğrular nitelikte yazılar

Aday tarafından sunulan tüm bilgiler, Kalite Müdürlüğünce aşağıda belirtilmiş olan referans kaynaklarından herhangi biri veya birkaçı ile doğrulanmaktadır.

- a. Proje lideri olarak görev alan TQNet belgeli Kalite Yönetim Sistemi danışmanı
- b. Adayın müterisi olan kurullardan
- c. Adayın i vereni ve/veya sponsorları

Kalite Müdürlüğü tarafından, adayın müracaatı sırasında sunduğu bilgilerin objektif delilleri ile uygunluğu tüm referans kaynaklardan sorgulanmakta ve kayıt altına almaktadır.

Her müracaat için, Kalite Yönetim Sistemi danışmanlık deneyimi ile ilgili sunulan bilgilerin, madde 2.5 de belirtilen gerekler için doğrulanması yapılmaktadır.

- a. Her Kalite Yönetim Sistemi kurulumunda adayın rolü ve görevleri
- b. Kullanılan Kalite Yönetim Sistemi standardı
- c. Projenin başlangıç tarihi ve süresi
- d. Takımdaki danışman sayısı
- e. Proje liderinin adı ve soyadı, irtibat bilgileri
- f. Danışmanlık hizmeti verdiği kurulu temsilcisinin adı ve soyadı, irtibat bilgileri

### 3.3.2 LG L DOKÜMANTASYONUN İNCELENMESİ VE DEĞERLENDİRİLMESİ SÜRECİ

Her müracaat için, aday tarafından oluşturulmuş en az 2 Kalite Yönetim Sistemi projesi dokümantasyonu (kalite el kitabı ve prosedürler) verilmelidir.

TQNet Genel Müdürlüğü tarafından görevlendirilecek olan en az 2 Danışman Değerlendirme Uzmanlarınca, aday tarafından sunulmuş olan dokümanların ilgili Kalite Yönetim Sistemi standardına uygunluğu kontrol edilmektedir.

Dokümanların yetersiz bulunması durumunda, değerlendirme uzmanları, adayın müterisinden sahada doğrulama yapmak için izin isteyebilir.

Aşağıdaki durumlarda saha doğrulanması istenmektedir;

- Adayın sunduğu Kalite Yönetim Sistemi projesi henüz bir belgeleme kurulu tarafından belgelemediyse,
- Değerlendirme uzmanlarının ilgili dokümanların içeriğinin organizasyonla uyumu konusunda ikna olmamaları durumunda,

değerlendirme uzmanları incelemeyi adayın müterisinin olduğu sahada devam edebilir.

İncelenen ilgili dokümanların sonucu olumlu ise danışman değerlendirme uzmanları adayla görüşerek mülakat tarihi kararlaştırılır.



### 3.3.3 MÜLAKAT SÜRECİ

Mülakat süreci, Danışman Değerlendirme Uzmanları tarafından yapılır. Bu süreç yüz yüze görüşmeler şeklinde yürütülmektedir.

Aday ile yapılan mülakatın amacı;

- Danışman değerlendirme uzmanları ile birlikte ilgili Kalite Yönetim Sistemi dokümantasyonunu incelemek ve tartışmak
- Adayın yürüttüğü ve/veya gerçekleştirdiği Kalite Yönetim Sistemi ile ilgili prosedürleri, teknik ve metodolojik bilgi gereksinimini doğrulamak
- Adayın profesyonel deneyimi ile ilgili sıradan bilgileri doğrulamak ve Kalite Yönetim Sistemi danışmanlık faaliyetleri ile uygunluğunu ve tutarlılığını gözlemek
- Adayın kişisel nitelik ve becerilerini doğrulamak
- Adayın algılama ve uygulama kabiliyetini doğrulamak
  - Kanuni ve düzenleyici artılar (Madde 2.2.2.1)
  - Ulusal ve uluslararası kalite sistemleri (Madde 2.2.1.1.3-2.2.1.1.1)
  - Genel kalite yönetim ilkeleri, metod ve teknikleri (Madde 2.2.1.2)
  - Ürün, süreç ve kuruluşla ilgili artılar (Madde 2.2.2.2)
  - Yönetim uygulamaları (Madde 2.2.2.3)

