



## VERİCERT BELGELENDİRME VE GÖZETİM HİZMETLERİ LİMİTED ŞİRKETİ

Tel: 0 216 325 25 01 Fax: 0 216 325 73 79  
info@vericert.com.tr www.vericert.com.tr

Adres: Acıbadem Caddesi Tekin Sokak Darga  
Apartmanı No: 24/13 Acıbadem,  
Kadıköy/İSTANBUL TÜRKİYE

## İÇERİK

1. AMAÇ
2. KAPSAM
3. TANIMLAR
4. GİZLİLİK
5. UYGULAMA

### 1. AMAÇ

#### 1. Goal

Bu rehberin amacı, VERİCERT tarafından belgelendirilmiş kuruluşların gizliliğinin konması ve gerek duyulduğu durumlarda VERİCERT tarafından belgelendirilen kuruluşların ilgili taraflar tarafından belge geçerliliklerinin sorgulanması amaçlanmaktadır.

The goal of this guide is to protect confidentiality of the organizations that are certified by VERİCERT and inquire validity of certificates by the interested parties of these organizations if necessary.

### 2. KAPSAM

#### 2.Scope

VERİCERT bünyesinde belgelendirme faaliyeti gerçekleştirilen tüm firmaların belgelerinin durumunun sorgulanması işlemini kapsar.

Scope contains interrogation of certificate status of certification activities of all the organizations held within VeriCert.

### 3. TANIMLAR

#### 3. Definitions

**Akreditasyon:** Bir uygunluk değerlendirme kuruluşunun, belirli şartlara uygun olduğunun ve ilgili uygunluk değerlendirme faaliyetlerini gerçekleştirmek için yeterli olduğunun resmi olarak üçüncü taraf tarafından tanınması.

**Accreditation:** A conformity assessment organization's official recognition that it complies with certain conditions and is sufficient to perform related conformity assessment activities by the third party.

**Belgelendirme:** Ürünlerle, proseslerle, sistemlerle veya kişilerle ilgili üçüncü taraf doğruluk beyanı.

**Certification:** Accuracy declaration of the third party about products, processes systems or persons.

**Denetim/Tetkik:** Kayıtlar, beyanlar veya diğer ilgili bilginin elde edilmesi ve bunların belirlenmiş şartların gerçekleştirilme miktarını tayin etmede objektif olarak değerlendirilmesi için uygulanan sistematik, bağımsız, dokümente edilmiş proses.

**Audit:** implemented systematic, independent, documented process for Obtaining records, declarations or other related informations and evaluate objectively to supply that realization amount of specified requirements

**Gözetim:** Uygunluk beyanının geçerliliğinin sürdürülebilmesi için esas alınan uygunluk değerlendirme faaliyetlerinin sistematik olarak tekrarlanmasıdır.

**Surveillance:** Systematically repeating of conformity assessment activities to maintain validity of conformity declaration

**Belge:** Akreditasyon kuralları içerisinde VERİCERT tarafından müşteri kuruluşu verilen ilgili standartlar için düzenlenmiş sertifikalardır.

**Certificate:** Arranged certificates that given to customer organization by VERİCERT to related standards within the rules of accreditation

**Uygunsuzluk:** Yönetim sistemi şartlarından bir tanesinin veya daha fazlasının eksikliği veya uygulanamaması veya sürdürülememesi veya mevcut objektif kanıtlara göre kuruluşun sağlayacağı yönetim sistemi konusunda önemli oranda şüphe doğuran bir durum.

**Nonconformity:** An issue that causes significant suspicion about management system of the organization according to absence or not implementing or not maintaining of one or more of the management system requirements or present objective evidence

## VERİCERT MÜŞTERİ SORGULAMA REHBERİ/CUSTOMER INQUIRY GUIDE

**Majör (Büyük) Uygunluk:** Standard maddelerinden herhangi birinin veya alt başlıklarının yeterli olarak tanımlanmaması ve/veya uygulanmamasıdır. Sistemin sağlıklı çalışmasını etkileyecek eksiklik ve aksaklıkların olmasıdır.

**Major Nonconformity:** One of the standard's items or subhead of the standard are not sufficiently defined or not applied as required. Deficiencies and defects that affect the healthy operation of the system.

**Minör (Küçük) Uygunluk:** Sistem Standard şartlarından, sistemin genelini etkilemeyen uygunluklardır.

**Minor Nonconformity:** These nonconformities are not affect the overall system and requirements of the standard.

**Düzeltilici Faaliyet:** Saptanmış bir uygunluğunun sebebinin veya istenmeyen diğer durumların ortadan kaldırılması için yapılan faaliyet.

