



OTO BAKIM VE ONARIM MERKEZİ YETERLİLİK BELGELENDİRMESİ KURALLARI

1. Kapsam

OSEM-Oto Bakım ve Onarım Merkezi Yeterlilik Belgelendirmesi Standardı, Oto Yedek Parça ve Servis Sertifikasyon A.Ş. (OSEM) tarafından oluşturulmuştur ve tüm kullanım hakları OSEM'e aittir.

OSEM tarafından belgelenmek isteyen oto sigortası kapsamında faaliyet yürüten, teşhis (diyagnostik), motor, vites kutusu, aktarma organları, süspansiyon sistemi, elektrik ve elektronik sistemler, yardımcı sistemler (aksesuarlar), ilave sistemler (tadilatlar), gövde (kaporta ve boya), cam, mini onarım konularında hizmet veren oto bakım ve onarım merkezleri için uygulanır.

2. Amaç

Oto bakım ve onarım merkezlerinin bu standart gereklerine uygun, sürdürülebilir hizmet vermesini teminen gerçekleştirilen süreç;

OSEM Oto Bakım ve Onarım Merkezi Yeterlilik Belgelendirmesi Standardı'na uygunluğunun;

- ✓ Gerçekleştirilen belgelendirme denetiminde başarılı olması durumunda belgelendirilmesi
- ✓ Habersiz denetimlerin gerçekleştirilmesi
- ✓ 1 yılın sonunda yeniden belgelendirilmesi şeklinde tasarlanmıştır.

3. Standardın Yapısı

Standart aşağıdaki bölümlerden oluşmaktadır:

1. Kapsam
2. Terim ve tanımlar
3. Kalite
 - 3.1. Dokümantasyon
 - 3.2. Kayıtların kontrolü
 - 3.3. İç denetim ve düzeltici faaliyet
 - 3.3.1.İç denetim
 - 3.3.2.Düzeltilici faaliyet
 - 3.4. Uygunluk başvuruları (claim)
 - 3.5. Şikayet yönetimi
4. İş sağlığı ve güvenliği
 - 4.1. İSG yasal mevzuatı
 - 4.2. İSG acil durumlar
5. Çevre
 - 5.1. Çevre yasal mevzuatı
 - 5.2. Çevre acil durumlar
6. Kurumsal kimlik
7. Teknik
 - 7.1. Onarım sürecinin tanımı
 - 7.2. Personel-İşe alım, yetkinlik ve sorumluluklar
 - 7.2.1.İş tanımı ve işe alım
 - 7.2.2.Göreve başlatma ve eğitim
 - 7.2.3.Servis yetkilisi
 - 7.2.4.Onarım yeterliliği ve gözetim
 - 7.3. Tanımlama ve izlenebilirlik
 - 7.4. Ekipman ve aletler
 - 7.4.1.Kullanılabilirlik
 - 7.4.2.Uygunluk ve yetenek
 - 7.4.3.Kalibrasyon

- 7.4.4. Bakım
- 7.5. Altyapı
 - 7.5.1. Genel
 - 7.5.2. Çalışma alanları
- 7.6. Yedek parçalar ve kontrollü sarf malzemeleri
 - 7.6.1. Yedek parçalar
 - 7.6.2. Teslim alma, taşıma ve depolama
- 7.7. Onarım kalite kontrolü
- 7.8. Taşeron kullanımı
 - 7.8.1. Taşerona iş verilmesi
 - 7.8.2. Taşeronluk sözleşmeleri
- 7.9. Onarım süreci yönetimi
 - 7.9.1. Onarım sürecinde değişiklik
 - 7.9.2. Onarım süreci sürekliliği planı
 - 7.9.3. Onarım süreci kontrolü
- 8. Mali yükümlülük, sigorta ve finansman

4. Süreç ve Uygulama

4.1. Başvuru Süreci

OSEM-Oto Bakım ve Onarım Merkezi Yeterlilik Belgelendirmesi Standardı'na göre belgelenmek isteyen oto bakım ve onarım merkezi OSEM'e web sayfası üzerinden müracaat eder. OSEM tarafından oto bakım ve onarım merkezinin belgelendirme kapsamı ve büyüklüğüne bağlı olarak belgelendirme teklifi hazırlanır. Teklifin oto bakım ve onarım merkezi tarafından kabul edilmesi durumunda belgelendirme sürecine başlanır.

