

Tarafsızlık Risklerinin Tanımlaması		Risk Değerlendirmesi							
Tarafsızlığı tehdit edecek Riskler	Risk Tanımlaması	Olasılık	Siddet	Oran	Tespit Yöntemi	Gerçekleşme Durumunda Yapılacak Faaliyet	Alınacak tedbirler	İlgili Kontrol Dökümanı	Sorumlu
Personelin, hizmeti alacak kuruluş ile profesyonel ilişkilerinin olması	PGM personelinin kendine yarar sağlamak için kendi çıkarına göre hareket etmesi.	2	3	6	Şikayet üzerine	Denetçi/ Teknik uzmanın belgelendirme/tarafsızlık/ şikayet ve itiraz komitesini oluşturan üyelerin böyle bir ilişki içerisinde bulunduğunu bildirmemesi durumunda imzaladığı sözleşme gereklilikleri uygulanır.	Personel taahhüdü ve hizmet sözleşmesi imzalatılır.	TA 8 01 01 PGM Personel Taahhütname (Rev.04),	Belgelendirme Müdürü
	Daha önce müşterinin personeli olarak çalışmış olmak.	2	3	6	Özgeçmiş bilgisi üzerinden	2 yıl ilgili firmaya yapılacak hizmetler de görev verişmez	Bu tür bir profesyonel ilişkinin üzerinden en az 2 yıl geçmiş olduğundan emin olunur.	PR 8 İnsan Kaynakları Prosedürü, Personel Özlükleri, SGK Kaydı	İK Sorumlusu
	Müşteri ile alış-satış ilişkisi şeklinde maddiyata dayalı her türlü ilişkisinin bulunması	1	3	3	Şikayet üzerine	Hizmet Faaliyetinde görev alacak personelin yanlış beyanı söz konusu olduğunda ilgili personel ile yapılan sözleşme fesh edilir	İlgili müşteriye ilişkin herhangi bir işte görevlendirilmez	Görevlendirme Formu FR.8.01.12.rev.0	İK Sorumlusu
	İlgili Şirkette ortaklık veyahut sahibi olması	1	3	3	Şikayet üzerine	2 yıl ilgili firmaya yapılacak hizmetler de görev verişmez	Kendi şirketi ile olan denetim ve belgelendirme işlemlerinde görev almaz.	SGK Kaydı, PR 8 İnsan Kaynakları Prosedürü	İK Sorumlusu
PGM' nin kendi çıkarlarından kaynaklanabilecek tehditler	PGM ile hizmet alacak müşteri arasında maddi çıkar sağlayan herhangi bir ilişkisinin olması	3	2	6	Bilanço ve Muhasebe kayıtları	PGM ile hizmet alacak müşteri arasında maddi çıkar sağlayan her hangi bir ilişki olması halinde, ilgili hizmet derhal durdurulur ve aynı müşteriye bir daha hizmet verilmez.	PGM üst yönetim tam bağımsızlık ve tarafsızlığı etkilememek için finansal konuları, kendi faaliyetlerinden ayrı bir departmanda yürütür.	PR 3 PGM İdari Yapı Prosedürü	İdari ve Mali İşler Sorumlusu
	Belgelendirme (Personel, Sistem, Ürün) veya A Tipi Muayene faaliyetlerine karşılık alınan standart ücretlerin haricinde maddi çıkar sağlama durumlarının hizmet faaliyetlerini etkilemesi	1	3	3	Teklif ve sözleşmeler	Belgelendirme (Personel, Sistem, Ürün) veya A Tipi Muayene faaliyetlerine karşılık alınan standart ücretlerin haricinde maddi çıkar sağlanması durumunda verilen hizmet durdurulur.	Gelir ve gider kaynak ve miktarları mali müşavir tarafından da incelenir ve inceleme sonuçları tarafsızlık komitesinin incelemesine sunulur.	SÖ 17 01 01 Sistem Belgelendirme Sözleşmesi (Rev.05)	Yeminli Mali Müşavir
	PGM Personelinin başka şirkette iştirak/iştiraklarının olması	3	2	6	Beyan / Ticaret Sicil ve SGK Kaydı Kontrol	PGM'nin personellerinden birinin başka şirkette iştiraki olması halinde, güncel ticaret sicil bilgisi istenir.	PGM Hizmet taahhüdü ve sözleşme imzalanır. Eğer iştirak varsa mutlaka güncel müşteri listesi alınır. Bu personelden her görevlendirme öncesi yeniden taahhüd alınır ve tarafsızlık ilkeleri gereği iştirak veya müşteri listesinde belirtilen firmaların işlerinde kesinlikle görevlendirilmez.	PR 8 İnsan Kaynakları Prosedürü ve PR 3 PGM İdari Yapı Prosedürü	Belgelendirme Müdürü
