

# TUR CERT

Certification Body

- ✓ TEST
- ✓ MUAYENE
- ✓ BELGELENDİRME



[www.turcert.com](http://www.turcert.com)

TÜRCERT;  
**BELGELENDİRME**

ALANLARINDA FAALİYET GÖSTEREN

**BAGIMSIZ, TARAFSIZ**

ÖZEL BİR KURULUSTUR



# Hakkımızda

## TAMAMEN YERLİ SERMAYE

### **TÜRCERT Teknik Kontrol ve Belgelendirme A.Ş.**

çok sayıda yönetim sistemi standartlarına göre ve ürün belgelendirmesi direktifleri ve standartlarını esas alarak, denetim, gözetim, belgelendirme, muayene ve eğitim faaliyetlerinde bulunmaktadır. Bu faaliyetlerle ilgili olarak ülke içinden ve ülke dışından akreditasyon kurumlarından akredite olmuştur ve onaylanmış kuruluş olarak gerekli yetkileri almıştır.

TÜRCERT belgelendirme kuruluşunun faaliyetlerini üç başlık altında toplamak mümkündür: belgelendirme çalışmaları, eğitim hizmetleri ve muayene ve test çalışmaları.

### **Belgelendirme Çalışmaları**

TÜRCERT, hem ulusal hem de uluslararası yetkili kuruluşlar tarafından yayınlanarak uygulamaya konulan standartlar ve yasa, yönetmelik, tüzük ve benzeri yasal düzenlemeler doğrultusunda belgelendirme çalışmaları yapmaktadır. Belgelendirme konusu sistemin gereklerine ve faaliyet konusuna bağlı olarak ön denetim ve saha denetim çalışmaları planlanmakta, yürütülmekte ve gerekli koşulların sağlanması durumunda firmalara ilgili sistemin belgesi düzenlenerek teslim edilmektedir.

### **Eğitim hizmetleri**

Çeşitli yönetim sistemlerinin hem firmalarda kurulma çalışmaları öncesinde hem de kurulan sistemlerin sürdürülebilir olmasını sağlamak için daha sonra, üst yönetimin ve çalışanların bilinçli olmaları çok önemlidir. Bunu sağlamak için de çeşitli eğitim programlarına gerek duyulmaktadır. TÜRCERT, hemen hemen bütün yönetim sistemlerinde, temel eğitim, iç denetçi eğitimi, dokümantasyon eğitimi ve yönetim sisteminin gerekliliklerine uygun özel eğitimler verebilecek yetkinlikte çalışanlara sahiptir. Ayrıca kurulan sistemlerin sürdürülebilir olmasını sağlamak açısından istatistiksel proses kontrol eğitimi, problem çözme teknikleri eğitimi ve benzeri sürekli iyileştirme eğitimleri de verilmektedir.

### **Muayene ve test çalışmaları**

Yönetim sistemleri kurulurken firma faaliyetlerinin ilgili standartlara uygun hale getirilmesi sırasında yapılan çeşitli muayene işlemleri ve yapılması gerekli ölçümler ve testler bulunmaktadır. LVD alçak gerilim testi, EMC elektromanyetik uyumluluk testi, temiz oda testleri, hava mikrobiyolojisi testleri, iş sağlığı ve güvenliği analizleri, aydınlatma ölçümü, toz ölçümü, gürültü ölçümü, gaz ölçümü, titreşim ölçümü bunlardan sadece birkaçıdır.

TÜRCERT, bu teknik hizmetlerin verilmesi yanında, firmaların üretim sırasında kullandıkları araç ve gereçlerin kalibrasyonlarını yapmak, kalibrasyon raporlarını düzenlemek, kalibrasyon sertifikası vermek, ülke içinde veya dışında ölçme ve kalibrasyon laboratuvarları ile ilgili ihalelere katılmak ve kalibrasyon hizmetleri konusunda akreditasyon kuruluşlarından akreditasyon almak gibi faaliyetleri de yürütmektedir.

# kalite politikası

TÜRCERT, sunmakta olduğu bütün hizmetlerde, tarafların gereksinimlerini göz önünde bulundurarak faaliyet göstermektedir



TÜRCERT Teknik Kontrol ve Belgelendirme A.Ş., yürütmekte olduğu belgelendirme çalışmaları, muayene ve test çalışmaları ve eğitim hizmetleri faaliyetlerinde herşeyden önce gizlilik esastır. Faaliyetleri sırasında gözlemediği veya elde ettiği her türü bilgi ve belgenin gizli kalmasını sağlamak ve korumak, bunları üçüncü taraflarla paylaşmamak konusunda hassasiyet göstermektedir.

**TÜRCERT**, olarak, bütün hizmet verdiği kurum ve kuruluşlar nezdinde, tarafsızlığını korumak ve bağımsız faaliyet göstermek ilkesine sahiptir ve ileride de bu ilkeye uygun hareket edecektir.

**TÜRCERT**, muayene, test ve belgelendirme faaliyetlerini sürdürürken tarafsız kalmaya önem vermektedir ve bu ilke bütün çalışanlar tarafından benimsenmiştir. Her türlü muayene, test ve belgelendirme çalışmalarında objektif kalmayı sağlamak için gerekli güvenceler oluşturulmuştur.

**TÜRCERT**, verdiği bütün hizmetlerde, yasal düzenlemelerin getirdiği koşullara, akreditasyon kurallarına, Avrupa Birliği direktif ve yönetmeliklerine ve tabi olduğu her türlü mevzuata tam ve eksiksiz uymayı taahhüt etmiştir.

**TÜRCERT**, gerçekleştirdiği bütün çalışmalarda ve sunduğu bütün hizmetlerde katma değer yaratmaya çalışmakta ve bulunduğu sektörde lider olmayı hedeflemektedir

**TÜRCERT**, rekabet koşulları içinde, ancak gereksiz yöntemlerle haksız rekabet yaratmadan, hizmet verdiği kuruluşların beklentilerini karşılayacak şekilde, hizmet kalite düzeyini en üst noktada tutmak için, gerekli altyapı çalışmalarını tamamlamıştır.

# misyon ve vizyon

TÜRCERT Teknik Kontrol ve Belgelendirme A.Ş., ulusal ve uluslararası kuruluşları tarafından oluşturulan ve uygulamaya alınan çeşitli yönetim sistemleri ve standartlar ile ilgili olarak firmaların veya ürünlerinin belgelendirme çalışmalarını yönetmek, gerekli ön denetim ve saha denetim çalışmalarını yapmak ve akredite olduğu kuruluşlar adına ilgili belgeleri düzenlemek, gerek bu denetimler sırasında gerek sonradan ara denetimler sırasında gerekli olan muayene ve test çalışmalarını yapmak, bu çalışmalarla ilgili belge ve raporları düzenlemek ve bütün bu sistemlerin kurulması ve işleyişi ile ilgili gerekli eğitimleri vermek amacı ile kurulmuş bir şirkettir.

## 01

### Misyon

Aşağıda sayılan noktalar, TÜRCERT belgelendirme kuruluşunun misyonunu oluşturmaktadır

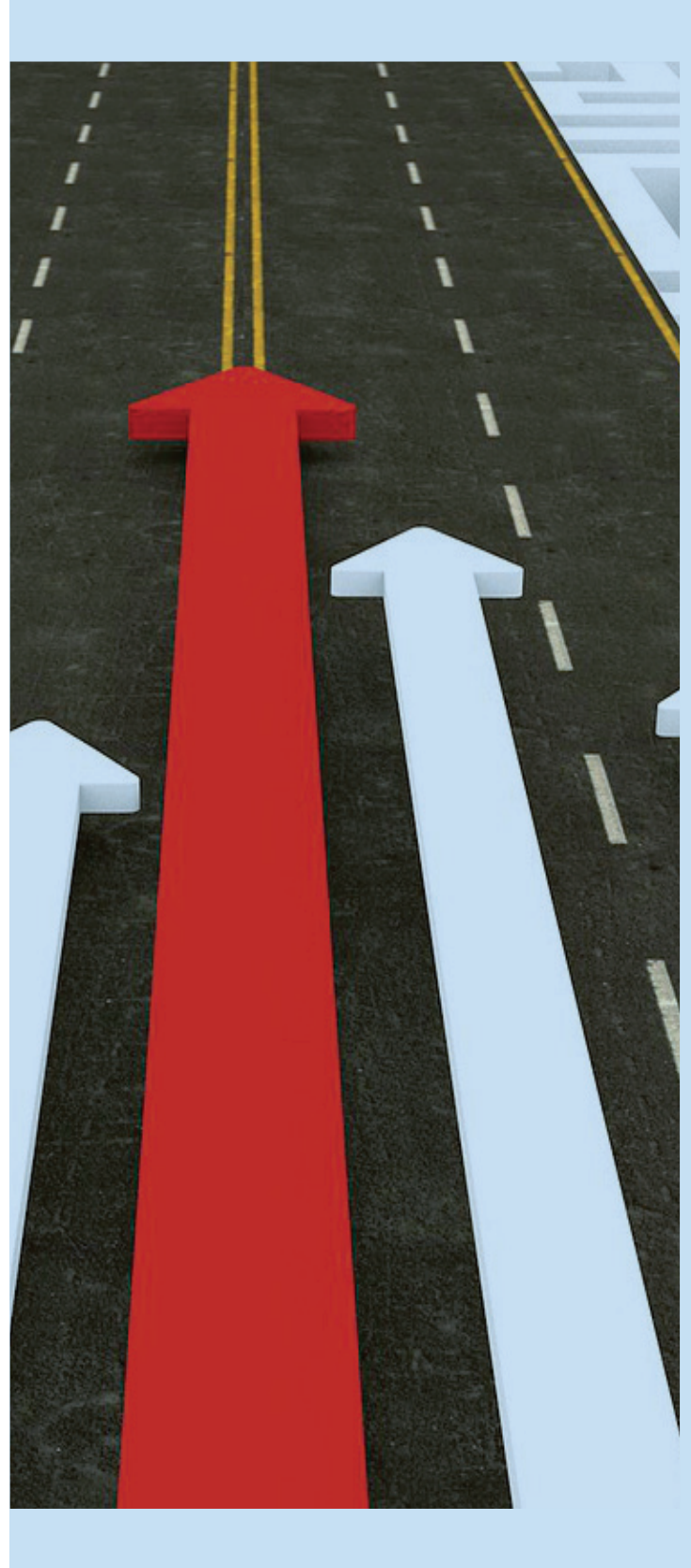
İhtiyaç sahibi kamu veya özel sektör kurum ve kuruluşlarının işletmelerinde kurmak istedikleri çeşitli yönetim sistemlerinin kurulma çalışmalarını yönetmek Yönetim sistemlerini kurmuş ve sürdürülebilir olmasını sağlamış kurum ve kuruluşların talep etmeleri durumunda, gerekli belgelendirme çalışmalarını yapmak

Bütün bu çalışmaları gerektiği şekilde ve güvenilir olarak yürütebilmek için, Deneyimli ve eğitimli yönetici ve çalışanlara ve güçlü bir altyapıya sahip olmak Hizmet verilen kuruluşlara karşı dürüst olmak ve onların güvenini kazanmak.

### Vizyon

Yukarıda sayılan ve TÜRCERT belgelendirme kuruluşunun var olma nedenlerini açıklayan misyonu gerçekleştirmek için de vizyon şu şekilde belirlenmiştir: Yürütmekte olduğu belgelendirme çalışmaları, muayene ve test çalışmaları ve eğitim hizmetleri faaliyetlerinde gizlilik esasından taviz vermemek.

Müşteri odaklı bir yönetim anlayışı sergilemek, bütün müşterilere eşit koşullarda hizmet sunmak ve müşteri memnuniyeti yaratmaya çalışmak.





# Sunduğumuz servisler

## 01 Sistem Belgelendirme

Organizasyon, kurum ve kuruluşların ISO 9001, ISO 14001, ISO 22000, ISO 27001, ISO 10002 gibi standartların belgelendirme ve gözetim hizmetleri veriyoruz.

## 02 Ürün Belgelendirme

Ürünün özel ve uluslar arası standartlara göre belgelendirildiği CE, BRC, FSC, HACCP ve Helal ve diğer spesifik standartların belgelendirme ve denetim hizmetleri veriyoruz.

## 03 Tarımsal Ürün Belgelendirme

Tarım ürünleri ve doğal kaynakların uluslar arası standartlara göre İyi Tarım Uygulamaları, Organik Tarım ve GLOBALGAP belgelendirmesi hizmeti veriyoruz.

## 04 Turizm Belgelendirme

Turizm sektörü hizmetlerinin özel ve uluslar arası standartlara göre ISO, HELAL, HACCP, HO-TEQ500 ve 7 Yıldız belgelendirmesi ve denetim hizmeti veriyoruz



# Sistem 01

## Belgelendirme

Sistem belgelendirme çalışmalarının temelinde, işletmelerin sürdürülebilir gelişme ve iyileştirme hedeflerini sağlam bir temele oturtma isteği bulunmaktadır. Bu amaçla çok çeşitli yönetim sistemleri içinde faaliyet alanları itibarıyla kendilerine gerekli olan yönetim sistemleri standartlarını işletmelerinde kurmakta, uygulamakta, gözetmekte ve iyileştirme çalışmalarını sürdürmektedir.

**Belgelendirme kuruluşları, çeşitli sektörlerde faaliyet gösteren işletmeler için uygulanabilen yönetim sistemlerinin, kurulması, gözlenmesi, denetlenmesi ve iyileştirme çalışmalarının yapılmasında olması gereken çerçeve bir yapı oluşturmaktadır. Aynı doğrultuda kuruluşumuz da akreditasyon konusunda üzerine düşen sorumlulukları yerine getirmiştir ve talep eden işletmelere aşağıda sayılan yönetim sistemlerinde belgelendirme hizmetleri vermektedir:**

- ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi
- ISO 14001 Çevre Yönetim Sistemi
- ISO 45001 İşçi Sağlığı ve İş Güvenliği Yönetim Sistemi
- OHSAS 18001 İşçi Sağlığı ve İş Güvenliği Yönetim Sistemi
- ISO 27001 Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi
- ISO 10002 Müşteri Memnuniyeti Yönetim Sistemi
- ISO 50001 Enerji Yönetim Sistemi
- ISO TS 16949 Otomotiv Kalite Yönetim Sistemi
- ISO 39001 Yol ve Trafik Güvenliği Yönetim Sistemi
- ISO 26000 Sosyal Sorumluluk Yönetim Sistemi
- ISO 28001 Tedarik Zinciri Yönetim Sistemi
- ISO 14064 Sera Gazı Hesaplama ve Doğrulama Yönetim Sistemi
- EN 15085 Kaynaklı İmalat Yeterlilik Belgelendirmesi
- ISO 20121 Etkin Sürdürülebilir Etkinlikler Yönetim Belgelendirmesi

İhtiyaçları doğrultusunda bünyelerinde, bu sayılan yönetim sistemlerinden birini veya birkaçını kuran ve uygulayan işletmeler, başvuruda bulunarak kuruluşumuzdan denetim ve belgelendirme hizmeti talep edebilirler.

Genel olarak sistem belgelendirme süreci, iki aşamada gerçekleştirilen ilk tetkik çalışmaları ile başlamaktadır. Birinci aşamada işletmenin risk grubu dikkate alınarak ofis ve alan denetimleri yapılmaktadır. Bu sırada işletme tarafından hazırlanan bütün yönetim sistemi dokümanları gözden geçirilmektedir. İşletmede çalışanlar, üst yönetimden en alt çalışanlara kadar, özellikle kritik noktalarda, ilgili süreçler, amaçlar, sistem hedefleri ve işleyişine yönelik olarak ilgili standardın gerekliliklerini biliyor olmalıdır. Bu aşamada ayrıca ilgili yasal düzenlemelere uygunluk ve mevcut riskler açısından da işletme değerlendirilmektedir.





## ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi



İşletmeler varlıklarını devam ettirmek ve vizyonlarını gerçekleştirmek açısından bugünün dünyasında çok hızlı değişim gösteren çevre koşullarına ve artan küreselleşme ve rekabet değişimine ayak uydurmak zorundadır. Bu değişim elbette işletmelerin organizasyon yapılarına da yansımaktadır. Bugünün iş dünyasında kalite olgusu, işletmelerin rekabetçi konularında stratejik etki göstermektedir. Ancak diğer yandan işletmeler bünyelerinde kalite anlayışını oluşturmak ve yerleştirmek amacı ile bir takım araçlara gerek duymaktadır. Bu araçlardan biri Kalite Yönetim Sistemi'dir.

Bugün ürün ve hizmet üreten sektörlerde çok sayıda işletme faaliyet göstermektedir ve tüketicilerin tercih edebileceği çok sayıda alternatif oluşturmaktadır.

İlk olarak 1987 yılında Uluslararası Standartlar Örgütü (ISO) tarafından yayımlanan ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi, tüketici ihtiyaçlarını ve taleplerini kaliteli bir şekilde karşılamayı hedefleyen işletmelere önemli bir fırsat yaratmış olmaktadır. Bu sistem işletmelerin sunduğu ürün ve hizmetin tüketicilere ulaşmasına kadar tüm süreçlerinde sürekli iyileşme hedeflemektedir. İşletmelerin bütün süreçleri kayıt altına alınmakta, bütün süreçler izlenmekte, işletmelerin kontrol sistemleri gelişmekte, herhangi bir sorun yaşanması durumunda problemin nereden ve ne şekilde kaynaklandığı kolayca bulunmakta ve gerekli düzeltici ve önleyici faaliyetler uygulanmaktadır. Ancak bu sayede üretilen mal ve hizmetler kaliteli olmakta ve müşteri memnuniyeti sağlanmaktadır.

## ISO 9001 Belgelendirme Süreci

İşletmeler bünyelerinde ISO 9001 standardını kurup uygulamaya geçtikten sonra doğal olarak ISO 9001 belgesine sahip olmak isteyeceklerdir. Belgelendirme çalışmalarına başlamadan önce işletmeler en azından üç ay boyunca sistemi işletmek zorundadır. Bu süre içinde bütün çalışanlar neyi neden yaptıklarını bilmiş olacaklardır. Bunu sağlamak üzere işletme içinde her kademe çalışanın gerekli eğitimleri almış olması gerekmektedir. Gerekli durumlarda işletme bu aşamalarda dışarıdan destek alabilir. Belgelendirme denetimleri öncesinde işletme ilgili dokümanları hazırlamış, ilgili kayıtları tutmuş, iç tetkik çalışmaları yapmış ve yönetim gözden geçirme toplantısı yapılmış olmalıdır. Bu gereklilikler tamamlandığı zaman artık bir belgelendirme kuruluşuna başvuru yapılabilir.

**Belgelendirme kuruluşu tarafından işletme iki aşamalı bir denetime tabi tutulur. Birinci aşama dokümantasyon çalışmalarıdır. Görevlendirilen denetçiler bu aşamada özellikle şu noktalar üzerinde durmaktadır:**

- *ISO 9001 belgesine sahip olmak isteyen işletmede ilk adım olarak üst yönetim taahhüdü alınmış mıdır?*
- *İşletme ISO 9001 standardının gerekli gördüğü dokümanları hazırlamış mıdır?*
- *Hazırlanan dokümanlar işletme içinde etkin bir şekilde yayınlanmış veya dağıtılmış mıdır?*
- *Bu dokümanlar çerçevesinde tutulması gerekli faaliyet kayıtları oluşturulmuş mudur?*
- *Uygunsuz durumlar süreçlerde tanımlanmış mıdır?*
- *Kayıtların kimler tarafından tutulacağı belirlenmiş midir?*
- *İşletmede iç denetim sistemi kurulmuş mudur?*
- *Çalışanlar problem çözme yeteneğine sahipler mi?*

Eğer hazırlanan dokümanlar standardın gerekliliklerini karşılıyor ise bu durumda belgelendirme kuruluşu işletmede ikinci aşama denetim başlatır. Bu saha denetimidir ve görevlendirilen denetçiler bu aşamada, dokümanite edilen süreçlerin iş üzerinde uygulanıp uygulanmadığını gözlemlemektedir. Eğer işletmenin büyüklüğü ve faaliyet alanı zorunluluk yaratıyorsa, denetimin birinci aşaması da sahada gerçekleştirilebilir.



## ISO 14001 Çevre Yönetim Sistemi

Yerküre büyük tehdit altındadır. Sanayileşmenin ve hızlı nüfus artışının neden olduğu bu tehditler arasında erozyon, zehirli atıklar, doğal kaynakların tükenme noktasına gelmesi, ekolojik dengenin bozulması, biyo çeşitliliğinin giderek azalması, sera etkisi yüzünden iklim dengesizliklerinin yaşanması, küresel ısınma ve ozon tabakasının incilmesi başlıca olanlardır. Bu tehditlerin önüne geçmek için çevre risklerinin ve fırsatlarının daha verimli ve daha sistemik yöntemlerle yönetilmesi gerekmektedir. Bunu sağlamak ise ancak doğru uygulanan bir Çevre Yönetim Sistemi ile mümkün olabilecektir. Önemli nokta, çevreyi kirletmeden de kalkınma sağlanabilir. Bunun için bir yandan insanlara bir yandan da üretim faaliyetleri yapan işletmelere önemli görevler düşmektedir. Artık bütün işletmeler sürdürülebilir kalkınma ve çevre koruma gerekliliklerinin, sanayi için önemli konuların başında geldiğinin farkındadır. Bütün işletmeler bu iki kavramı öncelikleri arasına koymak ve politika ve programlarını bu paralelde oluşturmak ve uygulamak zorundadır.



## Çevre Yönetim Sistemi Maliyetli Bir Sistem Midir?

Çevre Yönetim Sistemi'nin işletmelerde kurulması, uygulanması ve iyileştirme çalışmaları belli bir maliyet ortaya çıkarmaktadır. Ancak yapılan işletmeler, gerçekleştirdikleri iyileştirme çalışmaları sonunda, ciddi oranda verimlilik artışı, atık azaltma, yeniden kullanım ve doğal kaynak ve hammadde tasarrufları sağlamaktadır. Bu nedenle yapılan harcamalar önemli ölçüde işletmelere bir geri dönüş sağlamaktadır.

## Çevre Yönetim Sisteminin Kurulması

Çevre Yönetim Sistemi kurulurken atılacak en önemli adım üst yönetimin desteğinin alınmasıdır. Bu noktaya yukarıda değinilmişti. Üst yönetimin atacağı ikinci önemli adım ise bu çalışmaları sürdüreceği Yönetim Temsilcisi'ni atamaktır. Yönetim Temsilcisi, işletme içinde gerekli yetkilere sahip olan, işletmenin yapısını ve faaliyetlerini iyi bilen, çevre konusunda bilgili olan ve gerekli eğitimleri almış olan ve proje yönetimi konusunda belli bir beceriye sahip olan bir kişi olmalıdır.

Ön çevresel gözden geçirme çalışmaları, işletme kaynakları kullanılarak yapılabileceği gibi dışarıdan hizmet alınarak da yapılabilir. Eğer mevcut kaynaklar kullanılacaksa, çalışanların deneyimlerinden yararlanmak ve mümkündür. Aynı zamanda çalışmanın maliyeti daha düşük ve kontrol edilebilir olur.

