

Global Sürdürülebilir Turizm Hizmetleri Belgelendirme Programı

ELEKTRONİK NÜSHA. BASILMIŞ HALİ KONTROL SÜZKOPYADIR

İçindekiler

1	ÖNSÖZ	3
2	GENEL BİLGİ.....	4
2.1	Amaç ve Kapsam.....	4
2.2	Genel Yasal Koşullar	5
2.3	Tanımlar, Terimler ve Kısaltmalar	6
2.4	Referanslar	12
2.5	Belgelendirme Metot ve Prosedürleri	12
2.6	Uygulama Sınıflarının Belirlenmesi	13
2.7	Gereklikler ve Hedefler.....	13
3	GÖREV, PERSONEL VE SORUMLULUKLAR	13
3.1	Uygunluk Değerlendirme Faaliyetlerinde Görev Alan Personel Yetkinliği.....	13
3.2	Sertifikasyon Faaliyeti Kuruluşun Sorumlulukları	14
3.3	Başvuran veya Belgeli Müşteri Sorumlulukları	14
3.4	Sürdürülebilir Turizm Sertifikalı İşletmelerin Tüketicie ve Üçüncü Kişileri Karşı Sorumlulukları.....	15
4	İŞLETME BİLGİLERİ	15
5	PLANLAMA VE HAZIRLIK	16
6	UYGUNLUK DEĞERLENDİRME SÜRECİ.....	16
6.1	Denetim Süreleri	17
7	SERTİFİKASYON KARARI VE SERTİFİKANIN VERİLMESİ.....	19
7.1	Sertifikasyonun Onaylanması	19
7.2	Sertifikanın Sürdürülmesi.....	20
7.3	Sertifikasyonun Sonlandırılması, Askıya Alınması ve Geri Çekilmesi	20
7.4	Sertifika İçeriğinde Değişiklikler (Kapsam)	21
8	DENETİMLER	21
8.1	İlk Sertifikasyon Denetimi ve Gözetim Denetimleri.....	22
8.2	Takip Denetimi.....	23
8.3	Transfer Denetimi	23
8.4	Şikayet Denetimleri veya İncelemeleri (Özel Denetim)	24
8.5	Çok Seviyeli Ödül Sistemine Sahip Sertifika Programı	24
8.6	Çok Tesisli Kuruluşların Belgelendirilmesi.....	24
8.7	Grup Belgelendirmesi	25
9	UYGUNSUZLUKLARIN TANIMLANMASI	28
9.1	Uygunsuzluğun Tanımı.....	28
10	ALT YÜKLENİCİLER HAKKINDA BİLGİLENDİRME	29
11	LOGO VE MARKA KULLANIM HAKLARI.....	29
11.1	Logo Kullanım Hakkının Başlangıcı ve Kapsamı	29
12	İLAVE BİLGİLER	29
12.1	İtiraz ve Şikayetler Hakkında Bilgilendirme	29
12.2	Gizlilik, Tarafsızlık ve Bağımsızlık Hakkında Bilgilendirme	30
12.3	Sertifikasyon Şartlarında Değişikliklerin Yönetimi	30
12.4	Üçüncü Taraflarla İletişim	31
13	SERTİFİKASYON DÜZENİNE KARŞI İHLAL	32
14	UYGULANABİLİR DOKÜMANLAR.....	32

1 ÖNSÖZ

Kapsam

Bu belgelendirme programı TÜV AUSTRIA TURK'ün uygunluk değerlendirme kapsamında yer alan uygulama gereksinimlerini açıklar ve değerli müşterileri için başvuru ve diğer sertifikasyon süreçleri konusunda destek sağlar.

Doküman Sahibi

TÜV AUSTRIA TURK Belgelendirme Eğitim ve Gözetim Hizmetleri Ltd. Şti.

Revizyon Geçmişi

No	Tarih	Değişiklikler Hakkında Bilgi
0	03.07.2023	Global Sürdürülebilir Turizm Hizmetleri Belgelendirme Programı İlk yayın
1	16.04.2024	Grup Belgelendirmesine ilişkin hususlar eklenmiştir.
2	24.10.2024	Madde 6.1. düzenlendi.
3	02.01.2025	Denetim periyotları tanımlandı.

Yayın Onayı

Bu belgelendirme programı, TÜV AUSTRIA tarafından görevlendirilmiş olan yeterli ve yetkin kişiler tarafından hazırlanır ve TÜV AUSTRIA Program Komitesi tarafından gözden geçirilir.

BU YAYIN TELİF HAKKI KORUMALIDIR

Kopya Hakları © 2023 İstanbul, Turkey

Her hakkı saklıdır. Aksi belirtilmedikçe, bu yayının hiçbir kısmı, TÜV AUSTRIA TURK'ün yazılı izin alınmaksızın, fotokopi ve mikrofilm dahil olmak üzere elektronik veya mekanik herhangi bir şekilde çoğaltılamaz veya kullanılamaz.



2 Genel Bilgi

2.1 Amaç ve Kapsam

Bu belgelendirme programı, TÜV AUSTRIA TURK Belgelendirme Eğitim ve Gözetim Hizmetleri Ltd. Şti. (bu belgelendirme programında **TÜV AUSTRIA** olarak anılacaktır) tarafından EN ISO/IEC 17065 akreditasyonu çerçevesinde *turizm sektöründe kullanılacak olan sürdürülebilir hijyen, sağlık ve Sürdürülebilirlik uygulamaları* kapsamında gerçekleştirilecek olan Sürdürülebilir turizm sertifikasyon faaliyetlerine yönelik düzenlenmeleri açıklamayı amaçlamıştır.

Bu sertifikasyon programında, işletmelerin başvuru şartları, denetim kriterleri ve metodolojisi, denetçi yetkinlikleri ile birlikte programın işletilmesine yönelik usul ve esaslar belirlenmiştir.

Bu sertifikasyon programı, sağlıklı bir kültür ve turizm faaliyet ortamının oluşturulması, hijyenik işletmelerin sürdürülebilir kaynaklar çerçevesinde geliştirilmesine destek vermek amacıyla, kültür ve turizm işletmelerinin;

- ✓ Yeterli kaynaklara ve alt yapıya sahip olduğunu,
- ✓ Destekleyici tüm argümanların doğru konumlandırıldığını ve her zaman erişilebilir olduğunu,
- ✓ Çalışan tüm personelin ilgili konuda farkındalıklarının yüksek olduğunun izlenebilir bir şekilde doğrulamayı amaçlamaktadır.

Bu sertifikasyon programı, bir kuruluşun ölçülebilir hedeflerle ilgili ihtiyatı eylemlerini tanımlanması ve proaktif olarak ortaya koyabilmesi neticesinde açığa çıkan hesap verilebilir, sosyal sorumluluklarının farkında ve iş etiğinin öne çıktığı hizmet şartları dahilinde sağlık, Sürdürülebilirlik ve hijyen şartlarının sağlandığı bir hizmet ortamı oluşturmayı amaçlamaktadır. Bu minvalde sertifikasyon programı hizmetlerin sunumu sırasında günlük işlem aşamalarında yer alan çalışanlar, müşteriler, tedarikçiler, ortaklar, ziyaretçiler ve diğer paydaşlar gibi doğrudan veya dolaylı temasa geçtikleri kişilerle ilgili olarak aşağıdakileri hedefler;

- ✓ Kültür ve Turizm sektörü kapsamında tüm paydaşların ortak katılımıyla, hijyen, sağlık ve Sürdürülebilirlik uygulamalarını kesintisiz sağlamak,
- ✓ Sürdürülebilir turizm konusunda sektörün ihtiyaçlarının karşılanmasının sağlanması ve ülkenin stratejik turizm planlarına uyum sağlamak,
- ✓ Salgın hastalıklar ile mücadele konusunda bir sistematik geliştirebilmek, her türlü sağlık risklerine karşı yüksek düzeyde önlem almak,
- ✓ Potansiyel sağlık vakalarını ilgili ulusal veya uluslararası otoritelerin tavsiye edilen yayınlanmış prosedürlerine dayalı olarak, organize ederek güçlü bir şekilde yönetmek,
- ✓ Hizmetlerin ifası sırasında çevreye olan etkilerin minimize edilmesinin sağlanması,
- ✓ Personel ve ilgili taraflar ile iletişim kanallarının ve etik kuralların tariflenmesidir.

Bu sertifikasyon programı, EN ISO/IEC 17067 standardının madde 6.5 şartlarını karşılamaktadır.

Bu sertifikasyon programı, İşletmeler (bu sertifikasyon programında müşteri olarak anılacaktır) ile yapılan sözleşmelerin¹ (veya taahhütnamelerin) bir parçasıdır ve her şart ve koşulda erişilebilir olarak yayınlanmaktadır.

TÜV AUSTRIA tarafından yayınlanan sertifikasyon programına başvuru sahipleri ve belgeli müşterilerimiz aşağıdaki link üzerinden kesintisiz olarak erişim sağlayabilir.

<https://tr.tuv.at/tr/coezuemler/business-assurance/yasam-ve-suerdueruebilirlik>

¹ FRM-GST-002 Global Sürdürülebilir Turizm Hizmetleri Hizmet Sözleşmesi / FRM-GST-003 Global Sürdürülebilir Turizm Hizmetleri Grup Müşteri Sözleşmesi karşılıklı olarak tanzim edilir.

2.2 Genel Yasal Koşullar

TÜV AUSTRIA tarafından bir sertifikası verilmesi için, T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı ve İçişleri Bakanlığı genelgeleri ve ilgili yasal düzenlemeler kapsamına giren turizm ve kültür işletmeleri ile yasal olarak uygulanabilir bir sözleşmenin (FRM-GST-002 Global Sürdürülebilir Turizm Hizmetleri Hizmet Sözleşmesi ya da FRM-GST-003 Global Sürdürülebilir Turizm Hizmetleri Grup Müşteri Sözleşmesi) karşılıklı olarak imzalanması sürecin başlatılması için bir gerekliliktir.

Sözleşmenin tamamı, ayrılmaz bir parçasını oluşturan aşağıdaki belgelerden oluşur:

- ✓ Global Sürdürülebilir Turizm Hizmetleri Belgelendirme Programı
- ✓ Logo ve Marka Kullanım Prosedür ve Rehberleri
- ✓ Kontrol Listeleri
- ✓ TÜV AUSTRIA TURK Genel Şart ve Koşulları

Müşteri tarafından gerçekleştirilen veya gerçekleştirilecek olan başvuru, tamamen ve münhasıran bu ürün belgelendirme programının gerekliliklerine göre düzenlenir.

TÜV AUSTRIA, müşterilerle yukarıda belirtilen belgelerde açıklanan koşullar altında sözleşme(ler) yapar. Bu şartlar ve koşullar, TÜV AUSTRIA ile müşteri arasındaki hizmet belgelendirilmesi ile hizmet sunumu kapsamında sağlanan ek hizmetler ve diğer ek yükümlülüklerle ilgili sözleşmeler içinde geçerlidir.

Belge sahibi işletmeler, belgelendirmesini üçüncü taraf başka bir kuruluşa transfer etmek isterse, transfer işleminden önce TÜV AUSTRIA'yı bilgilendirerek transfer olasılığı kontrol edilir. Transfer işlemlerine yalnızca TÜV AUSTRIA'nın yazılı sözleşmesi ile üçüncü tarafın sözleşme belgelerinin dahil edilmesi ile izin verilir. Sertifikasyonun transferi halinde, müşteri bu sözleşmeden doğan tüm yükümlülükleri belgelendirmenin alıcısına devredecektir.²

Müşteri, TGA (Türkiye Turizm Tanıtım ve Geliştirme Ajansı)/ bulunduğu ülkenin bağlı olduğu turizm bakanlığı tarafından yayınlanan fiyat listesine uygun olarak hazırlanan sözleşmede kararlaştırılan ücreti ödemek zorundadır.

TÜV AUSTRIA tarafından verilen sertifikalar her zaman TÜV AUSTRIA belgelendirme kuruluşunun malı olarak kalır ve müşterinin kusurlarından kaynaklanan hiçbir durum, sözleşme garanti şartları ile ilgili yükümlülüklerinden veya yasal yükümlülüklerinden kurtarmaz.

Müşteri, TÜV AUSTRIA'nın tüketicileri (market-pazar) ve diğer ilgili tarafları bilgilendirmek amacıyla belgelendirilmiş sertifikasyon faaliyetleri hakkında belirli veriler yayınlamasına izin verir. Ayrıca, müşteri, belgelendirme kuruluşu olarak TÜV AUSTRIA'nın, verilen sertifikasının içeriğini, talep üzerine üçüncü taraflara iletmesine veya herkesin erişimine izin verir. TÜV AUSTRIA, değerlendirme kriterleri ve / veya belgeleme gereklilikleri değişirse veya müşteri bu belgelendirme programının teknik ve idari kriterlerini ihlal ederse, ürün belgelerini istediği zaman geri çekme (iptal etme) olanağına sahiptir. Bu durumda müşteri ürün sertifikasını gecikmeden TÜV AUSTRIA'ya teslim edecektir.

2.2.1 Ürünlere Verilen Zararlardan Dolayı Sorumluluk Kabul Edilmemesi

TÜV AUSTRIA, belgelendirme faaliyetleri kapsamında zarara neden olabilecek ya da zararlar sonuçlanabilecek risklere karşı Mesleki Sorumluluk Sigortası'na sahip olup, sorumluluğuna ilişkin kapsam ve limitler bu sigortada

² Bakınız madde 8.3

belirtmiştir. İlgili sınırlandırmalar için sözleşmede yer alan “TÜV AUSTRIA TURK Genel Şart ve Koşullar” metnini inceleyiniz.

TÜV AUSTRIA, belgelendirme faaliyetleri boyunca gerçekleştirilen değerlendirme, kontrol, ziyaret vb.den kaynaklanan, değerlendirme faaliyetlerinin doğası gereği oluşan veya zorunlu ve herhangi bir şekilde kanıtlanmış kasıttan kaynaklanmayan hasar ve zararlar için hiçbir sorumluluk kabul etmez.

