

1. AMAÇ

Bu prosedürün amacı; kurumumuzda deney faaliyetlerinin tarafsızlık ve gizlilik içerisinde yürütülmesi, risklerin belirlenmesi ve belirlenen riskleri en aza indirilmesi veya ortadan kaldırılmasına ilişkin uygulama esaslarını ortaya koymaktır.

2. KAPSAM

Kurumumuzdaki tüm birim ve çalışanları kapsar.

3. TANIMLAR

Çıkar Çatışması: Deney faaliyetlerinin tamamı için gizlilik ve tarafsızlık açısından tehdit olan; yönetimden, personelden, sözleşmelerden, finans ile ilgili konulardan ve diğer sebeplerden kaynaklı durumlardır.

4. SORUMLULUKLAR

Genel Müdür: Tarafsızlık Komitesi toplantılarına başkanlık etmekten, gizlilik ve tarafsızlığa ilişkin beyanların üst yönetim adına yayınlanmasından sorumludur.

Yönetim Temsilcisi: Tarafsızlık Komite toplantılarını organize etmek ve kayıtlarını tutmaktan sorumludur.

Tüm personel: Kurumumuzdaki tüm faaliyetleri tarafsızlık ve gizlilik çerçevesinde gerçekleştirmekten sorumludur.

5. UYGULAMA**5.1. Tarafsızlığın Yönetimi**

5.1.1. Kurumumuz, tarafsızlığı yönetmek ve deney faaliyetlerinin tarafsız bir şekilde yürütüldüğünü güvence altına almak üzere; alt yapısını, politikalarını, dokümanlarını oluşturmuş ve deney süreçlerinde görev alan personellerin anlamasını ve uygulamasını gerek taahhütler gerekse eğitimler ile sağlamıştır.

HAZIRLAYAN
YÖNETİM TEMSİLCİSİ



ONAYLAYAN
GENEL MÜDÜR

5.1.2. Kurumumuz, bağlı bulunduğu standardın şartlarıyla ilgili yönetim kurulu kararları da alarak, sistemi içselleştirmektedir.

5.1.3. Üst Yönetim tarafından **FR-055 Yönetim Tarafsızlık ve Gizlilik Taahhüdü** imzalanır ve bu taahhütname ile kalite politikamız, web sitesinde yayınlanarak kamuya açık hale getirilmiştir.

5.1.4. Web sitesindeki bilgilerin güncelliğinden Yönetim Temsilcisi sorumludur.

5.1.5. Tüm personel **FR-056 Personel Tarafsızlık ve Gizlilik Taahhüdü** 'nü imzalar.

5.1.6. Kişilerin tarafsızlık ve gizlilik taahhüt formları ile vermiş oldukları beyan, üst yönetim tarafından yayınlanan Kalite Politikası ile garanti ve güvence altına alınmıştır.

5.1.7. Kurumumuzda yürütülen deney faaliyetleri, tarafsızlık ilkesi doğrultusunda ve deney prosedürü, deney talimatları ve ilgili standartlar çerçevesinde hazırlanmış diğer prosedür ve talimatlara göre yürütülmektedir.

5.1.8. Kurumumuz kapsamında görev yapan herkes, yürüttüğü faaliyetler kapsamında tarafsızlık ilkelerini uygulamakla yükümlüdür.

5.1.9. Kurumumuz, gerçekleştirdiği deney faaliyetlerinde; müşterilerini bu faaliyetler hakkında bilgilendirmekte ve faaliyetleri eksiksiz, tarafsız ve bağımsız yerine getirmeleri için tüm personeline gerekli ve yeterli eğitim imkanlarını sunmaktadır.

Kurumumuz deney hizmetleri için kendisine başvuruda bulunan müşteri kuruluşlara, hiçbir şekilde uygulamayı hızlandırarak veya yavaşlatarak gizli veya doğrudan ayrımcı uygulamalarda bulunmamaktadır. Kurumumuz Mekanik Test ve Ölçüm Analizleri

Laboratuvarı müşteri gizliliği ile ilgili hususları; müşteri ile yapılacak sözleşme gibi yasal olarak sorumlu tutulabileceği bir yöntemle güvenceye alır. Müşteri bilgileri umuma açık veya çalışanların kalabalık olduğu yerlerde konuşulamaz ve tartışılmaz.

