



## TÜRK LOYDU TARAFINDAN ONAYLANACAK SERVİS SAĞLAYICI KURULUŞLARIN SAĞLAMASI GEREKEN KOŞULLAR VE UYGULAMA ESASLARI

### EN 45004 (ISO 17020) standartı nedir?

EN 45004 (ISO 17020) standartı, muayene kuruluşlarının güvenilirliğini artırmayı amaçlayan; yeterlilik ve bağımsızlık kriterlerini belirleyen bir standarttır.

### Türk Loydu neden bu standart kapsamında akredite olmuştur?

Türk Loydu'nun Avrupa Birliği'nden tanınırlık alabilmesi ve ülkemizde CE Uygunluk İşareti hizmeti verecek "Onaylanmış Kuruluş" olabilmesi için Bakanlıktan ve Avrupa Birliği'nden yetki alabilmesi, Türk Loydu'nun bu standarta göre akredite olmasını gerektirmekteydi.

### Türk Loydu'na servis sağlayan kuruluşlar kimlerdir?

- Kalınlık ölçümü yapan kuruluşlar
- Ultrasonik cihazlarla sızdırmazlık testi yapan kuruluşlar
- Gemilerin ve deniz yapılarının sualtı sörveylerini yapan kuruluşlar
- Yangın söndürme teçhizat ve sistemlerinin sörvey ve bakımlarını yapan kuruluşlar
- Gemi haberleşme teçhizatının servis ve testini yapan kuruluşlar
- Radyografi testi yapan kuruluşlar
- Ultrasonik testi yapan kuruluşlar
- Manyetik parçacık testi yapan kuruluşlar
- Sıvı penetrant testi yapan kuruluşlar
- Girdap akımları testi yapan kuruluşlar

### Servis sağlayıcı kuruluş olmak için nasıl başvuru yapılacaktır?

Onaylama için başvurular yazılı olarak, Türk Loydu başvuru/bilgi formları kullanılarak yapılacaktır

TL tarafından hazırlanarak gönderilen teklifin kabul edilmesinden sonra, servis sağlayıcı kuruluş sözleşme, taahhüt ve TL tarafından istenilen dokümanları incelenmesi için TL'na sunulmalıdır.

### **Türk Loydu'na inceleme için sunulacak dokümanlar nelerdir?**

- a- Kuruluş bilgileri: Örn; organizasyon şeması, organizasyon ve yönetim yapısı (görev, yetki ve sorumluluklar), eğer varsa alt kuruluş, bayi, vb. de dahil,
- b- Kalite El Kitabı ve/veya organizasyon el kitabı, prosedür, talimat, vb., 5.3.5.2'de belirtilen dokümanlar,
- c- Onay konusu servisle ilgili (muayene, test, ölçüm, vb.) talimatları,
- d- Dış kaynaklı dokümanları (yasal mevzuat, standart, vb.),
- e- Varsa başka kuruluşlardan alınmış onay sertifikaları,
- f- Varsa servise konu hizmeti ile ilgili ISO 9000 belgesi veya akreditasyon sertifikası (EN 45004, TS ISO 17025, vb.),
- g- Operatör/teknik eleman/enspektör listesi (söz konusu servis alanındaki deneyim, eğitim ve tanınan ulusal, uluslararası veya endüstri standartlarına göre vasıf bilgilerini içeren),
- h- Operatör/teknik eleman/enspektör eğitim programı,
- i- Onay konusu servisle ilgili tesis ve ekipman bilgilerini içeren ekipman listesi,
- j- Bu ekipmanların kullanımı için operatör rehberi (kullanım, el kitapları, vb.)
- k- Söz konusu servis sonuçlarının kaydedildiği kontrol listesi, vb. formlar,
- l- Mesleki sorumluluk sigortası,
- m- Varsa bayi, şube, vb.lerin listesi,
- n- Kuruluşun söz konusu servis alanındaki deneyimi,
- o- Varsa yetki belgeleri (bayrak devleti ve/veya yetkilendirilmiş birimi tarafından düzenlenmiş),
- p- Varsa söz konusu serviste tarafsızlığını bozabilecek, çıkar çatışmasına neden olabilecek diğer faaliyet bilgileri.