2.3 Tanımlar, Terimler ve Kısaltmalar

Akreditasyon
Bir Belgelendirme Kuruluşunun, kuruluşları GSTC Referans Standardına göre sertifikalandırma yeterliliğinin GSTC tarafından onaylanma süreci.
Akreditasyon Kuruluşu
ISO/IEC 17011 standardına uygun olarak faaliyet gösteren ve GSTC Referans Standardını kullanarak uygunluk değerlendirmesi gerçekleştirmek üzere Belgelendirme Kuruluşu’nu akredite etme konusunda teknik olarak yetkin olan bağımsız bir kuruluş.
Akreditasyon Çevrimi
İlk Akreditasyon Kararı tarihinde veya sonrasında veya Yeniden Akreditasyon Değerlendirmesi sonrasındaki kararda başlar ve beş yıldan uzun olamaz. Bir çevrimin bitiminden önce, çevrimin sona ermesinden önce bir yeniden akreditasyon değerlendirmesi gerçekleştirilecektir. NOT: Genellikle akreditasyon çevriminin süresi 5 yıldır. [KAYNAK: ISO/IEC 17011:2017(E)'den uyarlanmıştır]
Konaklama
Konaklama: Yolculara düzenli olarak bir oda veya başka türde bir birim şeklinde gecelik konaklama sağlayan ve diğerlerinin yanı sıra yiyecek ve içecek, temizlik, eğlence ve/veya fitness faaliyetleri gibi sınırlı veya tam hizmetler sunabilen hizmet tesisleri. Konaklama kategorileri, sürekli gelişen ve kültürel ve sosyo-ekonomik bağlama göre değişen çok çeşitli tür ve biçimleri içerir. Sertifikasyon amacıyla konaklama; otel, pansiyon, motel, yol kenarındaki konaklama yerleri, plaj oteli, apartman oteli, turistik konut, oda ve kahvaltı tesisleri, turistik konutlar, çiftlik evleri, tatil evleri, glamping dahil ancak bunlarla sınırlı olmamak üzere çok çeşitli kategorileri kapsar. En az bir gecelik konaklama ve/veya ek hizmetler sunmaya uygun şekilde donatılmış siteler ve benzer konaklama yerleri.
Bir Turistin Ziyaret Edip Görmek İsteddiği Yer
Bireysel gezginlerin veya turistlerin boş zamanlarıyla ilgili belirli ihtiyaçlarından bir veya daha fazlasını karşılayabilecek kapasitede algıladıkları belirli bir yerin fiziksel veya kültürel özelliği. Bu tür özellikler doğada ortam olabilir (örneğin iklim, kültür, bitki örtüsü veya manzara) veya tiyatro performansı, müze veya şelale gibi bir yere özgü olabilirler. (Kaynak: Robert Harris ve Joy Howard. 1996. Seyahat ve Turizm Ağırlama Terimleri Sözlüğü. Ağırlama Basını, Melbourne.)
Denetim Sonucu
Denetim amaçları ve tüm denetim bulguları dikkate alındıktan sonra denetimin sonucu.

Global Sürdürülebilir Turizm Hizmetleri Belgelendirme Programı

TÜV AUSTRIA TURK



Denetim Kriterleri

Nesnel kanıtların karşılaştırılacağı bir referans olarak kullanılan gereksinimler dizisi.

Not 1: Denetim kriterleri yasal (yasal veya düzenleyici dahil) gereksinimlerse, bir denetim bulgusunda genellikle "uyumluluk" veya "uygunsuzluk" sözcükleri kullanılır; Ve

Not 2: Gereksinimler politikaları, prosedürleri, çalışma talimatlarını, yasal gereklilikleri, sözleşme yükümlülüklerini vb. içerebilir.

Denetim Kanıtları

Denetim kriterleriyle ilgili ve doğrulanabilir kayıtlar, olgu beyanları veya diğer bilgiler.

Denetim Bulguları

Toplanan denetimin değerlendirme sonuçları, Denetim kriterlerine aykırı kanıtlar.

Not 1: Denetim bulguları uygunluğu ve uygunsuzluğu gösterir;

Not 2: Denetim bulguları, risklerin, iyileştirme fırsatlarının belirlenmesine veya iyi uygulamaların kaydedilmesine yol açabilir; ve

Not 3: Denetim kriterleri yasal gerekliliklerden veya düzenleyici gerekliliklerden seçilirse, denetim bulgusu uygunluk veya uyumsuzluk olarak adlandırılır.

Denetim Planı

Denetime yönelik faaliyetlerin ve düzenlemelerin tanımı.

Denetim Programı

Belirli bir zaman dilimi için planlanan ve belirli bir amaca yönelik bir veya daha fazla denetimden oluşan bir dizi düzenlemenin açıklaması.

Denetim Kapsamı

Denetimin kapsamı ve sınırları.

Not 1: Denetimin kapsamı genel olarak fiziksel ve sanal konumların, işlevlerin, organizasyon birimlerinin, faaliyetlerin ve süreçlerin yanı sıra kapsanan döneme ilişkin bir açıklamayı içerir; Ve

Not 2: Sanal konum, bir kuruluşun, fiziksel konumlarından bağımsız olarak bireylerin süreçleri yürütmesine olanak tanıyan çevrimiçi bir ortam kullanarak iş gerçekleştirdiği veya bir hizmet sağladığı yerdir.

Denetim Ekibi

Gerektiğinde teknik uzmanlar tarafından desteklenen, denetimi yürüten bir veya daha fazla kişi:

Not 1: Denetim ekibinden bir denetçi, denetim ekibi lideri olarak atanır; Ve

Not 2: Denetim ekibi, denetçileri eğitime dahil edebilir.

Uygunluk Değerlendirme Kuruluşu (UDK)

Bir ürün, süreç, sistem, kişi veya kuruluşla ilgili belirli şartların yerine getirildiğini doğrulayan kuruluş.

Merkez Ofis

Yasal Uyarı: Bu belge kontrol edilmekte ve elektronik olarak yayınlanmaktadır.
Mevcut belge sürümü yalnızca TÜV AUSTRIA TURK Web Sitesindeki sürümdür

Global Sürdürülebilir Turizm Hizmetleri Belgelendirme Programı

TÜV AUSTRIA TURK



Yönetim sisteminden sorumlu ve merkezi olarak kontrol eden ofis.

Belgelendirme

Bir turizm işletmesinin bir standarda uygunluk açısından denetim yoluyla gönüllü, üçüncü taraf değerlendirmesi.

Belgelendirme Programı

Aynı belirlenmiş gerekliliklerin, özel kuralların ve prosedürlerin geçerli olduğu, belirli ürünlerle ilgili sertifikasyon sistemi.

Not 1: Ürün, süreç ve hizmet belgelendirmesinin uygulanmasına ilişkin kurallar, prosedürler ve yönetim, belgelendirme şeması tarafından şart koşulmaktadır; ve

NOT 2: GSTC Sistemi bir Sertifikasyon sistemidir.

Belgelendirme Sistemi

Sertifikasyonun gerçekleştirilmesine ilişkin kurallar, prosedürler ve yönetim.

Müşteri

Bir Belgelendirme Kuruluşu'ndan sertifikasyon hizmeti satın alan bir turizm işletmesi.

Uyum Denetimi

Belgelendirme Kuruluşunun belgelendirme süreçlerinin ve belge sahibinin sürdürülebilirlik yönetim sisteminin belgelendirme gerekliliklerine uygunluğunu değerlendirmek amacıyla belge sahibi üzerinde gerçekleştirilen denetim.

Çıkar Çatışması

Bir kişinin veya kuruluşun objektiflik kapasitesinin risk altında olduğu bir durum.

Uygunluk

Bir gereksinimin yerine getirilmesi.

Uygunluk Değerlendirmesi

Bir turizm işletmesinin veya sertifikasyon programının belirli bir Standart ve Kriterleri ne ölçüde karşıladığının kontrol edilmesi ve doğrulanması süreci.

Danışmanlık

Bir turizm işletmesine veya Belgelendirme Kuruluşu'na hizmetlerinin tasarımı, yönetimi ve işletilmesi konusunda bir ücret karşılığında (doğrudan veya dolaylı olarak) uzmanlık sağlanması.

Destinasyon

Bir ziyaretçinin geceyi geçirebileceği, idari ve/veya analitik sınırları olan veya olmayan fiziksel alan. Turizm değer zinciri boyunca ürün ve hizmetlerin, faaliyet ve deneyimlerin kümesidir (ortak yerleşim) ve turizmin temel analiz birimidir. Bir destinasyon çeşitli paydaşları bünyesinde barındırır ve daha büyük destinasyonlar oluşturmak için ağ oluşturabilir.

Eşdeğer Standart

Yasal Uyarı: Bu belge kontrol edilmekte ve elektronik olarak yayınlanmaktadır.
Mevcut belge sürümü yalnızca TÜV AUSTRIA TURK Web Sitesindeki sürümdür

Global Sürdürülebilir Turizm Hizmetleri Belgelendirme Programı

TÜV AUSTRIA TURK



Gereksinimleri GSTC standardının gereksinimleriyle doğrudan örtüşen bir standart. Standart farklı bir sunuma sahip olabilir, hatta içerik olarak da olabilir; gereksinimlerin nasıl karşılanacağı konusunda rehberlik sağlar. GSTC Tanınması açısından eşdeğerlik, uyumlulaştırılmış, birleştirilmiş, özdeş, tek taraflı olarak hizalanmış ve karşılaştırılabilir standartları içerir.

GSTC

Küresel Sürdürülebilir Turizm Topluluğu

GSTC Akreditasyonu

GSTC tarafından sağlanan akreditasyon.

GSTC Güvence Paneli

Sürdürülebilir turizm standartlarının ve sertifikasyon programı sahiplerinin tanınması konusunda kararlar alacak ve Belgelendirme Kuruluşlarının akreditasyonu için GSTC Akreditasyon Sekreteryası tavsiyelerini onaylayabilecek, teknik olarak yetkin ve tarafsız, bağımsız bir GSTC organı.

GSTC Kriterleri

GSTC Kriterleri, sürdürülebilir turizme ilişkin ortak bir anlayıştır ve herhangi bir turizm işletmesinin ulaşmayı hedeflemesi gereken minimum kriterlerdir. Bunlar dört ana tema etrafında düzenlenmiştir: etkili sürdürülebilirlik planlaması; yerel topluluk için sosyal ve ekonomik faydaların en üst düzeye çıkarılması; Kültürel mirasın geliştirilmesi ve çevreye olumsuz etkilerin azaltılması. Kriterler başlangıçta konaklama ve tur operatörlüğü sektörlerinde kullanılmak üzere tasarlanmış olsa da turizm sektörünün tamamına uygulanabilirliği bulunmaktadır.

Belgelendirme Kuruluşları için GSTC Gereklilikleri

Bir Belgelendirme Kuruluşunun yapısı, yönetimi ve operasyonel prosedürleri açısından karşılaması gereken gereklilikler.

GSTC Tanınan Standart

GSTC tarafından GSTC Standardına eşdeğer olarak değerlendirilen sürdürülebilir bir turizm standardı.

GSTC Standart

GSTC ve GSTC Kriterleri tarafından belirlenen sürdürülebilir turizm ilkelerine tam olarak uyduğu kabul edilebilecek bir turizm işletmesinin asgari gerekliliği.

Otel

Konaklamaya atıfta bulunmak için genel bir şekilde ele alınan terim.

Tarafsızlık

Objektif, tamamen gerçeklere dayanan ve diğer etkilere uzak yargılarda bulunabilme ve kararlar alabilme yeteneği.

İlk Belgelendirme Denetimi

Yasal Uyarı: Bu belge kontrol edilmekte ve elektronik olarak yayınlanmaktadır.
Mevcut belge sürümü yalnızca TÜV AUSTRIA TURK Web Sitesindeki sürümdür

Global Sürdürülebilir Turizm Hizmetleri Belgelendirme Programı

TÜV AUSTRIA TURK



Denetim, müşterinin sürdürülebilirlik yönetimi süreçlerinin ve sürdürülebilirlik performansının belgelendirilmesi amacıyla, müşteriden ve belgelendirmeye güvenen taraflardan bağımsız bir denetim kuruluğu tarafından gerçekleştirilir.

Not 1: Belgelendirme denetimleri başlangıç, gözetim ve yeniden belgelendirme denetimlerini içerebileceği gibi özel denetimleri de kapsayabilir.

Not 2: Sertifikasyon denetimleri genellikle Referans Standardın gerekliliklerine uygunluk sertifikası sağlayan kuruluşların denetim ekipleri tarafından yürütülür.

Majör Uygunsuzluk

Yönetim sisteminin amaçlanan sonuçlara ulaşma kabiliyetini etkileyen uygunsuzluk.

Uygunsuzluklar aşağıdaki durumlarda büyük olarak sınıflandırılabilir:

- ✓ Etkili süreç kontrolünün uygulandığına veya ürün veya hizmetlerin belirlenen gereksinimleri karşılayacağına dair ciddi bir şüphe varsa;
- ✓ Aynı gereklilik veya sorunla ilişkili bir dizi küçük uygunsuzluk, sistemik bir başarısızlığı gösterebilir ve dolayısıyla büyük bir uygunsuzluk oluşturabilir.

Minör Uygunsuzluk

Yönetim sisteminin amaçlanan sonuçlara ulaşma kabiliyetini etkilemeyen uygunsuzluk.

Çok Sahalı Kuruluş

Belirli süreçlerin/faaliyetlerin planlandığı ve kontrol edildiği tanımlanmış bir merkez ofisten (kuruluşun genel merkezi olması gerekmez) ve bu süreçlerin/faaliyetlerin planlandığı ve kontrol edildiği bir dizi alandan (kalıcı, geçici veya sanal) oluşan, tek bir yönetim sistemi kapsamındaki kuruluş.

Uygunsuzluk

Bir şartın yerine getirilmemesi.

Objektif Kanıt

Bir şeyin varlığını veya doğruluğunu destekleyen veriler.

Not 1: Objektif kanıtlar gözlem, ölçüm, test veya başka yollarla elde edilebilir; ve

Not 2: Denetimin amacına yönelik nesnel kanıtlar genellikle kayıtlardan, gerçeklerden veya denetim kriterleriyle ilgili ve doğrulanabilir diğer bilgilerden oluşur.

Performans

Ölçülebilir sonuç.

Not 1: Performans, niceliksel veya niteliksel bulgularla ilgili olabilir; Ve

Not 2: Performans, faaliyetlerin, süreçlerin, ürünlerin, hizmetlerin, sistemlerin veya kuruluşların yönetimiyle ilgili olabilir.

Proses

Amaçlanan bir sonuca ulaşmak için girdileri kullanan birbiriyle ilişkili veya etkileşimli faaliyetler dizisi.

Referans Standart

Yasal Uyarı: Bu belge kontrol edilmekte ve elektronik olarak yayınlanmaktadır.
Mevcut belge sürümü yalnızca TÜV AUSTRIA TURK Web Sitesindeki sürümdür

Global Sürdürülebilir Turizm Hizmetleri Belgelendirme Programı

TÜV AUSTRIA TURK



Verilen akreditasyona göre denetimin gerçekleştirildiği referans olarak kullanılan bir standart.

NOT: Referans Standart, GSTC Kriterleri veya GSTC Tarafından Tanınan Standart olabilir.

Gereklilik

Referans Standartlarda belirtilen ihtiyaç veya beklenti.