**Corrective Action:** Performed activities for removing the reason of a determined nonconformity or other unintended status

**Düzeltilme:** Saptanmış bir uygunluğunun gidermek için yapılan faaliyet.

**Correction:** Performed activities for resolving a determined nonconformity.

**Şikâyet:** Özel veya tüzel kişilerin, itirazdan farklı olarak, VERİCERT'in belgelendirme faaliyetleri ile ilgili performansı, prosedürleri, politikaları, geçici veya sürekli personeli, belgelendirdiği bir kurumun belgelendirme kapsamında yaptığı faaliyetler veya VERİCERT ile ilgili herhangi bir konuya ilişkin yaptıkları sözlü veya yazılı memnuniyetsizlikleri.

**Complaint:** Oral or written dissatisfaction of natural or legal entities, that is different from objection, about performance, procedures, policies, temporary or fulltime employees of VERİCERT's certification activities or activities within the scope of certification of a certificated organization by Vericert.

**İtiraz:** Özel veya tüzel kişilerin, VERİCERT'in kendilerini ilgilendiren konularda aldığı kararları yeniden mütalaa etmesine yönelik talebi.

**Objection:** Request of natural or legal entities about reconsideration of Vericert's taken decisions associated with them

**Askı:** Akreditasyon kuralları gereği VERİCERT tarafından verilen belgelerin gözetim denetimlerinin zamanında yapılmaması veya diğer akreditasyon kuralları gereği belgelerin geçersiz olma durumu.

**Suspension:** As required by the accreditation rules, the mistime of surveillance audits of certificates given by Vericert or as required by the other accreditations rules, the status of certificates being invalid

**İptal:** Akreditasyon kuralları gereği VERİCERT tarafından verilen belgelerin değişik akreditasyon kuralları gereği (Ör: Uygunlukların zamanında kapatılması, askı periyodunda denetimlerin yapılmaması vb.) belgelerin geçerliliğini kaybetmesi durumu.

**Cancel:** As required by the accreditation rules, discontinue status of certificates given by Vericert because of the other accreditation rules (e.g. not taking corrective action for the nonconformity in expected time, audit not performed in suspension period)

### 4. GİZLİLİK

#### 4. Confidentiality

VERİCERT, belgelendirmek üzere şartlara uygunluğu yeterli şekilde değerlendirmeye yönelik ihtiyaç duyulan bilgiye ayrıcalıklı olarak ulaşılmasını sağlamak için müşteri kuruluşları hakkındaki kamuya açmadığı her türlü hususi

bilgiyi gizlilik içinde saklamayı esas alır. Kamuya direkt açılan bilgiler, kuruluşun adı, adresi (çok şubeli kuruluşların her biri için), belgelendirme statüsü, yönetim sistem standardı, kapsamı, sertifika numarası, belge yayın tarihi, belge geçerlilik süresi, akreditasyon vb. bilgilerden oluşur.

Vericert take basis of confidentially maintaining any kind of private information about client organizations not open to the public for providing special access to information that is needed to assess compliancy with conditions for sufficient certification

Informations announced to the public consist of name, address, certification status, standard of management system, scope, number of certificate, certification issue date, certification expiry date and accreditation of The organization,

### 5. UYGULAMA

#### 5. Implementation

VERİCERT, belgelendirdiği kuruluşların belgelerinin durumlarının izlenebilmesi ve ilgili tarafların istekleri doğrultusunda belgelerin anlık durumlarının sorgulanması adına gerekli süreci şu şekilde ortaya koymuştur;

For monitoring of certificate status of The organizations that certificated by Vericert and requests of interested parties to learn of simultaneous status of certificates, necessary process is determined by VERİCERT as followed:

-Sürecin ilk aşaması, ilgili taraflardan gelen belge sorgulama taleplerinin VERİCERT'e ulaştırılmasıdır.

First stage of the process is delivery of demands from interested parties to learn certificate status to VERİCERT,

-Sürecin ikinci aşaması, VERİCERT'e ulaştırılan belge sorgulama taleplerinin VERİCERT tarafından incelenmesidir.

Second stage of the process is being reviewed demands about certificate status by VERİCERT

-Sürecin üçüncü aşaması VERİCERT'e gelen ve değerlendirilen taleplerle ilgili geri dönüşün yapılmasıdır.

Third stage of the process is providing interested parties feedback about evaluated demand

Sertifika bilgi talep süreçleri detaylı incelendiğinde;

When the information demand processes are reviewed:

-Sürecin birinci aşaması; VERİCERT müşterilerinden ve/veya müşteriye taraf kişi, kurum ve kuruluşlardan, Türk Akreditasyon Kurumundan (TÜRKAK) gelen taleplerin VERİCERT tarafından alınmasıdır.

First stage of the process; incoming demands, that are from VERİCERT customers and/or party of customers, institutions and organizations, public corporations and Turkish Accreditation Corporation, are met by VERİCERT.

Taleplerin alınması için [www.vericert.com.tr](http://www.vericert.com.tr) adresi dokümantasyon kısmında yer alan Form.93 Sertifika Bilgi Talep Değerlendirme Formu oluşturulmuştur.