Değerlendirme uzmanları tarafından mülakat süresince tüm aranan kriterler rapor haline getirilmekte ve rapor sonunda adayın Kalite Yönetim Sistemi danışmanı olarak belgelendirilip belgelendirilemeyeceği konusunda bir öneri içermektedir.

### 3.4 BELGELENDİRME

Masa başında değerlendirme ve mülakat süreci sonrasında müracaatlar Değerlendirme Uzmanı tarafından belgelendirme için değerlendirilir. Değerlendirme sonucunda hazırladıkları rapor sonucuna göre aday, TQNet tarafından belgelendirilir.

## BÖLÜM 4

### 4.1 Gözetim/Performans Değerlendirme

Tüm TQNet belgeli danışmanlar periyodik olarak yeniden belgelendirilirler. Belgelendirme ve yeniden belgelendirme arasındaki süre 3 yıldır.

Her aday, yeniden belgelendirme için, 3 yıllık süre içerisinde yürüttüğü her Kalite Yönetim Sistemi projesi için danışmanlık hizmeti vermiş olduğu tüm terisinden yazılı deklarasyonu, TQNet sunmak zorundadır.

Aday, yeniden belgelendirme periyodunun her yılı için gerçekleştirdiği en az 1 Kalite Yönetim Sistemi projesinin dokümantasyonunun (kalite el kitabı, prosedürler ve diğer ilgili sistem dokümanları) veya diğer Yönetim Sistemi danışmanlık deneyimi faaliyetlerine ilişkin objektif delilleri TQNet'e sunmalıdır.



## 4.2 Profesyonel Gelişim

TQNet Belgeli Kalite Yönetim Sistemi Danışmanı, yeniden belgelendirme periyodunun her yılı için en az 15 saatlik profesyonel gelişim programına devam ettiğini TQNet'e belgelemek zorundadır. Bu gelişim programlarının belgeleri, TQNet Danışman Değerlendirme Uzmanları tarafından program sağlayıcısından veya adayın i verenden doğrulanacaktır.

Profesyonel gelişim kayıtları; faaliyetin tipini, süresini ve bu programı yürüten kuruluşun detay bilgilerini içermelidir.

Kabul edilebilir profesyonel gelişim eğitim konuları;

- Temel Kalite Yönetim Prensipleri
- Tedarik zinciri yönetimi
- Kaliteyle ilgili maliyetlerin gözden geçirilmesi ve değerlendirilmesi, kalite maliyet sistemleri
- Kalite veri bilgi sistemleri/iletilimi
- Proje yönetimi, tasarım planlaması ve gözden geçirme
- Ürün güvenliği ve sorumluluğu, risk yönetimi metodlarının gözden geçirilmesi
- Müteri odaklı sistemler, memnuniyet izlenmesi ve değerlendirilmesi
- Diğer yönetim sistemleriyle uyumluluk
- İnsan odaklı sistemler, memnuniyet izlenmesi ve değerlendirilmesi
- Kalite Yönetim Sistemi planlaması
- Kalite tetkik programları
- Dokümantasyon gerekleri ve kayıtları
- Proses Yönetimi
- Yönetim taahhütlerini destekleme ve gözden geçirme.
- Sistemler / prosesler / ürünlerin izlenmesi ve ölçümü
- Statistiksel tekniklerin değerlendirilmesi, veri toplama ve analizi
- Uygunsuzlukların irdelenmesi, düzeltici ve önleyici faaliyet programları
- Kalite Yönetim Sistemleri sürekli gelişme prosesi ve gözden geçirme
- Kalite yönetim teknikleri
- Ölçme ve ölçüm cihazlarının yönetimi
- Kalite motivasyon ve kalite gelişim programları

Tekrar belgelendirmede veya belgelendirme süresinin herhangi bir zaman diliminde belgelendirmeye esas teşkil eden ISO 9001:2008 standardı değişimi ise değerlendirme ilk müracaat gibi yapılmaktadır.

