



## BELGELENDİRME KILAVUZU

<b>PROGRAMIN KODU</b>	<b>PRG.01</b>
<b>PROGRAMIN AMACI</b>	Turizm sektöründeki Konaklama işletmelerinde; Kat hizmetleri bölümünde çalışan Konuk Odaları ve Genel alanları temizleme ve düzenleme görevlileri ile sorumlularının sahip olması gereken bilgi, beceri, tutum ve yetkinliklerini ölçme değerlendirme faaliyetleri gerçekleştirerek belgelendirilmelerini sağlamak.
<b>BELGELENDİRME PROGRAMI KAPSAMLARI VE REFERANS DOKÜMANLAR</b>	<b>Kapsamı ve referans dokümanlar</b>  <u>İlgili Mesleklere Ait Yeterlilikler</u> <ul style="list-style-type: none"><li>➤ Oda Temizleme Görevlisi Seviye -2 (12UY0096-2) Rev 02</li><li>➤ Genel Alan Görevlisi Seviye-2 (12UY0099-2) Rev 02</li><li>➤ Kat Sorumlusu Seviye -3 (12UY0097-3) Rev 02</li><li>➤ Genel Alan Sorumlusu Seviye-3 (12UY0100-3) Rev 02</li></ul> <u>İlgili Ulusal Meslek Standartları</u> <ul style="list-style-type: none"><li>➤ Oda Temizleme Görevlisi Seviye -2 (09UMS0024-2) Rev 01</li><li>➤ Genel Alan Temizleme Görevlisi Seviye -2 (09UMS0021-2) Rev 01</li><li>➤ Kat Sorumlusu Seviye -3 (09UMS0023-3) Rev 01</li><li>➤ Genel Alan Sorumlusu Seviye -3 (09UMS0020-3) Rev 01</li></ul> TS EN ISO / IEC 17024:2012 Standardı Mesleki Yeterlilik, Sınav ve Belgelendirme Yönetmeliği AKTOB Eğitim ve Tanıtım İktisadi İşletmesi Sınav ve Belgelendirme Merkezi Personel Belgelendirme Prosedürleri



<p><b>BELGELENDİRME BAŞVURUSU İÇİN GEREKEN ÖN ŞARTLAR</b></p>	<p><b>Ön Yeterlilik Koşulları</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 16 yaşını doldurmuş olmak</li><li>• 18 yaşından küçük adaylar velisinin yazılı iznine istinaden sınava katılım sağlayabilir</li></ul> <p>Ön yeterlilik koşullarını sağlayan aday adaylarının belgelendirme başvuruları kabul edilerek aday olarak değerlendirilir.</p> <p><i>(PR.13 6.1 Başvurunun Alınması ve Değerlendirilmesi Prosedürü)</i></p>
<p><b>BELGELENDİRME BAŞVURU YÖNTEMİ</b></p>	<p>Adayın, almak istediği yeterlilik kapsamında “<b>F.18 Personel Belgelendirme Sınav Başvuru Formu</b>”nu doldurması ve imzalaması suretiyle başvurusu alınmış olunur</p> <p><b>“F.18 Personel Belgelendirme Başvuru Formu”</b> nda;</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Kişisel bilgiler</li><li>• İletişim bilgileri</li><li>• Öğrenim bilgileri</li><li>• Fiziki Durum Bilgisi</li><li>• Belgelendirme kapsamı</li><li>• Başvuruda istenilen evrakların bilgisi</li><li>• Başvuru ve sınav ile ilgili şartları kabul ettiğini ve değerlendirme için her türlü bilgiyi sağlayacağına dair taahhütname bulunur.</li></ul> <p><i>(PR.13 6.1 Başvurunun Alınması ve Değerlendirilmesi Prosedürü)</i></p>
<p><b>BELGELENDİRME BAŞVURUSU İÇİN İSTENEN EVRAKLAR</b></p>	<p>Başvuruda istenilen evraklar;</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 2 Adet Vesikalık Fotoğraf</li><li>• Nüfus Cüzdanı (yabancı ise Pasaport veya Geçici T.C. No.) Fotokopisi</li><li>• Adayın velisinden alınmış izin kağıdı (18 Yaşından küçük adaylar için)</li><li>• Sınav ücretinin ödendiğine dair banka dekontu <i>(Sınav ve Belgelendirme ücretleri başvuru sırasında alınır ve Web sitesinde güncel olarak bulunmaktadır.)</i></li></ul> <p><i>(PR.13 6.1 Başvurunun Alınması ve Değerlendirilmesi Prosedürü)</i></p>