Program Sahibi

Belirli bir belgelendirme programının geliştirilmesinden ve sürdürülmesinden sorumlu kişi veya kuruluş.

Not: Program sahibi, Belgelendirme Kuruluşunun kendisi, bir hükümet yetkilisi, bir ticaret birliği, bir Sertifikasyon Kuruluşları grubu veya diğerleri olabilir.

Sürdürülebilir Turizm Standardı

Sürdürülebilir turizmin sağlanmasında turizm işletmelerinin gereksinimlerini tanımlayan bir dizi kural ve yönerge. GSTC Tanınma durumu için standart, GSTC Standardına eşdeğer olacaktır.

Gözetim Denetimi

Denetim, sertifikasyonun geçerliliğini sürdürmek için temel olarak gerçekleştirilir. Gözetim denetimleri uzaktan gerçekleştirilebilir, yerinde veya her ikisinin kombinasyonu ile gerçekleştirilebilir.

Uygunluk Belgesi

Uygunluk değerlendirme işleminin olumlu sonuçlanması halinde düzenlenen yazılı doküman.

Sözleşme

Bu prosedür kapsamında belge verilmek üzere yeterli görülen kuruluş için belge kullanma hakkının şartlarını düzenleyen Müşteri ile TÜV AUSTRIA TURK arasında imzalanan anlaşmayı ifade eder.

Standart

Üzerinde mutabakat sağlanmış olan, kabul edilmiş bir kuruluş tarafından onaylanan, mevcut şartlar altında en uygun seviyede bir düzen kurulmasını amaçlayan, ortak ve tekrar eden kullanımlar için ürünün özellikleri, işleme ve üretim yöntemleri, bunların ilgili terminoloji, sembol, ambalajlama, işaretleme, etiketleme ve uygunluk değerlendirmesi işlemleri hususlarından biri veya birkaçını belirten ve uyulması ihtiyari olan düzenlemeler.

Bakanlık

Türkiye Cumhuriyeti Kültür ve Turizm Bakanlığı, Türkiye Cumhuriyeti Cumhurbaşkanlığı'na bağlı olarak çalışan, kültür ve turizm işlerinden sorumlu olan bakanlık

Denetim Kriterleri

Bir hizmetin vasıflarını, işletme yöntemlerini veya bunlarla ilgili terminoloji, sembol, işaretleme, etiketleme veya uygunluk değerlendirme işlemlerini tek tek veya birkaçını ele alarak düzenleyen uyulması zorunlu her türlü belirleyici atıf ve referanslar

Denetçi

İlgili sertifikasyon programı gereği yetkili kuruluş tarafından yürütülecek uygunluk değerlendirme faaliyetleri kapsamında planlanan değerlendirme faaliyetlerini gerçekleştiren ve denetim sonuçlarını UDK'ya sunan personel

Yasal Uyarı: Bu belge kontrol edilmekte ve elektronik olarak yayınlanmaktadır.
Mevcut belge sürümü yalnızca TÜV AUSTRIA TURK Web Sitesindeki sürümdür

Global Sürdürülebilir Turizm Hizmetleri Belgelendirme Programı

TÜV AUSTRIA TURK



Belgelendirme Sorumlusu

İlgili sertifikasyon programı gereği yetkili kuruluş tarafından yürütülecek uygunluk değerlendirme faaliyetleri kapsamında gerçekleştirilecek olan planlama, belgelendirme kararı öncesi değerlendirme sonuçlarını kontrol eden ve kararları raporlayan personel

İşletme

Bu sertifikasyon programı çerçevesinde UDK'lar tarafından değerlendirmeye tabii tutulacak olan, Sürdürülebilir Turizm Sertifikasyon programının teknik gerek ve yeter şartlarını yerine getirecek olan, son kullanıcılara hizmet veren, turizm ve kültür alanında çeşitli şekillerde faaliyet gösteren işletme, kuruluş veya tüzel kişiliklerin genel tanımlamasıdır.

Hizmet

Sertifitikasyon programı kapsamında, program şartlarını yerine getirilmesi anlamında yapılan tüm faaliyetlerin genel adı

Sertifikasyon Sözleşmesi

TÜV AUSTRIA ile kültür ve turizm işletmeleri arasında imzalanacak Sürdürülebilir Turizm Sertifikasyon faaliyetleri kapsamındaki hizmet sözleşmesi olarak tanımlanmıştır.

2.4 Referanslar

TÜV AUSTRIA tarafından oluşturulan bu belgelendirme programının içeriğinde referans olarak aşağıda belirtilen dokümanlar referans alınmıştır.

- ✓ Uygunluk Değerlendirme temel esasları için **EN ISO/IEC 17065:2012** Uygunluk Değerlendirmesi - Ürün, Proses ve Hizmet Belgelendirmesi Yapan Kuruluşlar İçin Şartlar,
- ✓ Sertifikasyon programının oluşturulmasına temel esaslar için **ISO/IEC 17067:2013** Uygunluk Değerlendirmesi- Ürün Belgelendirme Temelleri ve Ürün Belgelendirme Programları İçin Kurallar,
- ✓ Sertifikasyon programının oluşturulmasına temel esaslar için **EA-1/22** EA Procedure and Criteria for the Evaluation of Conformity Assessment Schemes by EA Accreditation Body Members
- ✓ Sürdürülebilir Turizm Sertifikasyon faaliyetleri sırasında kullanılacak hizmet türü bazlı normatif doküman;
 - GSTC Accreditation Manual For Certification of Hotel/Accommodation & Tour Operator
 - GSTC Checklist - Certification Scheme - Certification Body Framework.
 - GSTC Accreditation Procureure

2.5 Belgelendirme Metot ve Prosedürleri

Sürdürülebilir Turizm Sertifikasyon Programı, EN ISO/IEC 17067:2015 Madde:5.3.8 Program Tipi 6'ya uygun olarak geliştirilmiştir.

Belgelendirme Programı Tablosu

Sürdürülebilir Turizm Sertifikasyon Programında uygunluk değerlendirme fonksiyonları ve faaliyetleri

I	Seçim , programlama ve hazırlık faaliyetlerini içeren, şartların belirlenmesi, örneğin; zorunlu dokümanlar ve numune alma (uygulanabilir olarak).
II	Uygulanabildiği takdirde aşağıdakileri kullanarak özelliklerin tayini d) Hizmetlerin veya proseslerin değerlendirilmesi

Yasal Uyarı: Bu belge kontrol edilmekte ve elektronik olarak yayınlanmaktadır.
Mevcut belge sürümü yalnızca TÜV AUSTRIA TURK Web Sitesindeki sürümdür

Sürdürülebilir Turizm Sertifikasyon Programında uygunluk değerlendirme fonksiyonları ve faaliyetleri

	e) Diğer tayin faaliyetleri, örneğin; doğrulama
III	Gözden geçirme , belirlenmiş şartların karşılanıp karşılanmadığının belirlenmesi aşaması boyunca elde edilen uygunluk kanıtlarının incelenmesi
IV	Belgelendirme kararı Belgenin verilmesi ve sürdürülmesi, kapsamının genişletilmesi, belgenin askıya alınması veya geri çekilmesi.
V	Uygunluk beyanı, Belgelendirme Kararı a) Uygunluk veya diğer uygunluk durumu (doğruluk beyanı) belgesinin verilmesi b) Uygunluk veya diğer uygunluk durumlarının kullanım hakkının verilmesi
VI	Gözetim c) Üretimin/hizmet sunumunun veya prosesin değerlendirilmesi

2.6 Uygulama Sınıflarının Belirlenmesi

Uygulama alanları **Madde 2.1**'de tanımlanan Hizmet Türleri ile ilişkilendirilmiş olup, bu sertifikasyon programının uygulanması sırasında kullanılacak Kontrol Listelerine göre tasarlanmıştır.

2.7 Gereklilikler ve Hedefler

Kültür ve Turizm işletmelerinin, tüketicinin beklentilerini karşılayıp olumlu algı ve rekabet üstünlüğü yakalamaları için öncelikle; tüm süreci yönetecek bir Yönetici görevlendirmeleri, tüm departmanlarına yönelik protokollerini hazırlamaları, çalışanlara bu konularda eğitim verilmesini sağlamaları, hijyen ve dezenfeksiyon ile sosyal mesafe konusunda etkin çalışma yürütmeleri, doğru gıda hijyeni ve Sürdürülebilirliği uygulamaları ve salgın hastalıkların yayılım risklerini azaltma süreçlerini tamamlayıp, çalışmalarını etkin iletişim yöntemleri kullanarak Türkiye'de ve Dünya'da duyurmaları ve farkındalık yaratmaları hedeflenmektedir.

3 GÖREV, PERSONEL ve SORUMLULUKLAR

3.1 Uygunluk Değerlendirme Faaliyetlerinde Görev Alan Personel Yetkinliği

3.1.1 TÜV AUSTRIA Personeli

Belgelendirme Kuruluşu olarak TÜV AUSTRIA, EN ISO/IEC 17065 alanında gerçekleştirdiği faaliyetlerini yöneten tüm personelinin, uygun yetkinliğini kanıtlamış ve sürdürmektedir.

TÜV AUSTRIA, Sürdürülebilir Turizm Sertifikasyonu alanında gerçekleştirdiği faaliyetler için yetkin ve yeterli personel kreiterlerini PRO-GST-002 Sürdürülebilir Turizm Denetçisi İşe Alma Atama ve Değerlendirme Prosedüründe anlatılmıştır.

3.1.2 İşletme Personeli

TÜV AUSTRIA tarafından yürütülecek olan Sürdürülebilir Turizm Sertifikasyonu değerlendirme faaliyetlerinde, tesislerin ve turistik işletmelerin, tüketicinin beklentilerini karşılayıp olumlu algı ve rekabet üstünlüğü yakalamaları adına işletme bünyesinde görevlendirilmiş, tüm süreci yönetecek bir yönetici görevlendirmeleri, tüm departmanlarına yönelik Protokoller hazırlamaları, çalışanlara bu konularda Eğitim verilmesini sağlamaları, Hijyen ve Dezenfeksiyon ile Sosyal Mesafe konusunda etkin çalışma yürütmeleri, doğru Gıda Hijyeni ve Sürdürülebilirliği

uygulamaları ve salgın hastalık bulaşma risklerini azaltma süreçlerini tamamlayıp, çalışmalarını etkin iletişim yöntemleri kullanarak Türkiye’de ve Dünya’da duyuruları ve farkındalık yaratmaları hedeflenmektedir.

3.2 Sertifikasyon Faaliyeti Kuruluşun Sorumlulukları

TÜV AUSTRIA, belgelendirme programının müşterileriyle yeterli seviyede bir iletişim ile yürütülmesinden ve uygulanmasından sorumludur. Sertifikasyonla ilgili yükümlülükler, sadece TÜV AUSTRIA tarafından belgelendirmesi yapılan işlemler ve bunların sonuçlarıyla sınırlandırılmıştır.

TÜV AUSTRIA’nın sertifikasyon faaliyetlerini, GSTC tarafından belirlenen kriterler, usul ve esaslar dahilinde hizmet alan başvuru/belge sahibine karşı tarafsızlık, bağımsızlık, eşit muamele, dürüstlük, şeffaflık, gizlilik ilkelerine ve bunlar çerçevesinde şekillenen etik esaslara bağlı kalarak, yasal otorite kuralları ve esasları çerçevesinde profesyonel olarak yürütür.

Düzenlenen belgelerin üçüncü taraflarca tanınmaması durumunda TÜV AUSTRIA’nın hiçbir sorumluluğu bulunmamaktadır.

3.3 Başvuran veya Belgeli Müşteri Sorumlulukları

Sürdürülebilir Turizm Sertifikasının geçerlilik süresi boyunca işletmeler veya başvuran kuruluşlar, bu sertifikasyon programının tüm gerekliliklerine uymanın yanı sıra aşağıdakileri yapmakla yükümlüdür;

İşletme, Sürdürülebilir Turizm Sertifikasyon Programı ve ulusal mevzuat tarafından şart koşulan temel veya diğer yasal gerekliliklere göre hizmetlerin tasarlanmasından ve sunulmasından ve ilgili yönetmelik, genelge ve idari işlem ve kararlar tarafından şart koşulan prosedürlere uygun olarak hizmetini yerine getirmekten sorumludur.

Başvuru sahibi işletmenin sertifikasyon başvurusu sırasında yaptığı beyanlar yapılacak olan Sürdürülebilir Turizm Sertifikasyon kapsamı ile uyumlu olmalı ve sertifikasyon sırasında bu beyana karşıtlık yaratacak durumlar ya da değişiklikler meydana gelmemelidir.

Başvuru sahibi işletmeler, sözleşmesini imzalamadan TÜV AUSTRIA tarafından olumlu değerlendirme sonuçlarına istinaden verilen Sürdürülebilir Turizm Sertifikasını sözleşme kapsamında olan hizmetler dışında hiçbir şekilde herhangi bir gerekçeyle kullanamaz.

Başvuran veya Sürdürülebilir Turizm Sertifikalı işletmeler, TÜV AUSTRIA tarafından görevlendirilen denetçilere; hizmetin kalitesini, özellikle Sürdürülebilir olmasını etkileyen tasarım, üretim, kalite kontrol, kalite yönetimi, servis, sunum ve benzeri hususlarda fonksiyonu olan tüm birimlerinin ve mekanlarının ziyaret edilmesinde her türlü kolaylığı sağlamakla, kayıtları göstermekle, istenilen belge ve bilgileri doğru, eksiksiz ve zamanında vermekle yükümlüdür.

Sürdürülebilir Turizm Sertifikalı işletmeler; sertifikalarını eksik veya yanıltıcı bir biçimde çoğaltamaz ve kopyalayamaz ve/veya belge üzerinde tahrifat yapamaz. TÜV AUSTRIA’nın kontrolü ve yazılı izni olmaksızın yabancı dillere çeviremez.

Sürdürülebilir Turizm Sertifikalı işletmeler; müşterileri, tüketici ve/veya üçüncü kişiler tarafından bildirilen şikâyet ve her türlü uygunsuzluğa ilişkin müracaatla ilgili aldığı önlemlerin ve bunlara ilişkin yapılan tüm işlemlerin kaydını tutmak ve talep edildiğinde TÜV AUSTRIA ve diğer yetkili otoritelerin incelemesine sunmakla yükümlüdür.

Başvuran veya Sürdürülebilir Turizm Sertifikalı işletmeler, TÜV AUSTRIA tarafından talep edilen düzeltici ve önleyici faaliyetleri, PRO-011 Uygunsuzluklar ve Gelişim Prosedüründe belirtilen süre içerisinde yerine getirmekle ve ilgili kayıtları TÜV AUSTRIA denetçilerine sunmakla yükümlüdür.