Oto Bakım ve Onarım Merkezi uzmanlık alanlarına göre değerlendirmeye alınır. Uzmanlık alanları aşağıda belirtilmektedir:

Ana uzmanlık	Alt uzmanlık
Mekanik	teşhis (diyagnostik), motor, vites kutusu, aktarma organları, süspansiyon sistemi, elektrik ve elektronik
Gövde	Kaporta, boya
Oto cam	Cam montaj, onarım
Mini onarım	-

4.2. Belgelendirme Denetimleri Süreci

Yeni başvuruda bulunan oto bakım ve onarım merkezi için, belgelendirme süreci aşağıdaki aşamaları içerir:

- a. **Belgelendirme Denetimi:** Bu denetim oto bakım ve onarım merkezinin OSEM-Oto Bakım ve Onarım Merkezi Yeterlilik Belgelendirmesi Standardı'nda yer alan kriterleri ne derecede yerine getirdiğinin belirlenmesini amaçlayan resmi bir değerlendirmedir. Denetim sırasında, standardın her unsuru için tanımlanmış olan kanıtlar, denetçi tarafından ilgili bölümlerde incelenir. Denetim sonunda bir denetim raporu düzenlenerek oto bakım ve onarım merkezine sunulur. Adres değişikliği, kapsam değişikliği vb. konularda gerçekleştirilecek planlı olmayan değerlendirmeler de belgelendirme denetimi kapsamında değerlendirilecektir.

- b. Takip Denetimi:** Bu denetim diğer denetimlerde tespit edilen ve kapatılması için tekrar sahada inceleme yapılması gereken durumlarda uygulanır. Denetim kapsamı daha önce tespit edilen uygunsuzluklara yönelik yapılan çalışmaların incelenmesi ile sınırlıdır. Denetim sonunda bir denetim raporu düzenlenerek oto bakım ve onarım merkezine sunulur.
- c. Habersiz Denetim:** Bu denetim belgeli oto bakım ve onarım merkezlerinde müşteri geri beslemesi, işlem hacmi, sigorta firmalarından alınan bilgilere göre OSEM tarafından öngörülen denetimlerdir. OSEM tarafından aylık olarak bildirilen listeye uygun olarak oto bakım ve onarım merkezine önceden haber verilmeksizin yapılan denetimlerdir.

Denetim Metodolojisi ve Uygunsuzlukların Yönetimi:

Denetimlerde Oto Bakım ve Onarım Merkezi Belgelendirmesi Standardı esas alınarak oluşturulan soru listesi kullanılır. Denetim sırasında, standardın her unsuru için tanımlanmış olan kanıtlar, denetçi tarafından ilgili bölümlerde incelenir, sistemin etkin ve dokümente edildiği gibi uygulanmakta olduğu örnekleme yöntemi ile denetlenir. Denetimde mülakat, faaliyetlerin gözlemlenmesi, dokümanların ve kayıtların gözden geçirilmesi yöntemleri kullanılır.

Belgelendirme denetimi esnasında aynı zamanda sistemi uygulayan personel ile görüşmeler yapılır, ayrıca dokümanların ilgili bölümlerde güncel kopyalarının bulunduğu doğrulanır.

Denetim sonunda tespit edilen uygunsuzlukların giderilmesine yönelik olarak gerçekleştirilmek üzere "Düzeltilici Faaliyet İstek Formu" doldurulur ve gerçekleştirme süresinde anlaşma sağlanarak karşılıklı olarak imzalanır.

Belgelendirme denetiminde tespit edilen uygunsuzluklarla ilgili olarak uygunsuzluğun kök nedeninin, uygunsuzluğu gidermek için gerekli faaliyetin ve tekrarını engelleyici faaliyetin ne olacağının planlanması en geç bir hafta içinde bildirilmeli, görevli denetçinin faaliyet planlarını onaylamasından sonra, planlanan faaliyet üç ay içerisinde tamamlanmalıdır. Uygunsuzluklar iki şekilde kategorize edilmektedir: Major uygunsuzluklar, minör uygunsuzluklar.