PGM' nin başka kurumların çıkarlarından kaynaklanabilecek tehditler	Diğer belgelendirme kuruluşları ve A Tipi Muayene kuruluşları ile olan rekabet durumunun hizmet faaliyetlerini etkilemesi	1	3	1	Müşteri sözleşmeleri üzerine	PGM'nin benzeri kuruluşlar tarafından değerlendirilmesi veya belgelendirmesi söz konusu olamaz.	Başka bir belgelendirme kuruluşu veya başka bir A Tipi Muayene kuruluşu belgelendirilmez. Başka bir belgelendirme veya A Tipi Muayene kuruluşu PGM'nin faaliyetlerini belgelendiremez	PR 9 Satınalma ve Tedarikçi Değerlendirme	Üst Yönetim
	PGM faaliyetlerinin, danışmanlık hizmeti veren başka bir kuruluşun faaliyetleriyle birlikte pazarlanması	1	3	3	Pazarlama ekibi sorgusu	PGM'nin danışmanlık kuruluşları ile ilişkisi söz konusu olamaz.	Danışmanlık hizmeti veren bir kuruluş asla belgelendirilecek müşteriye önerilemez. PGM'nin faaliyetlerinin danışmanlık hizmeti veren kuruluşlar tarafından pazarlanması söz konusu olamaz.	SÖ 17 01 01 Sistem Belgelendirme Sözleşmesi (Rev.05)	Üst Yönetim
Kendi kendini değerlendirmeden kaynaklanabilecek tehditler	Belgelendirme komitesinde görev alacak personelin, belgelendirme kararına konu olan müşterinin denetiminde görev almış olması	1	3	3	Denetim Planları	Belgelendirme komitesinde görev alan personelin, belgelendirme kararına konu olan müşterinin denetiminde görev alması halinde verilen karar iptal edilerek Belgelendirme Komitesinde bulunan farklı bir komite üyesinin karar alması sağlanır.	Sistem Belgelendirme Yöneticisi dahil olmak üzere söz konusu müşterinin belgelendirme faaliyetlerinde görev almış olan personelin, belgelendirme komitesinde bulunmasına izin verilmez.	FR 17 01 07 Denetim Planı (Rev.06) ve diğer planlar	Belgelendirme Müdürü
	PGM' nin müşteriye danışmanlık hizmeti vermiş olması	1	3	3	Sözleşmeler	PGM'nin müşteriye danışmanlık hizmeti vermiş olması söz konusu olamaz	PGM bir Belgelendirme (Personel, Sistem, Ürün) ve A Tipi Muayene kuruluşudur. Kesinlikle danışmanlık hizmeti teklif etmez ve danışmanlık hizmeti vermez. PGM hiçbir şekilde hiçbir müşterisine belgelendirme kapsamında iç denetim hizmeti teklif etmez ve vermez. Belgelendirilen ürünün; tasarımlar, üretim, montaj, dağıtım veya bakım faaliyetlerini gerçekleştirir. Belgelendirilen prosesin; tasarımı, uygulama, işletim veya sürdürme faaliyetlerini gerçekleştirir. Belgelendirilen hizmetin; tasarımı, uygulama, sağlama veya sürdürme faaliyetlerini gerçekleştirir.	SÖ 17 01 01 Sistem Belgelendirme Sözleşmesi (Rev.05)	Genel Müdür
	PGM' nin müşteriye danışmanlık hizmeti vermiş olan bir firmaya hizmet faaliyetini taşımaması	1	3	3	Sözleşmeler	PGM, danışmanlık hizmeti veren bir kuruluşa hizmet faaliyetlerini taşımaz.	PGM, danışmanlık hizmeti veren bir kuruluşa hizmet faaliyetlerini taşımaz.	PR 14 Taşeron Yönetimi Prosedürü	Belgelendirme Müdürü

Tarafsızlık Risklerinin Tanımlaması		Risk Değerlendirmesi							