Sınavlar, Sınav ve Belgelendirme Merkezi web sayfasında bulunan

Oda Temizleme Görevlisi Seviye -2 (12UY0096-2) Rev 02

Genel Alan Görevlisi Seviye-2 (12UY0099-2) Rev 02

Kat Sorumlusu Seviye -3 (12UY0097-3) Rev 02

Genel Alan Sorumlusu Seviye-3 (12UY0100-3) Rev 02

Ulusal yeterliliklerinde yer alan birimleri ve birimlerdeki başarıım ölçütlerini içermektedir.

Mesleki Yeterlilik Belgesini elde etmek isteyen adaylar, birimlerde tanımlanan sınavlara tabi tutulur. Adayların yeterlilik belgesini alabilmeleri için birimlerde tanımlanan sınavlardan başarılı olma şartı vardır.

Yeterlilik birimlerindeki teorik ve performansa dayalı sınavlar, her bir birim için ayrı ayrı yapılabileceği gibi birlikte de yapılabilir. Ancak her birimin değerlendirmesi bağımsız yapılmalıdır.

Yeterlilik birimlerinin geçerlilik süresi, birimin başarıldığı tarihten itibaren 2 yıldır. Yeterlilik birimlerinin birleştirilerek bir yeterliliğin elde edilebilmesi için tüm birimlerin geçerliliğini koruyor olması gerekmektedir.

T1: Çoktan seçmeli sınav

T2: Sözlü sınav

P1: Performansa dayalı sınav

Sınavlar sınav şartnamesine göre gerçekleştirilmektedir.

***ŞRT.01 Sınav Şartnamesi***



<p><b>SINAV SORULARININ, PERFORMANS SINAV SENARYOLARI VE KONTROL LİSTELERİNİN HAZIRLANMASI İLE ONAYLANMASI</b></p>	<p>Teorik sınav soruları her bir yeterlilik birimine ait “Bilgiler” tablosunda bulunan bilgi ifadelerini ölçecek şekilde hazırlanır.</p> <p>Hazırlanan teorik sınav soruları, sınav senaryoları ve uygulama kontrol listeleri, program komitesinin onayından sonra kullanılmaya başlanır.</p> <p><b><i>PR.15 Program Komitesi Etkinlik Prosedürü</i></b></p> <p><b><i>PR.16 Sınav Uygulama faaliyetleri prosedürü</i></b></p>
<p><b>SINAV YERİ</b></p>	<p>Sınavlar, AKTOB Eğitim ve Tanıtım İktisadi İşletmesi Sınav ve Belgelendirme Merkez binasında bulunan sınav alanlarında yapılabildiği gibi sınava girecek personelin çalıştığı işletmede de yapılmaktadır.</p> <p>AKTOB İktisadi işletmesi Sınav ve Belgelendirme Merkezi dışında sınav yapılacağı zaman, sınav tarihinden önce en geç 3 ila 7 gün içerisinde sınavın yapılacağı işletme ile bir sözleşme yapılır (S.03 Diğer kaynak kullanım sözleşmesi) ve işletmeye sınav/sınavlar için gerekli şartların bulunduğu “F.29 Teorik sınav yeri kontrol formu” ve “F.30 –F.33 Saha uygunluk kontrol formu” nu gönderilerek (sınav alanı hazırlıkları, ekipman, araç-gereç temin edilmesi, sınav kayıtlarının güvenliği vb.) bu şartları oluşturacağına dair bir taahhüt alınır.</p>



Tüm sınavlar MYK Teorik ve Performansa Dayalı Sınavlar İçin Uygulama Rehberine uygun olarak yapılır ve MYK'nın "Teorik ve Performans sınavları için görüntülü kayıt rehberi"ne uygun olarak kayıt altına alınır.

