

	ÜRÜN BELGELENDİRME İLKELERİ	Doküman no	FR.007
		Yayın tarihi	01.07.2018
		Revizyon no	01
		Revizyon Tarihi	19.02.2020

Güven sağlamak ve Belgelendirme süreçlerimizin bağımsızlığını göstermek için AVACERT, müşterilerinden aldığı müşteri verilerinin kati gizliliğine saygı duyarken açıklık ilkesine inanmaktadır.

Kalite politikası

Müşterilerimizin ihtiyaçlarını karşılayan ve pazar potansiyelimizi maksimize eden tutarlı ve esnek hizmetler sunarak işletmemizi büyütmek şirket politikamızdır.

Bu politikanın temelinde Kilit Performans Değerlerimiz bulunur:

Sunuş

Üstün performans sunmaya çalışmak, zorlu hedeflere ulaşmak ve bütün gelirleri yaratıcı, işbirlikçi ve yenilikçi bir şekilde karlı olarak artırmak;

İlham Veren Liderlik

İş konusunda hevesli olmak; geleceğe yönelik anlamlı bir vizyon iletmek, paylaşmak ve buna göre hareket etmek;

Çalışanlar konusunda proaktif olmak

Örnek olarak liderlik etmek, daha iyi performans teşviki ve düşük performansın yönetilmesi konusunda taviz vermemek, diğerlerinin gelişiminde destekleyici olmak, yeteneklerin teşvik edilmesi ve çalışanlara öğrenme fırsatları sunulması;

Dürüstlük

İş anlaşmalarının etik bir şekilde, AVACERT Kuralları ve ilkeleri belgelerine uygun olarak gerçekleştirilmesini sağlamak, kültürel çeşitliliğin olduğu bir ortamda diğerlerine saygı göstermek ve ön yargılara ve ayrımcılığa hoşgörü göstermemek;

Ticari Odak

Müşterilerimizi net bir şekilde anladığımızı göstermek ve değişim ve değer katma ihtiyacının farkında olmak.

AVACERT, tüm akreditasyon gerekliliklerini dahil eden ve bu kalite politikası ile birlikte Kilit Performans Değerlerimizi destekleyen ve iş genelinde sürekli süreç iyileştirmeye dayalı bir kültürü teşvik eden bir kalite yönetim sistemi yürütmektedir.

İş politikası

Tarafsızlık

Belgelendirmenin amacı, AVACERT tarafından sertifikalandırılan bir kuruluşun belirtilen gerekliliklere uygunluğu sağladığına dair halkın ve ilgili tarafların güvenini kazanmaktır. Bu güven, yönetim ve çalışanların yeterliliği, tarafsızlık ve tarafsızlık algısı ve çıkar çatışmalarından kaçınılması gibi pek çok faktöre bağlıdır. Bu konuda AVACERT, ISO/IEC 17065: 2012' deki ilkeleri takip eder ve AVACERT' in tarafsızlığını korumak için uygun süreçlere sahiptir.

Belgelendirme faaliyetleri, tarafsız bir şekilde yürütülür.

AVACERT, belgelendirme faaliyetlerinin tarafsızlığından sorumludur ve tarafsızlığa gölge düşürecek ticari, mali ve diğer baskıya izin vermez.

AVACERT, tarafsızlığına yönelik riskleri belirlemiş, analiz etmiş ve önlemini almıştır.

Belgelendirme durumu

AVACERT, Sertifika ve Müşteri Kütüğü yoluyla müşterilerinin Belgelendirme durumu hakkında halkın erişimine açık bilgiler sunar. Burada sertifika veya Lisansın güncel olup olmadığı gösterilir, ayrıca bir sertifika veya Lisansın son iki ayda askıya alınıp alınmadığı veya geri çekilip çekilmediği de gösterilebilir.

Askıya Alma Politikası

AVACERT, normal şartlar altında sertifikalı müşterileri askıya almaz ve bunu sadece istisnai durumlarda ve duruma göre uygular. Askıya alma durumunda, ilgili Belgelendirme, askıya alma durumu kaldırılana kadar geçersiz sayılır. Söz konusu askıya alma durumu, AVACERT müşteri kütüğünde açıklanır.

İtiraz Süreci

AVACERT' in sertifikalı bir müşterisi iseniz ve Belgelendirmenizle ilgili olarak Program Müdürü veya AVACERT, ofisinizin yerel yönetimi ile çözüme kavuşturamadığınız bir ihtilafla karşı karşıyaysanız, yazılı olarak AVACERT' in Genel Müdürü'ne itirazda bulunabilirsiniz.

Ülkenin nerede bulunduğuna bakılmaksızın, itirazın alınmasından sonra, söz konusu sorundan bağımsız olan bağımsız bir itiraz paneli görevlendirilecektir. Mümkün olan en kısa zamanda itiraz paneli ve ilgili taraflar bir araya gelecektir. Tüm taraflardan alınan deliller güvenli bir şekilde dinlenecek ve itiraz paneli, yazılı olarak AVACERT ve İtiraz Sahibi' ne bildirilecek olan nihai ve son kararı verecektir.

Şikayetler

AVACERT, kendisi ve müşterileri hakkında yapılan şikayetleri ciddiye alır.

AVACERT hakkındaki şikayetler, yazılı olarak AVACERT Genel Müdürü' ne gönderilmelidir. Endişelerinizi eksiksiz olarak anladığımızdan ve şikayeti vakit kaybetmeden ve adil bir şekilde ele alacağımızdan emin olacağız. İlerleme hakkında size bilgi verilecek olup, şikayete ilişkin soruşturma tamamlandıktan sonra size yanıt vereceğiz.



ÜRÜN BELGELENDİRME İLKELERİ

Doküman no	FR.007
Yayın tarihi	01.07.2018
Revizyon no	01
Revizyon Tarihi	19.02.2020

Kayıtlı bir müşteri hakkındaki şikayetlerin yazılı olarak da iletilmesi gerekir. Söz konusu müşterinin AVACERT tarafından kaydedildiğini teyit ettikten sonra, gerekli önlemleri aldıklarından emin olacak ve müşterinin bir sonraki denetiminde konu hakkında ne yapıldığını bildireceğiz. Bu nedenle, bu gibi şikayetlerin bütünüyle çözümlenmesi daha uzun sürebilir.

Şikayetlere ilişkin Kamu Bilgisi

AVACERT mahkeme tarafından bu yönde bir hüküm olmadıkça kendine veya herhangi bir müşterisine karşı yapılan şikayetleri topluma açıklamaz.

Genel Müdür