5.1.10. Kurumumuz hizmetlerinin, faaliyetleri kendi işletim kapsamı içerisinde yer alan tüm başvuru sahipleri için erişilebilir olmasını sağlamaktadır.

5.1.11. Deney hizmetlerine erişim; müşterinin ölçeğine veya herhangi bir birlik veya gruba üye olmasına ya da verilmiş hizmetlerinin sayısına bağlı olmamaktadır.

5.1.12. Deney hizmetlerimizi talep eden müşterilerin başvurularının alınması esnasında, çıkar çatışmasına neden olabilecek herhangi bir durum söz konusu ise bu müşteri kuruluşlara hizmet verilmeyecektir.

HAZIRLAYAN
YÖNETİM TEMSİLCİSİ



ONAYLAYAN
GENEL MÜDÜR

5.1.13. Deney yapan personeller, deney öncesi **FR-043 Deney Talebi ve İş Emri Formu** üzerinden başvuru sahibini okur ve kendisinin söz konusu müşteriyle geçmişte veya günümüzde herhangi bir yakınlığı, ticari faaliyeti, menfaat ilişkisi bulunmadığından emin olur.

5.1.14. Şayet müşteri ile deney personeli arasında yukarıda bahsedilen bir çıkar çatışması durumu mevcutsa; personel durumu Teknik Müdür'e bildirir ve söz konusu deney için yerine bir başkası tayin edilir.

5.1.15. Müşteri ile deney personeli arasında herhangi bir çıkar çatışması bulunmaması durumunda; deney sonrası ilgili personel bu konuda **FR-043 Deney Talebi ve İş Emri Formu** üzerindeki beyanı kabul ederek imza altına alır.

5.1.16. Kurumumuz faaliyetlerini yürütürken, çalışanlarının her tür siyasi, ticari ve mali baskılardan uzak olmasını personel ve yönetim tarafından imzalanan gizlilik ve tarafsızlık taahhütleriyle garanti altına almaktadır.

5.1.17. Deney faaliyetlerine katılan bütün personel; kararlarını, hiçbir şahıs veya kurumun etkisi altında kalmadan alacaktır ve bu husus; personel ve yönetim tarafından imzalanan gizlilik ve tarafsızlık taahhütleriyle güvence altına almaktadır.

5.1.18. Kurumumuz, deney faaliyetleri kapsamında, üçüncü taraflara karşı oluşabilecek zarar veya risklere karşı mesleki sorumluluk sigortası yaptırmıştır.

5.1.19. Kurumumuz, tarafsızlık ilkesini yerine getirmek için itiraz ve şikâyet sürecini belirlemiş ve bu kapsamda Müşteri İlişkileri Yönetimi Prosedürü 'nü oluşturmuştur.

5.1.20. Genel Müdür tarafından; kurumumuzun tüm yönetici, personel ve faaliyetlerini bağlayacak şekilde; gizlilik ve tarafsızlığın korunması, adil hizmet sunma ve diğer etik kurallarımızın beyanını içeren **FR-057 Üst Yönetim Beyanı** üst yönetim adına imzalanır.

5.1.21. EOSB 'in iştiraki konumunda olan MEGEM 'in mevcut ve potansiyel müşterileriyle arasındaki ilişkilerin hiçbirisi, ayrı bir tüzel kişilik olarak ve bağımsız şekilde çalışan MEGEM 'in deney faaliyetlerini kesinlikle etkileyemez.

5.1.22. Bu çerçevede üst yönetimden herhangi bir telkin, yönlendirme veya tavsiye olması yahut bizzat müşteriden bu sebep zemininde bir talep veya baskı gelmesi durumunda, söz konusu deney kurumumuz tarafından reddedilir.