ISO 14001 standardının ekine göre ön gözden geçirme çalışmaları şu dört temel alanı kapsamak zorundadır (Ek A1):

- İşletmenin uymak zorunda olduğu yürürlükteki yasal düzenlemelerin belirlenmesi
- İşletmenin normal çalışma koşullarının, devreye alma ve devreden çıkarma benzeri normal olmayan koşulların ve kazalar dahil acil durumların çevre boyutlarının belirlenmesi
- Satın alma ve sözleşme faaliyetleri de içinde olmak üzere işletmenin mevcut çevre yönetim uygulamalarının ve süreçlerinin incelenmesi
- Bugüne kadar yaşanmış olan kazaların ve acil durumların değerlendirilmesi

Yasal düzenlemelerin ihlal edildiği alanların öncelikle iyileştirilmesi gerekmektedir. Standarda göre ön çevresel gözden geçirme çalışmaları şu bazda yapılmaktadır:

- Alan, tesis ve ekipmanlar (mevcut durum ve yeni ya da planlanan)
- Çevresel etkiler (su, toprak ve yeraltı suyu, is, duman, toz, gaz, buhar ve aerosol emisyonları, koku, gürültü ve titreşim, enerji ve atıklar)
- Kazalar
- Malzemeler (hammaddeler ve üretim materyalleri, ambalaj malzemeleri ve maliyet ve tasarruf)
- Ürün (tasarım, ambalaj, kullanım, bertaraf ve maliyet ve tasarruf)
- Taşıma
- Mevcut Çevre Yönetim Sistemi elemanları



## ISO 45001 İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemi

İşçi sağlığı ve güvenliği konusunda bugün yürürlükte olan standart OHSAS 18001 İşçi Sağlığı ve İş Güvenliği Yönetim Sistemi standardıdır. Ancak bu standart bir ISO standardı değildir ve daha önemlisi akreditasyonu yoktur. Sanayileşmenin gelişmesi ile birlikte çalışan haklarının iyileştirilmesi konusu da gittikçe önemli olmaya başlayınca, ilk olarak 1996 yılında Britanya Standartları Enstitüsü tarafından BS 8800 Mesleki Sağlık ve Güvenlik Yönetim Sistem Rehberi yayınlanmıştır.

Bu konuda kılavuz özelliği taşıyan bu ilk standart, ilk sağlık ve güvenlik standardıdır. Arkasından kapsamları ve uygulama şekilleri birbirlerinden farklı bir takım standartlar geliştirilmiştir. Ancak bunların hiçbiri belgelendirme çalışmalarında bir temel olmamıştır. Bunun üzerine bu farklılıkları gidermek amacı ile birkaç bağımsız denetim şirketi ve belgelendirme kuruluşu biraraya gelerek bir çalışma başlatmıştır. Bu çalışmanın hedefi, uluslararası alanda geçerliliği olan bir sağlık ve güvenlik standardı oluşturmaktır. OHSAS 18001 İşçi Sağlığı ve İş Güvenliği Yönetim Sistemi standardı 1999 yılında bu çalışmaların bir sonucu olarak yayınlanmıştır.

OHSAS 18001 standardını, ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi standardı veya ISO 14001 Çevre Yönetim Sistemi standardı gibi standartlardan ayıran en önemli faktör, bu standardın ürün veya hizmetin güvenliğinden ziyade, işçi sağlığı ve iş güvenliğine yönelik olmasıdır. OHSAS tanımlaması, İngilizcede iş sağlığı ve güvenliği değerlendirme sistemi anlama gelen Occupational Health and Safety Assessment System ifadesinin baş harflerinden oluşmaktadır.

## ISO 45001 İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemi'ne Neden İhtiyaç Var?

Dünya Çalışma Örgütü (ILO) rakamlarına bakılırsa, dünyada her yıl 2 milyondan fazla çalışan, meslek hastalıkları ya da iş kazaları yüzünden ölmektedir. Ülkemizde de Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı rakamlarına göre her yıl 100 bin civarında iş kazası olmakta ve bin civarında çalışan yaşamını kaybetmektedir. Bu rakamlar gözardı edilecek boyutta değildir. İşletmeler iş güvenliği ve çalışan sağlığı bakımından ortaya çıkacak tehlikeleri ve riskleri tanımlamak ve bunları yönetmek zorundadır.

ISO 45001 İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemi standardı hazırlık çalışmalarının 2016 yılında tamamlanması ve yayınlanması bekleniyordu ancak henüz bir sona gelmiş değildir. İşletmelerin üretim faaliyetlerini arttırmaları, bu faaliyetlerden kazanç elde etmeleri ve piyasadaki rakipleri ile mücadele edebilmeleri her şeyden önce işletme bünyesinde sağlık ve güvenlik konusuna verilecek öneme bağlıdır. İşletmelerin başarılı olmaları için, güçlü bir yönetim ve nitelikli bir işgücü yanında şeffaf ve güvenilir bir çalışma ortamının sağlanması gerekmektedir.

ISO 45001 standardı, liderlik, organizasyon yapısı ve risk yönetimine daha fazla odaklanmaktadır. Revize edilen taslak çalışmalarına göre işletmelerin üst yönetimleri iş sağlığı ve güvenliği konularına daha fazla dahil edilmektedir. Ayrıca bu standart, ISO tarafından yayınlanan son formata uygun şekilde tasarlandığı için, işletmede ISO standartlarından herhangi biri kurulu ise, bu işletmeler ISO 45001 standardına daha kolay adapte olabileceklerdir. Bu standart özellikle küçük işletmelerde iş sağlığı ve güvenliği konularından sadece bir kişinin sorumlu tutulmasına imkan vermektedir. OHSAS 18001 standardı 4 ana başlıktan oluşurken ISO 45001 standardı 10 ana başlıktan oluşmaktadır. OHSAS 18001 standardının amacı, işletmelerin işçi sağlığı ve iş güvenliği risklerini kontrol etmeye ve bu konudaki performansını geliştirmeye yöneliktir. ISO 45001 standardının amacı ise, işletmenin önceden önlem almasını sağlamak ve iş sağlığı ve güvenliği performansını sakatlıkları ve hastalıkları önleyerek geliştirmektir.



## OHSAS 18001 İşçi Sağlığı ve İş Güvenliği Yönetim Sistemi

Dünya Sağlık Örgütü'nün (ILO) kuruluş tarihi 1919 yılıdır. Ülkemiz bu örgütün faaliyetlerine 1945 yılında Çalışma Bakanlığı kurulduktan sonra etkin şekilde katılmaya başlamıştır. Ancak ülkemizde Sendikalar Kanunu 1947 yılında kurulmuştur ve Dünya Sağlık Örgütü'nün çalışmalarına işçi ve işveren temsilcisi gönderilmesi bu yıldan itibaren olmuştur. Dünya Sağlık Örgütü tarafından pratik talimatlar şeklinde hazırlanan ilk İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemleri Kılavuzu 2001 yılı Aralık ayında yayınlanmıştır (ILO OSH 2001 standardı).

**Bu standart başlıca iki hedefe odaklanmıştır:**

- Ülkelerin kendi iş sağlığı ve güvenliği yönetim sistemlerini kurmalarına destek olmak
- İşletmelere, iş sağlığı ve güvenliği çalışmalarını kendi mevcut sistemlerine politika ve idari düzenlemeleri ile birlikte entegre etmeleri için yol göstermek



### OHSAS 18001 Standardı Nedir?

OHSAS 18001 standardı, işletmelerin ürün ve hizmetlerinin güvenliğine değil, çalışanların sağlığına ve yapılan işin güvenliğine odaklanan bir standarttır. Bu standardın uygulanması ile işletmede çalışanların ve denetleyenlerin görev ve sorumluluklarını açık hale getirmek, mevcut yasal düzenlemelere ve yerli ve yabancı standartlara uyum sürecini hızlandırmak, kaynakların korunmasını sağlamak ve işletmeye rekabet gücü kazandırmak hedeflenmektedir.

İşletmelerde karşılaşılan kazalar, ölümlere, yaralanmalara, hastalıklara, maddi hasarlara ve diğer kayıplara neden olan istenmeyen olaylardır. İş sağlığı ve güvenliği derken, çalışanların, geçici işçilerin, ziyaretçilerin ve çalışma alanında bulunan başka kişilerin sağlığını ve güvenliğini tehdit eden faktörler ve koşullar ifade edilmektedir.

OHSAS İşçi Sağlığı ve İş Güvenliği Yönetim Sistemi, işletmelerin faaliyetleri ile ilgili risklerin ve tehlikelerin yönetimini kolaylaştıran bir sistem olmaktadır. Temelinde BS 8800 standardı yatmaktadır. Ancak bu standart belgelendirme çalışmalarında bir temel değildir. Bu yüzden birkaç bağımsız denetim şirketi ve belgelendirme kuruluşu biraraya gelerek bir çalışma başlatmış ve uluslararası alanda geçerliliği olan bir sağlık ve güvenlik standardı oluşturmayı hedeflemiştir. Bu çalışmaların sonucunda 1999 yılında OHSAS 18001 İşçi Sağlığı ve İş Güvenliği Yönetim Sistemi standardı yayınlanmıştır.

### Çevre Yönetim Sisteminin Kurulması

OHSAS 18001 İşçi Sağlığı ve İş Güvenliği Yönetim Sistemi'nin işletmelere sağladığı başlıca yararlar şunlardır:

- Çalışanları kazalardan ve iş ortamının olumsuz etkilerinden korumak ve çalışanlara rahat ve güvenli bir çalışma ortamı sağlamak
- Alınacak önlemler sayesinde işletmeyi riske atacak kazaların, meslek hastalıklarının ve benzeri durumların önüne geçmek
- Çalışanların motivasyonu yükseltmek ve sisteme çalışanların katılımını sağlamak
- Meslek hastalıkları ve iş kazaları yüzünden ortaya çıkacak iş gücü kayıplarını en düşük seviyeye çekmek
- İş veriminde artış sağlamak ve maliyetleri düşürmek
- Mevcut yasal düzenlemelere uyum sağlamak
- Resmi denetimlere karşı işletmenin hazırlıklı olmasını sağlamak
- Sektördeki rakiplere karşı üstünlük elde etmek
- Müşteriler nezdinde itibar kazanmak ve duyarlı ve sorumlu bir işletme imajı yaratmak

Kısaca OHSAS 18001 standardı, işletmelerde zarara yol açacak tehlikelerin ve risklerin önceden tespit edilmesini ve gerekli önlemlerin alınmasını amaçlayan uluslararası bir standarttır. OHSAS 18001 standardı, büyük ölçüde mevcut yasal düzenlemelere uyulmasına yöneliktir. İşletmelerin faaliyet gösterdikleri sektörün veya işletmelerin büyüklüklerinin bir önemi yoktur. Çalışanların ve müşterilerin sağlık ve güvenlik ile ilgili risklerini ortadan kaldırmak amacı ile bir sisteme sahip olmak isteyen bütün işletmeler OHSAS 18001 standardını işletmelerinde kurabilir ve uygulayabilir.



## ISO 27001 Bilgi Güvenliği Sistemi

Önce bilgi ile ilgili temel kavramlara bakalım. En basit anlatımı ile işlenmemiş ham bilgiye veri denmektedir. Verinin işlenmiş şekli bilgidir. Veri veya data ifadesi, sayısal ve mantıksal bir değerdir.

Bilginin korunması gereken temel nitelikleri şunlardır:

**Bilginin gizliliği:** Bilginin yetkisi olmayan kişiler, kuruluşlar, varlıklar ve süreçler tarafından erişilemez ve açığa çıkarılamaz niteliğine bilginin gizliliği denir.

**Bilgi çeşitli açılardan sınıflandırılabilir. Ancak temel olarak şu şekilde bir sınıflandırma yapmak mümkündür:**

Gizli bilgiler işletme açısından çok kritik olan bilgilerdir. Bu bilgilere sadece yönetim kadrosunda bulunan kişiler erişebilir. Yetkisi olmayan kişilerin bu tür bilgilere ulaşması, kullanması ve paylaşması işletme açısından sakıncalıdır. Kısaca bu bilgilerin gizli tutulması esastır.

İşletme içinde kullanılabilir bilgiler, sadece ilgili çalışanlar tarafından ulaşılabilen özel bilgilerdir. Ünite çalışanları dışında diğer çalışanların ve üçüncü kişilerin ulaşmaması ve görmemesi gereken bilgilerdir. Bu tür bilgilerin de gizli tutulması esastır.

Kişisel bilgiler, işletmede çalışanların kişisel bilgileridir. Sadece işletme faaliyetleri ile ilgili kişisel çalışmalar bu kapsama girer. İş ile ilgisi olmayan kişisel bilgilerin tutulması ve saklanması doğru değildir. Kişisel bilgilerin erişilebilir olması esastır. İşletmeye açık bilgiler, sadece çalışanların kullanımı içindir. Bu tür bilgiler için bütünlük ve erişilebilirlik esastır. Üniteler arasında paylaşılan bilgiler bu sınıfa girer.

## ISO 27001 Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi'nin Kapsamı Nedir?

ISO 27001 Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi, işletmelerde sadece bilgi teknolojileri projesi olarak algılansa da aslında bu sistem işletmenin bütününe ilgilendiren bir bilgi güvenliği projesidir. Bu nedenle ISO 27001 standardının kurulması ve işletilmesinden doğrudan üst yönetim sorumludur. Günümüzde ISO 27001 Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi, işletmede bütün insan kaynaklarını, üst yönetimi, bilgi sistemlerini ve iş süreçlerini içine alan bir bütün olarak yönetilmektedir.

İşletmeler, faaliyet gösterdikleri sektöre veya büyüklüklerine bakılmaksızın mutlaka faaliyetleri çerçevesinde bir takım bilgiler üretmektedir ve bu bilgiler her işletme için değerlidir. Bilginin korunmasına yönelik yapılacak çalışmalar işletmeden işletmeye mutlaka farklı olacaktır ancak genelde sistem şu ana unsurları kapsayacaktır:

- İşletmenin varsa bilgi güvenlik açıklarını tespit etmek
- Bilgi varlıklarını tehdit eden riskleri ortaya koymak
- Risk altında olan bilgi varlıklarının güvenliğini sağlamak amacı ile yapılacak denetim yöntemlerini tespit etmek
- Gerekli kontrollerin yapılmasını sağlamak ve olası riskleri kabul edilebilir düzeyde tutmak
- İşletmede bilgi güvenliği kontrollerinde sürekliliği sağlamak



## ISO 22301 Toplumsal Güvenlik ve İş Sürekliliği Yönetim Sistemi

Toplumsal güvenlik dendiği zaman anlatılmak istenen, bir topluluğun veya bir işletmenin kendi varlığına yönelik gelişmelere veya tehditlere karşı savunulmasıdır. Toplumsal güvenlik konusu doğrudan toplulukların veya işletmelerin kimliklerine yönelik saldırılar ile ilgilidir. Bir topluluğun veya işletmenin süreçlerini kesintiye uğratan tehditler çeşitli kaynaklardan gelebilir. Önemli olan bu tehditlerin önceden tespit edilmesi, tanımlanması ve önüne geçecek önlemlerin önceden alınmasıdır. Bu tür toplulukların ve işletmelerin dinamik bir şekilde yönetilmesi için gereken koşul, faaliyetlerin devamlılığını sağlamaktır. İş sürekliliğinin ve toplumsal güvenin sağlanması demek, üretim faaliyetlerini veya verilen hizmetleri aksatacak olaylar sonrasında, iş süreçlerinin önceden tespit edilmiş ve kabul edilebilir bir seviyede devamlılığını sağlayabilme becerisi demektir. Başka bir ifade ile, küçük veya büyük bir işletmenin devamlılığını ve aksamalara karşılık vermesini sağlayacak etkinlikler, iş sürekliliğinin ve toplumsal güvenin sağlanması demektir.

İş sürekliliği ifadesi iş dünyasında ilk olarak 2000'li yıllarla birlikte duyulmaya başlanmıştır. Sürdürülebilirlik kavramı ise iş sürekliliğine göre çok daha önceden dile getiriliyordu. Bu iki kavram birbirini çağırırsa da aslında anlamsal olarak birbirinden oldukça farklı kavramlardır. Sürdürülebilirlik, 1980'li yıllarda sürekli daimi olma yeteneği olarak tanımlanmıştır. Gelecek nesillerin ihtiyaçlarının her zaman karşılanabilir olmasını tehlikeye atmadan bugünkü insanların gereksinimlerinin karşılanması anlamına gelir. Anlam olarak birbirinden farklı olsa da neticede uygulamada birbirlerine bağımlı süreçlerdir.

## ISO 22301 Toplumsal Güvenlik ve İş Sürekliliği Yönetim Sistemi İşletmelere Ne Kazandırıyor?

İşletmelerin etkin olarak yönetilmesi bakımından en önemli süreçlerden biri iş sürekliliğidir. İş sürekliliği, yukarıda da açıklandığı şekilde, işletmelerin üretim veya hizmet faaliyetlerini kesintiye neden olan olay sonrasında, daha önce tanımlanan ve kabul edilebilir seviye olarak belirlenen seviyede sürdürebilme becerisidir. İşletmeler beklenmedik kesintiler yüzünden sıkıntı yaşamak istemiyorsa atılacak en doğru adım, işletmede ISO 22301 standardını kurmak ve uygulamaktır.

Aşağıda bu standardın uygulanması ile işletmelerin ne gibi yararlar elde edebilecekleri sayılmıştır:

İşletmenin faaliyetlerini bugün veya ileride aksatabilecek riskler, bugünden tespit edilmiş ve gerekli önlemler alınmış olacaktır.

Faaliyetleri aksatabilecek olayların etkisi işletmede düşürülmüş olacaktır.

Kriz dönemlerinde işletme açısından kritik faaliyetlerin her zaman devam etmesi sağlanmış olacaktır.

İşletme iş sürekliliği yeteneğini geliştirmiş olacak ve bu şekilde rekabet avantajı elde edecektir.

Müşterilerin, tedarikçi firmaların, paydaşların ve çalışanların ihtiyaçları risk değerlendirmesi yöntemi ile karşılanmış olacaktır.

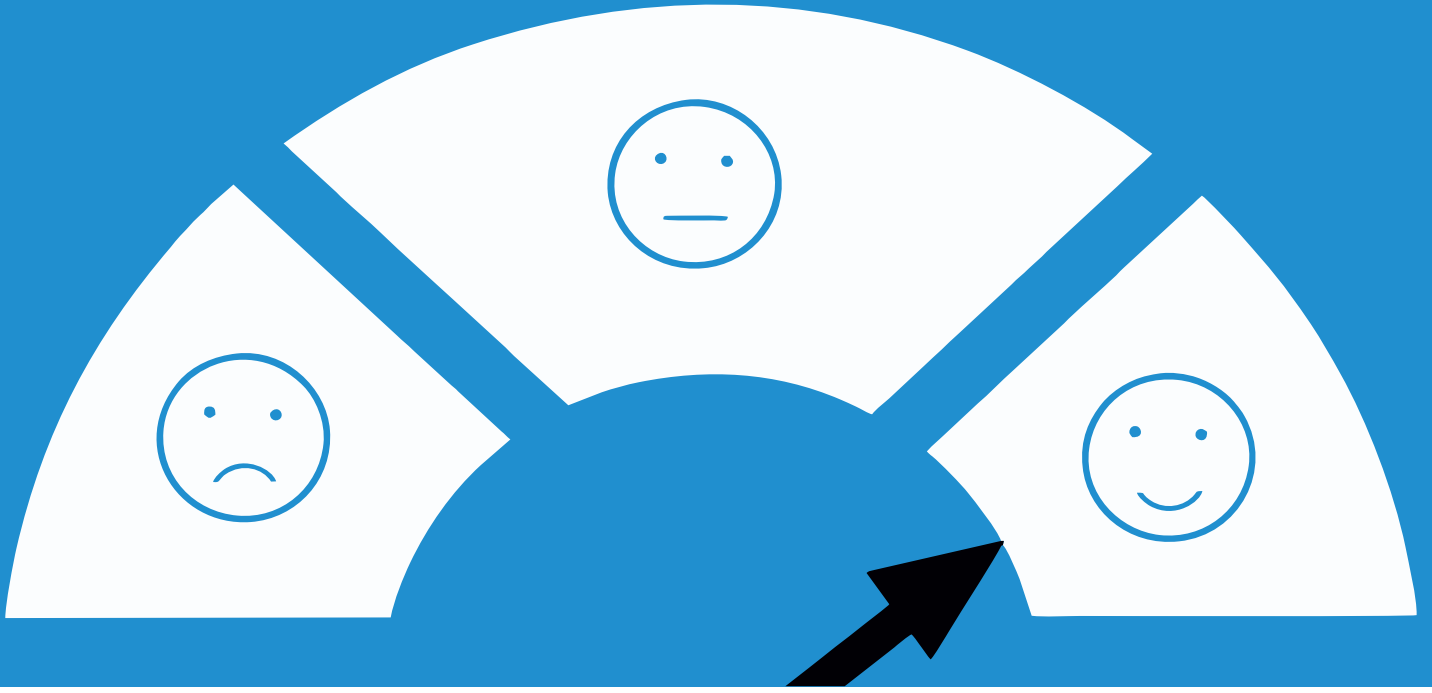
Faaliyetleri aksatabilecek olaylar karşısında faaliyetlerin kesintiyeye uğrama süresi kısalmış olacak ve işletmeler daha hızlı geriye dönüş kabiliyeti kazanacaktır.

İşletmeler bir yandan kendileri için bir yandan ilişkide bulunduğu diğer işletmeler ve resmi kuruluşlar için geçerli olacak şekilde hazırlanmış, yazılı hale getirilmiş ve kolay uygulanan bir acil durum hizmeti sağlanmış olacaktır.

İşletmelerin marka değeri ve piyasadaki saygınlıkları korunmuş olacaktır.

İşletmelerin tedarik zinciri daha güvenli duruma getirilmiş olacaktır.





## ISO 10002 Müşteri Memnuniyeti Yönetim Sistemi



Müşteri memnuniyeti kavramı temelinde aşağıda sayılan şu unsurları içine almaktadır:

- Müşterilere sunulan ürün veya hizmetlerin kalitesinin, müşterilerin beklentisine uygun olması
- Bu ürün veya hizmetlerin fiyatının, kabul edilebilir düzeyde ve kalitesi ile bir denge içinde olması
- Ürün veya hizmetleri müşterilerin kolayca bulabilmesi veya bunlara müşterilerin ulaşımının kolay olması

Müşteri şikayeti dendiği zaman, memnuniyet yaratan durumların ortadan kalkması ile oluşan geri bildirimlerin tamamı ifade edilmektedir. Bir işletme eğer müşterilerini memnun edemezse bir başka işletme bunu mutlaka sağlayacaktır.

ISO10002 standardı esaslarına göre şikayet, müşterilerin, işletmelerin ürettikleri mal ve hizmetler ile ilgili değerlendirmeleri ve bunun sonucunda açık veya üstü kapalı olarak dile getirdikleri ve bir yanıt veya çözüm bekledikleri memnuniyetsizlik ifadesidir. Bu nedenle Müşteri Memnuniyeti Yönetim Sistemi, müşteri şikayetlerinin toplanması, bunların analiz edilmesi ve birer çözüme kavuşturulması ile ilgili süreçler bütünüdür.

## Neden ISO 10002 Standardı Gereklidir?

ISO 10002 standardı, müşteri şikayeti ile karşılaşılan durumlarda işletmelerin nasıl davranmaları gerektiğini açıklayan, yol gösterici nitelikte uluslararası bir standarttır. Bu standart işletmelere, yaşanan bir müşteri memnuniyetsizliği sonrasında sadece bir özür dilemenin yeterli olup olmayacağı ya da bu memnuniyetsizliği telafi etmek amacı ile daha farklı aktivitelere gerek olup olmayacağı konusunda rehberlik etmektedir. Kısaca ISO 10002 standardı müşteriler ile bir problem yaşanması durumunda bu problemlerin mümkün olan en adil şekilde ele alınmasını sağlamaktadır.