Yeterlilik birimlerindeki teorik ve performansa dayalı sınavlar, her bir birim için ayrı ayrı yapılabileceği gibi birlikte de yapılabilir. Ancak her birimin değerlendirmesi bağımsız yapılır.

Teorik sınav T1 (Çoktan Seçmeli Sınav) veya T2 (Sözlü) yöntemlerinden biriyle yapılır. Teorik sınavlar her bir birime ait "Bilgiler" kontrol listesine göre gerçekleştirilir.

**T1 (Çoktan Seçmeli Sınav) :** Adaylara 4 seçenekli çoktan seçmeli ve her biri eşit puan değerinde yazılı sınav uygulanır. Çoktan seçmeli sorularla düzenlenmiş sınavda yanlış cevaplandırılan sorulardan herhangi bir puan indirim yapılmaz. Sınavda adaylara her soru için ortalama 1,5-2 dakika zaman verilir.

Adaylar, seviye 2 mesleklerde yazılı sınav sorularının en az % 60'ına, Seviye 3 mesleklerde ise % 70 ine doğru yanıt vermesi durumunda başarılı sayılır .

Adaylar optik cevap anahtarları üzerinden test cevaplarını verirler. Ölçme ve değerlendirme uygulamaları optik sistem üzerinden gerçekleştirilir.

**T2 (Sözlü sınav) :** Seviye 2 mesleklerde sınava girecek aday engelli veya itina gösterilmesi gereken bir aday ise (okuma yazma bilmeyen vb), teorik sınav T2 yöntemi ile iki değerlendirici tarafından ayrı bir oda da yapılır. Değerlendiricinin biri, adaya soruları yüksek sesle ve yüzü kameraya dönük olacak şekilde okur diğeri adayın verdiği cevapları optik cevap kağıdına işler ve sınav kamera ile kayıt altına alınır. Sınavda adaylara her soru için 3-4 dakika zaman verilir. Sözlü sınav da adayın başarılı olabilmesi için 100 tam puan üzerinden en az 60 puan alması gerekir.

***ŞRT.01 Sınav Şartnamesi***

***PR.16 Sınav Uygulamaları Prosedürü***



Performansa dayalı sınavlar, her birime ait “Beceri ve Yetkinlikler” kontrol listesine göre gerçekleştirilir. Beceri ve yetkinlikler kontrol listesinde aday tarafından başarılması zorunlu kritik adımlar belirlenir. Adayların, performans sınavından başarı sağlaması için kritik adımların tamamından başarılı performans göstermek koşuluyla, sınavın genelinden asgari % 70 başarı göstermesi gerekir.

- Adayın performansı uygulama kontrol listesindeki her bir kontrol adımı için belirtilen puanlar üzerinden değerlendirilir.
- Performansa dayalı sınavın süresi gerçek uygulama şartlarındaki süreye karşılık gelmelidir.
- Performansa dayalı sınav gerçek veya gerçeğine uygun olarak düzenlenmiş çalışma ortamında gerçekleştirilir.
- Performans sınavlarında, adayın kendi ve diğer kişilerin can güvenliğini tehlikeye sokacak bir davranış göstermesi halinde sınavına son verilir.