Tarafsızlığı tehdit edecek Riskler	Risk Tanımlaması	Olasılık	Siddet	Oran	Tespit Yöntemi	Gerçekleşme Durumunda Yapılacak Faaliyet	Alınacak tedbirler	İlgili Kontrol Dökümanı	Sorumlu
Yakınlık (aşinalık veya aşırı güven) kaynaklanabilecek tehditler	Müşteriye verilecek belgelendirme (Personel, Sistem, Ürün) veya A Tipi Muayene faaliyetlerini, müşteri ile akrabalık ya da yakın arkadaşlık ilişkisi olan personelin yürütmesi	2	3	6	Şikayet üzerine	Belgelendirme (Personel, Ürün, Sistem) veya A Tipi Muayene faaliyetini gerçekleştirecek olan denetçi/teknik uzman/ ile sözleşme imzalanmasına rağmen belgelendirilecek veya denetlenen kuruluşun aralarında akrabalık ya da yakın ilişki bulunduğunun kanıtlanması halinde sözleşme gereklilikleri uygulanır.	1. Bu tarz ilişkilerin varlığı halinde denetçinin, teknik uzmanın, belgelendirme/tarafsızlık/ şikayet ve itiraz komitelerini oluşturan üyelerin PGM'yi bilgilendirmelerini yasal olarak şart koşan denetçi / teknik uzman / komite sözleşmesi ve belgelendirme sözleşmesi imzalanır. 2. Böyle bir durum olması halinde muayene personelinin PGM'yi bilgilendirmesini yasal olarak şart koşan Muayene Personeli Sözleşmesi imzalanır. 3. Denetim programı yapılması esnasında belgelendirme faaliyetlerini yürütecek personelden ve denetlenen müşteriye böyle bir ilişki olmadığına dair teyit alınır. 4. Muayene faaliyeti planlama aşamasında muayene personeli ve hizmeti alacak müşteriden böyle bir ilişki olmadığına dair teyit alınır. 5. PGM hizmet taahhüdü ve personel taahhütname imzalanır. 6. Herhangi bir taraftan böyle bir ilişkinin varlığı beyan edildiğinde söz konusu personel hizmet alacak müşteri ile ilgili hiçbir faaliyette görevlendirilmez. 7. Müşterinin veya hizmet faaliyetlerinde görev alacak personelin yanlış beyanı söz konusu olduğunda müşteri veya personel ile yapılan sözleşme fesh edilir.	PR 8 İnsan Kaynakları Prosedürü ve PR 3 PGM İdari Yapı Prosedürü	Belgelendirme Müdürü
PGM çalışanlarının başka firmalarda olan ortaklıklarından kaynaklanabilecek riskler.	Ortaklığı olan personelin firmasının belgelendirilmesi	1	3	3	Ticari evrak ve sözleşmeler	PGM personelinin ortağı olduğu firmasının belgelendirilmesi kesinlikle yapılmaz.	Tarafsızlığı etkileyebilecek bir risk olduğundan çalışanlarımızdan başka firmada ortaklıkların olduğu firmaların belgelendirilmesi yapılmaz.	PR 03 01 PGM İdari Yapı Prosedürü (Rev.10)	Belgelendirme Müdürü
Negatif ilişkilerden kaynaklanabilecek tehditler	Müşterinin alacağı hizmet faaliyetini, müşteri ile negatif düşünceleri olan (örn; geçmişte müşteri ile arasında gerginliğe sebep olacak olayların geçmiş olması, vb.) olan personelin yürütmesi	2	3	6	Özgeçmiş bilgisi ve şikayetler üzerinden	Hizmet faaliyetlerin planlaması yapılırken faaliyeti yürütecek olan personelin ilgili ilişkisinin bulunduğu müşteriye hizmet vermesi durumunda müşteri ve personel ile yapılan sözleşme fesh edilir.	1. Bu tarz ilişkilerin varlığı halinde denetçinin, teknik uzmanın, belgelendirme/tarafsızlık/ şikayet ve itiraz komitelerini oluşturan şahısların PGM'yi bilgilendirmelerini yasal olarak şart koşan denetçi / teknik uzman / komite sözleşmesi ve belgelendirme sözleşmesi imzalanır. 