Müşteri beklentileri yıldan yıla hep değişkenlik göstermiştir. Örneğin 1950'ler yaşanırken insanlar bulduklarını alırlardı. 1970'li yıllara gelindiğinde insanlar neyi alabileceklerse onu almaya başladılar. Ama 1900'li yıllarda insanlar ne istiyorlarsa onu almaya başladılar. Nihayet 2000'li yılların başlaması ile birlikte insanlar en iyiyi aramaya başladılar. İnsanlar bulduklarını veya alabileceklerini değil artık en kaliteli ürün ve hizmetleri aramaya başladılar.

## ISO 10002 Belgesi'nin Sağladığı Kazançlar

ISO 10002 standardını kuran ve uygulayan işletmeler diledikleri takdirde bir belgelendirme kuruluşuna müracaat ederek ISO 10002 Müşteri Memnuniyeti Yönetim Sistemi belgesi talep edebilirler. Bu belgeye sahip olan işletmeler açısından şu kazanımlar dikkat çekmektedir:

- İşletme, sahip olduğu müşterileri elde tutma potansiyelini arttırmaktadır
- Müşterilerin işletmeye olan bağlılık duyguları artmaktadır
- İşletmenin marka değeri yükselmekte ve piyasadaki saygınlığı artmaktadır
- İşletmenin verimliliği ve üretkenliği artmaktadır



## ISO 50001 Enerji Yönetim Sistemi

2006 yılında Enerji Yönetim Sistemi konusunda yapılan bir araştırma sonuçlarına göre işletmelerin sadece yüzde 5'inde bir enerji yöneticisi bulunmaktadır. İşletmelerin sadece yüzde 20'sinde enerji verimliliğini artırma hedefleri tespit edilmiştir. İşletmelerin sadece yüzde 22'si bir enerji değerlendirme çalışması yaptırmıştır. İşletmelerin sadece yüzde 8'i çalışanları için enerji yönetimi konusunda eğitim sağlamıştır.

Günümüzde enerji kaynaklarının giderek tükenme noktasına gelmesi, sadece işletmelerin değil herkesin enerji yönetimi konusunda hassasiyet göstermesini gerektirmektedir. Bu çerçevede bir yandan mevcut kaynakların korunması ve daha verimli kullanılması önemli olurken, bir yandan da yeni enerji kaynaklarının arayış çalışmaları sürdürülmektedir.

Enerji Yönetim Sistemi önemini bu noktada kendini göstermektedir. Bu sistem bir işletmenin,

- Enerji politikalarını ve hedeflerini belirlemelerini ve enerji süreçlerini oluşturmalarını sağlamaktadır
- Enerji eylem planlarının hazırlanmasını, yönetilmesini ve uygulanmasını sağlamaktadır
- Enerji amaç ve hedeflerine ulaşmasını sağlamaktadır
- Üst yönetim ve bütün çalışanlarda enerji farkındalığı yaratmaktadır
- Enerji tasarrufunun önemini ortaya çıkarmakta ve süreklilik sağlayacak işletme kontrollerinin yapılmasını sağlamaktadır
- Enerji kullanımlarının düzenli olarak ölçülmesini ve analiz edilmesini sağlamaktadır
- Enerji performansının izlenmesini ve iyileştirmesini sağlamaktadır

## ISO 50001 Enerji Yönetim Sistemi Nedir?

ISO 50001 Enerji Yönetim Sistemi standardı, Birleşmiş Milletler Sanayi Kalkınma Örgütü (UNIDO) tarafından talep edilmiştir ve çalışmalar 2008 yılında Uluslararası Standartlar Örgütü (ISO) bünyesinde kurulan Enerji Yönetimi Komitesi tarafından başlatılmıştır. Bu komitede 60'tan fazla ülkeden enerji yönetimi uzmanları bir araya gelmiştir.

2011 yılında yayınlanan ISO 50001 standardının temelinde ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi, ISO 14001 Çevre Yönetim Sistemi ve ISO 16001 Enerji Yönetim Sistemi standartları bulunmaktadır.

ISO 50001 Enerji Yönetim Sistemi, işletmelerin enerji tüketimlerini denetleyecek ve kontrol altına alacak süreçlerden oluşmaktadır. İşletmeler bu sistem sayesinde enerji tüketimine yönelik aksiyon planları yapmakta, enerji tüketimini düşürecek hedefler tespit etmekte, enerji tüketimlerini izlemekte ve enerji performans göstergeleri oluşturmaktadır.

ISO 50001 standardı, işletmelerin enerjiyi doğru yönetmeleri için bir çerçeve oluşturmaktadır. Tam anlamı ile bütün dünyada bu standardın uygulanması ile birlikte, birçok ekonomik sektörde enerji kullanımının dünya genelinde yüzde 60'a varan oranda etkilenmesi beklenmektedir. Bu standart mevcut yönetim sistemlerine entegre olacak ve bu sistemler ile uyum içinde çalışacak şekilde tasarlanmıştır.

**Kısaca ISO 50001 Enerji Yönetim Sistemi'nin işletmelere kazandırdıkları şu şekilde sıralanabilir:**

- İşletmenin enerji giderleri düşer
- İşletmenin yasal bir yükümlülüğü olan sera gazı emisyonları düşer
- Enerji kaynakları konusunda işletmenin zayıf noktaları tespit edilir ve riskler ortaya çıkarılır
- İşletmede enerji yönetimi konusunda farkındalık yaratılır
- İşletmenin enerji politikaları ve hedefleri resmîyet kazanır
- İşletmede uygulanan Kalite Yönetim Sistemi, Çevre Yönetim Sistemi ve diğer sistemlerle kolay entegrasyon sağlanır





## ISO TS 16949 Otomotiv Kalite Yönetim Sistemi



ISO 16949 standardı, otomotiv sektöründe faaliyet gösteren tedarikçi firmalara yönelik tasarlanan bir Kalite Yönetim Sistemi'dir. Bu standart kapsamında, otomotiv sektörüne yönelik koşullar tanımlanmış ve tedarikçi firmalar için teknik standartlar oluşturulmuştur.

ISO 16949 standardının temelinde şu otomotiv Kalite Yönetim Sistemi standartları yer almaktadır:

- Amerikan QS 9000 standardı

Bu standart, Amerika'da, Chrysler, Ford Motor ve General Motor otomotiv şirketleri tarafından tasarlanmıştır. Amacı bu sektörde faaliyet gösteren tedarikçi firmaların standartlaşmasını sağlamaktır. Bu üç büyük otomotiv şirketi, iş yaptıkları tedarikçi firmaları kendi kalite kriterlerine göre değerlendirmek amacı ile Tedarikçi Kalite Gereksinimleri Kitapçığı (Supplier Quality Requirements Task Force) adını verdikleri bir uygulamayı 1992 yılında başlatmıştır.

### Alman VDA 6.1 standardı

Bu standart, Almanya'da faaliyet gösteren Mercedes, AUDI, Wolkswagen, Porsche ve BMW başta olmak üzere büyük otomotiv üreticisi firmalar tarafından 1991 yılında birlikte tasarlanmıştır ve otomotiv sektöründe faaliyet gösteren tedarikçi firmalar için öngörülmüştür. 1996 yılında revize edilen VDA 6.1 standardı, Almanya'da otomotiv sektörüne yön veren 27 büyük kuruluşun ortak tasarımıdır. Bu standart ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi'nin otomotiv sektörü için eksik yanlarının tamamlanması ve Avrupa Birliği'ne üye ülkelerde uygulanan farklı ulusal standartların harmanlanması ile şekillenmiştir. Almanya'da doğmuştur ama bütün Avrupa ülkelerinde uyarlanan bir Otomotiv Kalite Yönetim Sistemi standardıdır. 1996 yılında yapılan revizyon çalışmasında Avrupa ve Amerikalı üretici firmalar bir araya gelerek VDA 6.1 standardının eksik yönlerini ISO 16949 standardı ile tamamlamışlardır. Bu tarihten sonra her iki standart birbirini ikame etmiştir. VDA 6.1 standardı iki temele dayanmaktadır. Birinci temel yönetim sorumluluğu ve işin stratejisidir. İkinci temel ürün ve yönetimin ihtiyaçları ve gereklilikleridir.

### İtalyan AVSQ 9000 standardı

Bu standart da aynı amaçlar doğrultusunda 1994 yılında başta Lancia, Maserati, Alfa Romeo, Fiat, Ferrari ve Lamborghini gibi şirketlerin ihtiyaçları için tasarlanmıştır.

- Müşteri odaklı olmak
- Üst yönetimin desteğini ve çalışanların katılımını sağlamak
- Süreç ve sistem yaklaşımını benimsemek
- Verilerle hareket etmek ve gerçeklere dayanarak karar vermek
- Üretim faaliyetleri sırasında çevre koşullarını ve ürünlerin geri kazanım olanaklarını gözetmek

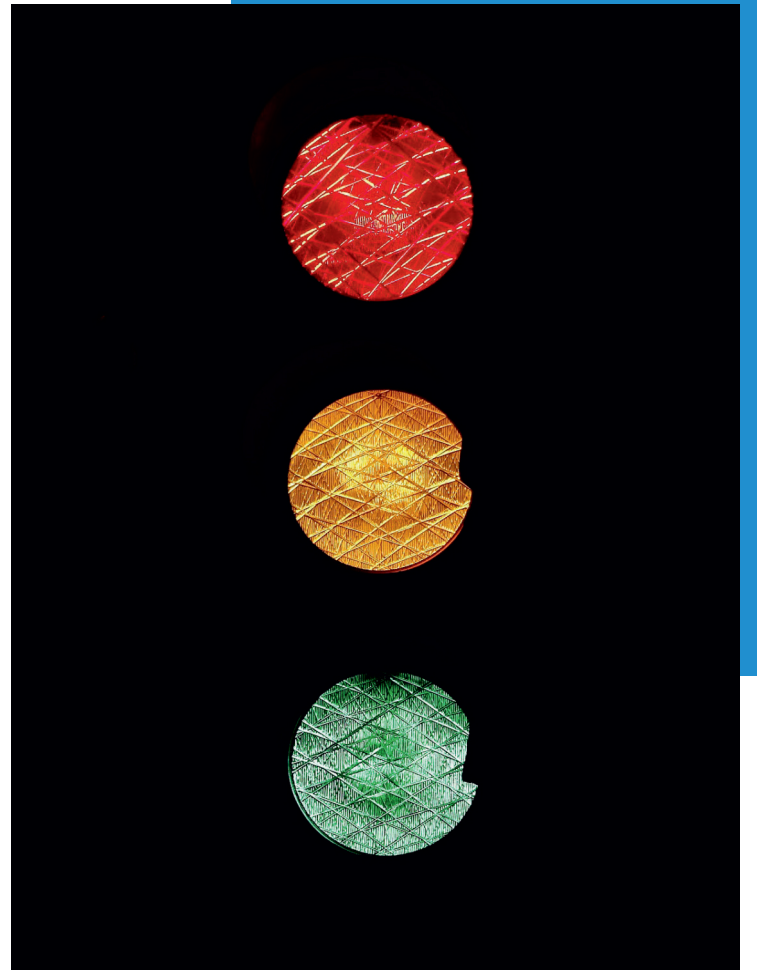


## ISO 39001 Yol ve Trafik Güvenliği Yönetim Sistemi

Ulaştırma Bakanlığı'na bağlı Karayolları Genel Müdürlüğü tarafından, yol ve trafik güvenliğini sağlayacak birçok çalışma yürütülmektedir. Örneğin, karayolları üzerinde yol ve iklim koşullarına bağlı olarak termoplastik yol çizgi boyası kullanılarak işaretleme çalışmaları yapılmaktadır. Bu yollar üzerinde bulunan çizgilerin neredeyse tamamı her yıl yenilenmektedir.

Karayolları üzerinde bulunan işaret tabelalarının hemen hemen yüzde 20'si her yıl yenilenmektedir. Çünkü çalınma, çarpılma, kurşunlanma, işaret özelliklerini kaybetme gibi nedenlerle bu tabelalar sürekli zarar görmektedir.

Karayolları kenarlarında bulunan otokorkulukların neredeyse yüzde 10'u gördükleri hasarlar yüzünden her yıl yenilenmektedir.



Teknolojinin gelişmesi paralelinde gerekli noktalara akıllı ulaşım sistemleri kurularak sürücüler trafik ve yol durumu hakkında uyarılmaktadır. Karayolları üzerinde sinyalizasyon çalışmaları günden güne geliştirilmektedir. Keza seygar veya sabit otomatik sayım ve sınıflandırma cihazları kullanılarak karayolları üzerinden geçen araçların türlerine göre sayımları yapılmaktadır. Karayolları boyunca uygun noktalarda yapılacak her türlü dinlenme tesisi, yakıt istasyonu veya mola alanları ve karayolunda yapılacak çalışmalar için, yol ve trafik güvenliği açısından izin ve görüş alınması gerekmektedir. Boyları ve ağırlıkları bakımından Karayolları Trafik Yönetmeliği'nde açıklanan koşullara uymayan ancak karayolundan başka bir ulaşım imkanı bulunmayan özel yüklerin taşınması yine alınacak izne bağlıdır.

## ISO 39001 Yol ve Trafik Güvenliği Yönetim Sistemi Nedir?

Uluslararası Standartlar Örgütü (ISO) tarafından 2012 yılında yayınlanan ISO 39001 Yol Trafik Güvenliği Yönetim Sistemi standardı, işletmelerin yol ve trafik güvenliğine yönelik risklerinin ortaya çıkarılması ve yönetilmesi konusunda önemli bir standarttır.

Aslında bu konuda ilk standartlar, yol ve trafik güvenliği konusunda ciddi eksiklikler bulunduğunu gören İngiliz Standartları Enstitüsü (British Standards Institution, BSI) tarafından oluşturulmuştur. Uluslararası Standartlar Örgütü 2012 yılında bu standartları baz alarak ISO 39001 standardını geliştirmiştir. Bu standart yol ve trafik güvenliğini sağlama konusunda sorumlu olan kuruluşlar için fazlasıyla yararlı olmuştur.

Yol ve trafik güvenliği problemleri taşımacılık sektörünü çok ciddi bir şekilde etkilemektedir. Bu problemler genel olarak araç sürücülerinin beceriksizliklerinden, eksikliklerden, hatalı davranışlarından veya algılama sorunlarından kaynaklanmaktadır. Her ne kadar yasal düzenlemeler ve bir takım yaptırımlar ile önlemler alınmaya çalışılsa da bilerek veya bilmeyerek bunlara uyulmaması da problem yaratmaktadır.

Bu bakımdan ISO 39001 standardı, işletmelerde yol ve trafik güvenliğinin sağlıklı uygulanması için gereken minimum koşulları tanımlamaktadır. Bu standardın gerekliliklerinin yerine getirilmesi ile işletmeler ayrıca toplumsal sorumluluklarını da yerine getirmiş olmaktadır.



## ISO 26000 Sosyal Sorumluluk Yönetim Sistemi

Son yıllarda sosyal sorumluluk standardından çokça söz edilmektedir. Ancak ülkemizde çok yeni bir standarttır. Henüz ISO 26000 belgesi alan işletme sayısı 10'dan fazla değildir. Bugüne kadar rekabet konusunda hep kalite ve maliyet unsurları ön plana çıkıyordu. Ancak son yıllarda ahlaka uygun faaliyet göstermek ve sosyal sorumluluklara sahip olmak da rekabetin önemli unsurları arasına girmeye başlamıştır.

Bunun yanı sıra sivil toplum kuruluşları da gelişen iletişim teknolojileri sayesinde gittikçe güçlenmiştir ve sosyal sorumluluk kavramının işletmelerde yerleşmesinde etkili olmuştur. Sosyal sorumluluk kavramının gelişmesinde başka faktörler de etkilidir. Şöyle ki,

- Ekolojik dengenin bozulmasına neden olan işgücü ağırlıklı eski teknolojilerin gelişmekte olan ülkelere daha fazla transfer edilmesi
- Gelişmiş ülkelerin yasal düzenlemelerinden kaçan ve ucuz iş gücü kullanarak uzun ömürlü yatırımlar yapmayı amaçlayan uluslararası işletmeler üzerinde baskıların artması

Bu faktörler ISO 26000 standardının ortaya çıkmasında oldukça etkilidir. ISO 9001 standardı bilindiği gibi işletmelerin müşterilerine daha güvenilir ve kaliteli ürünler sunma sorumluluğunu hedef almaktadır.

### ISO 26000 Sosyal Sorumluluk Yönetim Sistemi Nedir?

Uluslararası Standartlar Örgütü (ISO) 2010 yılında Sosyal Sorumluluk standardını (SA 8000 standardını) esas alarak ISO 26000 Sosyal Sorumluluk Yönetim Sistemi standardını yayınlamıştır. Bu standard sadece özel sektör firmaları değil, kamu sektörü kuruluşları için de uygulanabilir özelliindedir. Sivil toplum kuruluşları dahil, her sektörde işletme, büyüklüğüne bakılmaksızın bünyesinde bu sistemi kurulabilir ve uygulayabilir. ISO 26000 standardının gerekliliklerini yerine getiren işletmeler, rekabette üstünlük sağlamak, müşterilerin beklenti ve ihtiyaçlarını karşılamak, işletmenin saygınlığını ve verimliliğini arttırmak, tüketicilerin güvenini yükseltmek, iş yaptıkları tedarikçi ve taşeron firmalarla ilişkileri iyileştirmek ve çalışanların motivasyonunu arttırmak gibi birçok konuda ilerleme kaydetmektedir. Bugün sosyal sorumluluk kavramının tanımlanmasında ve uygulamasında farklı görüşler ileri sürülmekte ve çeşitli tartışmalar yapılmaktadır. İşletmelerin misyon, vizyon ve değer taahhütleri arasında sosyal sorumluluk ifadeleri yer alırken bir yandan da birçok işletme sosyal sorumluluk projeleri tasarlamakta ve somut adımlar atmaktadır. Böyle bir ortamda yayınlanan ISO 26000 standardı gerçekten bu karmaşayı ortadan kaldıracak bir rehber niteliğindedir.

### İşletmelere Ne Kazandırıyor?

ISO 26000 standardı yedi ana başlık altında yapılanmıştır:

- *Organizasyonel yönetim*
- *İnsan hakları*
- *Çalışan uygulamaları*
- *Çevre*
- *Adil çalışma uygulamaları*
- *Tüketici meseleleri*
- *Toplumsal katılım ve gelişme*

Bu başlıklar altında işletmenin yapması gereken faaliyetleri tespit etme ve uygulama süreçleri açıklanmaktadır. Bu süreçler işletmelerin kendi değerleri ve faaliyet alanlarına bağlı olarak belirlenmek zorundadır. Bu bakımdan her işletme ISO 26000 standardını kurarken bu başlıklar altında ilgili süreçleri hazırlamak zorundadır.



# ISO 28001 Tedarik Zinciri Yönetim Sistemi



Ürün veya hizmetlerin hammaddeden başlayarak müşterilerin eline ulaşmasına kadar geçen sürede yapılan çalışmaları, bilgi akışını, depolama ve dağıtım faaliyetlerini, kısaca ürün yaşam döngüsü süreçlerini kapsayan sisteme tedarik zinciri denmektedir. Kısaca tedarik zinciri, mal ve hizmetlerin tedarik aşamasından, üretim çalışmalarına ve bitmiş ürünün tüketicilere ulaşmasına kadar birbirini izleyen halkalar bütünüdür. Dikkat edilecek olursa tedarik zinciri, üretim, malzeme temini, tedarik, envanter yönetimi, dağıtım, satış tahmini, satış ve müşteri hizmetleri gibi çok sayıda iş sürecini içinde barındırmaktadır. Hatta bu iş süreçlerine, ürünün tüketiciye ulaşması ve geri dönüşümü süreçleri yanında, distribütör, perakendeci ve lojistik firmalarının süreçleri de dahil edilebilir. İşletmeler açısından müşteriler kilit faktördür. Müşteri açısından işletmeleri etkileyen unsurlar ise şu şekilde sıralanabilir:



- Müşteri sayısının artması (bu unsur işletmelerde müşteri baskısı yaratmaktadır)
- Müşteri beklentilerinin yükselmesi (bu unsur işletmelerde fiyat ve kalite baskısı yaratmaktadır)
- Müşteri beklentilerinin farklılaşması (bu unsur işletmelerde ürün çeşitliliği baskısı yaratmaktadır)
- Müşterilerin coğrafi olarak dağılımının genişlemesi (bu unsur işletmelerde sevkiyat ve dağıtım baskısı yaratmaktadır)

#### İşletmelerin tedarikçi firmalara yönelmelerinin başlıca nedenleri şunlardır:

- İşletmeler öncelikle üretim maliyetlerini düşürmek ve daha kaliteli üretim yapabilmek için bu yolu tercih etmektedir
- Müşteri sayısının artması durumunda daha doğru ve yerinde karar verme problemleri yaşanmaktadır
- Ulusal ve uluslararası düzeyde rekabet güçleşmektedir
- Aynı zamanda müşterilerin beklentileri ve tercihleri yanında işletmelerin tedarikçi firma seçenekleri artmaktadır
- Müşterilerin farklı gereksinimlerle farklı noktalarda işletmelerin karşısına çıkması, esneklik sağlama ihtiyacı yaratmaktadır
- Bilgi teknolojilerinin gelişmesi sistemi kolaylaştırmaktadır

İşletmelerde tedarik zincirlerinin kapsamı farklılık gösterse de bütün mal ve hizmet üreten işletmelerde mevcuttur. Tedarik zincirleri arasında sadece fiziksel olarak ürün akışı değil, aynı zamanda belge, bilgi ve para akışı da bulunmaktadır. Bu akışların başarısında, tedarik zincirindeki işletmelerin işbirliği ve bütünleşmesi önemli bir faktördür. Bu yüzden tedarik zincirlerinde, ilişki ve faaliyetleri bir bütün olarak değerlendirecek bir yönetim yaklaşımı gerekmektedir. Bu ise ISO 28001 standardı ile sağlanabilmektedir. Tedarik zinciri, birçok sektörü ilgilendiren ve bu zincirin halkalarında olabilecek kopmalar veya güvenlik sorunları yüzünden işletmelerin negatif etkilendiği bir sistemdir. Bu nedenle risklerin doğru belirlenmesi ve doğru yönetilmesi gerekmektedir. ISO 28001 Tedarik Zinciri Yönetim Sistemi, risklerin belirlenmesi ve yönetimi konusunda Uluslararası Standartlar Örgütü (ISO) tarafından 2007 yılında yayınlanmış bir yönetim sistemidir. ISO 28001 standardı, sistemin gereklerini açıklar ve uygulamak isteyen işletmelere bir yönetim modeli sunar. Sistem sayesinde tedarik zincirinde yer alan işletmelerin kolayca anlaşması sağlanır. Bu aynı zamanda işletmelerin maliyetlerini düşürür, karlılığını ve verimliliğini artırır. Ürün ve hizmetlerin kalitesi yükselir. Bu sonuçlara paralel olarak işletmenin itibarı ve rekabet gücü artar ve pazar payı genişler. ISO 28001 Tedarik Zinciri Yönetim Sistemi aynı zamanda aşağıda sayılan ve bunlara benzeyen yönetim sistemlerine kolayca entegre olabilen ve tedarik zinciri risklerinin etkin yönetilmesine imkan tanıyan bir sistemdir:

- ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi
- ISO 14001 Çevre Yönetim Sistemi
- ISO 22000 Gıda Güvenliği Yönetim Sistemi
- ISO 27001 Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi



## ISO 14064 Sera Gazı Hesaplama ve Doğrulama Yönetim Sistemi



Atmosfer çeşitli gazlardan oluşmaktadır. Güneşten gelen ışınlar atmosferi geçerek dünyaya ulaşır ve yeryüzünü ısıtır. Atmosferde bulunan gazlar, özellikle de karbondioksit gazı, yeryüzündeki sıcaklığın bir kısmını tutar ve yeryüzünün soğumasına engel olur. Atmosferin bu etkisine sera etkisi denmektedir. Son yıllarda yaşanan en büyük tehlike, atmosferde karbondioksit gazı miktarının, hava kirlenmesi ile birlikte büyük hızla artmasıdır.