## 4.3 Bir Üst Seviyeye (Danışman seviyesinden Kıdemli Danışman, Kıdemli Danışman Seviyesinden Baş Danışman Seviyesine) Geçiş

Belge süresinin herhangi bir zaman diliminde, bir üst seviyeye geçişte, o seviye için gereken kriterlerin sağlanması gerekmektedir. Kriterlerin gerçekleştirildiğine ait kayıtların TQNet'e sunulması zorunludur.

Bir üst seviyeye geçiş değerlendirilmesi ve belgelendirilmesi ilk belgelendirme süreci ile aynıdır.

## BÖLÜM 5

### 5.1 Diğer Bilgiler

#### 5.1.1 Ücretler

Ücretler TQNet Genel Müdürlüğü tarafından yıllık olarak düzenlenmektedir. Geçerli ücretlerin detayları [www.turkkalite.net](http://www.turkkalite.net) adresinde yer almaktadır.

##### 5.1.1.1 Başvuru ve Belgelendirme Ücreti

Başvuru esnasında ödenmesi gerekli olan ücrettir. Başvuru ücreti olmayan başvurular belgelendirmeye alınmaz. Bu ücret kapsamında; doküman inceleme, mülakat ve Türkçe sertifika basımı yer almaktadır. Başvuru sırasında ödenen ücretler iade edilmez.

##### 5.1.1.2 Kimlik Kartı ve İngilizce Sertifika Ücreti

Türkçe basılan standart belge haricinde İngilizce belge ve TQNet kimlik kartı talep edilmesi halinde ödenecek ilave ücrettir.

##### 5.1.1.3 Yıllık Tescil Ücreti

Her yıl yenilenecek olan sertifika ve kimlik kartı ücretini içerir. Bu ücretin her yıl (1) ay önceden ödenmesi gerekmektedir.

### 5.2 TQNet Belgeli Danışmanın Verdiği Hizmetler

TQNet Belgeli Kalite Yönetim Sistemi Kıdemli Danışman ve Baş Danışman tarafından kurulu ta verilecek olan Kurulu İçerisinde Tetkik ve Kalite Yöneticisi Hizmetleri sonunda yapılacak olan sınavlar [www.turkkalite.net](http://www.turkkalite.net) On-Line sınav bölümünden danışmanın kontrolü altında yapılır. TQNet tarafından, Bilgisayar programı aracılığı ile yapılan sınav belgelendirme sonucuna göre başarılı olan katılımcılara "Personel Sertifikası" hazırlanarak, danışmanlık hizmeti verilen kurulu ta adresine ya da sınav bölümü girişinde katılımcı tarafından belirtilmiş olan adrese gönderilir. Bu sayede TQNet Belgeli Kıdemli Danışmanın ve Baş Danışmanın verdiği Hizmetler Kalite Yönetim Sistemini kapsayan hizmetler sonunda verilecek olan sertifikaların uluslararası geçerliliği sağlanmıştır.

### 5.3 Şikayetler

TQNet tarafından sertifikalandırılan kişi hakkındaki şikayetleri almak için iki yöntem vardır:

1. Şikayet sahibinin herhangi bir yazılı yöntemle başvurması,
2. İlgili taraflarca [www.turkkalite.net](http://www.turkkalite.net) web sitesinde yer alan "TQNet-DB FR.024 Şikayet Formu" nun TQNet'e ulaştırılması.
3. Sertifikalandırılan kişinin TQNet-DB FR.024 Şikayet Formu" ile hakkında yapılan şikayeti 15 gün içinde TQNet'e ulaştırması.





# KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ DANIŞMANI BELGELENDİRME PROGRAMI EMASI

SAYFA 14/20 TQNet.LT.010/REV01

TQNet'e yapılan şikayetler 30 iş günü içerisinde sonuçlandırılır ve şikayete konu olan TQNet belgeli danışman hakkında verilen karar resmi yazı ile kendisine iletilir. Ayrıca şikayetler hakkında verilen karar belgeli kişinin işel dosyasına kaydedilir. Karar, ilgili tüm taraflara bildirilinceye kadar takip altında tutulur.

## 5.4 İtiraz

İlgili kişinin işel bilgilerini sertifika/kart numarasını, sertifika/kimlik kart tarihini de belirterek itiraz nedenini delilleriyle birlikte TQNet'e yazılı olarak ulaştırılacaktır.

TQNet Genel Müdürlüğü itiraz ile ilgili çalışmayı tamamlar ve 30 iş günü içinde sonuçlandırır. Karar itiraz sahibine yazılı olarak bildirilir.

## 5.5 TQNet Danışman Sertifikasının Geri Alınması ve İptali

TQNet danışman sertifikasının askıya alınması veya iptali aşağıdaki durumlarda söz konusu olur. Bu durumda ilgili kişiye yazılı olarak bilgi verilir.

- TQNet belgeli danışman kişinin hakkında yazılı delil ile ispatlanan ve kesinleşen şikayet olması
- TQNet.FR.013 Başvuru Formu "Aday Beyanı" bölümünde belirtilen hükümlere aykırı fiil veya durum
- Danışman belgelendirmeye yanlış atıf veya belgenin ya da kimlik kartının uygunsuz kullanımı
- TQNet'e yetersiz ve hatalı bilgi sunmak
- Ücretlerin ödenmemesi
- Kendi isteği üzerine

TQNet; her bir durumla ilgili tüm tarafların delil ve iddialarını dikkate alarak, bulguları inceler ve TQNet Genel Müdürlüğü nihai kararını verir. Bu karar ilgiliye yazılı olarak bildirilir, bir kopyası da ilgilinin işel dosyasında saklanır.

TQNet danışman belgesi ve kartı geri alınan veya iptal edilen kişiler belgenin ya da kimlik kartının asıllarını 30 gün içinde TQNet Genel Müdürlüğüne göndermek zorundadırlar. TQNet Onaylı Kalite Yönetim Sistemi Danışman Sertifikasının iptali ya da geri alınması TQNet Genel Müdürünün kararına göre geçici veya sürekli olabilir. Her durumda kişinin itiraz hakkı saklıdır.

## 5.6 Gizlilik

TQNet; gizlilik beyanı gerektiren adayların bilgilerinizi muhafaza edecektir. Belgelendirme müracaatı gerçekleşen sonra iletişim bilgileri, nitelikleri ve yetkinlikleri [www.turkkalite.net](http://www.turkkalite.net) adresindeki açık veri tabanına kayıt olacaktır.



KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ DANIŞMAN BELGELENDİRME BAŞVURU FORMU  
EK A

1. KİŞİSEL BİLGİLER	
ADI SOYADI	
DOĞUM YERİ	
DOĞUM TARİHİ	
MESLEKİ	

2. İLETİŞİM BİLGİLERİ				
EV ADRESİ				
ADRESİ				
E-POSTA				
TEL (EV)			TEL ( )	
TEL (GSM)			FAX	

3. EĞİTİM			
	TARİHİ	OKUL ADI	BÖLÜM/KONU
MESLEK OKULU/LİSE			
ÜNİVERSİTE LİSANS			
YÜKSEK LİSANS			
DOKTORA			
DİĞER			

4. YABANCI DİL BİLGİLERİ				
Lisan	TOFEL PUANI	KPDS PUANI	MİLLÎ EĞİTİM BAKANLIĞI ONAYLI LER DERECE KURS	LİSE/ÜNİVERSİTE
İngilizce				
Diğer (.....)				