Kalite sistemini kurma çalışmalarının sürdürmekte olan kuruluşlar a,c,d,g,i maddelerinde belirtilen dokümanları eksiksiz olarak vermelidir.

### **Servis Sağlayıcı Kuruluşlar ne tür bir organizasyona sahip olmalı; hangi prensiplere bağlı çalışmalıdır?**

Servis Sağlayıcı Kuruluş veya içinde yer aldığı organizasyon, alt kuruluş, bayi, v.b. de dahil, yasal olarak tanınabilir olmalıdır. Ayrıca çalışmalarının, bu Türk Loydu kuralları ile belirlenen şartları karşılamaından, müşterinin ve tanınmayı sağlayan yasal otoritelerin veya kuruluşların ihtiyaçlarına cevap verecek şekilde gerçekleştirilmesinden ve TL'na ait işlerde TL kurallarının uygulanmasından sorumludur.

Servis Sağlayıcı Kuruluş olarak onaylanmak isteyen bir kuruluş, tarafsızlığını ve kendisinin ve elemanlarının, teknik kararları etkileyebilecek her türlü ticari, mali ve diğer baskılardan uzak çalışmalıdır. Servis Sağlayıcı Kuruluş kendisine gelen tüm iş taleplerine, aynı şekilde hizmet vermek, iş taleplerini haklı bir neden göstermeden reddetmemek, gereksiz ek bir külfet (mali, maddi, v.b.) yüklemekten prosedürlerini ayırım yapmaksızın uygulamakla yükümlüdür.

Servis Sağlayıcı Kuruluş, faaliyetlerinin kapsamına uygun bir kalite sistemini oluşturmalı, uygulamalı ve sürdürmelidir. Bunun yanında, servis sonuçlarının kalitesini güvenceye almak için gereken bütün politika, sistem, program, prosedür ve talimatları doküman haline getirmelidir. Kalite sisteminde kullanılan dokümantasyon, ilgili personele iletilmeli ve bu personel tarafından anlaşılmalı, ulaşılabilir ve uygulanabilir olmalıdır.

### **Servis Sağlayıcı Kuruluş ne tür bir kalite sistemine sahip olmalıdır?**

Servis sağlayıcı kuruluş (bir kişiden oluşanlar dahil) asgari aşağıdakileri kapsayacak bir dokümantasyon sistemine sahip olmalıdır:

- İlgili faaliyette kullanılan kural, standart, vb.
- Teçhizatın bakım ve kalibrasyonu
- Operatör/teknik eleman/enspektör için eğitim programı
- Sistemin prosedürlere uygun olarak işletildiğinin kayıtları
- Bilgilerin kayıt ve rapor edilmesi
- Varsa bayi, şube, vb.lerinin kalite yönetimi
- İş hazırlığı (iş prosedür, talimatları, formlar, vb.)
- İş prosedürleri, şikayetler, düzeltici faaliyetler, dokümanların yayınlanması, kontrol ve gözden geçirilme ile ilgili periyodik gözden geçirme

Bir kişiden oluşan kuruluşlarda yönetimin gözden geçirmesi toplantısı ve iç denetim kayıtları aranmaz.

Servis Sağlayıcı Kuruluş, kalite sisteminin bir kısmını oluşturan, örneğin; teknik resimler, yazılım, şartnameler, talimatlar ve el kitaplarının yanı sıra yasal düzenlemeler, standartlar, standart hükmündeki diğer dokümanlar, deney ve/veya kalibrasyon metotları gibi, bütün dokümanların (kendi içinde ürettiği veya dış kaynaklardan gelen) kontrolü için prosedürler oluşturmalı ve sürdürmelidir.

Yukarıdaki maddeleri içeren ISO 9000 standartları ile uyumlu veya eşdeğeri dokümanite edilmiş bir Kalite Yönetim Sistemi kabul edilebilir.