Bu gazların miktarının atmosferde yükselmesi, atmosferin ısısının yükselmesine sebep olmaktadır. Bu durum küresel ısınma olarak tanımlanmaktadır. İklim değişikliklerinin yaşanması, buzulların erimeye başlaması ve okyanusların yükselmesi bugün endişe verici boyutlara ulaşmıştır. İnsanların çeşitli faaliyetleri küresel ısınmaya şu şekilde katkı sağlamaktadır: enerji kullanımında yüzde 49, sanayileşmede yüzde 24, ormanların kaybolmasında yüzde 14 ve tarımda yüzde 13. Küresel ısınma basit bir anlatım ile, sera gazlarının, sanayi devriminden itibaren atmosferde birikmesi ile ortaya çıkan bir durumdur. Küresel ısınmaya neden olan faktörler şunlardır:

- Dünyada insan nüfusunun aşırı bir şekilde artması
- Büyük şehirlere yoğun göç ve kentleşme hareketleri
- Yaşam standartlarının giderek yükselmesi

### Kyoto Protokolü

Yukarıda sözü edilen İklim Değişikliği Çerçeve Sözleşmesi Rio De Janeiro'da yapılan dünya zirvesinde kabul edilmiştir. Ülkemiz bu sözleşmeye 2004 yılında taraf olmuştur. Sözleşmeye taraf olan ülkeler şu taahhütlerde bulunmaktadır:

- Sera gazları emisyonları, yapılacak ulusal programlarla 1990 yılı düzeyine indirilecek
- Gelişmekte olan ülkelere teknolojik ve mali kaynak aktarılacak

Bu amaçla, ülkeler ulusal sera gazları envanterleri hazırlamak ve emisyon indirimleri için alınacak önlemleri kapsayan programlar yapmak zorundadır. Kyoto Protokolü, söz konusu Çerçeve Sözleşmesi kapsamında imzalanan ve gelişmiş ülkelerin sera gazı emisyonlarının 1990 yılına göre yüzde 5.2 oranında düşürmelerini öngören bir anlaşmadır. Bu protokol 1977 yılında Japonya'nın Kyoto şehrinde yapılmıştır. Protokolün hedefi, belirlenmiş sera gazlarının 2008-2012 tarihleri arası beş yıllık ortalama emisyon değerlerini düşürmektir. 2005 yılında yürürlüğe giren Kyoto Protokolü'ne 2006 yılı itibarıyla 169 ülke katılmıştır. Amerika, küresel düzeyde atmosfere salınan sera gazlarının yüzde 36'sından sorumlu olmasına rağmen protokole imza atmamıştır.

### Sera Gazı Hesaplama ve Doğrulama Yönetim Sistemi Nedir?

ISO 14064 standardı Uluslararası Standartlar Örgütü (ISO) tarafından 2006 yılında yayınlanmıştır. ISO 14064 Sera Gazı Hesaplama ve Doğrulama Yönetim Sistemi ile, işletmelerin gönüllü olarak sera gazı emisyonlarını düşürmeleri amaçlanmıştır ve tamamen tarafsız bir politika gütmektedir. Söz konusu standardın hedefleri şu şekilde sıralanabilir:

- İşletmelerin sera gazı emisyonlarının düzgün bir şekilde raporlanması
- Bunların envanterlerinin çıkartılması
- Sera gazı emisyonlarının düşürülmesi için iyileştirme projelerinin hazırlanması
- Sera gazı bildirimlerinin doğrulanması ve geçerli kılınması



## EN 15085 Kaynaklı İmalat Yeterlilik Belgelendirmesi

Kaynak, sanayide bir takım malzemeleri birbirleri ile birleştirmek amacı ile kullanılan bir imalat yöntemidir. Genel olarak metal veya termo plastik malzemelerin birleştirilmesinde kaynak yöntemi kullanılmaktadır. Prensipte olarak kaynak yapılacak malzemenin kaynak yapılacak kısmı önce eritilir ve bu kısma dolgu malzemesi konulur. Daha sonra bu nokta soğutulur sertleşmesi sağlanır. Bir başka kaynak yönteminde ise, ısı ile birleştirme işlemi, belli bir basınç altında gerçekleştirilir. Kaynak çalışmalarında elektrik arkı, gaz alevi, lazer, elektron ışını ya da ultra ses dalgaları gibi çok farklı enerji kaynakları kullanılabilir. Sanayide açık hava, su altı veya uzay boşluğu gibi birbirinden farklı ortamlarda farklı yöntemlerle kaynak çalışmaları yapılmaktadır. Ancak nerede ve hangi yöntemle yapılıyor olursa olsun kaynak çalışmaları çeşitli tehlikeler taşımaktadır. Kullanılan kaynak yöntemine göre alevden, elektrik çarpmasından, zehirli dumanlardan ya da ultraviyole ışıklardan korunmak gerekmektedir.



Ondokuzuncu yüzyıl sonlarına kadar demirciler tarafından sadece ısıtma ve dövme yolu ile metallerin birleştirildiği kaynak yöntemleri kullanılıyordu. Oksijen gaz kaynağı veya elektrik ark kaynağı yöntemleri yirminci yüzyılın başlaması ile kullanılmaya başlanmıştır. Yirminci yüzyılın başlarında, özellikle de birinci ve ikinci dünya savaşları sırasında kaynak ihtiyacı giderek artmış ve kaynak teknolojisi hızla gelişerek daha güvenilir ve ucuz yöntemler bulunmuştur. Savaşlar bittikten sonra kaynak teknolojisinde daha modern şu yöntemler kullanılmaya başlanmıştır: manuel yöntemler (manuel metal ark kaynağı gibi) ve yarı otomatik ve otomatik yöntemler (gaz altı metal ark kaynağı gibi). Yirminci yüzyılın ikinci yarısında ise lazer ışın kaynağı ve elektron ışın kaynağı yöntemleri bulunmuş ve kullanılmaya başlanmıştır. Günümüzde teknolojinin gelişmesi ile birlikte kaynak teknolojisinde de gelişmeler devam etmektedir. Öyle ki bugün sanayide robot kaynağı da yaygın olarak kullanılmaktadır. Bugün hala kaynak kalite ve özelliklerinin geliştirilmesi ve kaynak maliyetlerinin düşürülmesi yönünde araştırma ve geliştirme çabaları sürmektedir. Kaynaklı imalat çalışmalarında en önemli nokta, alınacak sağlık ve güvenlik önlemleridir. Kaynak faaliyetleri sırasında özellikle kaynak yapan kişilerin sağlığını olumsuz etkileyecek toz, duman ve gazlar ortaya yayılır. İşverenler kaynak çalışanlarını bu zararlı maddelerden korumak için yeterli sağlık ve güvenlik önlemlerini almak zorundadır. Bu amaçla çalışma alanları, kullanılan kaynak malzemelerine, kaynak yöntemine ve uygulama koşullarına bağlı olarak, zararlı maddelerden arındırılmış olmalı ve çalışanların temiz hava almaları sağlanmalıdır.

## ISO 3834 Kaynaklı İmalat Yönetim Sistemi Nedir?

Basit konstrüksiyonlardan risk taşıyan konstrüksiyonlara kadar binalar, çelik yapılar, köprüler, boru hatları, vinçler, merdivenler, basınçlı kaplar, taşıma ve kaldırma ekipmanları gibi birçok üründe kaynak, imalatının önemli bir kısmını oluşturmaktadır ve bu sistemlerde kaynaklı imalat kalitesi kritik bir faktördür.

Üretiminde kaynak kullanılan ürünlerin kalitesi, sonradan yapılacak muayeneler ile değil üretim sırasında sağlanmalıdır. Kaliteli ürünler elde etmek için tasarım aşamasından başlayarak malzeme seçiminde ve üretim aşamalarında gerekli kontrollerin yapılması gerekmektedir. Eğer kaynak gerektiren bir ürünün tasarımı hatalı yapılmışsa, üretim sırasında çok ciddi ve maliyet yaratan problemler ortaya çıkabilir. Tasarım doğru yapılmış olsa bile yanlış malzeme seçimi veya kaynak koşullarının yeterli olmaması durumunda, kaynaklı birleştirmeler sonradan çatlakların oluşmasına neden olabilir. Bu yüzden güvenilir ve sağlam üretim yapıldığından emin olmak için, problem çıkaracak durumların önceden bilinmesine ve uygun kalite prosedürlerinin uygulanmasına ihtiyaç bulunmaktadır.

Bu nedenle kaynaklı ürünlerin kaliteli olmasını sağlamak amacı ile birçok standart geliştirilmiştir. Bu standartlar genelde kaynak yöntemi ve bağlantının özelliklerine odaklanır. Esas olan kalitenin güvence altına alınması ve müşterilerin korunmasıdır.

Bu konuda yayınlanan ilk standart, EN 729 standardıdır. Bu standart dizisi, metalik malzemelerin ark kaynağında kalite kriterlerini tanımlamaktadır. 1994 yılında Avrupa Standardizasyon Komitesi (The European Committee for Standardization, CEN) tarafından şu standartlar dizisi yayınlanmıştır:

- EN 729-2 ... Bölüm 2: Kapsamlı kalite gerekleri
- EN 729-3 ... Bölüm 3: Standart kalite gereklilikleri
- EN 729-4 ... Bölüm 4: Temel kalite gereksinimleri

# Standart 02

## Belgelendirme

Standart belgelendirme çalışmaları, akredite belgelendirme kuruluşları tarafından, işletmeler tarafından kurulan ve hayat geçirilen ilgili standartların gereklilikleri doğrultusunda yapılmaktadır. Belgelendirme kuruluşları tarafından görevlendirilen denetçiler, söz konusu belgelendirme standartlarına, akreditasyon kuruluşu tarafından belirlenen ilgili koşullara ve akreditasyon koşullarını kapsayan kurallara ve düzenlemelere göre denetim çalışmalarını yaparlar.



Bu çalışmalar sırasında işletmeler ilgili standarda göre belgelendirme kapsamında hazırlanan bütün dokümanları eksiksiz ve tam olarak belgelendirme kuruluşuna açmak zorundadır. Bu kapsamda özellikle sistem el kitabı, işletmenin yönetim sistemi belgeleri ile eşleştirilen standart unsurları, işletmenin organizasyon yapısı, iş süreçleri ve uyulması gerekli yasal düzenleme koşulları denetçilere verilmelidir. Bunun yanında işletmeler ilgili sistem uygulanırken tutulması gerekli tüm kayıtları da denetçilere açmalıdır.

Belgelendirme kuruluşları, farklı sektörlerde faaliyet gösteren işletmeler için ihtiyaçları doğrultusunda belgelendirme çalışmalarının yapılmasında çerçeve bir yapı oluşturmaktadır. Kuruluşumuz da bu çerçevede çeşitli belgelendirme hizmetlerini, yerli ve yabancı akreditasyon kuruluşlarından aldıkları yetkiye dayanarak, işletmelere hızlı, güvenilir ve kaliteli bir şekilde vermektedir. Kuruluşumuz, talep eden işletmelere, aşağıda sayılan standartlar ile ilgili belgelendirme hizmetleri vermektedir:

- ISO 31000 Risk Yönetim Sistemi
- ISO 17100 Çeviri Hizmetleri Yönetim Sistemi
- ISO 28000 Tedarik Zinciri Güvenliği Yönetim Sistemi
- ISO/IEC 20000 Bilgi Teknolojileri Hizmet Yönetim Sistemi
- ISO 22301 Toplumsal Güvenlik ve İş Sürekliliği Yönetim Sistemi
- ISO 13485 Tıbbi Cihazlar Kalite Yönetim Sistemi
- TS EN 15224 Sağlık Hizmetleri Kalite Yönetim Sistemi
- ISO 15838 Çağrı Merkezi Kalite Yönetim Sistemi
- ISO 22716 Kozmetik Kalite Yönetim Sistemi
- TS EN ISO 15085 Demiryolu Araçları ve Bileşenleri Yönetim Sistemi
- 7 Yıldız Otel Belgelendirmesi
- ISO 18513 Turizm Hizmetleri Yönetim Sistemi Belgelendirmesi
- ISO 3834 Kaynaklı İmalat Yönetim Sistemi
- ISO/IEC 15504 SPICE Belgelendirmesi
- ISO 20252 Pazar Kamuoyu ve Sosyal Araştırma Yönetim Sistemi



## ISO 31000 Risk Yönetim Sistemi

Belli bir zaman aralığında belirlenen hedeflere veya hedeflenen bir sonuca ulaşamama durumu ve bunun sonucunda bir takım kayıplara uğrama veya zarar görme ihtimaline risk denmektedir. Başka bir ifade ile risk, muhtemel bir kaybın veya zararın algılanan boyutudur. Risk ilerideki zaman diliminde ortaya çıkacak potansiyel tehditlere, problemlere ve tehlikelere işaret etmektedir. Dolayısıyla risk konusunda hep belirsizlikler vardır. Riskler tam olarak bilinemez veya öngörülemez, ancak riskleri yönetmek mümkündür. Riskin temel bileşenleri, riskin ortaya çıkma ihtimali ve bu durumun sonucu ne ölçüde etkileyeceğidir. Ancak sanılanın aksine riskler her zaman olumsuz etkiler yaratan bir kavram değildir. Riskler bazı durumlarda kazanç elde etme fırsatı da yaratabilir. Risklerin fırsata dönüşebilmesi için de sistematik olarak çaba göstermek gerekmektedir.



İşletmelerde riskler, süreçlerin doğal yapısında bulunmaktadır. Riskten söz edebilmek için, ortada mutlaka bir süreç ve bu sürecin sonunda tanımlanmış ve ulaşılmaya istenen bir sonuç olmak zorundadır. Bu hedefe ulaşmak için süreç ne kadar karmaşık faaliyetler içeriyorsa, risk o kadar fazla demektir.

Genel olarak riskler birbiriyle etkileşim halde bulunan üç ana alanı ilgilendirmektedir: performans, maliyet ve zamanlama. Teknik risk, hedeflenen veya planlanan performans değerlerine ulaşamama riskidir. Maliyet riski, hedeflenen ve planlanan maliyet değerinin üstüne çıkılması durumudur. Burada mesela ekonomik koşullarda ortaya çıkan belirsizlikler önemli bir maliyet riski oluşturmaktadır. Zamanlama riski ise faaliyetlerin hedeflenen veya planlanan sürede tamamlanamaması riskidir. Teknik riskler, maliyet ve zamanlama risklerinin temel nedeni olmaktadır. Bu risk genel olarak teknolojik altyapının yetersiz olmasından veya ürün ve hizmetlerin gerçekleştirme süreçlerindeki yetersizliklerden kaynaklanır. Ancak tek başına teknolojik altyapının yeterli olmayacağı da bir gerçektir. Risk yönetimi, bir ürün veya hizmetin tasarım çalışmalarından başlayarak müşterilere sunulabilmesine kadar bütün aşamaları içine alan bir süreçtir. Bu nedenle risk yönetimi sistematik bir süreçtir ve şu konuları içine almaktadır:

- Hızlı ve etkin kararlar olarak sürekli olarak riskleri belirlemek
- Hangi risklerin öncelikle üzerine gidilmesi gerektiğini değerlendirmek
- Risklerle başa çıkmak için stratejiler ve planlar geliştirmek

## ISO 31000 Risk Yönetim Sistemi Nedir?

Risk analizi ve risk yönetimi çalışmalarının hedefi, işletmenin faaliyetlerini sektöre uğratmamak ve işletme için can ve mal güvenliğini tehlikeye atmamak için çeşitli tehditlerin gerçekleşme ihtimalini ve etkisini azaltacak prosedürleri hazırlamak ve gerekli denetimleri yapmaktır. Risk yönetim çalışmaları işletmenin hangi riskler ile karşı karşıya olduğunu belirlemek, bu riskleri analiz etmek ve değerlendirmek ve alınacak önlemlerle riskleri ortadan kaldırmaya çalışmak veya risklerin etkisini en düşük seviyeye çekmek için yapılmaktadır. Uluslararası Standartlar Örgütü (ISO) 2009 yılında bu sistematik ve mantıksal işlemleri detaylandırmak ve risk yönetiminin genel esaslarını ve ilkelerini düzenlemek üzere ISO 31000 Kurumsal Risk Yönetim Sistemi standardını yayınlamıştır.

**ISO 31000 standardının temel ilkeleri şunlardır:**

- İşletmelerin olası risklerini yönetmek ve faaliyetlerini bu risklerden zarar görmeden sürdürmelerini sağlamak
- İşletmeler için tutarlı ve tekrarlanabilir risk yönetim planları yapılmasını sağlamak
- İşletmeler için değer yaratmak
- İşletmelere, rakiplerine karşı üstünlük kazandırmak
- İşletmenin karar verme sisteminin bir parçası olmak
- Risk yönetim süreçlerinin, işletmenin diğer iş süreçlerinin bir parçası olmasını sağlamak
- Çalışanlarda risk yönetimi konusunda farkındalık yaratmak
- ISO 31000 standardını kuran ve uygulayan işletmeler bu sayede birçok avantaja sahip olmaktadır



## ISO 17100 Çeviri Hizmetleri Yönetim Sistemi

Avrupa Birliği ile uyum çalışmalarının devam ettiği günümüzde bir yandan da bilgi toplumu olma yolunda çabalar kendini daha fazla hissettirmektedir. Bu iki durum ülkemiz açısından büyük önem taşımaktadır. Çeviri veya eski ifadesi ile tercümanlık faaliyetleri birçok alanda kişi ve kuruluşların karşısına çıkmaktadır. Bu hizmetler devletin resmi ilişkilerinden dış ticaret temsilcilerine kadar, iş adamlarının ihtiyaçlarından sporcu veya sanatçılara kadar resmi, sosyal ve kültürel alanlarda uğraş veren herkesin ihtiyacı olmaktadır.

Çeviri çalışmaları yapan kişi veya kuruluşlar, uluslararası ilişkilerin her aşamasında farklı dillerin ve farklı kültürlerin arasında sözlü veya yazılı iletişim sağlamaktadır. Bu açıdan çevirmenlik hizmetleri uygulama alanlarına bağlı olarak kendi içinde uzmanlaşma ve profesyonellik gerektiren bir meslek dalı haline gelmiştir. Teknolojik yeniliklerin bu kadar hızlı yaşandığı günümüzde, ülkemiz daha fazla teknoloji transferi etmekte ve dışa açılma ve ithalat faaliyetlerinde daha fazla çaba göstermektedir. Bu nedenle özellikle kaliteli çeviriye daha fazla gereksinim duyulmaktadır. Bu gelişmeler bir yandan da yeni kavramlar ve yeni terimler getirmekte ve teknik ve hukuksal alanda sürekli gelişim sağlanmaktadır. Çeviri hizmetleri bir yandan özel ve resmi kuruluşların kendi kadrölerinde bulunan çevirmenler tarafından verilirken, bir yandan da çeviri büroları, çeviri firmaları ve serbest çevirmenler tarafından da karşılanmaya çalışılmaktadır. Ülkemizde ilk olarak 1993 yılında Boğaziçi Üniversitesi'nde açılan İngilizce Mütercim Tercümanlık Bölümü ile tercümanlık eğitimleri verilmeye başlanmıştır.

## Ülkemizde Çevirmenlik Büroları ve Bunların Sunduğu Hizmetler

Çevirmenler genel olarak kendi açtıkları bürolarda çevirmenlik faaliyetlerini sürdürmektedir. Çevirmenlerin bu işi yapabilmeleri için belli koşullar gerekmektedir. Örneğin gerekli bir bütün donanımını tamamlamaları, çevirmenlik çalışmalarına uygun mesleki bir kuruluşa üye olmaları, büronun Vergi Dairesi'ne kaydını yaptırmaları, serbest meslek kazanç defteri olarak bunu notere onaylattırmaları ve belediyeden işyeri açma ve çalışma ruhsatı almaları gerekmektedir. Şirket kurulmak isteniyorsa, şirket kuruluş prosedürüne uygun gereklilikleri yerine getirmiş olmaları gerekmektedir.

Bir çevirmenlik bürosuna kayıtlı çevirmenler birden fazla noterde yeminli tercüman olarak görev yapabilirler. Özel veya resmi belgenin çeviri çalışmalarında sadece yeminli çevirmenlerin görev yapması gerekmektedir. Yemin belgesi olmayan çevirmenlerin çalışmaları noter tarafından onaylanmamakta ve geçersiz kabul edilmektedir.

## TS EN 15038 Standardı Nedir?

Çevirmenlik faaliyetlerinden hizmet kalitesini iyileştirmek ve arttırmak amacı ile ilk yayınlanan standart, Uluslararası Standartlar Örgütü (ISO) tarafından 2006 yılında yayınlanan ISO 15038 standardıdır. 2009 yılında güncellemesi yapılan bu standart daha sonra yerini 2015 yılında yine Uluslararası Standartlar Örgütü tarafından yayınlanan ISO 17100 standardına bırakmıştır.

ISO 15038 standardı Türk Standartları Enstitüsü tarafından 2009 yılında TS EN 15038 Çeviri hizmetleri - Hizmet gerekleri başlığı ile yayınlanmıştır. Bu standart tamamen çeviri hizmeti veren bürolar için hazırlanmıştır ve bu bürolar hemen bu standarda uyumlu sistemler kurmuşlardır.



## ISO 28000 Tedarik Zinciri Güvenliği Yönetim Sistemi

Tedarik zinciri, genel olarak hammaddeyi temin eden, bunu ara mal ve nihai ürünlere çeviren, üretimi tamamlanan ürünleri müşterilere dağıtan ve üretici ve dağıtıcıların oluşturduğu birbirine bağlı halkalardan oluşan bir ağdır. Bu ađ, tedarikçi firmaları, lojistik hizmet sağlayan firmaları, üretici firmaları, dağıtıcı firmaları ve perakendeci firmaları içine almakta ve bu firmalar arasında malzeme, ürün ve bilgi akışı sağlamaktadır.

Bir tedarik zincirinde genelde bilgi akışı müşteri, perakendeci, toptancı, üretici ve tedarikçi firma yönünde olurken, malzeme akışı tam aksi yönde olmaktadır. Günümüzde yavaş ama devamlılık gösteren işletmeler değil, rekabetçi bir ortamda ürünleri müşteriye en çabuk ulaştırılan işletmeler kazanmaktadır.



Geçmişe bakıldığında zaman 1970'li yıllarda işletmelerin malzeme ihtiyaç planlaması yaptıkları ve fiziksel dağıtım yönetimlerine başvurdukları görülmektedir. 1980'li yıllarda ise işletmeler üretim kaynakları planlaması yapmaya başlamışlardır. 1985'li yıllara gelindiğinde dağıtım kaynakları planlaması öne çıkmaya başlamış ve hızlı cevap sistemleri kurulmuştur. 1990'lı yıllar artık Tedarik Zinciri Yönetimi'nden ve Kurumsal Kaynak Planlaması (ERP) sistemlerinde bahsedilen yıllar olmuştur. 2000'li yıllar ise Süper Tedarik Zinciri Yönetimi yıllarıdır. Kabaca ifade etmek gerekirse 1980'li yıllarda malzeme yönetimi ve fiziksel dağıtım, 1990'lı yıllarda lojistik hizmetleri, 2000'li yıllarda ise Tedarik Zinciri Yönetimi esas olmuştur. Günümüzde tedarik zinciri dendiği zaman şu çalışmalarını kapsayan bir zincir anlaşılmaktadır: operasyonel analizler ve tasarım araçları, dağıtım stratejileri, operasyonel geliştirmeler, bilgisayar sistemleri, depo tasarımı, proje yönetimi, operasyonel yönetim ve bilgisayar simülasyonları.