2. Böyle bir durum olması halinde muayene personelinin PGM'yi bilgilendirmesini yasal olarak şart koşan Muayene Personeli Sözleşmesi imzalanır. 3. Hizmet faaliyeti planlaması yapılırken ilgili faaliyeti yürütecek personelden ve hizmeti alacak müşteriden böyle bir ilişki olmadığına dair teyit alınır. 4. PGM hizmet taahhüdü ve personel taahhütname imzalanır. 5. Herhangi bir taraftan böyle bir ilişkinin varlığı beyan edildiğinde söz konusu personel, ilgili müşteri ile ilgili hiçbir faaliyette görevlendirilmez. 6. Müşterinin veya hizmet faaliyetlerinde görev alacak personelin yanlış beyanı söz konusu olduğunda müşteri veya personel ile yapılan sözleşme fesh edilir.	PR 15 Şikayet ve İtirazlar	Belgelendirme Müdürü
Sindirme, korkutma, mobbing (psikolojik taciz) tehditleri, iç ve dış (ticari, mali, her türlü) baskıdan kaynaklanabilecek tehditler	Müşteri tarafından hizmet faaliyetlerini yürütecek personele ticari, mali, her türlü baskı yapılması ve sindirme tehdidinde bulunulması	1	3	3	İşyeri hekimi gözetimi	Müşteri tarafından hizmet faaliyeti yürütecek olan personele ticari, mali baskı uygulanması durumunda müşteri ile anlaşma feshedilir. Personel tarafından başka bir personele mobbing uygulanması durumunda, mobbingi yapan personel işten çıkarılır.	1. Böyle bir durumda PGM personeli, verilen hizmeti sonlandırır ve bu durumu PGM'ye rapor eder. Söz konusu müşterinin sözleşmesi fesh edilir. 2. Komite üyeleri baskı altında kaldıklarında veya herhangi bir tehdide maruz kaldıklarında PGM yetkilisine durumu bildirirler. 3. Bu gereklilik, tarafsızlık ilkelerine (Bknz: PR.17.02 Madde 3.1) uyulması kapsamında ve ayrıca denetçi/komite üyeleri sözleşmesinde bir madde eklenerek garanti altına alınmıştır. 4. Denetçinin veya komite üyelerinin bu şekilde hareket etmemesi halinde sözleşmeler fesh edilir. 5. Böyle bir durumda tehdit unsuru ortadan kaldırılır veya söz konusu PGM çalışanı ilgili hizmet faaliyetinde görevlendirilmez.	PR 15 Şikayet ve İtirazlar	Üst Yönetim
PGM'nin diğer faaliyetlerinden kaynaklanabilecek riskler	Aynı personelin PGM nin diğer faaliyetlerinde de çalışıyor olması	2	3	6	Görevlendirme formları kontrolü	PGM Personeli aynı anda iki hizmeti birden gerçekleştiremez. Tarafsızlık beyanı alınır, tarafsızlık beyanına aykırı harekette ilgili personel ile anlaşma fesh edilir.	PGM nin tüm faaliyetlerinde yer alan personel listelerinin belirlenmesi, ortak görevlerin çıkarılması ve PGM personel taahhüdü ile gizlilik ve tarafsızlığın beyanı alınması, her bir görev atamada bilgilerin güncellenmesi.	Yetkili Personel Listeleri	Belgelendirme Müdürü

## TARAFSIZLIK RİSKLERİ LİSTESİ

ISO 17020 - ISO 17021 - ISO 17024 - ISO 17065 Tarafsızlık Riskleri Değerlendirme Tablosu

Tarafsızlık Risklerinin Tanımlaması		Risk Değerlendirmesi							
Tarafsızlığı tehdit edecek Riskler	Risk Tanımlaması	Olasılık	Siddet	Oran	Tespit Yöntemi	Gerçekleşme Durumunda Yapılacak Faaliyet	Alınacak tedbirler	İlgili Kontrol Dökümanı	Sorumlu