Major uygunsuzluklar; standardın temel maddelerinde, sistemde zafiyet oluşturan uygunsuzluk olup büyük oranda yerinde doğrulama amaçlı takip denetim ile kapatılır.

Minör uygunsuzluklar sistemin tamamına yayılmamış, sistemde büyük zafiyet oluşturmayan uygunsuzluklar olup faaliyet planının uygun bulunması durumunda bir sonraki denetimde doğrulanan uygunsuzluklardır.

Major uygunsuzlukların kapatılmasında üç ay içerisinde doküman gözden geçirmenin yanı sıra gerektiğinde saha denetimi gerçekleştirilir. Bir sonraki denetimde etkin olarak kapatılmadığı tespit edilen minör uygunsuzluklar tekrar kayıt altına alınır, uygunsuzluğun etkisi ve uygunsuzluğu gidermeye yönelik yapılan düzeltici faaliyetlerin etkinliği dikkate alınarak gerekirse major uygunsuzluk olarak yazılabilir. Denetim tamamlandıktan sonra ekip lideri tarafından kapanış toplantısının resmi bir sunuşu ve denetim ekibinin bulgu ve sonuçlarını içeren rapor düzenlenerek oto bakım ve onarım merkezine sunulur.

4.3. Belgelendirme

Denetimlerde tespit edilen uygunsuzluklara yönelik düzeltici faaliyetlerin tamamlanması ile iş dosyası Oto Bakım ve Onarım Merkezi Yeterlilik Belgelendirme Komitesi'ne sunulur. Belgelendirme

Komitesi denetim raporlarını gözden geçirir ve oto bakım ve onarım merkezinin belgelendirilip belgelendirilmeyeceğine karar verir.

Oto Bakım ve Onarım Merkezi Yeterlilik Belgelendirme Komitesi belgelendirme, belge iptali, belge askıya alınması, askıdan indirilmesi kararı almaya yetkili organdır.

4.4. İtiraz Süreci

Oto bakım ve onarım merkezine belgelendirme yapılmaması, belgelendirme başvurusu ve yeterlilik hususunda anlaşmazlıkların doğması halinde, oto bakım ve onarım merkezi kararın çıkmasından itibaren bir ay zarfında yazılı olarak OSEM'e itirazda bulunabilir. OSEM Yöneticisi, İtiraz Komitesi'ne itirazı iletir. İtiraz Komitesi denetim raporlarını, Belgelendirme Komitesi kararlarını gözden geçirecektir. İtiraz Komitesi gerekli görürse oto bakım ve onarım merkezinden, denetçiden, Belgelendirme Komitesi'nden ve uygun göreceği diğer gerçek ve tüzel kişilerden kanıtlar toplayacaktır. Sonucu OSEM Yöneticisine rapor edecektir. OSEM Yöneticisi, İtiraz Komitesi'nin tavsiyesine göre konuyla ilgili karar verecek ve bu karar nihai olacaktır.

4.5. Bilgi ve Danışmanlık

OSEM Oto Bakım ve Onarım Merkezi Yeterlilik Belgelendirmesi Standardının herhangi bir unsuruna ilişkin her türlü bilgi ve danışmanlık talebi OSEM tarafından karşılanacaktır.

4.6. Belgelendirmenin Sonlandırılması

4.6.1. Belgenin Askıya Alınması

Oto bakım ve onarım merkezinin sözleşme şartlarına uymaması, denetimler esnasında tespit edilen uygunsuzlukların kapatılmaması, belgelendirme ücretlerinin ödenmemesi, vb. durumlarında belgelendirmenin en çok 3 ay için askıya alınması gerçekleştirilir. Askıdan indirmek için askıya almaya neden olan koşulların ortadan kaldırılması gerekmektedir.

4.6.2. Belgenin İptali

Oto bakım ve onarım merkezinin belge askıya alma gerekçeleri gidermemesi, denetimlerin gerçekleştirilmesini engellemesi veya kendisi tarafından talep edilmesi durumunda belgesi iptal edilir.

Belgelendirmesi iptal edilen veya yenilenmeyen oto bakım ve onarım merkezi matbu formlarından ve web sitesinden belgeli olduğuna dair her türlü ibareyi kaldırır.