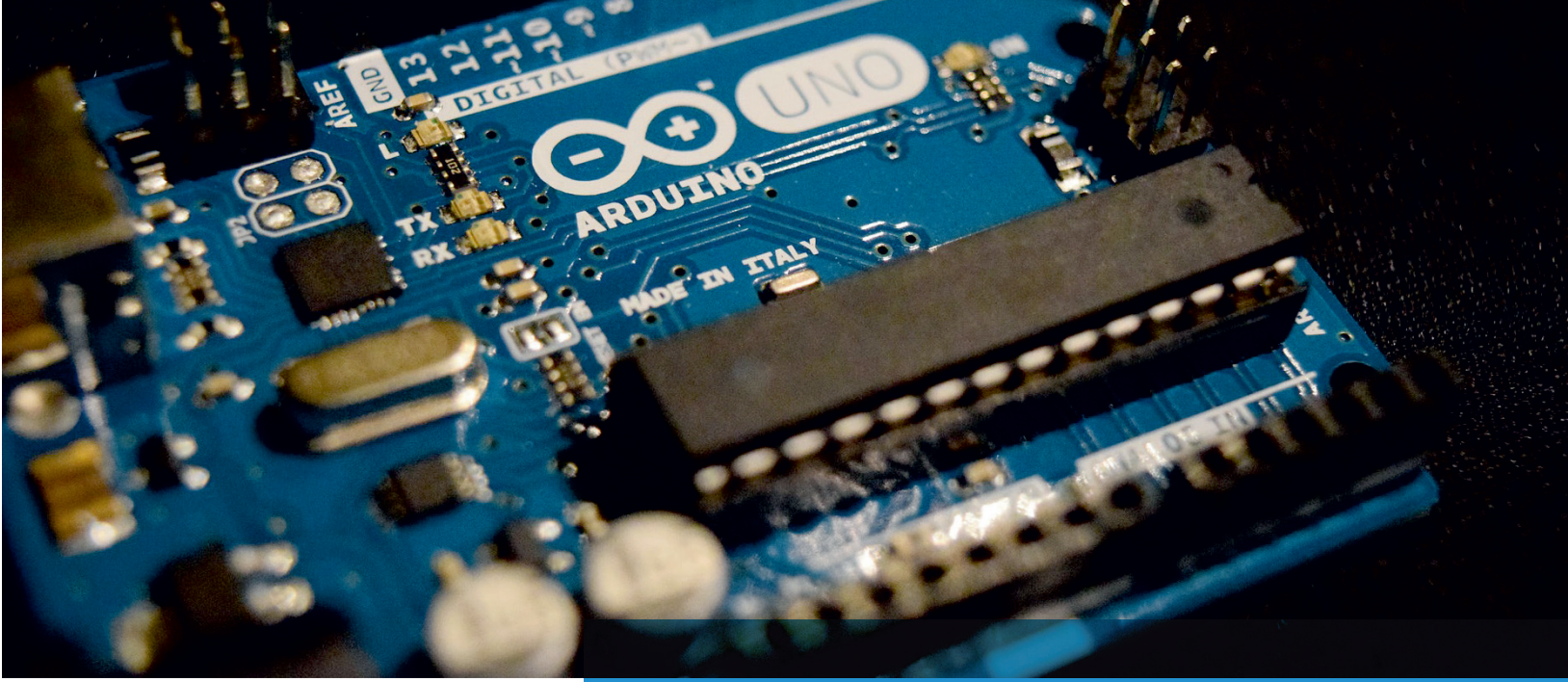
**Tedarik Zinciri Yönetimi'nde süreç yönetimi esastır ve bugün başlıca tedarik zinciri süreçleri şunlar olmaktadır:**

- Müşteri İlişkileri Yönetimi
- Müşteri Hizmet Yönetimi
- Talep Yönetimi
- Sipariş İşleme
- İmalat Akış Yönetimi
- Satınalma
- Ürün geliştirme

## Tedarik Zinciri Türleri Nelerdir?

Genelde tedarik zincirlerini tek aşamalı ve çok aşamalı olarak sınıflandırmak mümkündür. Tek aşamalı tedarik zincirinde, esas olarak hammaddelerin elde edilmesi ve üretim ve dağıtım süreçlerindeki malzeme akış fonksiyonları biraradadır. Keza bu tür tedarik zinciri, karar verme ve bilgi işleme fonksiyonlarını da içermektedir. Borç ve alacakların takibi önemli bir konu olduğundan tek aşamalı tedarik zincirleri fonların yönetimini de içine almaktadır. Çok aşamalı tedarik zincirlerinde ise, birden fazla süreç bulunmaktadır. Özellikle dış kaynaklardan yararlanılan işletmelerde daha çok bu tedarik zincirleri bulunmaktadır.

Bir başka bakış açısı ile tedarik zincirleri geleneksel ve modern olarak sınıflandırılmaktadır. Geleneksel tedarik zincirlerinde malın temini, planlara uyulması ve görünür risklerin önlenmesi önemli noktalardır. Burada geri beslenen bilgiler ve lojistik faaliyetler satış geliştirme amacı ile pek kullanılmamaktadır. Modern tedarik zincirlerinde ise siparişin karşılanması, satış kaybının önlenmesi ve müşterilerin tatmini ön planda tutulmaktadır. Bu sistemin varoluş amacı, bütün geri besleme bilgilerinin sistemin bütünü için kullanılmaktır.



## ISO/IEC 20000 Bilgi Teknolojileri Hizmet Yönetim Sistemi



Bilgi Teknolojileri Hizmet Yönetim Sistemi standardı ilk olarak BS 15000 standardı esas alınarak hazırlanmıştır. BS 15000 standardı, bilgi teknolojileri alanında yönetim süreçlerinin ve hizmet yönetimi en iyi uygulamalarının tanımlandığı ve koşullarının belirlendiği bir standarttır ve bunun da temelinde Bilgi Teknolojisi Altyapı Kütüphanesi (Information Technology Infrastructure Library, ITIL) çalışmalarına yatmaktadır. BS standartlarını bilindiği gibi dünyanın ilk ulusal standart kuruluşu olan İngiliz Standartlar Enstitüsü (British Standards Institution, BSI) yayınlamıştır.

BS 15000 standardı, iç veya dış kaynaklı bütün bilgi teknolojileri altyapısının ve hizmetlerinin, çalışanlara ve müşterilere yarar sağlayacak şekilde sürekli ve tutarlı bir yapıya kavuşturulması amacı ile tasarlanmış bir standarttır. Oldukça ayrıntılı hazırlanan bu standart, bilgi teknolojileri yönetimi etkinliğini sağlamak amacı ile, standart servis düzeyi yönetim raporlaması, bilgi güvenliğinin sağlanması, bilgi işlem hizmetlerinin bütçelenmesi ve olay ve değişikliklerin yönetimi gibi birçok konuda temel süreçleri esas almıştır. Bugün teknolojinin gelişmesi ile birlikte şirket bilgilerinin değeri hergün artmakta ve işletmelerin bu bilgiler üzerinde riskleri değerlendirme gereksinimleri ortaya çıkmaktadır. Bilgi güvenliği artık her işletmenin sürekliliğinin sağlanmasında stratejik bir önem taşımaktadır. Müşterilerin elektronik ortamlarda tutulan kritik bilgilerinin korunması her zamankinden daha önemlidir.

### ISO/IEC 20000 Standardı İşletmelere Ne Kazandırır?

İşletmelerin, çeşitli faaliyetlerinde bilgi teknolojilerine gittikçe daha fazla bağımlı hale gelmeleri ve aynı şekilde bilgi teknolojileri hizmetlerinin gittikçe daha fazla karmaşık bir durum alması yüzünden, bugün ISO 20000 standardına daha fazla ihtiyaç duyulmuşur. Bu standardın temelinde, kalite sistemlerinin özü olan sürekli iyileştirme temel faktördür. Sistem kurulduktan sonra eğer süreçlerin performansı devamlı olarak takip edilmez ve ihtiyaçlar paralelinde iyileştirilmezse sistemden beklenen fayda sağlanamaz. İşletmelerin sistemi sadece uygulamakla yetinmeyip, aynı zamanda faaliyetlerin süreç içinde etkin, verimli ve başarılı olup olmadığını izlemek için gerekli ölçme yöntemleri tespit etmeleri gerekmektedir. Esasen hangi yöntem kabul edilirse edilsin, hepsinin ortak noktası, doğru değerlendirme yapabilmek ve bunun için de mutlaka verilerle hareket etmek gerekmektedir. Bu yüzden sistemin kayıt tutma özelliği, süreçlerin ayrılmaz bir parçasıdır. Ne kadar az kayıt tutuluyorsa, ISO 20000 standardı o derece başarısızlıkla sonuçlanır.

Etkili bir ISO 20000 Bilgi Teknolojileri Hizmet Yönetim Sistemi, işletmenin güvenlik ihtiyaçlarını doğru belirlemesini, risk tolerans düzeyinin doğru tespit edilmesini ve bilgi teknolojileri konusunda proaktif bir yaklaşım sergilenmesini gerektirir.

ISO/IEC 20000 belgelendirmesi, işletmenin tutarlı bir şekilde ve kaliteli bilgi teknolojileri hizmeti verdiğini, tespit edilen süreçlere uygun faaliyet gösterdiğini ve gerekli denetimlerden başarı ile geçildiğini kanıtlamaktadır.

Kısaca ISO 20000 standardı, işletmelerin bilgi teknolojileri üzerine odaklanan bir hizmet yönetimi anlayışının, planlanma, kurulma, yönetilme, izlenme, gözden geçirilme, sürdürülme ve iyileştirilme konularında gerekli kriterlerini göstermektedir. Bu açıdan bu standart, işletmede maliyetleri düşürmeye, işletmenin rekabet gücünü arttırmaya ve bütün müşterilere güvenilir bir bilgi teknolojileri hizmeti verildiğini kanıtlamaya yönelik bir standarttır.



## ISO 22301 Toplumsal Güvenlik ve İş Sürekliliği Yönetim Sistemi

Toplumsal güvenlik dendiği zaman anlatılmak istenen, bir topluluğun veya bir işletmenin kendi varlığına yönelik gelişmelere veya tehditlere karşı savunulmasıdır. Toplumsal güvenlik konusu doğrudan toplulukların veya işletmelerin kimliklerine yönelik saldırılar ile ilgilidir. Bir topluluğun veya işletmenin süreçlerini kesintiye uğratan tehditler çeşitli kaynaklardan gelebilir. Önemli olan bu tehditlerin önceden tespit edilmesi, tanımlanması ve önüne geçecek önlemlerin önceden alınmasıdır. Bu tür toplulukların ve işletmelerin dinamik bir şekilde yönetilmesi için gereken koşul, faaliyetlerin devamlılığını sağlamaktır. İş sürekliliğinin ve toplumsal güvenin sağlanması demek, üretim faaliyetlerini veya verilen hizmetleri aksatacak olaylar sonrasında, iş süreçlerinin önceden tespit edilmiş ve kabul edilebilir bir seviyede devamlılığını sağlayabilme becerisi demektir.



İş sürekliliğini kesen faktörler, doğal afetler olabilir (deprem, sel, yıldırım düşmesi, fırtına gibi), veya ekonomik bir kriz olabilir ya da bilgisayar sisteminin çökmesi olabilir. Hatta kilit noktadaki bir çalışanın işten ayrılması da olabilir. Önemli olan bunlara benzer durumlarda faaliyetlerin önceden tespit edilen düzeyde sürdürülmesidir.

### İş Sürekliliği Ne Anlama Geliyor?

İş sürekliliği ifadesi iş dünyasında ilk olarak 2000'li yıllarla birlikte duyulmaya başlanmıştır. Sürdürülebilirlik kavramı ise iş sürekliliğine göre çok daha önceden dile getiriliyordu. Bu iki kavram birbirini çağırırsa da aslında anlamsal olarak birbirinden oldukça farklı kavramlardır. Sürdürülebilirlik, 1980'li yıllarda sürekli daimi olma yeteneği olarak tanımlanmıştır. Gelecek nesillerin ihtiyaçlarının her zaman karşılanabilir olmasını tehlikeye atmadan bugünkü insanların gereksinimlerinin karşılanması anlamına gelir. Anlam olarak birbirinden farklı olsa da neticede uygulamada birbirlerine bağımlı süreçlerdir.

İş sürekliliği konusunda ilk standart çalışmaları İngiliz Standartlar Enstitüsü (British Standards Institution, BSI) tarafından yapılmıştır ve 2006 yılında BS 25999 İş Sürekliliği Standardı yayınlanmıştır. Daha sonra 2012 yılında Uluslararası Standartlar Örgütü (ISO) tarafından ISO 22301 Toplumsal Güvenlik ve İş Sürekliliği Yönetim Sistemi standardı yayınlanmıştır. Bu standart BS 25999 standardının daha geliştirilmiş bir şeklidir ve dünya üzerinde 160'dan fazla ülkede birçok kurumsal işletme tarafından uygulanmaktadır. Bu standart Türk Standartları Enstitüsü tarafından TS EN ISO 22301 Toplumsal Güvenlik - İş Sürekliliği Yönetim Sistemleri - Şartlar adıyla başlığı ile yayınlanmıştır.

### ISO 22301 Toplumsal Güvenlik ve İş Sürekliliği Yönetim Sistemi İşletmelere Ne Kazandırıyor?

İşletmelerin etkin olarak yönetilmesi bakımından en önemli süreçlerden biri iş sürekliliğidir. İş sürekliliği, yukarıda da açıklandığı şekilde, işletmelerin üretim veya hizmet faaliyetlerini kesintiye neden olan olay sonrasında, daha önce tanımlanan ve kabul edilebilir seviye olarak belirlenen seviyede sürdürebilme becerisidir. İşletmeler beklenmedik kesintiler yüzünden sıkıntı yaşamak istemiyorsa atılacak en doğru adım, işletmede ISO 22301 standardını kurmak ve uygulamaktır.



## ISO 13485 Tıbbi Cihazlar Kalite Yönetim Sistemi

Tıbbi cihazlar üreten firmalar müşteri menuniyeti sağlamak, yürürlükteki yasal düzenlemelerin gereklerini yerine getirmek, firmanın maliyetlerini düşürmek ve verimliliğini arttırmak ve olası ihtilaflı durumlara karşı yasal bir güvence oluşturmak amacı ile işletmelerinde etkin bir kalite sistemi kurma ihtiyacı duymaktadır.

Bu yöndeki beklentileri karşılamak amacı ile tıbbi cihazlar üretim sektörü için hazırlanan ilk standart, Avrupa ülkelerinde 1997 yılında geliştirilen EN 46001 ve EN 46002 standartlarıdır. Bu standartlar tıbbi ürün tedarikçi firmalarının Avrupa normlarına uygun olmasını sağlamaktadır. Avrupa Birliği direktifleri uyarınca da bu standartların koşullarının yerine getirilmesi, tıp sektöründeki ürünlerinin ön koşuludur. Bu standartlar tedarikçi firmaların, ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi standardı tarafından karşılanması gereken gerekliliklerin ötesinde özel gereklilikleri açıklamaktadır. Özellikle tıbbi cihazlar için ISO 9001 ve EN 46001 standartlarına uygun bir kalite yönetim sisteminin belgelendirilmesi, ürünlerini küresel anlamda dış pazarlara ihraç eden tıbbi firmalar için çok sayıda avantaj sağlamaktadır.

### ISO 13485 Tıbbi Cihazlar Kalite Yönetim Sistemi Standardı Nedir?

Uluslararası Standartlar Örgütü (ISO) Teknik Komitesi, 2003 yılında, hem yukarıda açıklanan standartları hem de ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi standardını esas alarak ISO 13485 Tıbbi Cihazlar Kalite Yönetim Sistemi standardını yayınlamıştır. Bu standart, tıbbi cihazlar üreten firmaların uymaları gereken asgari koşulları açıklamaktadır. ISO 13485 standardı, temelinde ISO 9001 standardı bulunmasına rağmen, özel olarak tıbbi cihazlar için tasarlanmış ilave koşullar da içermektedir.

ISO 13485 Tıbbi Cihazlar Kalite Yönetim Sistemi'ni işletmelerinde kuran firmalar, üretilen tıbbi cihazların Avrupa Birliği ülkelerinde ve diğer yabancı ülkelerde serbest dolaşımını sağlamış olmaktadır. Bu bakımdan tıbbi cihaz üreten bütün işletmelerin ISO 13485 Tıbbi Cihazlar Kalite Yönetim Sistemi'ni kurmaları ve uygulamaları gerekmektedir. Her ne kadar bu standart Avrupa Birliği ülkelerinde doğmuş olsa da artık bütün ülkeler tarafından kabul görmektedir.

### Tıbbi Cihazlar Kalite Yönetim Sistemi İşletmelere Ne Kazandırır?

Esas olarak ISO 13485 standardı aynı ISO 9001 standardı gibi, klasik kalite kontrol anlayışından süreç bazlı bir anlayışa geçiş yapmakta ve işletmenin hedefleri ile verimlilik arasında doğrudan bir ilişki kurulmasını öngörmektedir. Bu bakımdan işletmelerinde ISO 13485 standardını uygulayan tıbbi cihaz üreticisi firmaların kazanımları şu şekilde sıralanabilir:

- İşletmeler yürürlükte olan yasal düzenlemelerin gerekliliklerine uygun faaliyet gösterdiğini ortaya koymaktadır
- Bu bakımdan işletmeler müşteri portföylerini daha hızlı geliştirmekte ve rakiplerine karşı avantaj kazanmaktadır



## TS EN 15224 Sağlık Hizmetleri Kalite Yönetim Sistemi

Sağlık hizmetlerinde kalitenin önemi, insanlar genelde onun yokluğunda hayal kırıklığı yaşadıkları zaman, veya gereksiz zaman kayıplarına uğradıkları zaman ya da gereksiz maliyetlerle karşı karşıya kaldıkları zaman anlamaktadır. Bugün kalite, sağlık kuruluşlarının birinci gündem maddesidir. Çünkü insanlar sağlık hizmetleri veren kuruluşlardan, daha kaliteli ve daha ucuz hizmet beklemektedir. Böyle olunca sağlık kuruluşları, sağlık sektöründeki değişiklikler, yapılan yeni düzenlemeler, artan rekabet güçlükleri ve tüketicilerin baskısı karşısında, daha etkili ve daha kaliteli hizmet sunmanın yollarını aramaktadır. Bütün sağlık kuruluşları açısından kalitenin iyileştirilmesi ve geliştirilmesi bir sorumluluk duygusu haline gelmiştir. Çeşitli kalite yaklaşımları farklı tanımlamalar getirir ve kalitenin tek bir tanımı yapılamasa da yine de bunların ortak noktaları şunlardır: Kalite müşteri beklentilerini karşılamayı ve bunun üzerine çıkmayı içerir.



Kalitenin, sağlık hizmetleri alanında da tek bir tanımı yoktur. Kalitenin tanımı sağlık hizmetlerinde devamlı gelişmektedir. İlk kalite tanımları yapılırken sağlık alanında çalışanların görüşleri ve düşünceleri ön planda tutulurken bugün hastaların ve diğer insanların görüşleri ve tercihleri de önem kazanmıştır. Sağlık hizmetlerinde kalite dendiği zaman, sağlık hizmetleri bilimi ve teknolojisi ile bunların uygulamadaki sonuçları anlaşılmalıdır. Bu çerçevede sağlıkta kalitenin özellikleri şunlar olmaktadır: verimlilik, etkenlik, etkililik, kabul edilebilirlik, optimallik, yasallık ve hakkaniyet. Sağlık hizmetlerinin verimli olması, ulaşılabilir iyileştirmeleri azaltmadan hizmet maliyetini düşürme yeteneğidir. Sağlık hizmetlerinin etken olması, uygun koşullar altında kullanıldığı zaman sağlık hizmetleri bilim ve teknolojisinin sağlıkta iyileştirme yaratma yeteneğidir. Sağlık hizmetlerinin etkili olması, sağlıkta bugün için ulaşılabilir olan iyileştirmelere gerçekte ulaşma derecesidir. Sağlık hizmetlerinin kabul edilebilir olması, hastaların ve ailelerinin isteklerine, arzularına ve beklentilerine uygun olması demektir. Sağlık hizmetlerinin optimal olması, sağlıkta iyileştirmeleri, bu iyileştirmelerin maliyeti ile dengelemektir. Sağlık hizmetlerinin yasal olması, değerler, etik ilkeler ve yasal düzenlemelerde ifade edilen sosyal tercihlere uygun olması demektir. Nihayet sağlık hizmetlerinin hakkaniyetli olması, toplumdaki bütün insanlar arasında sağlık hizmetlerinin ve faydalarının dağıtımında, doğru ve adil olunması demektir.

## TS EN 15224 Sağlık Hizmetleri Kalite Yönetim Sistemi Nedir?

EN 15224 standardı sağlık hizmetleri konusunda geliştirilmiş bir Avrupa Birliği standardıdır. Türk Standartları Enstitüsü tarafından ülkemizde de yayınlanan ve en son 2017 yılı Mart ayında güncelenen bu standart (TS EN 15224 Kalite yönetim sistemleri - Sağlık hizmetleri için EN ISO 9001), sağlık hizmetleri veren işletmeler için tasarlanmış ve bu sektöre özel bir kalite yönetim sistemi standardıdır. Yasal düzenlemeler çerçevesinde müşterilerden gelen sağlık taleplerini düzenli olarak karşılama yeteneğini göstermeye gerek duyan bütün işletmeler için bu standart, kalite gerekliliklerini kapsamaktadır. Genel olarak bu sistemin işletmelere sağladığı faydalar şunlardır:

- Sağlık hizmetlerinin planlanmasını ve kontrolünü sağlamaktadır
- Sağlık kuruluşuna süreçlerle yönetim imkanı kazandırmaktadır
- Süreçlerle yönetim sayesinde hatalar azalmakta ve maliyetler düşmektedir
- Sistem risk tabanlı bir yönetim sistemi olduğu için, sağlık hizmetlerinde kontrol ve risk yönetimi sağlamaktadır
- TS EN 15224 belgesine sahip olmak, yeni kurumsal müşterilere ulaşmak bakımından bir ön koşul olmaktadır
- Sağlık turizmi açısından sağlık kuruluşlarının kapılarını açmakta ve müşteriler için güven teşkil etmektedir
- Sistemi, ISO 14001, OHSAS 18001, ISO 27001 ve başka yönetim sistemleri ile kolayca entegre etmek mümkün olmaktadır
- Sağlık kuruluşları bu sistem sayesinde dinamik yapılarını korumuş olmaktadır





## ISO 15838 Çağrı Merkezi Kalite Yönetim Sistemi



Yapılan bir araştırmanın sonuçlarına göre ülkemizde faaliyet gösteren işletmelerin hemen hemen yarısından fazlası, 2007 yılında itibaren çağrı merkezi hizmeti kurmaya başlamıştır. 2000 yılından önceden beri çağrı merkezi hizmeti veren kuruluşlar ise ağırlıklı olarak finans ve iletişim sektöründe faaliyet gösteren kuruluşlardır. Çağrı merkezi hizmetlerinin artması paralelinde dış kaynak servis sağlayıcı kuruluşların sayısında da özellikle 2007 yılı sonrasında büyük artış görülmektedir.