İşletmeler Sürdürülebilir Turizm Sertifikasyonu şartlarına uyma yeterliliğini etkileyebilecek; hizmet yerleri, tesisleri işletmeler ve faaliyetleri ile ilgili sertifikasyon programı kapsamına giren bilgileri vermelidir. Bu hususlarda meydana gelen tüm değişiklikler TÜV AUSTRIA'ya yazılı olarak gecikmeksizin bildirilmelidir.

İşletme koşullarında bir değişiklik olduğunda bu değişiklikleri (Unvan değişikliği, hizmetin durması vs) en geç 15 gün içerisinde bildirmekle yükümlüdür. Bildirmediği takdirde değişikliğin içeriğine göre TÜV AUSTRIA sertifikayı geri çekme ya da özel denetim yapma hakkına sahiptir.

İşletmeler kendisine verilen Sürdürülebilir Turizm Sertifikasını, üzerinde yazan kapsam, adres için kullanabilir. Aksi her türlü yanlış kullanım durumlarda kendisine uygulanacak yaptırımları kabul eder.

İşletmeler, TÜV AUSTRIA'nın hiçbir şekilde uygunluk değerlendirme kapsamında veya bu kapsam ile alakalı konularda firmaya danışmanlık hizmeti vermeyeceğini kabul eder ve bu yönde taleplerde bulunmaz.

3.4 Sürdürülebilir Turizm Sertifikalı İşletmelerin Tüketicie ve Üçüncü Kişileri Karşı Sorumlulukları

Sürdürülebilir Turizm Sertifikalı işletmeler, sertifika kullanma hakkı verilen hizmetlerin, yasal düzenlemelere ve/veya sertifikasyona esas teşkil eden dokümana (Sürdürülebilir Turizm Sertifikasyonu Programı) uygun olmamasından, müşterileri veya üçüncü kişiler nezdinde kaynaklanacak, her türlü maddi ve manevi zarar ve ziyandan bizzat sorumludur ve bunları eksiksiz tazmin etmekle yükümlüdür.

Sürdürülebilir Turizm Sertifikalı işletmeler, gerek tüketicinin/müşterisinin şikâyeti ve gerekse TÜV AUSTRIA'nın ikazı üzerine Sürdürülebilir Turizm Sertifikasyon Programı dahilindeki hizmetten doğan şikâyeti, tüketici/müşterisi nezdinde incelemekle yükümlüdür. Hizmetin Sürdürülebilir Turizm Sertifikalı işletme tarafından incelenmesi ve ilgili sertifikasyona esas dokümana uygun olduğunun tespit edilmesi halinde, durum Sürdürülebilir Turizm Sertifikalı işletme tarafından şikayetçiye ve TÜV AUSTRIA'ya yazılı olarak bildirilir. Şikayetçinin, Sürdürülebilir Turizm Sertifikalı işletme tarafından yapılan inceleme sonucuna itiraz etmesi halinde, söz konusu hizmet TÜV AUSTRIA tarafından ilgili sertifikasyona esas dokümana göre tekrar incelenebilir. Gerekli görüldüğünde tüm masrafları sertifikalı işletmeden alınmak suretiyle, denetimler TÜV AUSTRIA tarafından tekrar yapılır veya yaptırılır.

4 İŞLETME BİLGİLERİ

İşletme, başvuru için istenen tüm evrak ve dokümanları uygunluk değerlendirme faaliyetlerinden önce TÜV AUSTRIA'ya ulaştırmakla yükümlüdür. Bu dokümanlar ilgili başvuru formlarında yer alan ve başvuru öncesi iletilmesi gereken zorunlu dokümanlardır. İşletmelerden denetim öncesinde alınması gereken temel bilgiler aşağıdaki gibidir.

- ✓ İşletme Ticari Unvanı
- ✓ İşletme adı
- ✓ Adresi
- ✓ İletişim Bilgileri (telefon, faks, web adresi)
- ✓ İşletme yetkilisi bilgileri (ad, soyad, iletişim numarası)
- ✓ Konaklama Tesisleri için Yatak ve Oda sayısı bilgileri
- ✓ Varsa KTB - Turizm belgesi/işyeri açma ve çalışma ruhsatı

İşletmeler tarafından sağlanması gereken belgeler FRM-GST-001 Global Sürdürülebilir Turizm Hizmetleri Başvuru Formunda tanımlandığı üzere;

- ✓ Ticaret Sicil Gazetesinin örneği

- ✓ Tesis İşletme Vergi Levhası
- ✓ Turizm İşletme Belgesinin örneği (yoksa işyeri açma ve çalışma ruhsatı örneği)' ni TÜV AUSTRIA TURK'e iletmelidir.

5 PLANLAMA VE HAZIRLIK

TÜV AUSTRIA, Sürdürülebilir Turizm Sertifikasyon Programında tanımlanmış olan temel işletme bilgilerine dayanarak; başvuru gözden geçirme faaliyetini planlayacaktır.

Başvuru gözden geçirme EN ISO/IEC 17065 standardı gereği zorunlu bir süreç olarak tanımlanmış olmakla birlikte, TÜV AUSTRIA'nın FRM-GST-001 Global Sürdürülebilir Turizm Hizmetleri Başvuru Formu'na istinaden gerçekleştireceği gözden geçirme sırasında yetersiz doküman bulunması halinde işletmelerden ek doküman talep etme hakkı mevcuttur.

Başvuran işletmenin sunmuş olduğu belge ve kayıtların yetersiz olması halinde başvuru reddedilir veya işletme temsilcisi tarafından ilgili eksiklerin giderilmesi halinde yenilenmesi talep edilir.

Değerlendirmede aşağıdaki kriterler başta olmak üzere ancak bunlarla sınırlı olmaksızın sertifikasyon programı ile ilgili yürürlükte olan düzenlemeler göz önünde bulundurulur.

- ✓ Müşteri ile ilgili bilgilerin, belgelendirme prosesinin gerçekleştirilmesi için yeterli olduğu,
- ✓ İlgili standartlar veya diğer normatif dokümanlarla ilgili mutabakat dahil, TÜV AUSTRIA TURK ve müşteri arasındaki bilinen her türlü anlayış farkının çözümlendiği,
- ✓ İstenen belgelendirme kapsamının tanımlandığı,
- ✓ Uygunluk değerlendirme faaliyetlerinin tamamının gerçekleştirilmesi için kaynakların mevcut ve uygun olduğu,
- ✓ TÜV AUSTRIA TURK' ün, uygunluk değerlendirme faaliyetini gerçekleştirmek için gerekli yeterlilik ve imkana sahip olduğu güvence altına alınır.

TÜV AUSTRIA; başvuru gözden geçirme sonuçlarını elektronik veya basılı doküman olarak 10 yıl süre ile muhafaza etmelidir. TÜV AUSTRIA tarafından sertifikasyon hizmetleri süresince oluşturulan tüm dokümantasyon

6 UYGUNLUK DEĞERLENDİRME SÜRECİ

TÜV AUSTRIA, gerek iç kaynaklarıyla veya gerekse doğrudan kontrolü altında bulunan diğer kaynaklarla değerlendirme faaliyetleri gerçekleştirdiğinde, Sürdürülebilir Turizm Sertifikasyon Programında belirtilmiş olan diğer dokümanların uygulanabilir şartlarını karşılar.

İşletmeler, TÜV AUSTRIA personelleri ile birlikte akreditasyon kurumu temsilcilerinin değerlendirme faaliyeti ile ilgili ihtiyaç duyulan her türlü yazılı ve sözlü bilgiyi sağlamakla yükümlüdür.

TÜV AUSTRIA' nın işletme sahasında gerçekleştirecek olduğu denetimlere gözlemciler ve rehberler de eşlik edebilir. Gözlemciler denetim ekibinden bir üyeyi gözlemleyen kişi TÜV AUSTRIA personeli olabileceği gibi; akreditasyon kurumu yetkilisi de olabilir. Rehber ise denetim ekibine yardımcı olmak adına denetim ekibine refakat eden işletme çalışanı kişilerdir. Denetim ekibinin her bir üyesine rehber tayin edilebilir. Rehberin sorumlulukları iletişimi sağlamak, görüşmeleri ayarlamak, saha ziyaretlerini organize etmek, saha Sürdürülebilirlik kurallarının uygulanmasını sağlamak, müşteri adına denetime tanıklık etmek veya denetçi tarafından talep edilen bilgileri sağlamak gibi görevler olabilir.

Global Sürdürülebilir Turizm Hizmetleri Belgelendirme Programı

TÜV AUSTRIA TURK



TÜV AUSTRIA, uygunluk değerlendirme faaliyetlerini işletme sorumluları ile mutabık kalınan tarihlere uygun olarak planlamaktadır. TÜV AUSTRIA, değerlendirme prosesini tanımlar ve değerlendirme faaliyetlerine ilişkin FRM-GST-005 Denetim Planı'na sahiptir.

Değerlendirme faaliyetleri; açılış toplantısı, saha faaliyetleri, raporlama ve bir kapanış toplantısını içermektedir.

İşletme sorumluları ile mutabık kalınan tarihlerde gerçekleştirilecek olan denetimlerde, TÜV AUSTRIA denetçileri açılış toplantısı gerçekleştirir. Açılış toplantısında işletme temsilcileri ile;

- ✓ Hizmetlerin kapsamı ve özellikleri teyit edilir.
- ✓ Yapılacak denetim metodolojisi beyan edilir.
- ✓ İşletme ve TÜV AUSTRIA tarafından sağlanacak Sürdürülebilirlik önlemleri teyit edilir.
- ✓ İşletme sorumlusu tarafından TÜV AUSTRIA personeline rehberlik edecek kişiler belirlenir.
- ✓ İtiraz- Şikâyet süreçleri hakkında bilgilendirme yapılır.
- ✓ Gizlilik ve tarafsızlık ilkeleri hakkında bilgilendirme yapılır.

TÜV AUSTRIA tarafından yürütülen sertifikasyon amaçlı değerlendirme faaliyetleri sırasında açığa çıkan uygunsuzluklar hizmetin sunum süreçlerine etkisi baz alınarak sınıflandırılır ve kapatma süreleri bu sınıflandırmaya göre belirlenir. Uygunsuzluklara ilişkin detaylar CP-GST-001 Global Sürdürülebilir Turizm Hizmetleri Belgelendirme Programının 9. Maddesinde tanımlanmıştır.

- ✓ Gerçekleştirilen denetimlerin sonuçlarının değerlendirilmesi, varsa uygunsuzlukların teyit edilmesi için bir kapanış toplantısı yapılır. Kapanış toplantısında müşteri ile;
- ✓ Varsa uygunsuzlukların kapatılmasına ilişkin süreçler
- ✓ Sonuçlara itiraz ve şikâyet hakları
- ✓ Sertifikanın basılması hakkında genel bilgilendirme yapılır.

6.1 Denetim Süreleri

Denetim süreleri, müşterilerin hizmetlerine özgü parametreler dikkate alınarak belirlenir. Bunlar aşağıdakilerle sınırlı olmamak üzere;

- ✓ Otelin hizmet kapasitesi,
- ✓ Şirketin büyüklüğü,
- ✓ Hizmet çeşitliliği,
- ✓ Çalışan sayısı,
- ✓ Şirket adreslerinin sayısı,
- ✓ Sertifikasyon kapsamı,
- ✓ Mevcut diğer sertifikalarının dikkate alınması,
- ✓ Gerekli denetim süresini etkileyen diğer tüm hususlardır.

Denetim zamanının belirlenmesi denetçilerin sorumluluğundadır. Denetçi denetim planını hazırlamadan önce FRM-GST-006 Müşteri Risk Değerlendirme Formu ile bir risk değerlendirmesi yaparak müşterinin risk seviyesini tanımlar. Risk değerlendirmeleri her türlü müşteriye uygulanabilir. Risk değerlendirmesinin sonucu, denetimin süresini ve odağını belirler.

Risk değerlendirmesini yapılırken Yüksek Risk ve Düşük Risk olmak üzere iki temel risk kategorisi referans alınır.

Müşteri aşağıdaki kriterlere sahip olması durumunda Yüksek Risk grubunda değerlendirilecektir.

- ✓ Olumsuz çevresel, sosyal, ekonomik ve kültürel etkilerin önemli olasılık ve sonuçlara sahip olması.

Yasal Uyarı: Bu belge kontrol edilmekte ve elektronik olarak yayınlanmaktadır.
Mevcut belge sürümü yalnızca TÜV AUSTRIA TURK Web Sitesindeki sürümdür

- ✓ Müşterinin, Uluslararası Şeffaflık Örgütü'nün en son yolsuzluk algılama endeksine göre faaliyet gösterdiği ülke puanının 50 puanın altında olması.

Müşteri aşağıdaki kriterlere sahip olması durumunda ise Düşük Risk grubunda değerlendirilecektir.

- ✓ Olumsuz çevresel, sosyal, ekonomik ve kültürel etkilerin olasılığı ve sonuçları minimum düzeyde olduğunda.
- ✓ Bir müşterinin, Uluslararası Şeffaflık Örgütü'nün en son yolsuzluk algılama endeksindeki faaliyet gösterdiği ülke puanı 50 puanın üzerinde olduğunda

3 yıllık belge sürecinde gözetim denetimleri yıllık olarak yapılmaktadır. Yerde denetimler ilk belgelendirme ve yeniden belgelendirme sırasında ve en az iki yılda bir olacak şekilde gerçekleştirilmektedir. Yüksek riskli durumlar daha sık yerinde denetlenecektir.

Genel olarak denetimler düşük riskli müşteriler için 1 gün, daha yüksek riskli müşteriler için ise 1 günden fazla sürecektir.

Risk analizine dayanarak saha denetimi için 1 tam günden daha uzun ya da daha kısa süreli planlanmasına karar verildiğinde, bu karar gerekçelendirilir.

İstisnai olarak son derece düşük riskli müşteriler olabilir. Bir müşterinin son derece düşük riskli olarak değerlendirilebilmesi için aşağıdaki kriterlere sahip olması gerekmektedir.

- ✓ 20'den az misafir odası ve 15'ten az personeli olan konaklamalar,
- ✓ Toplantı/düğün/etkinlik alanı ve etkinliklerinin bulunmadığı,
- ✓ Yerel mülkiyet - Çok bölgeli bir kuruluşa sahip olmamak,
- ✓ Hassas bölgelerde bulunmaması,
- ✓ Uygun olduğunda uzaktan denetimlere katılmak için bilgi ve iletişim teknolojisini kullanmak üzere internet ve/veya geniş bant erişimi olması,

Son derece düşük riskli oteller için yerinde denetimler en az ilk belgelendirme ve yeniden belgelendirme sırasında ve en az üç yılda bir gerçekleştirilir. Denetim süresi en az ½ gün (4 saat) olacak şekilde planlanır. Gözetim denetimleri durumunda uzaktan denetimler yapılabilir.