**HAZIRLAYAN
YÖNETİM TEMSİLCİSİ**



**ONAYLAYAN
GENEL MÜDÜR**

5.1.23. Laboratuvar tarafsızlığı etkileyecek riskleri sürekli olarak tanımlar. Bu risk tanımlamaları laboratuvarın faaliyetlerinden ve/veya ilişkilerinden ya da personelin ilişkilerinden kaynaklanacak riskleri de kapsayacaktır. Ayrıca ortaklık yapısı değiştiğinde, yeni personel başladığında, ayrıldığında yada başka kritik değişiklikler olduğunda tarafsızlıkla ilgili riskler FR-034 Risk Analiz Tablosunda ele alınmaktadır. Tarafsızlığa karşı bir risk tanımlanması halinde; bu risk tanımlaması Yönetim Temsilcisi tarafından **FR-034 Risk Analizi Tablosu** ile takip edilir. Bu kapsamda Laboratuvar çalışanları, müşterilerinden menfaat sağlayacak faaliyetlerde bulunamazlar, müşterilerden maddi ve manevi teklifler kabul edemezler. Çalışanlar çıkar çatışması yaratacak bir üyeli içine giremezler ve üye olduğu dernek ve vakıfları amirine güncel olarak bildirirler. Üst yönetim, bu prosedürde tanımlandığı şekilde gizlilik, tarafsızlık ve dürüstlük ilkelerine uygun çalışmayan personel hakkında idari işlemleri uygular.

5.1.25 Laboratuvar, Tarafsızlığa karşı bir risk tanımlanırsa, Laboratuvar Yönetimi, **FR-034 Risk Analiz Tablosu** ile kaydındaki bilgilerle bu riskin giderilmesi için gerekli önlemleri alır. Tarafsızlığa karşı tanımlanan riskler **FR-055 Yönetim Tarafsızlık ve Gizlilik Taahhüdü**, **FR-056 Personel Tarafsızlık ve Gizlilik Taahhüdü** Tarafsızlık Beyanı ve Gizlilik Beyanı Formları ile güvence altına alınır.

5.1.26 Ayrıca dışarıdan alınan tüm hizmetlerde (eğitim, stajyer personel, yerinde kalibrasyon ve bakım hizmetleri vb.) **FR-065 Ziyaretçi Beyan Formu** imzalayarak faaliyetinin tarafsız şekilde yürütüldüğünü güvence altına almıştır.

5.2. Risk Analiz Yöntemi

5.2.1. Kurumumuz, deney faaliyetlerinde objektif olarak yaklaşım sergilemekte, çıkar çatışmasına sebebiyet verebilecek durumlar için gerekli tedbirleri almakta, tehlikelerin ortadan kaldırılması veya azaltılması için yaklaşımları **Risk Analiz Tablosunda** belirlemekte ve bu şekilde tarafsızlık ilkesini güvence altına almaktadır.

HAZIRLAYAN
YÖNETİM TEMSİLCİSİ



ONAYLAYAN
GENEL MÜDÜR

5.2.2. Risk Analiz Tablosu; gizlilik ve tarafsızlıkların tespit edildikten sonra alınan önlemleri ve önlem sonrası riskin derecesini tespit etmek için oluşturulan dokümandır.

5.2.3. Risk analizinde kullanılan algoritma yöntemi, tespit edilen riskleri oluşma ihtimali ve oluştuğundan sonra ortaya çıkan sonucun şiddetine rakamsal bir değer vererek puanlama mantığına dayanan bir yöntemdir. Algoritma yöntemi ile ilgili genel bilgi Risk Yönetimi Prosedürü 'nde verilmiştir.

5.2.4. Ek olarak; kapsam dışı bırakılan taşeron kullanımı, yurtdışı faaliyetleri ve diğer faaliyetler, üst yönetim tarafından hazırlanıp yayınlanan **FR-057 Üst Yönetim Beyanı** dahilinde ortaya konmaktadır.

5.3. Gizliliğin Korunması Yöntemi

5.3.1. Kurumumuzun deney faaliyetleri kapsamında olan inceleme, test, ölçüm, raporlama vb. aşamalarında, çalışılan kurumla ilgili basılı veya elektronik ortamda edinilen yazışmalar, kayıtlar, işlemler vb. tüm bilgi ve dokümanları gizli bilgi olarak kabul eder.