Bu araştırmada işletmelerin hangi amaçlarla çağrı merkezleri kullandıklarına da bakılmıştır. Genelde iç kaynak çağrı merkezlerinin amaçları şunlardır: müşteri hizmetleri, teknik destek, müşteri sadakati ve müşteri geri kazanım aramaları ve işletmenin back ofis hizmetleri. Dış kaynak çağrı merkezlerinin amaçları ise şunlardır: tele satış veya tele pazarlama, tahsilat aramaları, sosyal medya ve diğer aramalar. Yani çağrı merkezlerinin iç kaynak veya dış kaynak kullanımını farketmeksizin ana kullanım amacı müşteri hizmetleridir. İşletmesinde çağrı merkezi yatırımı olan işletmeler aynı zamanda dış kaynaktan da çağrı hizmeti alıyorsa bu durumdaki işletmeler tele satış veya tele pazarlama dışındaki bütün kullanım ihtiyaçlarında öncelikle bünyelerindeki çağrı merkezlerini tercih etmekte, sadece tele satış veya tele pazarlama ihtiyaçlarını dış kaynaktan sağlamaktadır.

### ISO 15838 Çağrı Merkezi Kalite Yönetim Sistemi Ne Kazandırıyor?

Çağrı Merkezleri, işletmelerin sadece müşterileri ile değil, aynı zamanda bayileri ve tedarikçi firmaları ile iletişimlerini yürüttükleri bir merkezdir. Bu merkez, insan kaynakları yanında bilgisayar programları, teknolojik altyapı ve süreçlerden oluşan bir merkezdir. Bu merkezlerde sadece gelen çağrılara cevap verilmemekte, aynı zamanda dış aramalar da yapılmaktadır.

Çağrı merkezlerinde, hizmet verdikleri işletmenin çalışma saatlerinden bağımsız olarak müşterilere haftanın her günü ve günün her saati hizmet verilmektedir. Müşteri odaklı hizmet veren çağrı merkezlerinin, düzgün ve doğru hizmet sunmaları amacı ile gereklilikleri ortaya koyan standartlar ilk olarak Avrupa Standartlar Komitesi tarafından oluşturulmuştur. Daha sonra Uluslararası Standartlar Örgütü (ISO) tarafından bu standartlar ISO 15838 Çağrı Merkezi Kalite Yönetim Sistemi standardı olarak yayınlanmıştır. Bu standart günümüzde çağrı merkezlerinin gereksinimleri içeren uluslararası bir standarttır ve hem iç hem de dış kaynaklı çağrı merkezleri için uygulanabilir özelliktedir.

### ISO 15838 Çağrı Merkezi Kalite Yönetim Sistemi'nin İlkeleri Nelerdir?

İşletmeler müşterileri ile olan iletişim etkinliklerini arttırmak ve gereksiz zaman ve emek maliyetlerini düşürmek amacı ile ISO 15838 standardına yönelmektedir. Bu sistemin temel ilkeleri şunlardır:

- *Birinci ilke müşterilerin taleplerini ve beklentilerini anlamaktır. Bu bilgiler doğrultusunda müşterilere doğru, açık ve eksiksiz hizmet vermek, hizmet kalitesini artırmak bakımından önemlidir.*
- *İkinci ilke uygun altyapıya sahip olmaktır. Müşterilerin talep ve beklentilerini hızlı ve kaliteli karşılayabilmek için, kuruluşun doğru ve yeterli bir teknolojik altyapı kurmuş olması gerekmektedir.*
- *Üçüncü ilke ise müşteri algılarını takip etmektir. Kuruluşun sağladığı hizmet kalitesi hakkında ve kuruluşun şikayetlere yaklaşımı konusunda müşterilerin memnuniyet derecelerini öğrenmek için karşılıklı ve etkin bir iletişim kurmak gerekmektedir.*

## 7 Yıldız Otel Belgelendirmesi

Yedi Yıldızlı Kalite Sistemi, TÜRCERT tarafından tasarlanan ve turizm sektörüne kazandırılan bir Kalite Yönetim Sistemi'dir. Ancak buradaki 7 yıldız ifadesinin otel ve turistik tesislerin bilinen yıldız sistemi ile bir ilgisi yoktur. Yedi Yıldızlı Kalite Sistemi, çeşitli yönetim sistemleri standartlarını ve ilkelerini biraraya getiren ve tamamen oteller ve turistik tesisler için tasarlanmış bir sistemdir.

Yedi Yıldızlı Kalite Sistemi, kendi içinde renkler ile ifade edilen aşağıdaki yönetim sistemlerini barındırmaktadır.

## Beyaz Yıldız Enerji Yönetim Sistemi

Turizmin gelişmesi ülkemiz için büyük bir ekonomik güçtür. Ancak yerel kaynakların korunması ve çevreye zarar verilmemesi çok büyük bir sorumluluktur. Bu sektör çok fazla enerji tüketmektedir ve sektör büyüdükçe enerjiye duyulan gereksinim daha da büyüyecektir. Bu noktada işletmelerin sorumluluk duygusu ile hareket etmeleri ve yürürlükteki yasal düzenlemeler çerçevesinde faaliyet göstermeleri gerekmektedir. Bu sorumlulukların başında ise enerji tüketiminde tasarruf etmek, sera gazı salınımlarını kontrol altına almak ve çevre koşullarına karşı duyarlı davranmak gelmektedir.

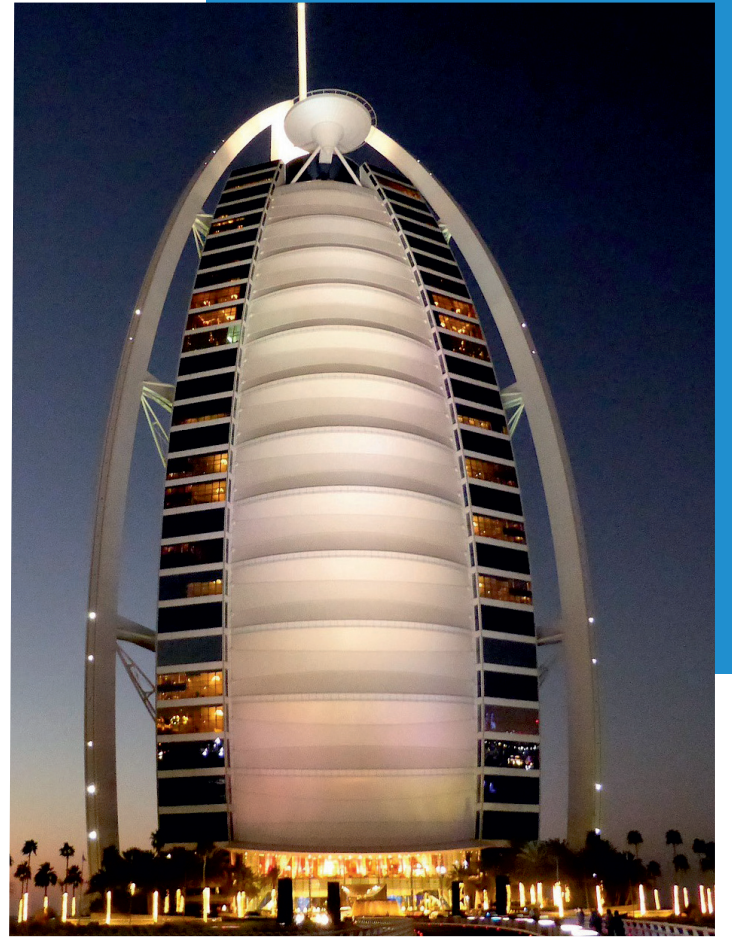
**Beyaz Yıldız Enerji Yönetim Sistemi'nin temelinde ISO 50001 Enerji Yönetim Sistemi standardı bulunmaktadır. Bu sistem işletmelere başlıca şu faydaları sağlamaktadır.**

- Enerji tasarrufu sağlanır ve giderler düşürülür
- Yerli ve yabancı yasal düzenlemelere uyum sağlanır
- Sera gazı salınımları düşürülür
- Çevreye verilecek zararlar kontrol altına alınır
- Makine ve ekipmanların verimli çalışması sağlanır
- İşletme, devletin sağladığı Verimlilik Artırıcı Proje Hibe Destekleri'nden faydalanabilir.

## Kırmızı Yıldız Gıda Güvenliği Yönetim Sistemi

Kırmızı Yıldız Gıda Güvenliği Yönetim Sistemi'nin temelinde ISO 22000 Gıda Güvenliği Yönetim Sistemi standardı bulunmaktadır. Bu sistem işletmelere başlıca şu faydaları sağlamaktadır:

- Kuruluşun verdiği hizmetlerin kalitesinde ölçülebilir bir düzelme sağlanır
- Kuruluşun itibarı artar ve sektörde güven duygusu yaratır
- Hizmet hataları minimuma indirilerek maliyetler düşürülür
- Kuruluş rakiplerine karşı üstünlük kazanır ve karlılığı artar
- Kuruluşun yönetim etkinliği artar ve etkin bir karar sistemi kurulur
- Kuruluş yabancı pazarlara giriş imkanı elde eder
- Çalışanların ortak sorumluluğu sağlanır ve kuruluştaki etkin bir otokontrol sistemi sağlanır
- Yerli ve yabancı yasal düzenlemelere uyum sağlanır





# Ürün 03

## Belgelendirme

Özellikle ülke dışına ürün gönderen işletmeler için, yabancı ülkelerin yasal düzenlemelerine uygun üretim yapılması büyük önem taşımaktadır. Son yıllarda ülkemizde de Avrupa Birliği uyum çalışmaları kapsamında iç piyasada da mevcut yasal düzenlemelere ve yerli ve yabancı kuruluşlar tarafından yayınlanan standartlara uygun üretim yapılması, işletme karlılığı, verimliliği, tüketicilerin sağlığı, çevrenin korunması ve rekabet koşulları gibi çeşitli açılardan önemli olmaktadır.



Belgelendirme kuruluşları tarafından gerçekleştirilen ürün belgelendirme çalışmalarının, ürünlerin uygunluğunu sağlaması bakımından işletmelere kazandırdıkları tartışılmaz boyutlardadır. Hizmet verilen alanlar, kaldırma ekipmanlarından vinçlere, asansörlerden teleferiklere, elektrikli cihaz ve ekipmanlardan elektronik cihazlara, basınçlı malzemelerden inşaat malzemelerine, hatta orman ürünlerinden ekolojik ürünlere kadar son derece geniş bir ürün yelpazesini kapsamaktadır.

Belgelendirme kuruluşları, işletmelerin ihtiyaçları paralelinde belgelendirme çalışmalarının yapılmasında çerçeve bir yapı oluşturmaktadır. Kuruluşumuz da bu çerçevede çeşitli belgelendirme hizmetlerini, yerli ve yabancı akreditasyon kuruluşlarından aldıkları yetkiye dayanarak, işletmelere hızlı, güvenilir ve kaliteli bir şekilde vermektedir. Kuruluşumuz, talep eden işletmelere, şu sayılan standartlar ile ilgili ürün belgelendirme hizmetleri vermektedir.

- CE İşareti Avrupa Uygunluk Belgesi
- G İşareti Yapı Malzemeleri Uygunluk Belgesi
- RoHS Belgelendirmesi
- EurepGAP Belgelendirmesi
- GlobalGap Belgelendirmesi
- Organik Tarım Belgelendirmesi
- İyi Tarım Uygulamaları Belgelendirmesi
- GMP İyi Üretim Uygulamaları Belgelendirmesi
- FSC-COC Orman Yönetim Sistemi Belgelendirmesi
- ECO Ekolojik Ürün Belgelendirmesi



## EurepGAP Belgelendirmesi

EUREP ifadesi, Euro Retailer Produce Working Group adının baş harflerinden oluşmaktadır. Bu grubun adı dilimize Avrupa Perakendeci Üretici Çalışma Grubu olarak çevrilebilir. Bu grup, 1997 yılında çalışmalarına başlamıştır ve faaliyetleri tarımsal ürünlerin tarladan sofraya ulaşmasına kadar güvenliğini sağlamaya odaklanmaktadır. Çalışmalarında şu ilkeleri baz almaktadır:

- Kritik Kontrol Noktalarında Tehlike Önleme Analizi (HACCP)
- Zararlılarla Entegre Mücadele (Integrated Pest Management)
- Entegre Ürün Yetiştiriciliği (Integrated Crop Management)

EUREP, çiftçilik ile ilgili yeni yöntemlerin ve yeni teknolojilerin sürekli olarak gelişmesini desteklemektedir.



GAP ifadesi ise dilimize İyi Tarım Uygulamaları olarak çevrilen Good Agricultural Practice ifadesinin baş harflerinden oluşmaktadır. İyi Tarım Uygulamaları, tarımsal üretim yapılırken insanların ve bütün canlıların korunmasını esas almakta ve bu yapılırken doğal kaynakların korunması ve tarımsal üretimin izlenebilir ve sürdürülebilir olması ilkelerine bağlı kalmaya çalışmaktadır. Keza insanlara güvenilir tarım ürünlerinin sunulmasını hedeflemektedir.

Kısaca Avrupa Birliği ülkelerinde faaliyet gösteren süper ve hiper marketler (yani büyük perakendeci firmalar), tüketicilere daha sağlıklı tarımsal ürünler sunmak amacı ile Avrupa Birliği ülkelerinde yetiştirilen ya da dışarıdan ithal edilen tarımsal ürünlerde aranan asgari standartları yeni bir düzenleme yaparak belirlemişlerdir. Bu standartların uygulanması ile, iyi tarım yöntemleri kullanılarak tarımda kimyasal maddelerin kullanımı düşürülmüş ve bu şekilde tüketici sağlığı korunmaya çalışılmıştır. Günümüzde bu EUREPGAP oluşumuna katılmayan üretici firmalar mevcut pazar paylarını korumakta güçlük çekeceklerdir. Çünkü Avrupa Birliği ülkelerinde perakendecilerin EUREPGAP belgeli ürünlere olan talepleri hızla artmaktadır. Bu durum, ülkemiz açısından da büyük önem taşımaktadır. Çünkü Avrupa Birliği ülkeleri ülkemiz için önemli bir hedef pazardır ve ülkemizde yaş meyve ve sebze ihracatının önemli bir kısmı Avrupa Birliği ülkelerine yapılmaktadır.

## EurepGAP Belgesinin Önemi Nedir?

EUREPGAP uygulamasında, uluslararası kabul gören akredite denetim kuruluşlarından veya laboratuvarlardan belge almak gerekmektedir. Uluslararası ticarete konu olan ürünlerin miktar ve çeşitlilik olarak artış göstermesi, özellikle Avrupa Birliği ülkeleri ama genelde bütün dünya ülkeleri tarafından kabul edilen gıda standartlarının oluşmasında etkili olmuştur. Bunun yanı sıra tüketicilerin gelir seviyelerinin artması, eğitim seviyelerinin yükselmesi, insanların gittikçe bilinçlenmesi ve pazardaki rekabetin artması da gıda güvenliğine gösterilen önemi arttırmıştır. Birçok ülkede olduğu gibi ülkemizde de hayvan ve bitki sağlığı konusu daha fazla önemsenmektedir. Bu durum, uluslararası alanda kabul edilen standartların izlenmesini ve uygulanmasını zorunlu kılmıştır. EUREPGAP, tarım sektörüne yönelik bir kalite sistemidir ve tarımsal üretimi en doğru şekilde yapabilmek amacı ile için geliştirilen ve temel esasları içeren İyi Tarım Uygulamaları'nın çerçevesini belirlemektedir. EUREPGAP standardı taze meyve ve sebze yanında kesme çiçek ve fidan için de uygulanmaktadır. Ayrıca sonraki yıllarda EUREPGAP tarafından, hayvan tüketimi, tahıllar, yemlik bakliyat ve kahve için de özel standartlar belirlenmiştir. Bu uygulamalar ile aynı zamanda üreticilerin yaşam kalitelerinin de artırılması hedeflenmektedir.

**Esas olarak EUREPGAP protokolü üç belgeden oluşmaktadır:**

- Protokol, üretim için başvurulacak standartlardan oluşmaktadır ve üretici firmaların uymak zorunda olduğu bir belgedir.
- Genel yönetmelik, belgelendirme aşamalarını ve yapılacak denetim çalışmalarının gereklerini açıklar.
- Kontrol noktaları ve uyum kriterleri, üretici firmaların uymak zorunda olduğu standartlar ve ayrıntılarıdır.



## GlobalGap Belgelendirmesi



GlobalGAP politikasının temelinde EurepGAP politikası yatmaktadır. EurepGAP, Avrupalı büyük perakendeci marketlerin, reyonlarında yer alan tarımsal ürünlerin insan sağlığı ve çevre koşulları açısından zararlı olmadığından emin olmak için 1997 yılında biraraya gelerek oluşturdukları bir girişimdir. Daha basit bir anlatımla EurepGAP, Avrupa perakende sektöründe İyi Tarım Uygulamaları standardıdır. Bu standart, Avrupa Perakendecileri Tarım Ürünleri Çalışma Grubu'nun (EUREP) İyi Tarım Uygulamaları (GAP) protokolüdür denebilir. EUREP, Avrupa pazarının yüzde 80'ine yakın bir kısmını elinde tutmaktadır.

2007 yılında kadar oldukça etkin olan EurepGAP, bu tarihte ismini GlobalGAP olarak değiştirmiştir ve 2013 yılında bu standartta güncellemeler yapılmıştır. Bir yandan da Uluslararası Standartlar Örgütü (ISO) tarafından uluslararası bir standardın hazırlanması ve üretici firmaların birden çok belge düzenleme durumundan kurtarılması için çalışmalar yapılmaktadır. Bu çalışmalar ile Kritik Kontrol Noktalarında Tehlike Önleme Analizi standardı (HACCP), EurepGAP ilke ve kriterleri, ISO 9000 Kalite Yönetim Sistemi standartları, İngiliz Perakendeciler Birliği Teknik Standardı ve Uluslararası Gıda Standartları (IFS) gibi standartlar birlikte ele alınmakta ve yeni bir ISO 22000 Gıda Güvenliği Yönetim Sistemi standardının oluşturulması hedeflenmektedir. Günümüzde GlobalGAP belgelendirme çalışmaları devam etmektedir. GlobalGAP standardı, hem bireysel tarım üreticilerine hem de kooperatifler ve büyük konsorsiyumlar gibi üretici kuruluşlarına uygulanmaktadır. Ancak büyük üretici kuruluşlarından Kalite Yönetim Sistemi ilkelerine uymaları ve gerekliliklerini yerine getirmeleri istenmektedir.

### GlobalGAP Belgesi Neden Önemlidir?

İşletmelerinde GlobalGAP protokolüne uygun üretim yapan tarımsal üretim yapan firmalar, akredite bir belgelendirme kuruluşuna müracaat ederek GlobalGAP belgesi alabilirler. Bu takdirde bu işletmeler GlobalGap belgesi ile, üretim çalışmalarında insan sağlığına zararlı kimyasal maddeler kullanmadıklarını, tarımsal ürünlerin kimyasal, fiziksel ve mikrobiyolojik kalıntıları içermediğini, dünyanın doğal dengesine zarar vermeden ve çevreyi kirletmeden üretim yaptıklarını, üretim faaliyetleri ile insanları ve diğer bütün canlıları olumsuz etkilemediklerini ve üretim faaliyetleri sırasında, ülkemizin ve ürünün tüketileceği ülkenin yasal düzenlemelerine uyduklarını kanıtlamış olmaktadır.

### GlobalGAP Yönetmeliği Hakkında

Yönetmelik beş maddeden oluşmaktadır. Giriş maddesinde önce GlobalGAP Entegre Çiftlik Güvencesi (IFA) standardı açıklanmaktadır. Bu standart, bitkilerin dikim öncesinden veya hayvansal ürünlerin üretim sürecine işlenmemiş olarak girmesinden başlayarak bütün üretim süreçlerini içine alan çiftlik içi standardıdır. GlobalGAP Genel Yönetmelikleri ve Kontrol Noktaları ve Uygunluk Kriterleri'nde kullanılan terminolojinin açıklamaları yer almaktadır. GlobalGAP belgelendirmesi sadece GlobalGAP Ürün Listesi'nde bulunan ürünler için yapılabilir. İkinci madde genel yönetmelikler ile ilgilidir. Burada üretici firmaların GlobalGAP belgesi alması ve bunu sürdürebilmesi için temel adımlar, dikkat edilmesi gereken noktalar ve belgelendirmeye yönelik kontroller tanımlanmaktadır. Üçüncü maddede bu genel yönetmeliklere ilaveler ve sistem dışında tutulan noktalar açıklanmaktadır. Dördüncü madde yasal uyarıları içermektedir. Nihayet son madde ise telif hakları ile ilgilidir.



## Organik Tarım Belgelendirmesi

Günümüzde sadece ülkemizde değil bütün dünyada organik gıda konusu bir moda haline gelmiştir. Çıkış kaynağı ise Amerika ve Avrupa'dır. Ülkemizde bu konuda çıkarılan yasal düzenlemelere göre organik tarım, üretimleri sırasında kimyasal madde kullanılmayan, bu ürünlerin üretimden tüketilmesine kadar bütün aşamaları kontrol altında tutulan ve belgelendirilmiş olan tarımsal üretim şeklidir. Ancak bazı yabancı ülkeler bu tanımı yeterli ve doğru bulmadıkları için biyolojik tarım veya ekolojik tarım gibi tanımlamaları da kullanmaktadır. Çünkü, organik ifadesi, canlı organizmalarla ilgili olayları tanımlar. Bu durumda bir bitki ya da hayvan yetiştirmenin her şekli organiktir. Başka türlü düşünülemez. Bu nedenle organik gıda konusunda insanları en fazla etkileyen nokta, üretim faaliyetlerinde kimyasal madde kullanılmaması gerektirir. İnsanların gelişmelerini ve yaşamlarını devam ettirebilmeleri açısından, doğadaki bitkiler, hayvanlar ve diğer canlılar arasındaki dengenin bozulmaması gerekmektedir.



Bunun için en başta doğal kaynakları fazla tüketmemek, doğal yaşama zarar vermemek, çevre kirliliğine yol açmamak ve toprağı zenginleştirip koruyacak tarımsal yöntemler kullanmak gerekmektedir. Günümüzde sürdürülebilir tarımsal faaliyetler, yapay gübre yerine doğal gübre kullanılmasını ve bu şekilde toprağın verimliliğini artırmayı öngörmektedir. Kısaca sürdürülebilir tarım kavramı, büyük ölçüde organik tarımın temelini oluşturmaktadır. Organik tarımın diğer ayağı ise, bitki hastalıkları ve zararlılar ile mücadelede kullanılan kimyasal maddelerin (yani sentetik pestisitlerin) kullanılmaması oluşturmaktadır. Ancak şu konunun bilinmesinde yarar var: organik tarım veya organik ürünler dediği zaman, tamamen doğal yetişmiş ürünler kastedilmemektedir. Yani organik ürünler, hiçbir kimyasal madde kullanılmadan, doğada kendiliğinden yetişen ürünler değildir. Organik ürünler yetiştirilirken, genelde yapay gübreler ve pestisitler kullanılmaz. Ancak Organik Tarım Kanunu ve bu kanuna dayanılarak çıkarılan yönetmelik esaslarına göre organik (hayvan dışkısı gibi) ve organik olmayan gübreler kullanılabilir. Ayrıca bitkisel kökenli toksik maddeler ve bakır oksit ya da bakır sülfat gibi organik olmayan kimyasal maddeler kullanılabilir. Sözü edilen yasal düzenlemeler, Avrupa Birliği'nde yayınlanan organik tarım mevzuatı ile birebir aynıdır.