### **Servis sağlayıcı kuruluş personelinin eğitimi nasıl sağlanmalıdır?**

Servis sağlayıcı kuruluş uygulanabilen yerlerde kabul edilen ulusal, uluslararası veya endüstriyel standartlara göre personelinin eğitim ve vasıflandırılmasından sorumludur. Bu standartların olmadığı durumlarda, servis sağlayıcı onaylanacak her faaliyet için personelinin eğitim ve vasıflandırma standartlarını tanımlamalıdır. Aynı zamanda personel, kullanılacak ekipmanı tanımalı ve yeterli deneyime sahip olmalıdır. Operatör/tekniker/enspektör için işle ilgili en az bir yıl deneyimi olduğuna dair kayıt (eğitim, iş kayıtları, bonservis, v.b.) olmalıdır. İç eğitimin sağlanamadığı hallerde, bir dış eğitim programı kabul edilebilir.

### **Servis sağlayıcı kuruluş uzman personeli hangi özellikleri taşımalıdır?**

Servis sağlayıcı kuruluş, verdiği tüm servislerde gözetim sağlamalıdır. Uzman personel, onay konusu serviste operatör/tekniker/enspektör olarak minimum 1 yıl deneyim sahibi olmalıdır. Servis sağlayıcı kuruluş bir kişiden oluşuyorsa, bu kişi uzman personel isteklerini karşılamalıdır.

### **Servis sağlayıcı kuruluş personel kayıtları neleri içermelidir?**

Servis sağlayıcı kuruluş, personelinin (operatör/tekniker/enspektör) kayıtlarını tutmalıdır. Kayıtlar; yaş, ulusal ve/veya uluslararası geçerli eğitim belgesi, sertifika, onaylanacakları servis ile ilgili deneyim ve eğitim, v.b. bilgileri içermelidir.

### **Servis sağlayıcı kuruluşun tesis ve ekipman durumu?**

Servis sağlayıcı kuruluş vereceği servis için gerekli tesis ve ekipmana sahip olmalıdır. Bunların kalibrasyon, bakım, kiralık ise sözleşmesi, v.b. bilgileri içeren kayıtları tutulmalıdır.

### **Servis sağlayıcı kuruluş taşeronlar kullanıyorsa, taşeronlar hangi özelliklere sahip olmalıdır?**

Servis sağlayıcı kuruluş, eğer vereceği servisin bir kısmını taşeronla veriyorsa bununla ilgili anlaşma ve sözleşme bilgilerini vermelidir. Taşeronlar da Türk Loydu kural ve prosedürlerinin gereklerini karşılayacaklardır.

## **Servis sağlayıcı kuruluş nasıl servis vermeli, sonuçları nasıl raporlamalıdır?**

Servis sağlayıcı kuruluşun vereceği tüm servisler için dokümente edilmiş iş prosedürleri olmalıdır.

Servis sağlayıcı kuruluş, gerçekleştirilen servislerin onaylanmış prosedürlere göre yürütüldüğünü doğrulamalıdır.

Servis sağlayıcı kuruluş, Türk Loydu'nun kabul edeceği bir formda raporunu hazırlayacak, istenilen tüm bilgi ve belgeleri raporunda bulunduracaktır. Rapora onay sertifikasının bir kopyası eklenecektir.

## **Servis Sağlayıcı Kuruluş nasıl denetlenecek ve sertifikalandırılacaktır?**

Verilen dokümanların incelenerek yeterli bulunmasından sonra, servis sağlayıcı kuruluşun verdiği dokümanlara göre organize olduğu, yönetildiği ve onay verilecek servis gereklerini karşılamaya yeterli olduğu belirlenmek üzere denetlenecektir.