**Uygulama sınavındaki değerlendirme kriterleri,**

**Yaptı** Tam puan

**Yapamadı** 0 puan

**\*Kritik adımların birini yapamayan aday o birimden başarısız sayılır.**

**ŞRT.01 Sınav şartnamesi**



Sınav ve Belgelendirme Merkezi

<p><b>SINAVLARA KAÇ KEZ GİRİLEBİLECEĞİ</b></p>	<p>Birim için teorik ve performans sınavlar öngörölmüş ise, adayın sınavlardan birinden başarılı olması durumunda diğer sınava girme süresi sınavın başarılı olduğu tarihten itibaren 1 yıldır. Birimin elde edilebilmesi için başarılı sınav tarihleri arasındaki süre farkı bir yılı geçemez. Yeterlilik birimlerinin geçerlilik süresi ise birimin başarılı olduğu tarihten itibaren 2 yıldır. Yeterlilik birimlerinin birleştirilerek mesleki yeterliliğin elde edilebilmesi için tüm birimlerin geçerliliğini koruyarak olması gerekmektedir.</p> <p>Teorik ya da performansa dayalı sınavlarda başarısız olan adayın, başarısız olduğu birim veya birimlerden 1 kez ücretsiz olarak sınava girme hakkı vardır. Adayın yine başarısız olması halinde birimi tamamlayabilmesi için 1 yıl süre içerisinde birim ücretini ödeyerek tekrar sınava veya sınavlara girebilir.</p> <p><b><i>PR.16 Sınav Uygulamaları Prosedürü</i></b></p> <p><a href="http://www.vocstakdeniz.org">www.vocstakdeniz.org</a> <i>Web sitesi</i></p>
<p><b>BELGE TESLİMİ</b></p>	<p>Belgelerin teslimi için adaylardan ıslak imzalı “S.01 Belgelendirme Sözleşmesi” alınır. Sözleşmede belge kullanım şartları ile belgenin gözetimi, askıya alınması veya iptaline ilişkin koşullar yer almaktadır.</p> <p><b><i>PR.14 Belgelendirme Yönetim Prosedürü</i></b></p>



<p style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);">BELGE GEÇERLİLİK SÜRESİ VE BELGE GÖZETİMİNİN YAPILMASI</p>	<p><b>Belgenin Geçerliliğinin Sürdürülmesi;</b></p> <p>Belgenin geçerlilik süresi belgenin düzenlendiği tarihte başlar ve 5 yıl süresince geçerlidir.</p> <p>Belge, geçerliliğini aşağıdaki hususlarda sürdürür:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>➤ Belge gözetimin gerçekleştirilmesi</li><li>➤ Kurumun Akreditasyonunun ve MYK Yetkilendirilmesinin devamı</li></ul> <p>Akreditasyonun veya MYK yetkilendirilmesinin iptal edilmesi durumunda gözetim sürecine girmemiş olan belgeler gözetim süresine kadar, gözetim sürecini tamamlamış belgeler ise belge süresi sonuna kadar geçerliliğini sürdürür.</p> <p><b>Belgenin Gözetiminin Yapılması;</b></p> <p>Kişinin yeterliliğinin devam ettiğini izlemek amacıyla belgenin verilişinin 2. yılı ile 3. yılı arasında belge sahipleri F.26 Belge Gözetim Takip Formu aracılığı ile gözetime tabi tutulur. Belgelendirilmiş personel, bu formdaki çalışma beyanını işveren yetkilisine onaylatarak gözetim süresi bitinceye kadar kuruma beyan eder. Form içeriğinde kişinin belge kapsamında çalıştığına dair ibareler ve çalışma zamanları yer almalı ayrıca işveren yetkilisi tarafından kaşe ve imza edilmiş olmalıdır. İlgili yazıda kurum bilgileri, veriliş tarihi ve veren yetkili kişinin adı, soyadı, unvan bilgileri de yazının içeriğinde bulunmak zorundadır.</p> <p><b><i>PR.14 Belgelendirme Yönetim Prosedürü</i></b></p>
<p style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);">BELGENİN ASKIYA ALINMASI</p>	<p>Belgeler aşağıdaki tanımlanmış hususlarda askıya alınır:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>➤ Gözetim tarihi geçen belge sahipleri için (belge veriliş tarihinden itibaren 36. ay sonu) belge Karar Verici tarafından askıya alınır ve gözetim sürecinin tamamlanması beklenir. Askı süresi 12 aydır</li><li>➤ Belgelenmiş personelin Belge/Logo/Marka Yönetim prosedürüne aykırı bir tutum içinde bulunması durumunda, belge öncelikli olarak askıya alınır. Bu durum belge sahibine bildirilir, hatanın düzeltilmesi için 1 ay süre verilir.</li></ul> <p><b><i>PR.13 Belge-Logo-Marka Yönetim Prosedürü</i></b></p> <p><b><i>PR.14 Belgelendirme Yönetim Prosedürü</i></b></p>