## Organik Tarım Belgelendirmesi Nedir?

*Organik tarım, tarımsal üretim sistemleri içinde güvenilirliği ve izlenebilirliği en üst düzeyde olan bir sistemdir. Çünkü bu konudaki yerli ve yabancı bütün standartlar, üretimin tarladan sofraya kadar olan bütün aşamalarının kontrolünü ve belgelendirilmesini zorunlu tutmaktadır. Kontrol ve belgelendirme çalışmaları bu nedenle organik üretim faaliyetlerinin birinci adımıdır ve tüketicinin güvenini kazanmanın en önemli bir parçasıdır.*

*Belgelendirme çalışmaları, organik tarım standartlarının gereği olan bütün kontrol yöntemlerinin uygulanması ve bunun sonucunda girdinin ve ürünün denetiminin yapıldığı yasal düzenlemelere göre değerlendirilerek uygunluğunun saptanması için yapılmaktadır. Kontrol ve belgelendirme yapacak kuruluşların da kurulduktan sonra en geç iki yıl içinde akredite olmaları gerekmektedir (TS EN ISO/IEC 17065 Uygunluk değerlendirmesi - Ürün, proses ve hizmet belgelendirmesi yapan kuruluşlar için şartlar standardı).*

*Organik tarımda belgelendirme süreci, üretici firmanın belgelendirme kuruluşuna müracaat etmesi ile başlar. Kuruluş gerekli değerlendirmeleri yaparak, denetim çalışmalarını başlatır. Belirlenen risklere göre ve şüpheli durumlarda, toprak, bitki veya meyva örnekleri alınarak gerekli analizler yaptırılmaktadır. Analizlerin ISO 17025 standardına göre akredite edilmiş bir laboratuvarında yapılması gerekmektedir. Denetimler sonrasında hazırlanan rapor sonuçlarına göre belgelendirme kuruluşu işletmeye Organik Tarım Belgesi düzenleyerek teslim eder. Belge üzerinde, ürünün izlenebilirliğini sağlaması açısından gerekli bütün ayrıntılar yer almalıdır.*

*Ülkemize organik üretimin gelişmesi ve ticaretinin artması için bir takım destekler sağlanmaktadır.*



## İyi Tarım Uygulamaları Belgelendirmesi



İyi Tarım Uygulamaları, bir yandan verimli ve kaliteli bir tarımsal üretim, bir yandan da güvenli gıda tüketimi açısından çok önemlidir. Bu uygulama ile hem üretici firmaların kazancı ve rekabet gücü artmakta hem de tüketicilerin sağlığı korunmuş olmaktadır. Esas olarak İyi Tarım Uygulamaları, ekin yapılacak topraktan, ürünler tüketicinin önüne gelinceye kadar uzanan bütün üretim ve pazarlama süreçlerini kapsamaktadır.

İyi Tarım Uygulamaları'ndan beklenen yararın elde edilmesi için öncelikle üretici firmaların, üretim kararını vermeden önce risk değerlendirmesi çalışması yapması gerekmektedir. Bu risk değerlendirme çalışmasında, toprağın cinsi, erozyon özellikleri, taban suyu seviyesi ve kalitesi, sürdürülebilir su kaynaklarının durumu, toprağın parazit ve diğer zararlı böceklerle bulaşık olup olmadığı ve ekim yapılan alana komşu alanların etkisi mutlaka dikkate alınmalıdır. Üretici firmalar, toprak sağlığının korunması, bitki sağlığının en yüksek seviyede sağlanması ve tarım ilaçlarına bağımlılığın mümkün olduğunca ortadan kaldırılması için dönüşümlü üretim yapmak zorundadır.

Üretim faaliyetleri sırasında yapılacak bütün çalışmalar mutlaka kayıt altına alınmalı ve bu kayıtlar, daha sonra yapılacak denetimlerde gösterilmek üzere saklanmalıdır. Bu kayıtlarda, ürünlerin çeşidi, ekim yapılan coğrafi bölgenin özellikleri, neden gübreleme yapıldığı, gübre uygulama zamanı, gübreleme sırasında kullanılan kimyasal maddelerin ticari ismi ve miktarı, uygulama şekli, uygulama zamanından kaç gün sonra ürünlerin toplanması gerektiği ve sulama zamanı ve miktarı gibi birçok ayrıntı yer almalıdır.

### İyi Tarım Uygulamaları Hakkında Yönetmelik

Gıda, Tarım ve Hayvancılık Bakanlığı tarafından 2010 yılında İyi Tarım Uygulamaları Hakkında Yönetmelik yayınlanmıştır. Bu yönetmeliğin çıkarılma amaçları şunlardır:

- İnsan ve hayvan sağlığına ve çevre koşullarına zarar vermeyen bir tarımsal üretimin yapılması
- Doğal kaynakların korunması
- Tarımsal faaliyetlerde izlenebilirliğin ve sürdürülebilirliğin sağlanması
- Tüketicilere güvenilir ürünler sunulması

Yönetmelik bu amaçlar doğrultusunda, iyi tarım uygulamalarının esaslarını düzenlemektedir. Yönetmelikte, iyi tarım uygulamalarının genel kuralları, kontrol ve belgelendirme işlemleri, ilgili kuruluşların, üreticilerin, üretici örgütlerinin, üretici firmaların ve belgelendirme kuruluşlarının görev ve sorumlulukları yer almaktadır.

Söz konusu yönetmeliğe göre İyi Tarım Uygulamaları, Bakanlık tarafından tespit edilen uygunluk kriterleri ve kontrol noktaları çerçevesinde yapılmaktadır. Belgelendirme yapacak kuruluşun, TS EN ISO/IEC 17065 standardı (Uygunluk değerlendirmesi - Ürün, proses ve hizmet belgelendirmesi yapan kuruluşlar için şartlar) kapsamında akredite olması gerekmektedir. Yapılacak denetimler sonrasında üretilen tarımsal ürünler belgelendirilmektedir. Tarımsal ürünlerin belgelendirme çalışmaları, bireysel veya grup şeklinde yapılabilir.

**Yönetmeliğe göre belgelendirme çalışmaları şu ürün gruplarında yapılmaktadır:**

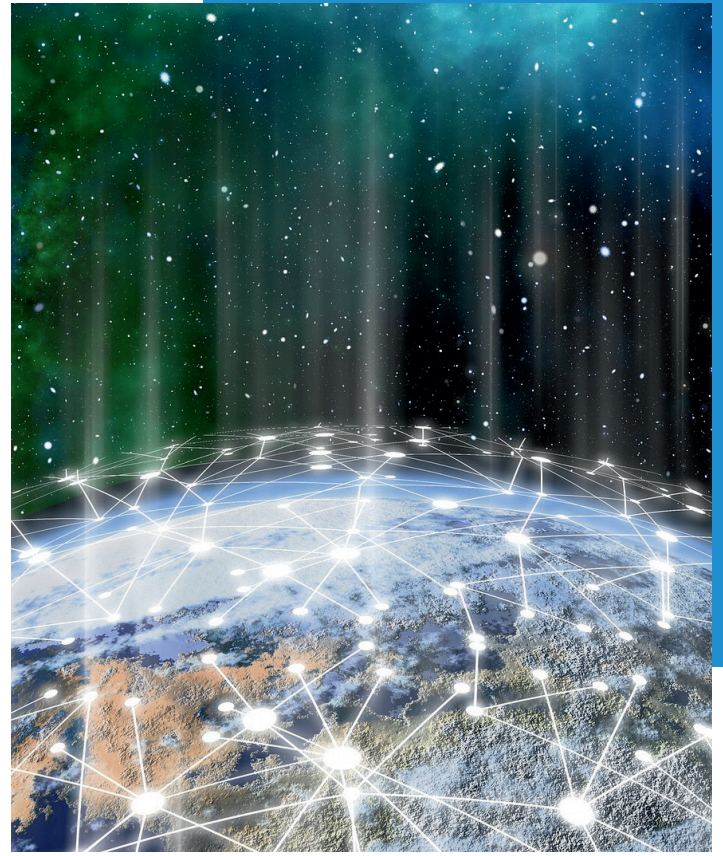
- Bitkisel üretim (yaş meyva ve sebze, tarla bitkileri, çiçek ve süs bitkileri, fide ve fidancılık ve çay)
- Hayvansal üretim (süt sığırcılığı, sığır besiciliği, tavukçuluk ve hindicilik)
- Su ürünleri yetiştiriciliği (balık ve çift kabuklu su ürünleri yetiştiriciliği)



## CE İşareti Avrupa Uygunluk Belgesi

CE işareti, Avrupa Birliği ülkeleri için geliştirilen ancak bugün bütün dünyada kabul gören ve bu işareti taşıyan ürünlerin Avrupa Birliği direktiflerine uygun olduğunu ve gerekli uygunluk değerlendirme faaliyetlerinden geçtiğini gösteren bir işarettir.

CE işareti uygulaması, Avrupa Birliği'nin 1985 yılında benimsediği Yeni Yaklaşım Politikası kapsamında tasarlanmıştır ve Yeni Yaklaşım Direktifleri içinde yer alan ürünlerle ilgilidir. CE işareti, İngilizce European Conformity veya Fransızca Conformité Européenne ifadesinin baş harflerinden oluşmaktadır ve Avrupa normlarına uygunluk anlamına gelmektedir. Üzerinde CE işareti taşıyan ürünlerin, amacına uygun şekilde kullanılması durumunda insan can ve mal güvenliğine, bitki ve hayvan varlığına ve çevre koşullarına zarar vermeyeceği anlaşılmaktadır. Kısaca CE işareti, bu ürünlerin güvenli olduğunu göstermektedir.



Avrupa Birliği'nde 1985 yılında benimsenen Yeni Yaklaşım Politikası çerçevesinde yayınlanan direktiflerde, çeşitli ürünlerin tanımları, sahip olması gereken asgari güvenlik koşulları, taşıdığı riskler ve uygunluk değerlendirme süreçleri ayrıntılı olarak yer almaktadır. CE işareti, ürünün asgari güvenlik koşullarına sahip olduğunu göstermektedir, yoksa, tüketicilere bir kalite güvencesi vermemektedir. Bunun yanında ticari açıdan, bu ürünlerin ülkeler arasında dolaşımı sırasında önemli bir güvence oluşturmaktadır. Yeni Yaklaşım direktifleri çerçevesinde, kapsam dahilindeki bir ürünün Avrupa Birliği ülkelerinden birine girmesi, ancak üzerinde CE işareti bulunması halinde mümkün olmaktadır.

**Bu bilgiler ışığında CE işareti ile ilgili ilkeler şu şekilde sıralanabilir:**

- CE işareti taşıyan bir ürünün, Avrupa Birliği gereklilikleri ile uyumlu olduğu anlaşılmaktadır
- Ürüne iliştirilen CE işareti, bu ürünü üreten işletmenin, ürünün Avrupa Birliği direktiflerine uyumlu olduğuna dair beyanını ifade etmektedir.
- CE işareti aynı zamanda bu ürünü üreten işletmenin, gerekli uygunluk değerlendirme süreçlerini tamamladığına dair beyanını ifade etmektedir.

## CE İşareti Üretici Firmalara Ne Sağlamaktadır?

Avrupa Birliği ülkeleri ile ticaret yapabilmek için, ilgili direktiflere uygun üretim yapılması gerekmektedir. Ancak bu durum elbette üretici firmalar için birçok kazancı da beraberinde getirmektedir. Bu faydalar şu şekilde sıralanabilir:

- CE işareti, ürünlere Avrupa Birliği ülkelerinde ve üçüncü dünya ülkelerinde serbestçe dolaşım ve pazarlanma imkanı sağlar.
- CE işareti, büyük ölçüde ürünün pasaportu olarak düşünülebilir.
- Ticari açıdan CE işaretli ürünlerin Avrupa Birliği ülkelerinde serbestçe piyasaya sunulma imkanı vardır.
- Üretici firmalar CE işaretli ürünlerini uluslararası düzeyde pazarlama imkanı bulur.
- Yeni Yaklaşım Direktifleri kapsamına giren ürünlerin, herhangi bir Avrupa Birliği ülkesinde tüketicilere sunulabilmesi için üzerinde CE işaretinin bulunması yeterlidir.
- CE işareti, ürünlerin Yeni Yaklaşım Direktifleri'ne ve diğer yasal düzenlemelere uygun olduğunun bir göstergesidir.
- CE işareti, bu ürünlerin sağlık ve güvenlik koşullarına uygun olarak üretildiğini kanırlar.
- CE işareti, hiçbir şekilde ürünlerin kaliteli olduğunu göstermez ya da bir garanti belgesi anlamına gelmez.
- Üzerinde CE işareti bulunmayan ürünler, güvensiz ve sağlıksız olarak kabul edilir ve piyasaya sunulmaz. Bu açıdan bu ürünlerin kaliteli olduğu söylenemez.
- CE işareti taşıyan ürünler, sadece normlarla ilgili yasal gerekçeler ileri sürülerek geri çevrilemezler.



## ECOMark Ekolojik Ürün Belgelendirmesi

Üretim çalışmalarında girdi olarak kimyasal madde kullanmadan yapılan ve ürünlerin tüketicilere ulaşmasına kadar üretimin her aşaması kontrol altında tutulan belgeli tarımsal üretim şekline ekolojik üretim veya organik üretim denmektedir. Ekolojik üretim, toprak, su ve hava kaynaklarını kirletmeden, insan ve hayvan sağlığına ve doğal çevreye zarar vermeden üretim yapılması esasına dayanmaktadır.

Ekolojik üretim şeklinde, kimyasal ilaçların, hormonların ve sentetik kimyasal gübrelerin kullanımı yasaklanmıştır. Ayrıca toprak verimliliğini sağlamak, hastalık ve zararlılardan korunmada uygun yöntemlere başvurmak, ürün rotasyonu yapmak, bitki atıklarını değerlendirmek, yeşil gübreleme yapmak, organik atıkları ve hayvan gübresi kullanmak ve biyolojik kontrol yöntemlerini tercih etmek ekolojik üretimin ana hedefleridir.

Ekolojik üretimin temel ilkeleri ise şunlardır:

- Üretim zincirinin tamamında sürdürülebilir bir sistem kurulması ve yüksek kalitede ve yeterli miktarda üretim yapılması
- Üretim sistemi içinde, bütün canlı sistemler ve doğal döngü ile uyumlu olarak çalışılması
- Geleneksel tarım sistemlerinden gelen geçmiş bilgilerin önemli olması ve bu bilgilerin korunması ve yararlanılması
- Modern üretim tekniklerinin, doğal üretim süreçlerinin işleyişi paralelinde uygulanması
- Toprak verimliliğinin, üretim kapasitesinin esas olarak alınması ve yoğun girdi kullanımının aksine, uygun toprak işleme, rotasyon, yeşil gübreleme, hayvansal gübreleme ve kültürel, biyolojik ve mekanik yöntemler kullanılarak toprak verimliliğinin ve biyolojik aktivitenin yükseltilmesi ve uzun dönemde korunması

### Yasal Düzenlemeler Ne Getirmektedir?

Tarım ve Köyişleri Bakanlığı tarafından 2010 yılında Organik Tarımın Esasları ve Uygulanmasına İlişkin Yönetmelik yayınlanmıştır. Bu yönetmelik şu amaçlarla yayınlamıştır:

- Ekolojik dengenin korunması
- Organik tarımsal faaliyetlerin yürütülmesi
- Organik tarımsal üretimin ve pazarlamanın düzenlenmesi, geliştirilmesi ve yaygınlaştırılması

Söz konusu yönetmelik bu amaçların gerçekleşmesine yönelik esasları düzenlemektedir. Yönetmeliğin kapsamına giren konular ise şunlardır:

- Her türlü bitkisel, hayvansal ve su ürünleri üretimi
- Kullanılacak girdilerin organik tarım yöntemine uygun olarak üretilmesi veya temin edilmesi
- Gıda veya yem olarak kullanılan mayalar
- Orman ve doğal alanlardan organik tarım ilkelerine uygun şekilde ürün toplanması

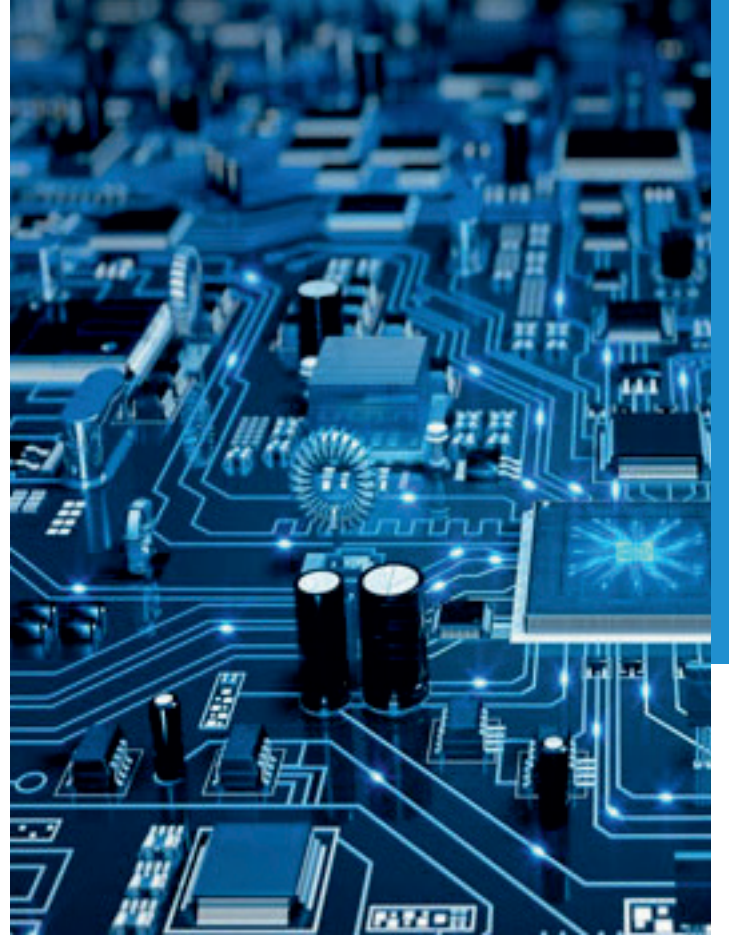


# RoHS

## Belgelendirmesi

Kısaca RoHS Direktifi, Avrupa Birliği Konseyi tarafından 2003 yılında kabul edilen ve elektrikli ve elektronik cihazlarda, kartlarda veya malzemelerde bazı zararlı maddelerin bulunmaması koşulunu getiren bir direktiftir (2002-95-EC). RoHS ifadesi İngilizce Restriction of Hazardous Substances ifadesinin baş harflerinden oluşmaktadır ve dilimizde belli zararlı maddelerin kullanımını kısıtlama anlamına gelmektedir. Burada zararlı maddeler kavramına kurşun, kadmiyum, civa ve bromürlü bileşenler girmektedir. Bu maddeler insan sağlığı açısından tehlike yaratmaktadır. Bu nedenle elektrikli ve elektronik cihazlarda kullanılması yasaklanmıştır.

Söz konusu direktif ülkemizde 2008 yılında Çevre ve Orman Bakanlığı tarafından Elektrikli ve Elektronik Eşyalarda Bazı Zararlı Maddelerin Kullanımının Sınırlanmasına Dair Yönetmelik başlığı ile yayınlanmıştır. Bu yönetmelik kısaca EEE Yönetmeliği olarak bilinmektedir.



RoHS direktifinden önce de elektrikli ve elektronik cihazların ve malzemelerin atıklarının ayrı toplanması ve geri kazanımı konusunda zorunlu yasal düzenlemeler var. Burada üretici firmalar, bu ürünlerin ömürlerini tamamlamasından sonra da sorumlu tutulmakta ve tasarımlarını geri kazanım, geri dönüşüm ve parçalanabilir özellikleri dikkate alarak yapmaları beklenmektedir.

## RoHS Belgesi Nedir?

*Bilhassa insanların yaşadıkları alanlarda çokça kullanılan ve doğrudan temas ile veya dolaylı yoldan hava teması ile insan sağlığını tehdit eden elektrikli veya elektronik cihazları ve beyaz eşya sınıfına giren elektrikli ev aletlerini üreten firmalar RoHS belgesi almak zorundadırlar. En basitinden hergün karşısında oturulan televizyonu oluşturan tüm bileşenler ile, kablolar ve plastik dış yüzey kaplaması gibi parçaların hepsi için RoHS belgesi alınmış olmalıdır. Söz konusu parçalarda yer alan kimyasal maddeler sürekli olarak kurumakta ve havaya ciddi anlamda kanser yapıcı zehirleyici maddeler yaymaktadır. Bu maddeler solunum yolu ile insan vücuduna girmekte ve belli bir süre içinde birikerek insan sağlığını tehdit etmektedir.*

## Belgelendirme

Gıda güvenliği son yıllarda sadece gıda zincirinde yer alan çeşitli işletmeler tarafından değil, insanların bu yönde gittikçe daha fazla bilinçlenmeleri ile birlikte tüketiciler tarafından da fazlası ile dile getirilmektedir ve bugün gittikçe daha önemli hale gelen bir küresel probleme dönüşmüştür.



Gıda güvenliği konusu, genel anlamı ile gıda ticareti kapsamında gıda ürünlerinin her çeşidinin, tarladan masaya, üretim süreçleri dahil olmak üzere, paketlenme, depolama, taşıma ve tüm lojistik faaliyetleri ile yakından ilgilidir. Bu kadar taraf olan bu süreçlerde bir yandan bu taraflar arasında bir yandan ülkeler arasında gıda güvenliği konusunda olan ilişkilerin düzenlenmesine ve ortak bir dil yaratılmasına olan ihtiyaç ortadadır. Gıda konusunda yerli ve yabancı kuruluşlar tarafından bazı standartların oluşturulması ve yerli ve yabancı hukuk sistemlerinde bir takım yasal düzenlemelerin yapılması bu ihtiyacın sonuçlarıdır.

Bir taraftan yeni teknolojilerin üretilmesi ve gıda sektöründe kullanılması bir taraftan da geliştirilmiş analiz teknikleri ile çok daha hassas ölçüm, test ve analiz çalışmalarının yapılabilmesi yüzünden, yayınlanan standartlar da çok sık aralıklarla güncellenmekte ve yeni standartlar ortaya çıkmaktadır. Birçok belgelendirme kuruluşları gibi kuruluşumuz da gıda zincirinde yer alan işletmelerin ihtiyaçları paralelinde belgelendirme hizmetlerini, yerli ve yabancı akreditasyon kuruluşlarından aldıkları yetkiye dayanarak, hızlı, güvenilir ve kaliteli bir şekilde vermektedir. Kuruluşumuz, talep eden işletmelere, başlıca şu sayılan standartlar ile ilgili gıda belgelendirme hizmetleri vermektedir:

- ISO 22000 Gıda Güvenliği Yönetim Sistemi
- HACCP Kritik Kontrol Noktalarında Tehlike Analizi Belgelendirmesi
- HELAL İslami Uygunluk Belgelendirmesi
- ISO TS 13027 Hijyen ve Sanitasyon Belgelendirmesi
- FSSC 22000 Gıda Güvenliği Sistemi Belgelendirmesi
- BRC FOOD Gıda Belgelendirmesi
- IFS Uluslararası Gıda Standardı Belgelendirmesi
- KOSHER Belgelendirme
- EN 15593 Gıda Paketleme Ambalaj Kalite Yönetim Sistemi GMP İyi Üretim Uygulamaları Belgelendirmesi
- FSC-COC Orman Yönetim Sistemi Belgelendirmesi
- ECO Ekolojik Ürün Belgelendirmesi



## HELAL İslami Uygunluk Belgelendirmesi

Ülkemizde, bütün islam ülkelerinde, hatta yabancı ülkelerde yaşayan müslüman toplumlarda helal gıda, tüketicilerin çok hassas olduğu bir konudur. Dünyada yaklaşık 2 milyar civarında Müslüman nüfus bulunmaktadır. Bu rakam, dünya genelinde helal gıda ürünlerinin ticari boyutunun 660 milyar Dolar düzeyinde olduğu anlamına gelmektedir. Ancak helal belgelendirmesi dediği zaman konu sadece gıda ve içeceklerle sınırlı değildir. İnsan vücuduna sürülen ve cilt üzerinden vücuda geçen bütün kozmetik ürünler ve kremler için de helal belgelendirme söz konusudur. Hatta tekstil ürünlerinin hangi hayvanın derisinden üretildiği ve tekstil boyalarındaki kimyasal maddelerin hangi hammaddelerden elde edildiği de bu açıdan önemlidir. Hatta suların filtrelenmesine kullanılan sistemlerde bulunan gliserinin bitkisel veya hayvansal maddelerden elde edilmiş olması da önemlidir.