Servis Sağlayıcı Kuruluşun denetiminin ve eğer varsa, saha kontrolleri, test uygulamalarının başarı ile tamamlanması sonucunda onaylama faaliyetinin yürütülmesinden sorumlu bölüm, servis sağlayıcı kuruluşun çalışma sisteminin başarılı bulunduğu ve bu sisteme göre gerçekleştirilen, TL personelinin vereceği kararda kullanılarak etkili olacak servis sonuçlarının, kabul edilebileceğine ve kullanılabileceğine dair denetim tarihinden itibaren üç (3) yılı geçmeyen süreli bir Onay Sertifikası düzenler. TL tarafından belirlenen aralıklarla senede en az bir defa ara denetimler yapılır. Onay Sertifikasında söz konusu servisin tip ve kapsamı, geçerlilik tarihi ve ara denetimlerin tarihleri, eğer varsa sınırlandırma ve yasaklar açıkça belirtilir. Servis Sağlayıcı Kuruluş TL Onaylı Servis Sağlayıcı Kuruluşlar listesine eklenir.

ISO 9001 Kalite sistemini kurma çalışmalarının sürdürmekte olan kuruluşların "Servis Sağlayıcı Kuruluş Kontrol Listesi" ve bu prosedürde belirtilen diğer gereksinimlere uygunluğunun doğrulanması sonucunda, sözkonusu kuruluşlara geçici olarak bir yıllık geçmeyen süreli bir Onay Sertifikası düzenir ve belirlenecek bir sürede bir ara denetim yapılabilir. Bir yılın sonunda kalite yönetim sistemini kuran ve uygulayan servis sağlayıcı kuruluşlar için bu prosedüre uygun olarak gerçekleştirilecek denetim sonucunda yeni dönem için üç yıllık onay sertifikası düzenlenir. Servis Sağlayıcı Kuruluş, TL Onaylı Servis Sağlayıcı Kuruluşlar listesine eklenir.

3 yıllık süre sonunda, firma talep ettiğinde onaylanan koşulların devam ettirildiğine dair yapılan denetimlerin başarılı geçmesi sonucunda, sertifika üç (3) yılı geçmeyen dönemler için yenilenir. TL, bu sürenin kısaltılmasına veya ara denetimler yapılmasına karar verebilir. Müşteri şikayeti ve/veya birlikte yapılan sorveyde uygunsuzluk saptanması durumunda TL kuruluşu program dışı denetleme hakkına sahiptir.

## **Servis Sağlayıcı Kuruluş operasyon sisteminde değişiklik olduğunda ne yapılmalıdır?**

Onaylı Servis Sağlayıcı Kuruluş, uyguladığı operasyon sisteminde veya personelinde herhangi bir değişiklik yapması durumunda TL'nu derhal haberdar etmelidir. Bu durumda, TL gerekli görürse onay için tekrar bir denetim yapılabilir.

## **Türk Loydu Onay Sertifikası hangi hallerde iptal edilebilir?**

Onaylı Servis Sağlayıcı Kuruluşun Sertifikası aşağıdaki durumlarda iptal edilebilir:

- Servis veya raporlamanın uygun olmayan bir şekilde yapıldığı saptanırsa
- Servis Sağlayıcı Kuruluşun sisteminde bir uygunsuzluk bulunur ve Servis Sağlayıcı Kuruluş gerekli düzeltici faaliyeti gerçekleştirmezse
- Servis Sağlayıcı Kuruluş, operasyon sistemi ya da personelindeki bir değişiklikten TL'nu haberdar etmezse
- Servis Sağlayıcı Kuruluş olma özelliğini, geçerli bir nedeni olmadıkça, teklif verme ve fiyat yönünden kötüye kullanırsa (teklif vermeme, aşırı fiyat verme, v.b.)
- Ara denetim kuruluştan kaynaklanan bir nedenle gerçekleştirilemezse
- Kasıtlı veya ihmalkar davranışlar tespit edilirse
- Servis Sağlayıcı Kuruluşun Taahütnamesine uymadığı tespit edilirse.

Duruma uygun olarak, TL tarafından ya yazılı olarak uyarılır veya verilen onay direk iptal edilerek Servis Sağlayıcı Kuruluş ilgili listeden çıkartılır.

Onayı iptal edilen Servis Sağlayıcı Kuruluş, iptale sebep olan uygunsuzluğu giderdiğini TL'na beyan ederek yeni bir onaylama için başvurabilir.