

 <b>PGM</b> Proje Gözetim Mühendislik Project Inspection Engineering	<b>PAZARLAMA VE TEKLİF VERME TALİMATI</b>	Doküman No	TL 17.01.04
		İlk Yayın Tarihi	14.05.2008
		Rev. No/ Tarih	04/22.12.2021
		Sayfa No	1/4

## 1. AMAÇ ve KAPSAM

PGM Gözetim tarafından belgelendirilecek kuruluşların belirlenmesi, pazarlama faaliyetlerinin ve teklif faaliyetlerinin nasıl yapılacağını kapsar.

## 2. SORUMLULAR

Pazarlama faaliyetlerinden ve teklifin hazırlanmasından pazarlama yöneticisi, Onaylanmasından Belgelendirme yöneticisi sorumludur.

## 3. UYGULAMA

### 3.1. PAZARLAMA ve TEKLİF VERME

#### 3.1.1. Pazarlama faaliyetleri

- İş Geliştirme Yöneticisi firmaları ziyaret ederek, ziyaret bilgi formu doldurulur.
- Bu bilgilere dayanarak firma ile ilgili ön bilgi toplanmış olur.
- Firma ziyareti esnasında belgelendirme ile ilgili müşteriye bilgiler verilir.
- Eğer müşteri belgelendirme faaliyetlerine başlamak istiyorsa talep alma işlemine geçilir.

#### 3.1.2. Talep alma

- ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi, ISO 14001:2015 Çevre Yönetim Sistemi, ISO 45001:2018 İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemi, ISO 27001:2017 Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi, ISO 22000:2018 Gıda Güvenliği Yönetim Sistemi, ISO 50001:2018 Enerji Yönetim Sistemi, ISO 26000:2021 Sosyal Sorumluluk Yönetim Sistemi, ISO 13485:2016 Tıbbi Cihazlar Kalite Yönetim Sistemi, ISO 10002:2018 Müşteri Memnuniyeti Yönetim Sistemi, ISO 37001:2017 Yolsuzlukla Mücadele Yönetim Sistemi, ISO 22483:2020 Turizm ve İlgili Hizmetler – Oteller Belgelendirme, OIC/SMIIC 2:2019 Helal Sertifikalandırma ile ilgili başvuruları PGM Gözetim belgelendirme başvuru formu ile alır. Sözlü alınan talepler PGM Gözetim tarafından belgelendirme başvuru formuna işlenir.

#### 3.1.3. Talep alma ve Başvuru incelemesi

- Teklif talep ve Başvuru Formu kuruluş tarafından doldurulur.
- Başvuru Formu dikkate alınarak başvurunun kapsamı PGM Gözetim EA Kod Listesi' ne ve Risk Faktörü Listesi' ne göre uygunluğu kontrol edilir.

 <b>PGM</b> Proje Gözetim Mühendislik Project Inspection Engineering	<b>PAZARLAMA VE TEKLİF VERME TALİMATI</b>	Doküman No	TL 17.01.04
		İlk Yayın Tarihi	14.05.2008
		Rev. No/ Tarih	04/22.12.2021
		Sayfa No	2/4

- Başvuran firmanın coğrafi konumu, çalışan sayısı, faaliyet konusu, lokasyonu ve hangi standartları istediği Belgelendirme Yöneticisi tarafından incelenir.
- Başvuru formu altındaki PGM Gözetim değerlendirme bölümü doldurulur. Bu gözden geçirme sonucuna göre teklif hazırlanır.
- Gözden geçirilen müracat içerisinde talep edilen faaliyet; gösterdiğimiz mevcut- EA/NACE kodları dışında bir kapsamsa, bu kodda çalışılıp çalışılmayacağına üst yönetim ile görüşülerek karar verilir.
- Eğer başvuru PGM Gözetim Şartlarına ve kapsamına uygun değil ise kuruluşa durum yazılı olarak bildirilir.
- İstenen evrakların geldiğinin kontrolü için çek listesi kullanılır.

#### 3.1.4. Teklif hazırlama

Fiyat teklifi ilk belgelendirme, ara denetim, yeniden belgelendirme, takip denetimleri ve değişiklik denetimleri için hazırlanır. Teklif hazırlanırken;

- Firma Adı Ünvanı ve adres bilgileri
- İlgili Kişiler
- Çalışan sayısı
- Varsa Lokasyon adresleri
- PGM Gözetim sorumlulukları
- Müşteri sorumlulukları
- Denetçi Sorumlulukları
- Belgelendirme konusu ve kapsamı
- İlgili standartlar
- Belgelendirme şartları ( logo kullanımı, tarafsızlık-gizlilik, şikayet ve itirazlar)
- Belgelendirme metotları ( denetleme, karar verme, sertifika vb. )
- Belge askıya alma ve iptali
- Uygunsuzluklar, Döf ve takip denetimleri
- İşin süresi ve ücretler ( ücretlendirme talimatı )

 <b>PGM</b> Proje Gözetim Mühendislik Project Inspection Engineering	<b>PAZARLAMA VE TEKLİF VERME TALİMATI</b>	Doküman No	TL 17.01.04
		İlk Yayın Tarihi	14.05.2008
		Rev. No/ Tarih	04/22.12.2021
		Sayfa No	3/4

- Ödeme koşulları ve tahsilat
- Tebligat adresleri
- Belge geçerlilik süresi
- İhtilaf halleri gibi konular teklifte bulunur
- Teklif bu bilgiler doğrultusunda teklif numarası verilerek hazırlanır.
- Teklif takip listesine işlenir.
- Verilen teklif numarası bundan sonra yapılacak tüm işlemlerde referans olarak alınır.
- Hazırlanan teklif müşteriye onay için gönderilir.