Bir hizmet sektörü olan turizm sektöründe helal otel hizmetlerinden söz edilmesi, bu otellerde sunulan yemeklerin ve başka hizmetlerin, belli islami kurallara uygun olarak verildiğini anlamına gelmektedir. Bu yüzden helal belgelendirmesi sektörel açıdan oldukça geniş bir alana hitap etmektedir. Böyle olunca bu sektörler de ilave edildiğinde gıda ve bütün bu hizmetlerin ticari boyutu 2 trilyon Dolar'a ulaşmaktadır. Bütün bu rakamların yıllık bazda yüzde 8-10 arasında bir büyüme sağladığı da dikkate alınırsa helal belgelendirme kapsamının ne kadar büyük olduğu ortadadır. Yapılan araştırmalara göre ülkemiz, helal gıda ve yaşam şekli bakımından küresel olarak ikinci en büyük potansiyel pazar durumundadır. 2018 yılında ülkemizde bu pazarın boyutunun 240 milyar dolara ulaşacağı tahmin edilmektedir. Bu alanda en büyük pazar Endonezya'dır. Üçüncü sırada ise Suudi Arabistan bulunmaktadır. Bugünün modern üretim sistemi içinde, bir uzman desteği olmadan herhangi bir Müslümanın bir ürünün helal olup olmadığına karar vermesi mümkün değildir. Doğru karar vermek için, İslam hukukunu bilen gıda, tarım, veterinerlik, biyoloji, kimya ve benzeri alanlarda uzman bilim adamlarının analiz ve değerlendirmelerine ihtiyaç bulunmaktadır.

## Ülkemizde Helal İslami Uygunluk Belgelendirmesi

Ülkemizde helal gıda belgelendirme çalışmaları 2000'li yıllar ile birlikte başlamıştır. Bu tarihten önce ülke dışına mal gönderen işletmeler daha çok Diyanet İşleri Başkanlığı üzerinden veya yabancı kuruluşlar üzerinden helal belgesi alarak ürünlerini göndermişlerdir. Ülke içinde helal gıda belgesine çok fazla talep olmamıştır. Bu konuda ilk çalışmaları gerçekleştiren kuruluş, GİMDES (Gıda ve İhtiyaç Maddeleri Denetleme ve Sertifikalama Araştırmaları Derneği) olmuştur. Bir sivil toplum kuruluşu olan bu kuruluş helal gıda ve sağlıklı ürünler hakkında araştırma yapmak amacı ile 2005 yılında kurulmuştur. 2009 yılından itibaren belgelendirme çalışmalarına başlamıştır. Bu kuruluş aynı zamanda Dünya Helal Konseyi (World Halal Council, WHC) üyesidir. Türk Standartları Enstitüsü (TSE) ise ancak 2011 yılından itibaren belgelendirme çalışmalarına başlamıştır. TSE belgelendirme çalışmalarında, İslam Ülkeleri Standardizasyon ve Metroloji Enstitüsü (SMIIC) tarafından hazırlanan Helal Gıda Genel Kılavuzu standartlarını esas almıştır. Son yıllarda helal islami uygunluk belgesi veren başka kuruluşlar da ortaya çıkmıştır. Bunlar esas olarak Endonezya merkezli kuruluşlardan akredite olmuşlardır. Ancak ülkemizde helal gıda belgelendirme faaliyetleri ile ilgili olarak bazı kesimler tarafından eleştiriler de yapılmaktadır. Bu eleştirilerin dayanağını ülkemizde üretilen gıda maddelerinin zaten helal olduğu yönündedir. Belgelendirme ile birlikte ülkemiz piyasasında haksız bir rekabet olduğu ileri sürülmektedir. Bu noktada ülkemizde hayvanların kesimi ve alkol kullanımı dışında gıda sektöründe konunun tartışılacak bir yönü olmadığı ileri sürülmektedir. Ayrıca süt, peynir, bal, veya baharat gibi gıda maddelerinde helal olmanın aranmasının anlamsızlığı üzerinde durulmaktadır. Ancak işin gerçeği pek de öyle değildir. Çünkü Gıda Tarım ve Hayvancılık Bakanlığı tarafından yapılan denetimler, sadece helal gıda değil gıda sektörünün genelinde çok ciddi problemler olduğunu ortaya koymaktadır. En başta hijyen ve temizlik koşullarına uyma konularında. Ülkemizde gıda üretiminde kullanılan veya doğrudan tüketilen suyun bile helal olup olmaması konusundaki tereddütler, özellikle İsrail'e ihraç edilen suyun Koşer standartlarına uygun olup olmadığına sorgulanması ile başlamıştır. Bilindiği gibi sular kaynağından alındıktan sonra filtre edilmektedir. Filtreleme çalışmalarında membran sistemi kullanılmaktadır. Bu sistemin içinde ise gliserin bulunmaktadır. Eğer bu gliserin üretilirken bitkisel maddeler kullanılmışsa sorun yok. Ancak hayvansal kaynaklı olması durumunda bu hayvanların standartlara uygun kesilip kesilmemesi durumunda işin helal olup olmama boyutu devreye giriyor. Bu örnek bile gıda maddelerinde helal belgelendirmenin gereğini ortaya koymaktadır.

## HACCP Kritik Kontrol Noktalarında Tehlike Analizi Belgelendirmesi



Gıda güvenliği konusu, artık bütün dünya ülkelerini ilgilendiren ve sonuçları büyük boyutlarda problemler yaratabilecek en tehlikeli konuların başında gelmektedir. Bir yandan teknolojik gelişmeler, bir yandan ekonomik ve sosyal refahın yükselmesi, tüketicilerin önemli bir kısmında gıda maddeleri konusunda hassasiyeti arttırmıştır. Bu durum doğal olarak bu insanların satın alma davranışlarını da değiştirmektedir.

Özellikle İkinci Dünya Savaşı'nda sonra yaşanan hızlı nüfus artışı, gıda maddelerinin üretilmesi ve tüketicilere sunulmasında büyük baskı yaratmıştır. Böyle olunca artan gıda ihtiyacını karşılamak amacı ile daha fazla ürün elde etmek gerekmiş, bu durum daha yoğun tarım uygulamalarını teşvik etmiş, neticede gıda güvenliği kavramı gözden kaçırılmıştır. Bunun üzerine resmi ve özel birçok kuruluş bir takım önlemler alınması ve uygulanması yönünde çaba göstermeye başlamışlardır. Gıda güvenliğinin sağlanması, güvenli hammadde bulunması ile başlamaktadır. Bitkisel ve hayvansal hammaddelerde ortaya çıkan fiziksel, kimyasal ve mikrobiyolojik riskler, insan sağlığı için büyük tehlike oluşturmaktadır. Bu yüzden gıda güvenliği açısından, bitkisel üretimde kullanılan pestisit kalıntılarının tespit edilmesi, hayvansal ürünlerde hastalıkların takip edilmesi ve bu ürünlerin işlenmeden önce kontrol altına alınması, ayrıca bu hammaddeleri işleyecek tesis koşullarının belirlenmesi en önemli konulardır. Bu arada gıda kaynaklı risk faktörlerinden olan hormonlu ürünler, kimyasal kalıntı içeren gıdalar ve hayvanların tedavisinde kullanılan antibiyotiklerin etkileri, insanlarda hemen ortaya çıkmamaktadır. Bu durumda insanlar gıda güvenliğinden emin olmak için öncelikle dış görünüşe güvenmek zorundadır.

### HACCP Standardı Nedir?

Gıda güvenliği konusunda uygulanan yönetim sistemlerinden biri, Tehlike Analizi ve Kritik Kontrol Noktaları Sistemi'dir (Hazard Analysis Critical Control Point, HACCP). Gıda güvenliğinin sağlanması amacı ile uygulanan HACPP sistemi, gıda kaynaklı tehlikeleri önlemekte, işletmeler açısından ürün kayıplarını düşürmekte, hatalı üretim riskini ortadan kaldırmakta ve tüketicilerde güven yaratarak pazarda rekabet gücünü arttırmaktadır.

2005 yılında Uluslararası Standartlar Örgütü (ISO) tarafından ISO 22000 Gıda Güvenliği Yönetim Sistemi standardı yayınlandıktan sonra 2006 yılından itibaren HACCP standardı uygulamadan kalkmıştır. Ancak tüketicilerin güvenli gıda talep etmeleri yüzünden HACCP tabanlı gıda güvenliği yönetim sistemleri son yıllarda giderek yaygınlaşmıştır. ISO 22000 Gıda Güvenliği Yönetim Sistemi de HACCP tabanlı bir sistemdir.

Esasen HACCP standardı, 1960'lı yıllarda Amerika'da uygulanan uzay çalışmaları sırasında NASA tarafından, uzayda çalışacak astronotlara verilen yemekler üretilirken kullanılmak üzere tasarlanmıştır. HACCP standardı büyük ölçüde gıda kaynaklı riskleri önlemektedir ve bir risk yönetim sistemidir denebilir. Buna rağmen kısa sürede bütün gıda sektöründe kabul görmüş ve kullanım alanı genişleyerek uluslararası alanda uygulanmaya başlanmıştır.

HACCP standardı, gıda üreten firmalarda tamamen gıda güvenliğini hedef almaktadır ve sadece gıda maddelerine özgü risklere odaklanmaktadır. HACCP standardının tek olumsuz yanı, gıda üretim faaliyetlerinin sadece üretim aşamalarını esas alması ve sadece gıda maddeleri üreten firmaları hedef almasıdır. Oysa ISO 22000 standardı çok daha geniş bir yelpazede bütün üretim zincirini kapsamaktadır. Sadece HACCP standardının yerini almakla kalmamış, aynı zamanda en son teknolojik gelişmelerin gerekliliklerini de gıda güvenliği yönetim sisteminin içine almıştır.



## ISO 22000 Gıda Güvenliği Yönetim Sistemi

Beslenme ve sağlıklı yaşam, insanların en temel ihtiyaçlarıdır. Bunu sağlamak ise gıda güvenliği sayesinde olmaktadır. Günümüzde birçok yeni hastalığın ortaya çıkması, bu konudaki ihmallerin neticesidir. Kötü ve sağlıksız gıda maddelerinden kaynaklanan hastalıklar, gelişmiş ülkeler kadar gelişmekte olan ülkelerde de insan sağlığını tehdit etmektedir. Bu hastalıklar bilhassa savunma sistemleri zayıf olan çocuklarda, hamile bayanlarda ve yaşlılarda büyük bir risk oluşturmaktadır. Gıda güvenliği çalışmalarının hedefinde, üretilen gıda maddelerinin fiziksel, kimyasal ve biyolojik açılardan tüketicilere ve doğal çevreye zarar vermemesi düşüncesi yatmaktadır. Gıda üretimi yapan lokanta, otel, pastane, kafe ve benzeri işletmelerde kaliteli üretim yanında, artık üretilen gıdayı garanti altına alan bir takım gıda güvenliği yönetim sistemlerinin uygulanması gereği, gıda güvenliğinin önemini arttırmaktadır.



Gıda güvenliği, gıda maddelerinde ortaya çıkacak fiziksel, kimyasal ve biyolojik bütün risklerin yok edilmesi amacı ile sağlanan önlemlerin tamamını ifade etmektedir. Bu yüzden güvenli gıda, amaçlandığı şekilde hazırlandığı zaman, fiziksel, kimyasal ve mikrobiyolojik özellikleri ile insanların tüketmesine elverişli ve besin değerini kaybetmemiş olan gıda maddeleridir. Yani güvenli gıda anlayışında, insan sağlığı açısından zararlı olmama durumu önemlidir. Aksi halde güvenli olmayan gıdalar tüketildiği zaman hastalık semptomlarının ortaya çıkması veya var olan sağlık problemlerinin artması gibi istenmeyen durumlar ortaya çıkacaktır. Gıda güvenliği, gıda maddelerinin tüketim için uygun olduğunun belirlenmesi ve tüketicilerin gıda kaynaklı risklere karşı korunmasıdır. Bu nedenle gıda zincirinde yer alan herkesin üzerine düşeni yapması gerekmektedir. Gıda güvenliği ve kalitesi, ancak gıda sektöründe gıda güvenliği ve kalite sistemleri uygulanarak düzenlenebilir.

## ISO 22000 Gıda Güvenliği Yönetim Sistemi Nedir?

*Gıda güvenliği konusunun bu kadar önemli olmasının nedeni, üretilen gıda maddelerinin bir kısmının analiz edilmesi ile doğru sonuca ulaşamaması yüzündendir. Bu nedenle üretim faaliyetlerinde, bütün süreçleri içine alan çok sistematik bir yönetime ihtiyaç bulunmaktadır. Bu çerçevede ilk olarak HACCP Tehlike Analizi ve Kritik Kontrol Noktaları Sistemi ortaya çıkmıştır (Hazard Analysis and Critical Control Points). Bu sistem ilk zamanlar yeterli olsa da küreselleşme ile birlikte gıda güvenliği konusu daha geniş bir boyut kazanınca, bu defa Uluslararası Standartlar Örgütü (ISO), 2005 yılında ISO 22000 Gıda Güvenliği Yönetim Sistemi standardını hazırlamıştır. Bu standart uluslararası bir standarttır ve dünyanın her yerinde güvenli bir gıda üretim zinciri oluşturmayı hedeflemektedir. ISO 22000 Gıda Güvenliği Yönetim Sistemi, gıda üreten firmalar ile tedarikçi firmalar, yasal merciler, ilgili kuruluşlar ve tüketiciler arasında bağ kurmakta ve gıda maddelerinin her adımda izlenebilir olmasına çalışmaktadır.*

*HACCP prensipleri, gıda üretim faaliyetlerinin sadece üretim aşamasını esas alırken, ISO 22000 standardı çok daha geniş bir yelpazede bütün üretim zincirini kapsamaktadır. Bu nedenle 2006 yılından itibaren HACCP standardı uygulamadan kalkmıştır.*



## ISO TS 13027 Hijyen ve Sanitasyon Belgelendirmesi



Bir taraftan yeni teknolojiler geliştiriliyor, bir taraftan da doğal çevre bütün hızı ile kirlenmeye devam ediyor. Bu koşullar kişi ve kuruluşların hijyen konusuna daha fazla önem vermelerini zorunlu kılmakta ve bu konu hiç olmadığı kadar günlük yaşama girmektedir. Artık herkesin, güvenli gıda tüketebilmesi için, kullanılan hammaddeden başlayarak gıda maddesinin elde edilmesine kadar bütün süreçlerde hijyen koşullarına uymaları büyük önem taşımaktadır.

Hijyen, gıda maddelerinin kullanım şekli ve amacı dikkate alınarak, insanlar tarafından güvenle tüketilmesinin sağlanması amacı ile, temizliğe yönelik her türlü önlemin alınması ve gerekli koşulların yaratılmasıdır. Başka bir ifade ile hijyen, gıda maddelerinin temiz ve tümüyle hastalık yapan faktörlerden arındırılmış olması durumudur. Gıda sektöründe hijyenik koşulların sağlanması ve korunması dendiği zaman, gıda maddelerinin hazırlanması, işlenmesi, paketlenmesi, depolanması, taşınması ve satışa sunulması sırasında, her türlü kaynaktan bulaşabilecek mikropların önüne geçilmesi çalışmaları anlaşılmaktadır.

Sanitasyon ise insan sağlığının korunması ve iyileştirilmesi, hastalık durumlarında sağlığın tekrar kazanılması için yapılan işlemleri kapsamaktadır. Gıda sektöründe sanitasyon çalışmaları dendiği zaman, gıda maddelerinin fiziksel, kimyasal ve biyolojik anlamda güvenilir olmalarını sağlamak amacı ile gerekli koşulların sağlanması ve gıda maddelerinin insan sağlığını tehdit eden mikroorganizmalardan ve çeşitli bulaşmalardan uzak tutulması anlaşılmaktadır. Kısaca sanitasyon çalışmaları ile, gıda maddeleri insan sağlığına uygun duruma getirilmiş olmaktadır.

### ISO TS 13027 Hijyen ve Sanitasyon Standardı Nedir?

Aslında hijyen ve sanitasyon kavramları birbirleri ile iç içedir ve birbirlerini tamamlamaktadır. Genel olarak günümüzde hijyen ifadesi temizlik ile aynı anlamda kullanılmaktadır. Ancak hijyen bundan daha geniş bir anlam taşımaktadır. Dilimize Latince'den gelen ve sağlık anlamına gelen sanitasyon ise, insan sağlığını korumak ve insanın rahat bir yaşam sürmesini sağlamak amacı ile yapılan çalışmalara odaklanmaktadır. Gıda maddesi üreten firmaların sanitasyonu, ürün güvenliği ve tüketici sağlığı bakımından önemlidir. Firmada olası riskleri belirlemek, gerekli önemleri almak ve riskleri kontrol altında tutmak için çaba göstermek ve temizlik ve dezenfeksiyon uygulamalarına ağırlık vermek gerekmektedir.

### ISO TS 13027 Hijyen ve Sanitasyon Belgelendirmesi

Özellikle şu alanlarda faaliyet gösteren işletmelerin ISO TS 13027 Hijyen ve Sanitasyon belgesi alması gerekmektedir: gıda maddesi üreten firmalar, restoranlar, lokantalar, kafeler, catering firmaları, market zincirleri, gıda ambalajı üreten firmalar, gıda depolama firmaları, lojistik firmaları, gıda satış yerleri, kantinler, büfeler ve gıda ile ilgili bütün firmalar. ISO 13027 Gıda Üretim Yerlerinde Hijyen ve Sanitasyon standardı, insanların sağlığını riske sokmayacak ve insanlara zarar vermeyecek güvenli gıda maddeleri üretmek için gereken temel üretim ve çevre koşullarını sağlamak üzere tasarlanmıştır.



## BRC FOOD Gıda Belgelendirmesi

İnsanların sağlıklı olmaları ve yaşamlarını ve fiziksel gelişimlerini sağlıklı sürdürebilmeleri açısından yeterli miktarda ve güvenli gıdayı almaları, yani yeterli ve dengeli beslenmeleri gerekmektedir. Ancak dünya genelinde gıdaya yönelik problemler her geçen gün büyüyerek artmaktadır. Bu problemlerin başında ise gıda güvenliği gelmektedir. Bütün bu problemler yüzünden yaşamın temel maddesi olan gıdaların, tarladan tüketicinin masasına gelinceye kadar geçen süreçlerde güvenliği yeterince sağlanamamakta ve zararlı hale gelerek insan sağlığını tehdit etmektedir. Gıda güvenliğini sağlama çabalarının özünde, sağlıklı ve kaliteli gıda üretimi yapılmasını sağlamak, bu amaçla gıda hammaddesinin temin edilmesi, gıda maddelerinin üretilmesi, işlenmesi, saklanması, taşınması, tüketicilere sunulması ve tüketilmesi aşamalarında gerekli kurallara uyularak yeterli önlemler almak yatmaktadır.



Gıda maddelerinde çeşitli kaynaklardan bulaşan veya bir şekilde bilerek dışarıdan eklenen ancak gıda olmayan kimyasal maddeler, insan sağlığı açısından en büyük tehlikelerdedir. İnsanlar hergün çok sayıda gıda katkı maddesine veya gıdalara bulaşan kimyasal maddelere maruz kalmaktadır. Bu maddeler insan ve hayvan vücudunda metabolize olamayan bir kısmı zehirli olabilen maddelerdir. İşte kimyasal tehlikelere birkaç örnek: tarım ilaçları, gıda maddelerinin saklandığı kaplardan çözünerek gıdaya geçen civa, kurşun ve kadmiyum gibi metaller, iyi durulanmayan kaplardan geçen deterjan atıkları, gıda ambalajlarından geçen kimyasallar, dioksinler, pestisitler ya da önerilen miktardan fazla kullanılan gıda katkı maddeleri. Son yıllarda dünyada gıda katkı maddeleri, hormon ve tarım ilaçları kullanımı ciddi boyutlardadır. Örneğin benzoik asit ve bileşikler antimikrobiyal özellikleri yüzünden kullanılmaktadır. Melamin, gıdalarda protein eksikliğini tamamlamak için kullanılmaktadır. Çok sayıda sentetik boya maddesi, renklendirici olarak kullanılmaktadır. Sentetik olarak üretilen bazı maddeler tatlandırıcı olarak kullanılmaktadır. Sodyum nitrit ve nitrat, gıdaların doğal rengini koruması için kullanılmaktadır. Birçok üründen trans yağlar kullanılmaktadır.

## BRC FOOD Gıda Standardı Nedir?

Gıda güvenliğini sağlayacak standartlaşma çalışmalarından biri İngiliz Perakendecilik Konsorsiyumu (British Retail Consortium) tarafından yapılmıştır. Bu kuruluşun isminin baş harflerinden oluşan BRC standardı İngiliz perakendeci firmaları tarafından tasarlanmıştır. Bu standart, gıda maddeleri ve ambalaj malzemeleri için gerekli koşulları kapsamaktadır. 1998 yılında ilk yayınlandığı zaman bu standart sadece denetim standardı olarak düşünülmüştü. 2002 yılında yapılan revizyon çalışmasında standarda belgelendirme koşulları da eklenmiştir. 2003 yılından itibaren Küresel Gıda Güvenliği Girişimi (Global Food Safety Initiative) kuruluşu tarafından onaylı bir standart olarak kabul edilmiştir.

BRC Food Gıda Güvenlik Sistemi standardı, işletmelerin minimum hijyen koşullarını sağlamasını hedeflemektedir. İşletmelerin bu hedefe ulaşabilmeleri için yönetim sistemlerine şu temel kriterleri uydurmak zorundadır: HACCP Tehlike Analizleri ve Kritik Kontrol Noktaları Yönetim Sistemi, Kalite Yönetim Sistemi, çevre standartları, ürün kontrolü, süreç kontrolü ve çalışanların yeterlik ve hijyen standartları.

# Muayene Hizmetleri

Asansör Muayenesi

01

02

Basınçlı Kaplar  
Periyodik Muayenesi

Çevre Muayeneleri

03

04

Elektriksel Güvenlik  
Muayeneleri

İş Makinalarının  
Periyodik Muayeneleri

05

06

Tahribatsız Muayene

Kaldırma ve İletme  
Ekipmanlarının  
Periyodik Muayenesi

07





# Testler ve Ölçümler

- Çevre Testleri
- Elektriksel Güvenlik Testleri
- Endüstriyel Testler
- Gaz Analizleri
- Gıda Analizleri
- Kozmetik Testleri
- Laboratuvar Hizmetleri
- Ortam Ölçümleri
- Su Analizleri
- Tekstil Testleri
- Temizlik ve Deterjan Testleri
- Toprak Analizleri
- Yangına Dayanım ve Tepki Testleri
- Yapı Malzemeleri Testleri
- Yem Analizleri





**Certification Body**

**TÜRCERT TEKNİK KONTROL VE BELGELENDİRME A.Ş.**

**Adres**

Merkez Mh, Gençosman Cd.  
No: 11, Güngören - İstanbul

**Telefon**

+90 212 702 40 00  
+90 212 702 22 30

**Mail & Web**

info@turcert.com  
www.turcert.com

**www.turcert.com**