Sınav ve Belgelendirme Merkezi

<p><b>BELGE İPTALİ</b></p>	<p>Belgeler aşağıdaki tanımlanmış hususlarda iptal edilir:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>➤ Gözetim süreci bitmiş, askıya alma süresini geçmiş belgeler,</li><li>➤ PR.12 Belge/Logo/Marka Yönetim prosedürüne göre yanıltıcı şekilde kullanılmış ve düzeltme talebi istenmiş, ama düzeltme yapılmamış belgeler,</li><li>➤ Belgelendirme ve gözetim proseslerinde kasti olarak yanıltıcı ve yanlış bilgileri beyan ettiği anlaşılan ve /veya sahte evraka göre düzenlendiği belirlenen belgeler,</li><li>➤ Akreditasyon kurumu ve MYK tarafından AKTOB Sınav ve Belgelendirme Merkezinin yetkilerinin iptali durumunda; ilgili belgenin iptali eğer belge, gözetim prosesine uğramamış ise gözetim prosesi zamanında (36. Ay sonu) gözetim prosesine uğramış belgeler için ise belge süresinin sonuna kadar geçerlidir. Belge süresinin tamamlanmasına istinaden, yeniden belgelendirmeye gidilmez.</li></ul> <p><b>PR.14 Belgelendirme Yönetim Prosedürü</b></p>
<p><b>YENİDEN BELGELENDİRME YAPILMASI</b></p>	<p>Belgeli personel, belge yenileme başvuru dönemi içerisinde yeniden belgelendirme başvurusu yapabilir. Başvuru dönemi belgenin geçerliliğinin (belgenin alındığı tarihten itibaren 5 yıl ) bitiş tarihinden 5 ay öncedir. Belge yenileme başvuru döneminin başlangıç tarihinden önce ve belgenin geçerliliğinin bitiş tarihinden sonra yapılan başvurular kabul edilmez. Başvuru sahibi, belgeli olduğu meslekte en az 24 ay çalıştığını belgelendirmesi (Çalıştığına dair beyan ve SGK dökümü ile ) durumunda 5 yıl süreyle yeniden belgelendirme faaliyeti yapılır.</p> <p>Bu şartların yerine getirilememesi halinde, aday güncel bilgileri içeren yeterlilik sınavına tabi tutulur. Başarılı olduğu takdirde belge süresi 5 yıl daha uzatılır.</p> <p>Yeniden belgelendirme kararlarını Karar Verici alır.</p> <p>İkinci 5 yılın sonunda ise güncel bilgileri içeren teorik ve pratik sınav yapılır.</p> <p><b>PR.14 Belgelendirme Yönetim Prosedürü</b></p>



Merkezimizde gerçekleştirilecek performans sınavlarında aşağıdaki talimatlara uyulmalıdır. Merkezimiz dışında yapılacak sınavlarda ise o işletmede uygulanan talimatlara göre sınavlar gerçekleştirilir.

1. Oda Temizleme Görevlileri çalışmalarını planlarken aşağıdaki öncelik sıralamasını uygulayacaktır:
  - Boş, temiz odaların kontrolü ve temizliği
  - Yeni giriş yapacak VIP odaların temizliği
  - Misafir girişi olan diğer odaların temizliği
  - Misafir odalarının temizliği
2. Çöp poşetlerinin renklerine göre kullanım şekli aşağıdaki gibidir
  - Yeşil poşet : Cam ve Kağıt atık
  - Mavi poşet : Plastik atık
  - Siyah poşet : Organik atık
  - Beyaz poşet: Çöp kovaları için
3. Bezler renklerine göre aşağıdaki alanlarda temizlikte kullanılacaktır
  - Sarı renkli bez: Toz alma
  - Mavi renkli bez: Ayna ve cam
  - Yeşil renkli bez: Klozet kapağı
  - Pembe renkli bez: Lavabo
  - Beyaz bezler: Diğer temizlik işlemlerinde
4. Süngerler renklerine göre aşağıdaki alanlarda temizlikte kullanılacaktır.
  - Pembe renkli sünger : Lavabo
  - Mavi renkli sünger : Duş küveti
5. Oda içi buklet malzemelerinin yerleşimi şu şekildedir:
  - Kibrit: Tuvalet masası çekmecesine
  - Dikiş seti: Tuvalet masası çekmecesine
  - Dosya( iki adet mektup kağıdı, 2 adet zarf, 1 adet anket formu) : Tuvalet masası üstü
  - Ayakkabı çekçeği :Dolap içi
  - Ayakkabı parlaticısı :Dolap içi
  - Ayakkabı cilası :Dolap içi
  - Çamaşır listesi : Dolap içi
  - Çamaşır torbası: Dolap içi
  - Terlik :Sadece VIP odalar için ve bornoz ile birlikte
6. Banyo buklet malzemeleri şu şekildedir: Siyah tepsi içerisinde
  - Şampuan
  - Vücut şampuanı
  - Vücut losyonu
  - Saç kremi
  - Banyo köpüğü
  - Sabun
  - Duş bonesi
  - Diş seti
  - Traş seti