5. KALİTE VE TEKNİK UZMANLIK ALANINDA İLGİLİ ALMIŞ OLDUĞU ÖNEMLİ EYLEMLER

KATILDIĞI ÖZEL EYLEMİN KONUSU	EYLEMİ VEREN KURUM/KURULU	TARİH	ALINAN BELGE

6. TECRÜBES

\* Çalıştığınız son işi ten veya çalışmakta olduğunuz işi ten başlayarak belirtiniz.

ÇALIŞMA YILLARI	KURUM/KURULU ADI ADRES	ÇALIŞILAN BÖLÜM	UNVAN	GÖREV VE SORUMLULUK KONULARI

7. ADAYIN VEREN VE/VEYA SPONSORU

\* Aday hakkında bilgi verebilecek ve/veya referans olacak en az iki kişinin bilgilerini veriniz.

Adı Soyadı	Çalıştığı Kurum / Kuruluş Adı	İrtibat Bilgileri Adres / Tel / Fax

8. LÜTFEN DENEYİMLERİNİZİ DESTEKLEYEN MAX. 4 EA SEKTÖR KODUNU İZHAZ ETİLEYİNİZ.

<input type="checkbox"/> 1 TARIM,AVCILIK VE ORMANCILIK	<input type="checkbox"/> 21 UZAY ARAÇ TIRIMLARI ARAÇ VE GEREÇLER
<input type="checkbox"/> 2 MADENCİLİK VE OCAK İZLETMECİLİK	<input type="checkbox"/> 22 TA İT ARAÇLARI
<input type="checkbox"/> 3 GIDA ÜRÜNLERİ, ÇEÇEK VE TÛTÛN ÜRÜNLERİ MALATI	<input type="checkbox"/> 23 SINIFLANDIRILMAMI İZER SINA İRETİM
<input type="checkbox"/> 4 TEKSTİL VE TEKSTİL ÜRÜNLERİ MALATI	<input type="checkbox"/> 24 GERİ DÖNÜ İM
<input type="checkbox"/> 5 DERİ VE DERİ ÜRÜNLERİ MALATI	<input type="checkbox"/> 25 ELEKTRİK TEMİN
<input type="checkbox"/> 6 AH İP VE AH İP ÜRÜNLERİ MALATI	<input type="checkbox"/> 26 GAZ TEMİN
<input type="checkbox"/> 7 KA İT HAMURU, KA İT VE KA İT ÜRÜNLERİ MALATI VE YAYIN	<input type="checkbox"/> 27 SU TEMİN
<input type="checkbox"/> 8 YAYINCILIK İRKETLERİ	<input type="checkbox"/> 28 İN İAAT
<input type="checkbox"/> 9 BASİMEV İRKETLERİ	<input type="checkbox"/> 29 TOPTAN VE PERAKENDE İT İARET; MOTORLU ARAÇLAR, MOTOSİKLET, KİSEL İE YALAR VE EV İE YALARININ TAMİR
<input type="checkbox"/> 10 KOK, RAF İNE PETROL ÜRÜNLERİ	<input type="checkbox"/> 30 OTELLER VE RESTORANLAR
<input type="checkbox"/> 11 NÜKLER YAKIT İTÜKETİM	<input type="checkbox"/> 31 İLA İTİRMA, DEPOLAMA VE İLETİM
<input type="checkbox"/> 12 K İMYASAL MADDELER VE K İMYASAL ÜRÜNLERİ MALATI	<input type="checkbox"/> 32 F İN İNSAL İRACILIK; GAYR İMENKUL MAL; K İRALAMA
<input type="checkbox"/> 13 İAÇ VE ECZACILIK ÜRÜNLERİ	<input type="checkbox"/> 33 B İLGİ SAYAR VE İLGİLİ FAAL İETLER
<input type="checkbox"/> 14 KAİÇUK VE PLASTİK ÜRÜNLERİN İMALATI	<input type="checkbox"/> 34 İRA İTİRMA VE İELİTİRME
<input type="checkbox"/> 15 İETAL OLMAYAN İADEN ÜRÜNLERİ MALATI	<input type="checkbox"/> 35 İERİTİCARİ FAAL İETLER
<input type="checkbox"/> 16 İETON, Ç İMENTO, K İREÇ, ALÇI, İİVA VB.	<input type="checkbox"/> 36 KAMU İYONETİM
<input type="checkbox"/> 17 İEMEL İETALLERİ VE İENİM İETAL ÜRÜNLERİN İMALATI	<input type="checkbox"/> 37 İETİM
<input type="checkbox"/> 18 İAK İNE VE İEÇ İZAT İMALATI	<input type="checkbox"/> 38 İASİLİK VE İOSYAL İZ İZMETLER
<input type="checkbox"/> 19 İELEKTRİK İLİ VE İOPTİK İEÇ İZAT İMALATI	<input type="checkbox"/> 39 İERİSOSYAL İZ İZMETLER
<input type="checkbox"/> 20 İEMİN İSİ	