Certificate Information Requests Assessment Form located in documentation part of [www.vericert.com.tr](http://www.vericert.com.tr) is created for receiving demands.

VERİCERT'e ulaştırılacak sertifika inceleme talepleri Form.93 Sertifika Bilgi Talep Değerlendirme Formu doldurularak [info@vericert.com.tr](mailto:info@vericert.com.tr) adresinden veya Form.93 Sertifika Bilgi Talep Değerlendirme formunda belirtilen fax numarasından VERİCERT'e ulaştırılacaktır.

Certification analysis demands to be delivered to Vericert are to be sent to Vericert via filling Certificate Information Request Assessment form and sending to [info@vericert.com.tr](mailto:info@vericert.com.tr) e-mail address or fax number specified in Certificate Information Request Assessment form.

Belge geçerliliğinin sorgulanması işlemi sertifika üzerindeki Vericert Aplikasyonu ile QR kodu okutularda yapılabilir.

## VERİCERT MÜŞTERİ SORGULAMA REHBERİ/CUSTOMER INQUIRY GUIDE

Hazırlanan form kullanılmadan yapılan talepler geçersiz sayılacaktır.

Demands that are made without using these forms are unacceptable

VERİCERT'e yapılacak başvuruda başvuruyu yapan kişi, kişinin bağlı olduğu kurum ve kuruluş ile yapılan başvurunun içeriği gerekçeleri ile belirtilerek yapılacaktır. On the application to VERİCERT, application content should include related organization of the applicant and reasons of application.

Başvuru yapan kişinin irtibat bilgilerinin bulunması gerek duyulduğunda eksik bilgilerin alınması ve eksiksiz bir geri dönüş adına önem taşımaktadır. Contact information of the applicant is important for a complete return and required information.

İsimsiz yapılan başvurular değerlendirmeye alınmayacaktır. Nameless Applications are not evaluated.

-Sürecin ikinci aşaması; VERİCERT [info@vericert.com.tr](mailto:info@vericert.com.tr) adresine gelen belge sorgulama talepleri VERİCERT Belgelendirme Hizmet Sorumluları tarafından alınır ve ilk gözden geçirmesi yapılır. Second stage of the process: responsables of certification receive demands about certificate status via [info@vericert.com.tr](mailto:info@vericert.com.tr) and review the demands.

Alınan talebin değerlendirmeye alındığı bilgisi başvuruyu yapan kişiye verilir. Applicant is informed about evaluation of demand.

Yapılan gözden geçirme sırasında talebi yapan, talebin gerekçesi ve içeriği incelenir. The reasons and content of demand and applicant are evaluated During the review.

Alınan taleplerden gerekçesi ve içeriği uygun görülenler VERİCERT Belgelendirme Müdürü ile paylaşılır ve Belgelendirme Müdürünün de onayı alınır. Acceptable reason and content of Received demands are shared with VERİCERT Certification Manager and confirmed by Certification Manager.

VERİCERT'e gelen ve onaylanan talep ilgili müşteri ile paylaşılır. Müşterinin talep ile ilgili görüşü alınır. Confirmed demand is shared with related customer. Customer's opinion is taken about demand.

-Sürecin üçüncü aşaması; VERİCERT ve müşteri tarafından onaylanan talepler ilgili taraflar ile paylaşılır. Müşteri sorgulama sonucunda;

Third stage of the process: Confirmed demands by VERİCERT and Customer are shared with interested parts. After questioning of Customer:

- Müşterinin sahip olduğu ilgili standartlar ve sertifika numaraları  
Related standards and numbers of certificates of Customer
- Firmanın ismi  
Name of the organization
- Firmanın coğrafi konumu  
geographical position of the organization
- Firmanın adresi  
Address of the organization
- Varsa fabrika, şube ve şantiyelerinin adresleri  
Address of factory, construction and branch if any
- Sertifika kapsamı  
Scope of certificate
- Belge verilmiş tarihi  
Date of Inital Certification
- Belge geçerlilik tarihi  
Date of Expiry
- Belgenin geçerlilik durumu  
Stuation of Expiry

VERİCERT Belgelendirme Sorumluları tarafından ilgili taraflar ile paylaşılır. Those are shared with interested parts by VERİCERT responsables of certification.

VERİCERT müşterisi tarafından gizlilik açısında sakıncalı bulunan ve onay alınamayan talepler, talepte bulunanlar ile gerekçeleri belirtilerek paylaşılır.

Demands that are found inconvenient about privacy and cannot get approval by VERİCERT clients are shared with demanders specifying reasons.

Ancak talebin kamu kurum kuruluşları ve Türk Akreditasyon Kurumundan (TÜRKAK) gelmesi durumunda ilgili müşteri ile yapılan Form.04 Belgelendirme Hizmet Sözleşmesinde gereği ilgili taraflar ile paylaşılabilir.

But if the demand is made by public corporations and Turkish Accreditation Corporation (TÜRKAK), they can be shared with interested parts according to Form.04 Certification Service Contract