**T.02-T.03-T.04-T.05 İşletme Talimatları**



Performans sınavı yapacak değerlendiricinin nitelikleri :

İkinci seviye (Oda Temizleme Görevlisi ve Genel Alan görevlisi) Mesleki yeterliliklerinin ölçme değerlendirmesinde görev alacak kişilerin aşağıdaki özelliklerden en az birine sahip olmaları gerekmektedir :

1. Asgari lise veya dengi bir okuldan mezun ise sektörde;
  - a. Kat Sorumlusu veya Genel Alan sorumlusu mesleğinde en az 5 yıl hizmet vermiş olmak
  - b. Kat Hizmetleri Sorumlusu mesleğinde en az 3 yıl çalışmış olmak
  - c. Kat Hizmetleri Yöneticisi (Housekeeper) mesleğinde en az 1 yıl çalışmış olmak.
2. Üniversitelerin; Konaklama İşletmeciliği, Turizm İşletmeciliği, Turizm ve Otel İşletmeciliği bölümleri ve Meslek Yüksek Okullarının Turizm ve Otel İşletmeciliği, Turizm ve Seyahat Hizmetleri bölümlerinden mezun ise sektörde en az 2 yıl hizmet vermiş olmak.
3. Turizm ve Otelcilik Meslek Lisesi öğretmeni olarak Kat Hizmetleri meslek dalında 2 yıl süreyle eğitim vermiş olmak.

Üçüncü seviye (Oda Temizleme Görevlisi ve Genel Alan görevlisi) Mesleki yeterliliklerinin ölçme değerlendirmesinde görev alacak kişilerin aşağıdaki özelliklerden en az birine sahip olmaları gerekmektedir :

1. Asgari lise veya dengi bir okuldan mezun ise sektörde;
  - a. Kat Hizmetleri Sorumlusu mesleğinde en az 3 yıl çalışmış olmak
  - b. Kat Hizmetleri Yöneticisi (Housekeeper) mesleğinde en az 2 yıl çalışmış olmak.
2. Üniversitelerin; Konaklama İşletmeciliği, Turizm İşletmeciliği, Turizm ve Otel İşletmeciliği bölümleri ve Meslek Yüksek Okullarının Turizm ve Otel İşletmeciliği, Turizm ve Seyahat Hizmetleri bölümlerinden mezun ise sektörde en az 2 yıl hizmet vermiş olmak
3. Turizm ve Otelcilik Meslek Lisesi öğretmeni olarak Kat Hizmetleri meslek dalında 2 yıl süreyle eğitim vermiş olmak

***PR.16 Sınav Uygulama Faaliyetleri Prosedürü***

***GT.05 Görev tanımı***

***GT.06 Görev tanımı***



## Sınav ve Belgelendirme Merkezi

### ŞİKAYET VE İTİRAZLAR

**Şikayet** : Başvuru sahibi, aday veya belgelendirilmiş kişiler kuruluşun faaliyetlerine ilişkin memnuniyetsizliği olduğunda şikayet edebilir.