## DANI MANLIK PROJELER ÖZET

(EK B)

TAR HLER		KURUM/KURULU B LG LER (ADRES-TELEFON- LG L K )	PROJEDEK ROLÜ (Gözetmci/Uye/Lider)	KAL TE EL K TABI EKTE VAR / YOK	BELGELEND RM E TAR H	EA SEKTÖR KODU	BELGELEND RME KURULU U B LG LER (ADRES-TELEFON)
BA LANGIÇ	B T						

## DANI MANLIK KAYDI

(YÜRÜTÜLEN HER PROJE ÇİN DOLDURULACAKTIR)

### EK C

Danı man Adı:

Projedeki Rolü:  Gözlemci  Üye  Proje Lideri

Di er Takım Üyeleri Adı:

1 .....

2 .....

3 .....

4 .....

Danı manlık Tarihleri: ..... den ..... ya kadar

Ba vuruda Bulunan

- Proje/ takım lideri tarafından verilen görevleri ba ımsız bir ekilde yürütmü tür.
- Mü teri ile hem fikir olunmu hedeflerin geli imi ve uyumunu do rulamak için danı manlık takımının periyodik ve final toplantılarına katılmış tır.
- KYS' ye katılan irket personelinin e itim faaliyetlerini yürütmü tür.
- Hedefleri kar ılamak için i leri etik ve yeterli ekilde yerine getirmi tir.

Danı manlık verilen irket yetkilisi tarafından doldurulacaktır.

irket Adı: .....

irket Adresi: .....

Tel/ Faks/ E-mail : .....

Ürün/ Hizmet: .....

Çalı an Sayısı: .....

irket belgelendirilmi mi?(ISO 9001:2000/ ISO 9001:2008) E er evet ise, Belgelendirme

tarihi.....

Belgelendirme Kurulu u smi.....

mzalama Yetkisi: .....

Unvan: .....

mza/ Tarih:

Ka e:

Hangi kurulu adına danı manlık hizmeti sa landı ise irket yetkilisi tarafından doldurulacaktır.

Danı manlık irketi Adı ve Adresi: .....

Tel/ Faks/ E-mail: .....

Temas kurulacak ki i (unvan ile).....

mzalar ( irket Yetkilisi):

mzalar (Ba vuruda Bulunan Aday):

DENEY M REFERANS YAZISI FORMATI

EK D

Ba vuruda bulunan aday adı soyadı ..... tarihleri arasında çalıştığı bölüm  
adı, unvan ..... ile görev yapmıştır.

Ba vuruda Bulunan Aday Adı Soyadı ..... sorumlulukları aşağıda yer almaktadır.

Yetkili Ki i Adı Soyadı: .....

Unvanı: .....

Tel / Fax / E-mail: .....

mza / Ka e: .....