TÜV AUSTRIA TURK, risk seviyesinin tanımlanmasında müşterinin konumunu ve/veya Hassas Bölgedeki operasyonunu dikkate alır.

Hassas alanlar arasında, bunlarla sınırlı olmamak üzere, dünya mirası listesinde yer alan alanlar, çevresel ve/veya kültürel korumaya ayrılmış alanlar, deniz parkları, plajlar, nehirler, lagünler, sulak alanlar/bataklıklar, dağlık/arktik alanlar, tropikal adalar/mercan kayalıkları, ulusal/ eyalet parkları, yerli halk için ayrılan alanlar veya belirli ulusal ve eyalet veya bölgesel çevresel, sosyal ve kültürel mevzuat gereklilikleri veya müşterinin konumu ve faaliyetine göre Belgelendirme Kuruluşu tarafından yüksek risk olarak değerlendirilen diğer faktörler.

Bir müşteri hassas bir bölgede bulunuyorsa, bu müşteri "yüksek" riskli olarak sınıflandırılacaktır.

Müşteri hassas bir bölgede bulunmuyorsa bu müşteri "düşük" riskli olarak sınıflandırılacaktır.

TÜV AUSTRIA TURK, hassas bir alanı belirlemek için aşağıdaki listeleri ve kategorileri kullanır;

- ✓ UNESCO Dünya Mirası Listesi
- ✓ IUCN Korunan Alanlar Kategori Sistemi
- ✓ Uluslararası Öne Sahip Sulak Alanlar Listesi (Ramsar Listesi)

Global Sürdürülebilir Turizm Hizmetleri Belgelendirme Programı

TÜV AUSTRIA TURK



İlgili listeler mevcut olmadığında TÜV AUSTRIA TURK, hassas alanı belirlemek için müşterinin faaliyet gösterdiği yerdeki ulusal mevzuatları referans alır. Tüm risk seviyeleri TÜV AUSTRIA TURK'un onayına tabidir.

TÜV AUSTRIA tarafından gerçekleştirilecek olan ilk belgelendirme, 1.gözetim, 2.gözetim ve yeniden belgelendirme denetimleri aşağıdaki tabloda yer alan süreler göz önünde bulundurularak ve FRM-GST-006 Müşteri Risk Değerlendirme formunda yer alan Müşteri Risk Belirleme ve Artış Faktörleri ile birlikte gerçekleştirilecektir.

Konaklama Tesisleri Denetim Süreleri

Resort Oteli	İlk Belgelendirme Denetim Süresi	1.Gözetim Denetim Süresi	2.Gözetim Denetim Süresi	Yeniden Belgelendirme Denetim Süresi
0-40 yatak	1,5 denetçi/gün	0,75 denetçi/gün	0,75 denetçi/gün	1 denetçi/gün
41-100 yatak	1,5 denetçi/gün	0,75 denetçi/gün	0,75 denetçi/gün	1 denetçi/gün
101-999 yatak	1,5 denetçi/gün	0,75 denetçi/gün	0,75 denetçi/gün	1 denetçi/gün
1.000 ve üzeri yatak	3 denetçi/gün	1,5 denetçi/gün	1,5 denetçi/gün	2 denetçi/gün

Şehir Oteli	İlk Belgelendirme Denetim Süresi	1.Gözetim Denetim Süresi	2.Gözetim Denetim Süresi	Yeniden Belgelendirme Denetim Süresi
0-40 yatak	1 denetçi/gün	0,5 denetçi/gün	0,5 denetçi/gün	0,75 denetçi/gün
41-100 yatak	1 denetçi/gün	0,5 denetçi/gün	0,5 denetçi/gün	0,75 denetçi/gün
101-199 yatak	1 denetçi/gün	0,5 denetçi/gün	0,5 denetçi/gün	0,75 denetçi/gün
200-599 yatak	1 denetçi/gün	0,5 denetçi/gün	0,5 denetçi/gün	0,75 denetçi/gün
600 ve üzeri yatak	2 denetçi/gün	1 denetçi/gün	1 denetçi/gün	1,5 denetçi/gün

6.1.1 Çoklu Saha Denetim Sürelerinin Hesaplanması

İlgili denetim yerlerinin seçimi ve denetim sürelerinin hesaplanması için PRO-GST-001 Ek-1 Çoklu Saha Seçimi ve Denetim Sürelerinin Hesaplanması dokümanı referans alınır.

Denetlenen sahalarla olan seyahat süreleri denetim süresinin belirlenmesine dahil edilmez.

7 SERTİFİKASYON KARARI VE SERTİFİKANIN VERİLMESİ

7.1 Sertifikasyonun Onaylanması

TÜV AUSTRIA TURK, belgelendirmeye ilişkin kararlarından sorumludur ve bunlar için yetkiyi elinde tutar. Belgelendirme kararı değerlendirme prosesi içerisinde yer almayan ve TÜV AUSTRIA TURK bünyesinde ve Operasyonel kontrolü altında olan Belgelendirme Sorumlusu tarafından verilir.

Belgelendirme Sorumlusu Belgelendirme kararı almadan önce kendisine sunulan dokümanları kontrol ederek belgelendirme, askı, iptal veya kapsam daraltma kararı alabilir. Belgelendirme Sorumlusuna olumlu karar vermeden önce aşağıda yer alan hususlar konusunda müşterinin planladığı düzeltmeyi ve/veya diğer uygunsuzluklar için düzeltici faaliyetleri inceler ve gerekliliklerin yerine getirildiğinden emin olduktan sonra kararı verir.

- ✓ Referans Standardın bir veya daha fazla gerekliliğinin yerine getirilmemesi veya
- ✓ Müşterinin sürdürülebilirlik yönetimi süreçlerinin amaçlanan çıktılara ulaşma yeteneği hakkında ciddi şüphe uyandıran bir durum.

Yasal Uyarı: Bu belge kontrol edilmekte ve elektronik olarak yayınlanmaktadır.
Mevcut belge sürümü yalnızca TÜV AUSTRIA TURK Web Sitesindeki sürümdür

TÜV AUSTRIA TURK'ün Belgelendirme Sorumlusuna tarafından yapılan gözden geçirme sonrasında, belgelendirmenin verilmemesi kararı açığa çıktığında bu husus nedenleri ile birlikte müşteriye bildirilir.

TÜV AUSTRIA TURK; 3 farklı sertifikasyon hizmeti sağlamaktadır;

- ✓ FRM-GST-011a Global Sürdürülebilir Turizm Sertifikası
- ✓ FRM-GST-011b Çoklu Saha Global Sürdürülebilir Turizm Sertifikası
- ✓ FRM-GST-011c Grup Belgelendirme Global Sürdürülebilir Turizm Sertifikası

7.2 Sertifikanın Sürdürülmesi

İşletme, bu sertifikasyon programında yer alan şartlar ile birlikte hizmet standartlarında yer alan tüm şartları sertifikanın geçerlilik süresi boyunca tam olarak yerine getirmekle yükümlüdür.

Sürdürülebilir Turizm Sertifikasyon Programıyla ilişkili sertifikaların geçerliliği, TÜV AUSTRIA ile işletmeler arasında imzalanan sertifikasyon sözleşmesine istinaden 3 yıllık olup, sertifikanın geçerliliği yayımlanma tarihinden itibaren bir (1) yıldır.

Sertifikanın sürdürülebilmesini sağlamak adına, sertifika geçerlilik süresi boyunca her zaman tam olarak işletme tarafından yerine getirilen Sürdürülebilir Turizm Sertifikasyon Programında belirtilen şartlar, Madde 8'de tanımlanan periyotlara uygun olarak denetime tabi tutulmaktadır.

7.3 Sertifikasyonun Sonlandırılması, Askıya Alınması ve Geri Çekilmesi

Sertifika, bazı durumlarda Belgelendirme Sorumlusu tarafından geri çekilebilir. Geri çekme kararı Belgelendirme Sorumlusuna tarafından yazılı olarak müşteriye bildirilir. Geri çekilen belgeler hakkında güncel bilgi TÜV AUSTRIA TURK web sitesinden sorgulanır. Geri çekilen belge süresi 2 yılı geçmesi durumunda belge iptal edilir ve bu karar Belgelendirme Sorumlusuna tarafından müşteriye FRM-GST-020 Sertifika İptal Yazısı ile bildirilir.

Aşağıdaki durumlarda, TÜV AUSTRIA TURK yazılı olarak sertifika sahibini bilgilendirerek sertifikayı geri çekme hakkına sahiptir:

- ✓ Gözetim Denetimi sonuçları ciddi bir uygunsuzluk olduğunu gösteriyorsa,
- ✓ Sertifika sahibi finansal anlaşmaya uymuyorsa,
- ✓ Karşılıklı imzalanan sözleşmeye karşı herhangi bir aykırı durum varsa,
- ✓ Askıya alınma halinde sertifika sahibi tarafından yetersiz önlemler alınırsa,
- ✓ Sertifika sahibi sertifikasını uzatmak istemiyorsa,
- ✓ Eğer standart ya da kurallar değişirse ve sertifika sahibi yeni gereksinimlere uymayı garanti edemezse ya da etmezse,
- ✓ Hizmet durdurulur ya da sertifika sahibi iflas ederse,
- ✓ Sertifika anlaşmasında yer alan diğer hükümler gerekçesiyle,
- ✓ Belgelendirilen kuruluşun denetim öncesi veya sonrasında kasıtlı olarak TÜV AUSTRIA TURK'e eksik ve yanlış bilgilendirildiğinin tespit edilmesi gerekçesiyle,
- ✓ Belgeli firma hakkında gelen şikâyetlerin değerlendirilmesine bağlı olarak belgenin iptal kararı verilmesi gerekçesiyle.

7.3.1 Askıya Alma

Sertifika, belli bir süre için Belgelendirme Sorumlusu tarafından aşağıdaki sebeplerden birine detaylandırılarak askıya alınabilir. Askıya alma kararı Belgelendirme Sorumlusuna tarafından müşteriye FRM-GST-019 Sertifikayı Askıya Alma Yazısı ile bildirilir. Askıya alınan belgeler hakkında güncel bilgi TÜV AUSTRIA TURK web sitesinden sorgulanır. Bu durumlara örnek olarak;

Yasal Uyarı: Bu belge kontrol edilmekte ve elektronik olarak yayınlanmaktadır.
Mevcut belge sürümü yalnızca TÜV AUSTRIA TURK Web Sitesindeki sürümdür

- ✓ Gözetim denetimi sırasında, ilgili belgelendirme programında belirtilen gereklilikler ile uyumlu olmayan, ancak sertifikanın hemen geri çekilmesini gerektirmeyen durumlarda,
- ✓ Sertifika veya logonun uygunsuz kullanımı (örneğin yanıltıcı yayınlar veya reklam) durumunda sertifika sahibi tarafından geri çekme işlemi ve düzeltici faaliyetler yapılmaz ise,
- ✓ Belgelendirme Kuruluşunun proses-ürün belgelendirme programının veya prosedürlerinin ihlal edilme durumu var ise,
- ✓ Firmanın sözleşme yükümlülüklerini yerine getirmemesi,
- ✓ Takip denetimlerinde majör uygunsuzlukların kapatılamamış olması,
- ✓ Denetimler sonucunda majör uygunsuzluk bulunması,
- ✓ Belgelendirilmiş kuruluşun gönüllü olarak geçici askıya alma talebinde bulunması.

Sertifika sahibinin, sertifikanın askıya alındığı herhangi bir prosesi-ürünü-hizmeti sertifikalı olarak tanımlaması yasaklanır.

TÜV AUSTRIA TURK tarafından sertifikanın neden askıya alındığı, Belgelendirme Sorumlusuna tarafından sertifika sahibine yazılı olarak bildirilerek askıya alınmanın hangi koşullarda kaldırılacağı belirtilir. Askıda kalma süresi 6 ayı geçmesi durumunda belge iptal edilir ve bu karar Belgelendirme Sorumlusuna tarafından müşteriye yazılı olarak bildirilir.

Belgesi askıya alınan firmalar, askıya alma gerekçelerinin ortadan kaldırıldığını yazılı olarak Belgelendirme Sorumlusuna'na bildirir. Askıya alma gerekçesinin giderildiğinin teyidi amacı ile firmada denetim gerçekleştirilir. Uygun koşullar sağlandığında askıya alma kararı Belgelendirme Sorumlusuna tarafından kaldırılır.

Sertifikasyon Koordinatörleri, TÜV AUSTRIA TURK web sitesindeki belgeyi firma listesindeki gerekli düzenlemeleri yapar ve sertifika sahibini yazılı olarak bilgilendirir.

7.4 Sertifika İçeriğinde Değişiklikler (Kapsam)³

İşletmenin sertifikalandırılan hizmeti, sertifikalandırıldıktan sonra işletmenin sisteminde ya da sertifika kapsamına giren hizmetlerinde olabilecek değişikliklerden ve sistemi etkileyecek organizasyon yapısındaki değişikliklerden (işletmecisi değişikliği, kapasite artışı, tür değişikliği ve faaliyete son verme gibi) TÜV AUSTRIA'yı 15 gün içinde haberdar etmelidir.

Yapılan değişikliklerin hizmete etkisinin değerlendirilmesi amacı ile TÜV AUSTRIA ücret karşılığında ilave denetim gerçekleştirilebilir.

İşletme; Sürdürülebilir Turizm Sertifikasyon Programında veya ilgili düzenleyici idari işlemler ve mevzuat meydana gelebilecek önemli değişiklikleri kendisine bildirilen geçiş süresinde gerçekleştirmelidir.

Sürdürülebilir turizm sertifikası yeni işletmecisi ticaret sicil gazetesi, vergi kimlik numarasını ve işletmeye esas belgesini TÜV AUSTRIA'ya iletir. Sertifika sahibinin ünvan değişikliği olması durumunda hizmetin sunumunu etkileyen bir değişiklik yok ise ilgili bilgiler esas alınarak TÜV AUSTRIA TURK kararı ile yeni sertifika numarası ile yenilenir ve eski sertifika sonlandırılır. Bu durumda hizmet teklifinde belirtilmiş sertifika ücreti talep edilir.

8 Denetimler

TÜV AUSTRIA, Sürdürülebilir Turizm Sertifikasyon Programına dahil olacak olan tüm tesislerin ilk sertifikasyon ve gözetim denetimlerini, tutarlı bir hizmet kalitesi sağlamak ve sürdürmek için yapar. İlk sertifikasyon denetimi sonrasında, sertifika almaya hak kazanan tesislerin gözetim denetimleri madde 6.1 e uygun olarak yapılır.