5.3.2. Söz konusunu kuruma ait bilgi ve dokümanların gizliliğinin korunması, işlemle ilgili olan tüm personellerin, arşivde ise Yönetim Temsilcisi'nin sorumluluğundadır. Dosyalara erişim **PR-01 Dokümanite Edilmiş Bilginin Kontrolü Prosedürü** 'ne göre yapılmaktadır.

5.3.3. Tüm personel ve üst yönetim, deney faaliyetleri kapsamındaki görevlerini gizlilik ilkesi doğrultusunda yapacağına dair tarafsızlık ve gizlilik taahhüt formlarını imzalar.

5.3.4. Kurumumuz kapsamında görev yapan herkes, yürüttüğü faaliyetler kapsamında gizlilik ilkelerini uygulamakla yükümlüdür.

5.3.5. Kurumumuzda çalışan personel ve üst yönetim kademesi, laboratuvarımıza deney talebinde bulunmuş tüm kişilerin bilgilerini yasal zorunluluk olmadıkça firma dışına açıklayamazlar. Üst yönetim ve personel, bu gizli bilgileri yasal zorunluluk olmadıkça açıklamayacaklarını, tarafsızlık ve gizlilik taahhüt formlarını imzalayarak beyan ve kabul etmiş olurlar.

HAZIRLAYAN
YÖNETİM TEMSİLCİSİ



ONAYLAYAN
GENEL MÜDÜR

5.3.6. Kurumumuz, müşterilerinin bilgilerini yasal düzenlemeler çerçevesinde paylaşabilir ancak böyle durumlarda müşteriler paylaşım ile ilgili bilgilendirilir.

5.3.7. Müşteri bilgilerinin yasa kapsamında ve zorunlu olarak yahut müşterinin gönüllülük esası çerçevesinde izinli olarak resmi kurum ve kuruluşlarla paylaşılması durumunda; hangi bilgilerin hangi gerekçeyle ve hangi taraflarla paylaşıldığına veya paylaşılacağına ilişkin bilgilendirme, müşteriye yazılı olarak yapılır.

5.3.8. Kurumumuz, deney faaliyetlerinin gizliliğine ilişkin koruma ve önlem sürecini yönetmek için Risk Analiz Tablosu 'nu oluşturmuş olup; bu analizin içselleştirilmesi Üst Yönetim tarafından sağlanmaktadır.

5.3.9. Müşteri dışındaki (ör. şikâyetçi, düzenleyici merciler) kaynaklardan elde edilen müşteri hakkındaki bilgiler, müşteriyle laboratuvarımız arasında gizli kalmaktadır. Bu bilgilerin sağlayıcı kaynağı laboratuvarımızca gizli tutulmakta ve kaynak tarafından onaylanmadığı müddetçe müşteriyle paylaşılmamaktadır.

6. KAYITLAR

Bu prosedürün uygulanması sırasında oluşacak kayıtlar, Yönetim Temsilcisi tarafından muhafaza edilir.

7. İLGİLİ DOKÜMANLAR

FR-055 Yönetim Tarafsızlık ve Gizlilik Taahhüdü

FR-056 Personel Tarafsızlık ve Gizlilik Taahhüdü

FR-057 Üst Yönetim Beyanı

**HAZIRLAYAN
YÖNETİM TEMSİLCİSİ**



**ONAYLAYAN
GENEL MÜDÜR**

8. REVİZYON SİCİLİ

No	Tarih	Revizyon Faaliyetleri	Gerçekleştiren	Onaylayan
0	04.01.2021	İlk yayın	Yönetim Temsilcisi	Genel Müdür
01	15.06.2023	5.1.9,5.1.2 ve 5.1.26 maddelerinde düzenlemeler yapıldı.	Yönetim Temsilcisi	Genel Müdür

HAZIRLAYAN
YÖNETİM TEMSİLCİSİ**ONAYLAYAN**
GENEL MÜDÜR