	PGM nin aynı müşteriye birden fazla kapsamda hizmet vermesi. ( örn: Sistem Belgelendirme yaptığı bir müşteriye muayene hizmeti de vermesi. )	2	3	6	Yönetici takipleri	PGM Personeli aynı anda iki hizmeti birden gerçekleştirmez. Tarafsızlık beyanı alınır, tarafsızlık beyanına aykırı hareketle ilgili personel ile anlaşma fesh edilir.	Aynı müşteriye farklı kapsamlarda hizmet verilebilir. Ancak Müşteri ve personel sözleşmeleri ile Gizlilik ve tarafsızlık koşulları sağlanır. Görevlendirme öncesi mutlaka çalışandan beyan alınır. Aynı personel aynı anda iki hizmeti birden gerçekleştirmez.  Tarafsızlık beyanı alınarak hizmet verilir.	PR 17 02 Tarafsızlık Prosedürü (Rev.04)	Belgelendirme Müdürü
	Genel Eğitime katılan bir firmaya belgelendirme hizmeti verilmesi	2	3	6	Eğitim tutanakları ve Görevlendirme formları kontrolü	Genel katılıma açık bir eğitime katılan firmanın belgelendirme ya da muayene hizmetine eğitimi veren personelin katılması durumunda müşterinin belgesi geçersiz kılınır, eğitimi veren personelin dışında yeni bir personel tarafından hizmet verilmesi sağlanır.	PGM'nin düzenlenmiş olduğu genel katılıma açık bir eğitime katılan bir firmanın belgelendirme ya da muayene hizmeti talep edilmesi durumunda eğitim süreçlerinde yer almamış bir personel tarafından gizlilik ve tarafsızlık şartları doğrultusunda hizmet verilebilir	FR 17 01 03 Denetçi Atama Formu (Rev.02)	Belgelendirme Müdürü
Finansal olarak karşılaşılabilecek potansiyel riskler	Şirketin faaliyetlerini sürdürebilmesi için gerekli olan finansın sağlanabilmesi için finansal kaygı ile müşteri belgelendirmelerinde fiyatların çok düşürülmesi veya müşteri kaybetmemek ve yeni müşteri kazanmak için belge verileceği garantisiz ile hizmet verilmesi.	2	3	6	Teklif formları kontrolü	Fiyatlandırma belirlenen Ücret Listesine göre yapılır. Ücret Listesinde belirlenen fiyatlar uygulanır, Muayene ve Belgelendirme Ücret Listesi/ Ücret Talimatları dışında fiyatlandırma yapılmaz.	Şirketin faaliyetlerini sürdürebilmesi için gerekli olan finansın sağlanabilmesi PGM Üst Yönetim sorumluluğundadır. Belgelendirme faaliyetlerinin sürdürebilmesi için finansal analizler yıllık olarak yapılır. Gerekli olduğunda PGM diğer hizmet alanlarından gerekli finansı sağlar. PGM Finansal kaygı ile belgelendirme hizmeti vermez ve müşterilerine böyle bir hizmet garantisi etmez. Fiyatlandırma belirlenen Ücret Listelerine göre yapılır.	TL 17 01 01 Ücretlendirme Talimatı_rev.03	Belgelendirme Müdürü
Belgelendirme karar aşamasında sahiplikten kaynaklanabilecek riskler	Şirket ortağının karar aşamasında yer alması	1	3	3	Karar verme tutanakları	PGM şirket ortakları belgelendirme karar aşamalarında yer almaz. PGM Şirket ortaklarının karar aşamalarında yer almaları halinde ilgili karar iptal edilir. Şirket ortağı olmayan şahısların karar aşamalarında yer alması sağlanır.	Tarafsızlığı etkileyebilecek bir risk olduğundan PGM Şirket ortağı/ortakları karar aşamalarında yer almaz	TL 19 01 03 Karar Verme ve Komite Talimatı	Belgelendirme Müdürü
Belgelendirme Komitesinde yer alan kişinin aynı zamanda denetçi olması	Belgelendirme Komitesinde yer alan kişinin aynı zamanda denetçi olması	1	3	3	Karar verme tutanakları	Komite Üyelerinde yer alan denetçi, denetime gittiği firma ile ilgili kararlarda kesinlikle yer almaz	Denetçi olarak yer alan komite üyesi denetimine gittiği firma ile ilgili Belgelendirme/Şikayet komitelerinde yer almaz	TL 19 01 03 Karar Verme ve Komite Talimatı	Belgelendirme Müdürü