³ Geçerli belge üzerinde, belgenin yeniden basılmasını etkileyen tüm başlıklar

Denetim faaliyetleri sırasında ağır ihlaller veya açık uygunsuzluk durumunda, bu işletmeye 7.3.1 maddesi uygulanır.

8.1 İlk Sertifikasyon Denetimi ve Gözetim Denetimleri

8.1.1 İlk Sertifikasyon Denetimi

İlk sertifikasyon denetimi, TÜV AUSTRIA tarafından Sürdürülebilir Turizm Sertifikasyonuna ilk defa başvuruda bulunacak işletmenin, program şartlarına uygunluğunun değerlendirildiği ve ilk sertifikasyon kararının verildiği denetimlerdir. İlk sertifikasyon denetiminin süresi Madde 6.1 de tanımlanmıştır. İlk sertifikasyon denetiminde, TÜV AUSTRIA, işletmeden başvuru için gerekli tüm dokümanları alarak Madde 5 Planlama ve Hazırlık başlığı altında tanımlanan işlem adımlarını uygular. TÜV AUSTRIA tarafından alınan başvuruda, ilgili evrakların incelenmesi ve başvurunun gözden geçirilmesi sonrasında uygun görülmesi halinde TGA/GSTC portalındaki girişlere istinaden, ilk sertifikasyon denetimi gerçekleştirilir ve raporlanır.

İlk sertifikasyon denetimi aşağıdaki hususları içerecek şekilde gerçekleştirilir;

- Başvuru esnasında iletilen dokümanların kontrolü ve doğrulanması,
- Başvuruda beyan edilen kapsam ve büyüklüklerin yerinde doğrulanması,
- Sürdürülebilir Turizm Sertifikasyonu Programına özel şartların incelenmesi,
- İlk sertifikasyon için karara tavsiyede bulunulması.

8.1.2 Gözetim Denetimleri

Gözetim denetimleri, TÜV AUSTRIA aracılığıyla sertifikalandırılmış işletmelerin Sürdürülebilir Turizm Sertifikasyon şartları ile uygunluğunu sürdürdüğünü doğrulamak için gerçekleştirdiği denetimlerdir.

Gözetim denetimleri Sürdürülebilir Turizm Sertifikası yayın tarihi referans alınarak Madde 6.1’de verilen sürelerde TÜV AUSTRIA tarafından gerçekleştirilir.

Gözetim denetimleri aşağıdaki hususları içerecek şekilde gerçekleştirilir;

- Bir önceki denetimde tespit edilen uygunsuzluklara yönelik gerçekleştirilen faaliyetlerin doğrulanması,
- Şikayetlerin incelenmesi veya çözüme kavuşturulma kayıtları,
- Sürekli iyileştirmeyi amaçlayan planlanmış faaliyetlerin ilerlemesi,
- (varsa) Değişikliklerin gözden geçirilmesi,
- İşaret ve marka kullanımı veya belgelendirmeye yapılan diğer atıflar,
- Hizmet içeriğinde değişiklik olup olmadığı,
- Sürdürülebilir Turizm Sertifikasyon Programına özel şartların incelenmesi,
- Hizmet şartlarının sürekliliğinin sağlandığının kontrolü.

Revize ya da ilave edilen ürün dokümanlarının gözden geçirilmesi ve uygulamadaki uygunluk ve etkinliğinin incelenmesi ve yukarıda belirtilen kritik maddeler ara denetimler kapsamında kontrol edilen denetim türüdür.

Denetim sonunda tespit edilen gözlem ve uygunsuzluklara ilişkin denetim raporu hazırlanır.

Gözetim denetimlerinin iptal edilmesi belge geçerliliği açısından mümkün değildir ancak gözetim denetim tarihleri işletme ve TÜV AUSTRIA’nın teyitleşmesi göz önüne alınarak belge geçerlilik tarihi bitmeden 3 ay öncesinde veya bittikten 2 hafta sonrasına kadar gerçekleştirilmesi gerekir.

8.2 Takip Denetimi

Takip denetimi; denetimler neticesinde firmanın belge almaya hak kazanamaması, yapılan denetimler esnasında tespit edilen uygunsuzluklarla ilgili düzeltici faaliyetlerin etkin olarak uygulanmadığının belirlenmesi veya belgeli firmanın belgesinin askıya alınması durumunda gerçekleştirilen denetimdir.

Uygunsuzlukların giderildiğinin doğrulanmasının ancak yerinde etkin bir şekilde yapılabileceği durumlarda takip tetkikine karar verilir.

- ✓ Majör Uygunsuzlukların bazılarının kapatılması için takip denetimi gerekliliği uygulanır. Bu tür uygunsuzluklar süreç, altyapı ve işin gereğini etkileyen uygunsuzluklardır.
- ✓ Bazı majör uygunsuzluklarda ise takip denetimi zorunluluğu aranmaz bu tür uygunsuzluklara örnek olarak doküman bazlı yönetim gözden geçirmelerinin yapılmamış olması, eğitim planının hazırlanmamış olması vb. bu tür durumlarda da firma tarafından sunulacak revize dokümanların/yeni dokümanların gözden geçirilmesi ile uygunsuzluklar kapatılabilir.

Müşterinin belgelendirme faaliyetini devam ettirme isteği esas alınır ve bu konuda müşteriden yazılı geri dönüş alınır.

Firma takip denetimi gerektiren belgelendirme denetimi tarihini takiben en fazla **3 aylık** süre verilir. Bu 3 aylık süre sonunda firmanın ek süre talebinde (yazılı olabilir) bulunması durumunda, bu talep Belgelendirme Sorumlusu tarafından incelenir ve uygun görüldüğü takdirde ek olarak 3 ay daha ek süre verilir.

Takip denetiminin gerçekleşme süresi 6 aydan uzun tutulamaz. Takip denetimlerinde minör - majör uygunsuzlukların giderilmediği gözlenirse veya TÜV AUSTRIA TURK tarafından gönderilen takip denetimi bildirim yazısına firma tarafından takip denetim tarihi için teyit verilmez ise kuruluşun başvurusu iptal edilir. Bu süre içerisinde kapatılamayan uygunsuzluk kalmışsa firmanın başvurusu iptal edilir.

Uygunsuzlukların denetçiler tarafından doğrulanması ve kapatılması sonrası denetim dosyası Belgelendirme Sorumlusuna gözden geçirme ve karar için gönderilir.

Belgelendirme Sorumlusunun belgenin askıya alınması yönünde verdiği karar tarihini takiben 3 ay içerisinde firma tarafından takip denetimi için müracaat olmamışsa Belgelendirme Sözleşmesi feshedilir ve belgesi geri alınır.

8.3 Transfer Denetimi

Transfer Denetimi, farklı bir akredite kuruluştan mevcut ve geçerliliği devam eden bir belgenin TÜV AUSTRIA TURK'ten belge düzenlenmesi amacı ve talebiyle yapılan denetimdir.

TÜV AUSTRIA TURK dışında yetkili bir kurumdan belge almış bir kuruluş, belgelendirme başvurusu yaparsa, ilk olarak aktarımın nedenleri öğrenilir ve yerinde denetim veya uzaktan denetim yapılacağına karar verildikten sonra aşağıda belirtilenleri kapsayan bir denetim gerçekleştirir:

- ✓ Doküman incelemesi, önceki belgelendirmeyi yapan yetkili kurumun hazırladığı denetim raporlarının incelemesi,
- ✓ Kuruluşun tesislerinde, kapsamı önceden verilen belgelendirmesinin uygunluğu ve geçerliliğine bağlı olan transfer denetimi.

TÜV AUSTRIA TURK müşterinin transfer denetimi talebinden itibaren 5 gün içerisinde GSTC'yi bilgilendirir.

Transfer denetimleri Akredite Kuruluşların vermiş olduğu belgeler için geçerlidir. Ancak belgeyi düzenleyen kuruluşun ticari faaliyetlerini durdurmuş olması veya akreditasyonunun iptal edilmiş olması durumunda başvuran kuruluşun transfer denetiminin gerçekleştirilmesi konusunda kararı Belgelendirme Sorumlusu verir.

Transfer denetimi yapılabilmesi için belgenin halen aktif ve geçerli olması gerekir. Müşterinin herhangi bir önemli önemli uygunsuzluğu olması veya askıya alınması veya müşterinin mevcut belge aldığı kuruluş tarafından incelenmekte olan devam eden bir şikâyet tabi olması durumunda transfer denetimleri gerçekleştirilmez.

Transfer denetimlerinin gerçekleştirilmeden önce Belge geçerliliği sürmekte olan firmaya daha önceki belgelendirme kuruluşu tarafından bildirilen uygunsuzlukların kapatılmış olması veya ilgili kuruluşların belgelendirme programlarında yer alan hususların yerine getirilmiş olması gerekir.

Firma belge almaya hak kazanırsa, düzenlenecek belgenin geçerlilik süresi, mevcut geçerli belge süresi ile sınırlıdır. Belgede diğer Akredite Kuruluş tarafından ilk belgelendirme tarihi, belgelendirme tarihi ve mevcut belge geçerlilik süresi belirtilir. Gözetim denetimlerinin süresi müşterinin belgelendirme için uygulanan süre dikkate alınarak belirlenir.

8.4 Şikayet Denetimleri veya İncelemeleri (Özel Denetim)

Özel denetim, ilk belgelendirme, ara denetim, sertifika yenileme ve takip denetimi dışında yapılan denetim türüdür.

Yerinde tespiti gerektirmeyen şikayet konularında fiilin gerçekleştiğini ispatlayan yeterli belge ve bilgi olması halinde işletme mahalinde fiziken denetime gerek kalmaksızın TÜV AUSTRIA tarafından evrak üzerinden yapılan inceleme ile işletme hakkında Sürdürülebilir Turizm Sertifikasyon Programı kuralları ihlalden gerekli işlemler yapılmaktadır.

8.5 Çok Seviyeli Ödül Sistemine Sahip Sertifika Programı

Birden fazla uyumluluk seviyesine izin veren sertifikasyon programları, minimum seviyenin GSTC Kriterlerini karşılmasını sağlar. Her seviyedeki sertifikasyon süreci GSTC gerekliliklerine uygun olarak yürütülür.

Örnek: Oteli 3 seviyede ödüllendiren bir sertifikasyon planı: Bronz, Gümüş ve Altın. Bu sertifikasyon programının Bronz seviyesi, tüm GSTC Kriterlerine uygun olacak ve GSTC' de geçerli ve halihazırda Tanınmış bir statüye sahip olacaktır.

8.6 Çok Tesisli Kuruluşların Belgelendirilmesi

Turizm faaliyetlerinin ve yönetiminin farklı lokasyonlarda benzer şekilde tek bir yönetim sistemi altında yürütülmesi durumunda çoklu tesis belgelendirmesi uygulanır.

Turizm faaliyetlerinin ve yönetiminin farklı lokasyonlarda benzer şekilde tek bir yönetim sistemi altında yürütülmesi durumunda çoklu tesis belgelendirmesi uygulanır.

Çok tesisli bir kuruluş, aşağıdaki özelliklere sahip bir kuruluş olarak tanımlanır:

- ✓ Belirli faaliyetlerin planlandığı, kontrol edildiği veya yönetildiği tanımlanmış bir merkez ofise sahip,
- ✓ Bu tür faaliyetlerin tamamen veya kısmen yürütüldüğü yerel ofisler veya şubelere sahip,

Çoklu tesislerde her bir kuruluşun benzersiz bir tüzel kişilik olması gerekmez, ancak tüm sahaların kuruluşun merkez ofisi ile yasal veya sözleşmeye dayalı bir bağlantısı olmalı ve merkez tarafından belirlenen, tesis edilen ve sürekli gözetime tabi olan ortak bir kalite sistemine tabi olmalıdır. Merkez ofisin ihtiyaç halinde herhangi bir

tesiste ihtiyaç duyulduğu takdirde düzeltme veya düzeltici faaliyet uygulama hakkına sahip olması gerekir ve bu durum merkez ofis ile sahalar arasındaki sözleşmede belirtilmelidir.

Çoklu bir tesisin sertifikasyona uygun olması için;

- ✓ IAF MD 1:2018'in 5. maddesinin gerekliliklerini sağlıyor olması gerekmektedir.
- ✓ İlgili tüm sahalar (merkez ofis dahil) çok sahali kuruluşun iç denetim programı kapsamında olmalı ve kuruluş sertifikasyona başvurmadan önce hepsi bu program doğrultusunda değerlendirilmiş olmalıdır.
- ✓ Çok bölgeli kuruluşun sunduğu turizm hizmetleri aynı kuruluş tarafından yönetilmelidir.
- ✓ Çok tesisli kuruluş, merkez ofisinin, değerlendirme kapsamındaki Referans Standardına uygun bir sürdürülebilirlik yönetim sistemi kurduğunu ve tüm kuruluşun standardın gerekliliklerini karşıladığını göstermelidir.

Çok Tesisli Kuruluşun Belgelendirilmesi İçin Özel Gereksinimler

Başvuru aşamasında standart olarak her firmadan alınan bilgilerin dışında aşağıdaki gerekliliklerde değerlendirilmelidir;

- ✓ Dahili saha denetimlerinin ve yönetim incelemelerinin veya önceki sertifikasyon denetimlerinin sonuçları,
- ✓ Şikayetlerin kayıtları ve düzeltici ve önleyici faaliyetlerin diğer ilgili yönleri,
- ✓ Sitelerin/hizmetlerin boyutunda önemli farklılıklar,
- ✓ Vardiya düzeni ve çalışma prosedürlerindeki farklılıklar,
- ✓ Yönetim sistemi ve sahalarda yürütülen süreçlerin karmaşıklığı,
- ✓ Son sertifikasyon denetiminden bu yana yapılan değişiklikler,
- ✓ Yönetim sisteminin olgunluğu ve organizasyonun bilgi birikimi,
- ✓ Sürdürülebilirlik yönetim sistemlerine ilişkin çevresel ve sosyal konular ve bunların kapsamı ve ilgili etkiler,
- ✓ Kültür, dil ve mevzuat gereksinimlerindeki farklılıklar; coğrafi dağılım, Ve
- ✓ Sitelerin kalıcı, geçici veya sanal olup olmadığı.

8.7 Grup Belgelendirmesi

Birkaç bireysel turizm işletmesi, bir Referans Standardı uygulamak ve birlikte sertifika almak için bir grup oluşturabilir. Amaç, uygulama ve sertifikasyon maliyetlerini paylaşmaktır. Grup sertifikasyonu, sürdürülebilirlik standartları kapsamında köklü ve iyi bir uygulamadır ve özellikle küçük ve orta ölçekli işletmeler tarafından uygulanmaktadır.