### 3.1.5. Ön Denetim

- Eğer müşterinin talebi var ise karşılıklı olarak anlaşmaya varılarak ön denetim programı yapılır.
- Denetim Planı, denetçi seçimi ve atamaları denetim programı hazırlama talimatına göre yapılır.
- Müşteri ile karşılıklı olarak belirlenen tarihte denetim gerçekleştirilir.
- Denetim raporuna hangi standart ile ilgili denetim yapıldıysa işlenir. Uygunsuzluklar var ise kayıt altına alınır ve müşteriye bilgi verilir.
- Ön denetim akabinde ( Yukarıdaki konularda dahil olmak üzere ) teklif hazırlanarak müşteriye sunulur.

### 3.1.6. Müşteri Onayı

- Müşteri teklifi kabul eder ise sözleşme aşamasına geçilir. Onay ile birlikte her müşteriye bir dosya numarası verilir. (Dosyanın içinde bulunması gereken evraklar listesine göre müşteri bilgileri takibi yapılır.
- Müşteri teklifi kabul etmez ise ilgili sebepler incelenerek dosyanın kapatılıp kapatılmayacağına PGM Gözetim tarafından karar verilir.

### 3.1.7. Sözleşme

- Teklifte yer alan konularda dahil olmak üzere müşteri ile karşılıklı sözleşme 2 nüsha halinde imzalanır.
- Hazırlanan sözleşme 3 yıllık periyodu kapsayacak şekilde oluşturulur. ( 1 tam denetim, 2 ara denetim )

 <b>PGM</b> Proje Gözetim Mühendislik Project Inspection Engineering	<b>PAZARLAMA VE TEKLİF VERME TALİMATI</b>	Doküman No	TL 17.01.04
		İlk Yayın Tarihi	14.05.2008
		Rev. No/ Tarih	04/22.12.2021
		Sayfa No	4/4

- Sözleşmede ayrıca, Vergi Levhası - Oda Faaliyet Belgesi, Ticaret Sicil Gazetesi fotokopisi - Sözleşmeyi imzalayan yetkili imza sirküsü alınır.
- Sadece ilk belgelendirme ve yeniden belgelendirme denetimlerinde KEK, OEK ve prosedürleri müşterinden 1. Aşama denetimi planlaması ve uygulanması için alınır.

**3.1.8.** III. taraflara verilecek bilgiler ile ilgili hususlar Sistem Belgelendirme Sözleşmesi' nde ayrıntılı olarak belirtilmiştir. Ek olarak; herhangi bir tarafın belgenin geçerliliğinin teyidini istemesi üzerine, teyid için, yasal bir gereklilik söz konusu olmadıkça, gizlilik ilkeleri çerçevesinde sağlanmaktadır. Web sitesinde belgelendirilmiş firmalar ve belgesi askıya alınmış ya da iptal edilmiş firmaların sorgulanabilmesi için link oluşturulmuştur.

**3.1.9.** PR 7 01, Doküman Kontrolü Prosedürü'nde de belirtildiği gibi Kalite Yöneticisi, web adresinde yayınlanan bilgileri, dokümanlarda revizyon yapıldıkça günceller. Müşteri ile ilgili değişiklikler de "Sistem Belgelendirme Sözleşmesi" doğrultusunda müşteri tarafından beyan edildikçe ve belgelendirme faaliyetleri sonuçlarına bağlı olarak gerektiğinde güncellenmektedir. Ayrıca web' deki katalog ve müşteri kayıtlarının kontrolü yolu ile de bilgilerin doğruluğu sağlanmaktadır.

**3.1.10.** Ücretlendirme yönetimi ve adam/gün belirleme ile ilgili hususlar Ücretlendirme ve adam / gün talimatına göre gerçekleştirilir

**3.1.11.** Logo ve Marka kullanımı, Logo Kullanım Talimatı' na göre yapılır.

## **3.2 İLGİLİ DÖKÜMANLAR – STANDARTLAR**

- Sistem Belgelendirme Süreci (SAS 17 01)
- Belgelendirme Sözleşmesi (SÖ 17 01 01)
- Logo Kullanım Talimatı (TL 17 01 02)
- Ücretlendirme Talimatı ( TL 17 01 01 )
- Denetim Programı Hazırlama Talimatı ( TL 17 01 05 )
- Başvuru Formu ( FR 17 01 01 )
- Teklif Formu ( FR 17 01 02 )
- Teklif Listesi ( LS 17 01 01 )
- Müşteri Ziyaret Formu ( FR 17 01 04 )
- Müşteriden istenen evraklar formu ( FR 17 01 10 )
- TS EN/IEC 17021 Uygunluk değerlendirme standardı serisi

Doküman No	TL 17.01.04
İlk Yayın Tarihi	14.05.2008
Rev. No/ Tarih	04/22.12.2021
Sayfa No	5/4

#### 4. REVİZYON BİLGİSİ

Rev.No.	Rev.Tarihi	Açıklama
01		
02		
03		
04	21.12.2021	PGM, PGM Gözetim olarak değiştirildi. ISO 27001:2017 – Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi ISO 22000:2018 – Gıda Güvenliği Yönetim Sistemi ISO 50001:2018 – Enerji Yönetim Sistemi ISO 26000:2021 – Sosyal Sorumluluk Yönetim Sistemi ISO 13485:2016 – Tıbbi Cihazlar Kalite Yönetim Sistemi ISO 10002:2018 – Müşteri Memnuniyeti Yönetim Sistemi ISO 37001:2017 – Yolsuzlukla Mücadele Yönetim Sistemi ISO 22483:2020 – Turizm ve İlgili Hizmetler – Oteller Belgelendirme OIC/SMIIC 2:2019 – Helal Sertifikalandırma standartları eklendi.