AKTOB İktisadi İşletmesi Sınav ve Belgelendirme Merkezi'ne yapılan şikâyetler, sadece personel belgelendirme faaliyetleri kapsamında ilgisi olan kişi veya kurumlardan gelen şikâyetler olarak kabul edilmez. Personel belgelendirme faaliyetleri kapsamında gelen tüm şikayetler ( Örneğin; belgeli personelin belge kapsamında yetkin çalışmadığına dair işveren tarafından şikayet edilmesi) şikayet sahibi kim olursa olsun ilgili prosedürün 6.1 maddesi gereğince değerlendirilir ve sonuçlandırılır.

**İtiraz** : İtirazlar, başvuru sahibi, adaylar veya belgelendirilmiş kişiler tarafından yapılabilir.

İtiraza konu olabilecek durumlar şunlardır.

- Başvuru şartlarına uygunluk
- Sınavın değerlendirilmesi
- Belgelendirme kararları
- Gözetim ve yeniden belgelendirme işlemleri
- Belge iptali, askıya alınması, kapsamının genişletilmesi veya daraltılması işlemleri

Her türlü itiraz ve şikayet sözlü veya “F.16 Şikayet/İtiraz/Öneri Formu” doldurularak yazılı halde (posta, faks, e-posta yoluyla) kuruma yapılabilir.

Şikayet veya İtiraz değerlendirmesi itiraz sahibi tarafından beğenilmez veya tatminkâr bulunmazsa veya kurumumuz tarafından görevlendirilmiş personel ile giderilemeyecek bir konumda ise, konu Şikâyet ve İtiraz komitesine iletilir.

***PR.10 Şikayetlerin Değerlendirilmesi Prosedürü***

***PR.18 İtirazların Değerlendirilmesi Prosedürü***



AKTOB yönetim kurulu üyeleri, AKTOB personeli ve İktisadi İşletmede çalışan tüm tam ve yarı zamanlı personel ile komite üyelerine, görevlerini tarafsız, bağımsız ve etik kurallarına uygun yürüteceklerini, üçüncü şahıslara karşı tüm bilgi ve kararları gizli tutacaklarını taahhüt ettikleri gizlilik ve tarafsızlık beyanları imzalatılır.

Merkezde çalışan personel ve belgelendirme merkezi adına hareket eden, tüzel ya da şahıslar belgelendirme kuruluşuna başvuru talebinde bulunmuş, belgelendirilmiş tüm kişilerin bilgilerini kendi yazılı izinleri olmadan (üçüncü taraflar hariç TÜRKAK, MYK ve yargı organları) hiçbir kişi veya kurum ile paylaşmaz

Yukarıda ki paragrafta adı geçen personel, komite üyeleri AKTOB Yönetim kurulu üyeleri ve İktisadi İşletme Müdürü merkez ile çalıştığı süre boyunca ve sonrasında da yetkili kuruluşların isteği dışında başvurusu alınmış tüm kişilerin bilgilerini sözlü ya da yazılı olarak açıklayamayacaklarına, belgelendirme faaliyetlerinde tarafsızlığa, adillik ve eşitlik prensiplerine aykırı olacak şekilde veya belgelendirme süreçlerindeki prosedürlere uygun olmayan davranışlarda bulunmayacaklarına dair, imzaladıkları gizlilik ve tarafsızlık beyanları ile taahhüt ederler. Tüzel kişilikler ise imzaladıkları sözleşmeler ile bu beyanı taahhüt ederler.

#### **Gizliliğin Bozulabileceği Hususlar**

Herhangi bir nedenden dolayı yetkili kuruluşlar dışında bilgilerin açıklanması gerekirse kuruluşun veya bilgilerin temin edildiği kimseye, proseslerde elde edilen bilgilerin hangilerinin açıklanacağına dair yazılı beyan gönderilir ve karşı taraftan onay istenir. Merkez, karşı taraf onay verirse kişinin bilgilerini açıklama hakkına sahiptir aksi takdirde hiçbir bilginin açıklanması yapılmaz.

#### ***PR.11 Gizlilik ve Güvenlik Prosedürü***