Grup belgelendirmesi, bir Referans Standardını ortak bir şekilde ve ortak bir liderlik ve taahhüt altında uygulamak ve Referans Standardına göre etkili ve sürdürülebilir performans elde etmek için bireysel kuruluşları yapılandırılmış gruplar halinde organize etme uygulamasıdır. Grup belgelendirmesi, tek bir kuruluşa uygulanabilen çoklu tesis belgelendirmesi ile karıştırılmamalıdır.

Grup Sertifikası için Geçerli Gereklilikler

- ✓ Grup üyeleri benzer turizm hizmetleri sunan bireysel kuruluşlar olacaktır;
- ✓ Grup üyeleri aynı ülkede ve aynı dilde faaliyet gösterecek;
- ✓ Grup, aynı Referans Standardın uygulanmasını ve sürdürülmesini yönetecek bir mekanizmaya sahip olacaktır;
- ✓ Grup bir sürdürülebilirlik yönetim sistemi kuracak ve sürdürecektir,
- ✓ Sürdürülebilirlik yönetim sistemi, iç denetimler de dahil olmak üzere, gruptaki her bir işletmenin uygunluğunu ve performansını sistematik olarak sağlayacak ve değerlendirecek bir mekanizmaya sahip olacaktır;

Global Sürdürülebilir Turizm Hizmetleri Belgelendirme Programı

TÜV AUSTRIA TURK



- ✓ Sürdürülebilirlik yönetim sisteminin işleyişinden sorumlu olacak bir grup yöneticisi atanacaktır. Grup yöneticisi, grup üyelerinden oluşan bir kooperatif, bir dernek, bir danışman veya bir dış denetim organı olabilir;
- ✓ Grubun tüm üyeleri, grubun kurallarına ve yönetimine, Referans Standardının gerekliliklerine ve belgelendirme yükümlülüklerine uymayı resmi olarak taahhüt eder; ve
- ✓ Grup üyeleri, kendi adlarına veya markalarına sahip, yasal olarak kurulmuş kuruluşlardır.

TÜV AUSTRIA TURK, GSTC' nin gruplara yönelik gereksinimlerinin takip edilmesini sağlayacaktır.

TÜV AUSTRIA TURK ve Grup Arasındaki İletişim

TÜV AUSTRIA TURK, grup sertifikasyonu için sertifikasyon gerekliliklerini, bu gereklilikler ve herhangi bir ek programa özel gereklilikler (bunların TÜV AUSTRIA TURK veya standart sahibi tarafından belirlenip belirlenmediğine bakılmaksızın) dahil olmak üzere grup yöneticisine açıkça bildirilir.

Grup ile TÜV AUSTRIA TURK arasında, grup yöneticisinin Referans Standardını ve grup sertifikasyonu için sertifikasyon gerekliliklerini karşılama taahhüdünü içeren FRM-GST-003 Global Sürdürülebilir Turizm Hizmetleri Grup Müşteri Sözleşmesi imzalanır.

Grup yöneticisi, grubun üretim ve yönetim uygulamalarındaki ilgili değişiklikler de dahil olmak üzere yıllık olarak TÜV AUSTRIA TURK' e rapor verecek ve sistemdeki eksikliklere ilişkin yorum ve eylemleri sunacaktır.

NOT: Yıllık rapor bir anlatım olabilir veya program veya TÜV AUSTRIA TURK tarafından sağlanan bir şablon biçiminde olabilir.

Grup için Sürdürülebilirlik Yönetim Sistemi Değerlendirme

TÜV AUSTRIA TURK, işleyişini ve etkililiğini değerlendirmek ve Sürdürülebilirlik Yönetim Sisteminin Referans Standardına ve grup sertifikasyonu için belgelendirme gerekliliklerine uygun olup olmadığını tespit etmek amacıyla grubun Sürdürülebilirlik Yönetim Sistemini denetleyecektir.

TÜV AUSTRIA TURK, Sürdürülebilirlik Yönetim Sistemini' ni yılda en az bir kez aynı Referans Standardına göre denetleyecektir.

Sürdürülebilirlik Yönetim Sistemi denetimi, belirtilen gerekliliklere ve özellikle aşağıdakilere uygunluğun değerlendirmesini içerecektir:

- ✓ Tüm iç prosedürlerin mevcudiyeti ve uygulanması,
- ✓ Grup üyelerinin, grup sertifikasyonu için Referans Standardı ve sertifikasyon gerekliliklerine dair bilgisi ve bunlara erişimi,
- ✓ Grup tarafından gerçekleştirilen, turizm faaliyetinin niteliğine, ölçeğine ve karmaşıklığına uygun bir risk değerlendirmesi,
- ✓ Grubun her üyesi yıllık olarak, dahili olarak denetlenir,
- ✓ Yeni grup üyeleri ancak kayıt tutma gereklilikleri yerine getirildikten, iç denetim tamamlandıktan ve önemli bir uygunsuzluk kalmadıktan sonra sertifikalı olarak kabul edilir,
- ✓ Uygunsuzluk durumları grup yöneticisi tarafından ele alınır; ve
- ✓ İç denetimlere ilişkin yeterli kayıtların varlığı.

TÜV AUSTRIA TURK, sertifikasyonun bütünlüğüne yönelik riskleri tanımlamak için Sürdürülebilirlik Yönetim Sistemi'nin yanı sıra grup ve üyelerinin tüm yönlerine ilişkin bir risk değerlendirmesi gerçekleştirecektir. Risk değerlendirmesi, denetim ve belgelendirme faaliyetlerine temel oluşturacaktır.

Yasal Uyarı: Bu belge kontrol edilmekte ve elektronik olarak yayınlanmaktadır.
Mevcut belge sürümü yalnızca TÜV AUSTRIA TURK Web Sitesindeki sürümdür

Denetçi, ISO 19011:2018'e göre grubun iç denetçilerinin yeterliliğini değerlendirecektir.

TÜV AUSTRIA TURK, sürdürülebilirlik yönetim sisteminin etkinliğini değerlendirmek için grup üyelerinin bir örneğini denetler. Örnek büyüklüğü risk değerlendirmesinin sonuçlarına dayanır. TÜV AUSTRIA TURK tarafından yıllık olarak denetlenecek minimum grup üyesi sayısı, gruptaki toplam üye sayısının karekökü olacaktır. Denetlenecek üyeler, risk bazlı ve rastgele örneklem seçimi kombinasyonuna dayalı olarak tüm grubu temsil edecek şekilde seçilir.

Grup üyelerinin dış denetiminin sonucu, grubun iç denetiminin sonucuyla karşılaştırılır.

Yaptırımlar

Grup uyumluluğuna ilişkin uygunsuzluklar yalnızca Referans Standarda ve grup belgelendirmesine yönelik belgelendirme gereksinimlerine dayanır.

TÜV AUSTRIA TURK, grupların sertifikasyonu ile ilgili uygunsuzluklar için yaptırım politikasına sahiptir. Yaptırımlar grubun tamamına uygulanır.

Grup yöneticisi ve iç denetçilerin uygunsuzlukları tespit edememesi yaptırımlara yol açacaktır. Grup yönetiminin uygunsuzluklar konusunda harekete geçmemesi ve grup üyelerine uygun yaptırımları uygulamaması da yaptırımlara yol açacaktır.

Sürdürülebilirlik Yönetim Sistemi'nin çalışmadığı veya hizmetlerin standartları karşılamadığı veya sertifikasız hizmetlerin sertifikalı olarak satıldığı yönünde doğrudan bir riskin bulunduğu büyük uygunsuzluklar, tüm grubun sertifikasyonunun askıya alınmasına yol açar.

TÜV AUSTRIA TURK, tüm bu koşulların yerine getirilip getirilmediğini belirlemek için yaptırımları zamanında takip eder ve gerektiğinde ek yaptırımlar uygular.

Sertifikalar

TÜV AUSTRIA TURK, sertifikanın ilgili olduğu grubun tüm üyelerinin adını ve adresini belirten tek bir sertifika düzenler.

Grup üyelerinin listesi güncel tutulur. TÜV AUSTRIA TURK, grup üyelerinden herhangi birinin kapatılması da dahil olmak üzere, grup yöneticisinin üyelikteki herhangi bir değişiklik hakkında bilgi vermesini talep eder.

Grup yöneticisinin veya grup üyelerinden herhangi birinin, sertifikanın devamlılığı için gerekli kriterleri yerine getirmemesi/sağlamaması durumunda sertifika tamamen geri çekilir.

8.7.1 Takip Denetim

Takip denetimi; denetimler neticesinde firmanın belge almaya hak kazanamaması, yapılan denetimler esnasında tespit edilen uygunsuzluklarla ilgili düzeltici faaliyetlerin etkin olarak uygulanmadığının belirlenmesi veya belgeli firmanın belgesinin askıya alınması durumunda gerçekleştirilen denetimdir.

Uygunsuzlukların giderildiğinin doğrulanmasının ancak yerinde etkin bir şekilde yapılabileceği durumlarda takip tetkikine karar verilir.

- ✓ Majör Uygunsuzlukların bazılarının kapatılması için takip denetimi gerekliliği uygulanır. Bu tür uygunsuzluklar süreç, altyapı ve işin gereğini etkileyen uygunsuzluklardır.
- ✓ Bazı majör uygunsuzluklarda ise takip denetimi zorunluluğu aranmaz bu tür uygunsuzluklara örnek olarak doküman bazlı yönetim gözden geçirmelerinin yapılmamış olması, eğitim planının hazırlanmamış olması

vb. bu tür durumlarda da firma tarafından sunulacak revize dokümanların/yeni dokümanların gözden geçirilmesi ile uygunsuzluklar kapatılabilir.

Müşterinin belgelendirme faaliyetini devam ettirme isteği esas alınır ve bu konuda müşteriden yazılı geri dönüş alınır.

Firma takip denetimi gerektiren belgelendirme denetimi tarihini takiben en fazla **3 aylık** süre verilir. Bu 3 aylık süre sonunda firmanın ek süre talebinde (yazılı olabilir) bulunması durumunda, bu talep Belgelendirme Sorumlusu tarafından incelenir ve uygun görüldüğü takdirde ek olarak 3 ay daha ek süre verilir.

Takip denetiminin gerçekleşme süresi 6 aydan uzun tutulamaz. Takip denetimlerinde minör - majör uygunsuzlukların giderilmediği gözlenirse veya TÜV AUSTRIA TURK tarafından gönderilen takip denetimi bildirim yazısına firma tarafından takip denetim tarihi için teyit verilmez ise kuruluşun başvurusu iptal edilir. Bu süre içerisinde kapatılamayan uygunsuzluk kalmışsa firmanın başvurusu iptal edilir.

Uygunsuzlukların denetçiler tarafından doğrulanması ve kapatılması sonrası denetim dosyası Belgelendirme Sorumlusuna gözden geçirme ve karar için gönderilir.

Belgelendirme Sorumlusunun belgenin askıya alınması yönünde verdiği karar tarihini takiben 3 ay içerisinde firma tarafından takip denetimi için müracaat olmamışsa Belgelendirme Sözleşmesi feshedilir ve belgesi geri alınır.

9 UYGUNSUZLUKLARIN TANIMLANMASI

Sürdürülebilir Turizm Sertifikasyon faaliyeti çerçevesindeki her değerlendirmeden sonra veya gözetim faaliyetlerinden sonra (bölüm 6'ye göre), uygunsuzluklar tespit edildiğinde müşteriye ilgili tüm uygunsuzluklar sunulur. TÜV AUSTRIA varsa uygunsuzluk sonuçlarına dayanarak, belgelendirme sertifikasyon kararı verecektir.

9.1 Uygunsuzluğun Tanımı

Öncelikle, bir uygunsuzluktan, ilgili hizmetin, Sürdürülebilir Turizm Sertifikasyon Programı veya ilgili ulusal veya uluslararası standart şartlarından bir veya daha fazla gereksinimine uyulmadığı anlaşılmalıdır. Sürdürülebilir Turizm Sertifikasyon Programından ve/veya eklerinden herhangi bir sapma, uygunsuzluk olarak değerlendirilir.

Uygunsuzluklar için belgelendirmiş işletmelerin veya başvuran işletmelerin uygunsuzluğu mümkün olan en kısa sürede çözmesi beklenir.

Değerlendirme esnasında tespit edilen tüm uygunsuzluklar hakkında TÜV AUSTRIA TURK müşterisini bilgilendirmek adına 'FRM-GST-009 Uygunsuzluk Bildirim Formu' kullanılır.

Majör (Büyük) Uygunsuzluk; Sistemin genelini sürekli uygulanmasını etkileyebilecek ve/veya uygun olmayan ürünün müşteriye ulaşmasına neden olacak uygunsuzluklardır. Bu uygunsuzluklar hizmet sağlama becerisini veya kalitesini azaltırlar.

Minör (Küçük) Uygunsuzluk; Sistemin yapısından kaynaklanmayan, sistemin genelini etkilemeyen ve sistematik olmayan sapmalardır. Bu uygunsuzluklar hizmet sağlama becerisini veya kalitesini azaltmaz.

Majör uygunsuzluklar ortaya çıktığında, düzeltilmesi için 90 günlük bir süre tanınır. Minör uygunsuzluklar ortaya çıktığında ise düzeltilmesi için 30 günlük bir süre tanınır.

Belirtilen periyot içinde ilgili kayıt altına alınmış uygunsuzluklar işletme tarafından düzeltici faaliyet kayıtlarını TÜV AUSTRIA'ya sunarak kapatamaz ise sertifikasyona uygun değildir bilgisini içeren raporunu TGA/bulunduğu

ülkenin bağlı olduğu turizm bakanlığı ile paylaşarak, Sürdürülebilir Turizm Sertifikalı işletmeler listesinden düşürülür. Bu durumda olan işletmelerin Sürdürülebilir Turizm Sertifikası TÜV AUSTRIA tarafından geri çekilir.

Genel olarak, uygunsuzluklar mümkün olduğunca çabuk ve sürdürülebilir (kalıcı) bir şekilde giderilmelidir. İşletmeler, iç kontrolleri esnasında uygunsuzluk tespit ederse veya üçüncü taraflarca kendisine uygunsuzluk bildirimi yapılırsa, sertifika sahibi işletmeler derhal TÜV AUSTRIA'ya bildirimde bulunmakla yükümlüdür.

İşletmeler, TÜV AUSTRIA denetçileri tarafından kendilerine sunulan uygunsuzlukları gidermek için uygun önlemleri alır. Uygulama kanıtları gözetim veya takip denetim süreleri içinde uygun bir biçimde sunulmalıdır.

10 ALT YÜKLENİCİLER HAKKINDA BİLGİLENDİRME

TÜV AUSTRIA değerlendirme sürecinin bir parçasını (başvuru gözden geçirme, değerlendirme, karar verme vb.) altyüklenicilere (taşerona) devretmez.

Dış kaynaklı personel kullanımı, taşerona verme anlamında kullanılmamakta olup, TÜV AUSTRIA denetim faaliyetlerinde dış kaynaklı personelleri aracılığı ile denetim gerçekleştirebilir.

11 LOGO ve MARKA KULLANIM HAKLARI

11.1 Logo Kullanım Hakkının Başlangıcı ve Kapsamı

TÜV AUSTRIA (veya TÜV AUSTRIA TURK) logosu TÜV AUSTRIA TURK izni ve kullanım onayı dışında kullanılamaz. Kullanılması halinde yasal süreçlerin başlatılması hakkında karar TÜV AUSTRIA'ya aittir.

GSTC tarafından yetkilendirilmiş olan TÜV AUSTRIA gerçekleştireceği ve olumlu sonuçlanan denetimler ile işletmelerin marka kullanım hakları doğacaktır. Sürdürülebilir Turizm Sertifikasyon markasının kullanım koşulları ve detayları PRO-001 Logo ve Marka Kullanım Prosedürü ile korunmaktadır.

PRO-001 Logo ve Marka Kullanım Prosedürü web sitesinde erişime açık şekilde yayımlanmaktadır.

12 İLAVE BİLGİLER

12.1 İtiraz ve Şikayetler Hakkında Bilgilendirme

İşletmeler, TÜV AUSTRIA'nın gerçekleştirdiği denetimlere istinaden almış aldığı olumlu veya olumsuz kararlarla ilgili olarak itirazda bulunma veya ilgili tüm süreç, personel ve hizmetler için şikayet etme olanağına sahiptir.

TÜV AUSTRIA TURK, uygunluk değerlendirme konusunda herhangi bir İtiraz veya Şikâyet aldığında, bu süreci, 'PRO-010 İtiraz, Şikâyet ve Anlaşmazlıklar Prosedürü' ne göre uygular. Tüm müşterilerimiz ve ilgili taraflar 'FRM-010a Öneri, Şikayet ve İtiraz Formu' ile sürece katılabilirler. İlgili form ve prosedür web sitemizde **Bize Ulaşın** sekmesinde yayınlanmaktadır.

Turizm Sertifikasyonu sürecinde kültür ve turizm işletmeleri, TÜV AUSTRIA tarafından uygunluk değerlendirme süreçlerinin sunulması sırasında, denetçilerinden, süreçlerinden veya herhangi bir sebepten kaynaklanan şikayetleri için öncelikle TÜV AUSTRIA'nın iç süreçlerinde uygulanan protokolleri uygulamalıdır. TÜV AUSTRIA kendilerine iletilen şikayeti kendi iç (süreçten) bağımsız birimleri aracılığı ile değerlendirir ve işletmeye şikayete ilişkin bilgi verir.

TÜV AUSTRIA, Sürdürülebilir Turizm Sertifikalı işletmeler tarafından ilgili şikayetlerin sözlü iletilmesi halinde bunu yazılı hale dönüştürmekle yükümlüdür.

İşletmeler, TÜV AUSTRIA tarafından iç yöntemlerin kullanılarak ilgili şikayetin ve/veya itirazın çözümünü kabul etmiyorsa veya TÜV AUSTRIA'nın belirtilen itirazı veya şikayeti çözümleme süresini aştığında, ilgili yasal otoritelere başvurma hakkına sahiptir.

Bir şikâyetin veya itirazın reddedilmesi durumunda TÜV AUSTRIA aldığı kararlar hakkında Müşterilerini bilgilendirecektir. TÜV AUSTRIA tarafından verilen neden müşteri tarafından kabul edilmezse ve TÜV AUSTRIA'nın yönetimi ile konuyla ilgili herhangi bir anlaşma veya karşılıklı çözüm sağlanamazsa, müşteri yasal süreçleri başlatabilir.

12.2 Gizlilik, Tarafsızlık ve Bağımsızlık Hakkında Bilgilendirme

TÜV AUSTRIA, çalışanlarını ve hizmet sırasında bildirilen tüm bilgiler (direkt veya dolaylı) hakkında tüm iç kaynaklı ve dış kaynaklı personellerinden gizlilik, tarafsızlık ve bağımsızlığı içeren taahhütlerini almaktadır. Bu taahhütler, bağımsız üçüncü tarafların katılımları durumunda da geçerlidir.

TÜV AUSTRIA, işletmeler tarafından sağlanan veya değerlendirme faaliyetleri sırasında erişilen tüm bilgilere ilişkin, Kişisel Verilerin Korunması Yasası (KVKK) hükümlerine uyacak ve sorumluluğu alanında veri koruması için gerekli tüm teknik ve organizasyonel önlemleri almaktadır.

TÜV AUSTRIA'nın iç kaynaklı ve dış kaynaklı tüm çalışanları, Kişisel Verilerin Korunması Yasası hükümlerine uymayı taahhüt etmektedir.

TÜV AUSTRIA yaptığı sertifikasyon işlemleri ile ilgili olarak, mevzuat çerçevesinde yetkili otoritelerin veya adli makamların bilgi ve doküman talepleri hariç olmak üzere üçüncü taraflara bilgi vermez. Bunun haricinde gerektiğinde yapılacak sertifikasyon sözleşmelerinde paylaşılabilecek bilgiler açıkça belirtilir.

TÜV AUSTRIA ve tüm çalışanları; sertifikasyon faaliyetleri ile ilgili işletmelerden ve/veya ilgili taraflardan kendisine ulaşan her türlü yazılı ve sözlü bilgiyi gizli tutar sadece imzaladığı sertifikasyon sözleşmeleri gereği TÜV AUSTRIA'yı akredite eden akreditasyon kuruluşları ve/veya yetkilendiren ilgili bakanlıkların talep etmesi durumunda bu kurumlar ile kanun ile yasaklanmamışsa paylaşır. Diğer üçüncü taraflarla paylaşım sadece mahkeme kararı ile yapılır.

TÜV AUSTRIA mahkeme kararı nedeni ile üçüncü taraflara bilgi vermek durumunda kaldığında, ilgili işletmeyi mutlaka haberdar eder.

TÜV AUSTRIA, yukarıda belirtilen şartlar dışında Sürdürülebilir Turizm Sertifikasyon kapsamını ilgilendiren standartlar, yönetmelikler ve diğer bağlayıcı dokümanlara uymayı taahhüt eder.

12.3 Sertifikasyon Şartlarında Değişikliklerin Yönetimi

TÜV AUSTRIA, sertifikasyon sisteminde (standart prosedürler veya kurallarda) meydana gelebilecek önemli değişiklikleri, 15 gün içerisinde sertifika verdiği işletmelere belirlenecek geçiş süresi içinde gerekli düzenlemeleri yapmaları için duyurur. Bilgilendirme için web sayfası, e-posta vb. kullanılabilir.

TÜV AUSTRIA, referans alınan dokümanlardaki değişiklikleri başvuru yapmış tüm işletmelere web sayfası aracılığı ile duyurmakla yükümlüdür. Meydana gelen değişiklikler önceki belgeli işletmelerin lehine bir durum arz ediyor ise değişiklik önceki işletmeleri de kapsayacak şekilde uygulanmaktadır.

12.3.1 Değişiklikler (Kapsam, adres, personel değişiklikleri)

Kuruluşun Belge içeriği ile ilgili olarak temel değişiklik yapıldığı konusunda (genişletme, daraltma, unvan değişikliği, hizmetlerinde ve kapasitesinde değişiklik, adres, eş haklara sahip vekili, yedek vekili değişikliği) TÜV AUSTRIA TURK'ü 15 gün içerisinde bilgilendirmelidir. Değişikliklere yönelik bilgi verilmemesi halinde konuyla ilgili uygunsuzluk açılarak takibi yapılır. Kapsama yeni faaliyetler eklenmesi, hizmetler ve kapasite, adres, değişiklikleri durumlarında değişiklik denetimi gerçekleştirilmelidir. Böyle durumlarda gözetim denetim tarihinde değişiklik gerekebilir. Değişiklik gerekmesi durumunda hem gözetim hem de değişiklik denetimleri birlikte gerçekleştirilir.

Belgelendirme Sorumlusu tarafından verilen kararın olumlu olması halinde, yeni belge numarası ile belge yenilenir ve eski belgenin iptali gerçekleştirilir. Bu durumda hizmet teklifinde belirtilmiş olan belge ücreti talep edilir.

12.3.2 Belge Sahibi Unvan Değişikliği

Belge sahibi yeni unvana göre ticaret sicil gazetesi ve imza sirkülerini TÜV AUSTRIA TURK'e iletir. Belge sahibinin unvan değişikliği olması durumunda hizmetlerini etkileyen bir değişiklik yok ise ilgili bilgiler esas alınarak TÜV AUSTRIA TURK kararı ile yeni belge numarası ile belge yenilenir ve eski belgenin iptali gerçekleştirilir. Bu durumda hizmet teklifinde belirtilmiş belge ücreti talep edilir.

12.3.3 Adres Değişikliği

Hizmet yeri değişikliği durumunda belge sahibinin yeni hizmet yerini incelemek amaçlı değişiklik denetimi gerçekleştirilir. Yapılan incelemede Global Sürdürülebilir Turizm sisteminin yeterliliğinin tespiti halinde, Belgelendirme Sorumlusu kararı ile yeni belge numarası ile kuruluşun belgesi ve diğer evrakları yeni hizmet yeri adresine göre düzenlenir ve eski belgenin iptali gerçekleştirilir. Böyle durumlarda gözetim denetim tarihinde değişiklik gerekebilir. Değişiklik gerekmesi durumunda hem gözetim hem de adres değişikliği denetimi birlikte gerçekleştirilir.

12.4 Üçüncü Taraflarla İletişim

TÜV AUSTRIA tarafından gerçekleştirilen uygunluk değerlendirme faaliyetleri sonucunda, herhangi bir hizmete ilişkin sertifikasyon talebinin reddedilmesi veya hizmete ilişkin bir onayın verilmemesi ya da önceden belgelendirilmiş verilen bir sertifikasyonun geri çekilmesi durumlarında, ortaya çıkabilecek itiraz ve şikâyetleri incelemek üzere:

- ✓ Onayın reddi ya da geri çekilmesi kararının gerekçelerinin detaylı bir şekilde işletmeye ya da yetkili temsilcisine bildirimi,
- ✓ Mevcut yasal haklar ile bu hakların kullanılmasına ilişkin sürelerin işletme ya da yetkili temsilcisine bildirimi,
- ✓ Hizmet sağlayıcı işletmenin ya da yetkili temsilcisinin karara itiraz edebilmesine izin vererek, bu itirazın bahse konu kararla önceden hiçbir ilişkisi bulunmayan ancak konu hakkında yeterli bilgi ve tecrübeye sahip, bağımsız hareket edebilen kişi veya kişilerce incelenmesinin temini,

sağlamak üzere gerekli prosedürlere sahip olmalıdır.

TÜV AUSTRIA, reddedilen veya geri çekilen onaylara ilişkin bilginin TGA/ GSTC'ye bildirimini ivedilikle yapmaktan sorumludur.

TGA, sertifikalandırılan işletmelerin bilgisini kamuya açık olarak paylaşır. Bu bilgiler, işletmelerin son kullanıcıları tarafından sorgulanabilir olarak www.tga.gov.tr adresinden sunulmuştur. Bu bilgiler;

- ✓ İşletmenin adı ve adresi
- ✓ Hizmet kapsamı
- ✓ İşletmenin logosu

13 SERTİFİKASYON DÜZENNE KARŞI İHLAL

TÜV AUSTRIA, gerçekleştirdiği denetimler sırasında aşağıda verilenler ve bunlara benzer durumlar yaşanması halinde denetimi derhal durduracak ve tutanak altına alacaktır.

- ✓ Denetim ekibinin Sürdürülebilirliğini tehdit eder durumların açığa çıkması,
- ✓ İşletmenin denetim ekibine yönelik suç unsuru oluşturabilecek surette davranışlarda bulunulması,
- ✓ İşletmenin denetimde tespit edilen uygunsuzlukları kabul etmeyerek uygunsuzluk raporunu imzalamaması,
- ✓ İşletmenin denetim ekibine rehberlik sağlamaması ve bu durumun denetim gerçekleştirilmesine engel olması,
- ✓ İşletmenin denetim tarihlerinde yerinde bulunmaması,

Bununla birlikte işletme, sertifikasyon düzenine karşı yukarıdaki durumlardan kaynaklı olarak oluşan fazladan zararı TÜV AUSTRIA, hak iddia edemez. Ayrıca TÜV AUSTRIA ihlali tespit ederse, sözleşmeyi önceden haber vermeksizin derhal geri çekme ve gerektiğinde işletme için mevcut olan Sürdürülebilir Turizm Sertifikasını geçersiz ilan etme ve TGA'yı/ bulunduğu ülkenin bağlı olduğu turizm bakanlığı ivedilikle bilgilendirme hakkını saklı tutar.

TÜV AUSTRIA tarafından bu sertifikasyon programına aykırı bir durum söz konusu olduğunda veya TÜV AUSTRIA'nın sertifikalandırılmış olduğu işletme tarafından bu ihlal gerçekleştirilmiş ve TÜV AUSTRIA'nın bu ihlale taraf olduğu tespit edildiğinde, sertifikanın derhal geri çekilmesinin yanında, her ihlal için TÜV AUSTRIA ve işletmeye, bir cezai işlem talep etme hakkına sahiptir.

TÜV AUSTRIA, işletmenin ilgili sertifikasının sonlandırılması veya geri çekilmesi ile ilgili olarak ortaya çıkabilecek zararlardan sorumlu tutulmamaktadır.

TÜV AUSTRIA, işletmeyi etkileyen Sürdürülebilir Turizm Sertifikasyon Programının yeni veya revize edilmiş gereksinimlerinin işletmenin dikkatine sunulmasını ve bildirilmesini sağlayacaktır. TÜV AUSTRIA, işletme tarafından yapılan değişikliklerin uygulanmasını inceleyecek Sürdürülebilir Turizm Sertifikasyon Programının gerektirdiği önlemleri alacaktır.

14 UYGULANABİLİR DOKÜMANLAR

- ✓ TÜV AUSTRIA Genel Şartlar ve Koşullar
- ✓ PRO-001 Logo ve Marka Kullanım Prosedürü
- ✓ PRO-010 İtiraz, Şikâyet ve Anlaşmazlıklar Prosedürü
- ✓ PRO-011 Uygunsuzluklar ve Gelişim Prosedürü
- ✓ PRO-012 Tarafsızlık, Gizlilik ve Bağımsızlığın Korunması Prosedürü