

TÜV AUSTRIA, gerçekleştirdiği tüm uygunluk değerlendirme faaliyetlerine ilişkin olarak başarılı veya olumlu sonuçlanma garantisini ima edecek veya beklenti oluşmasına mani olacak düzenlemeleri yerine getirecektir. TÜV AUSTRIA üst yönetimi, tüm uygunluk değerlendirme (geçerli kılma/doğrulama, muayene, test, personel, ürün, hizmet, proses ve sistem belgelendirme) faaliyetlerinin tarafsız, bağımsız ve gizlilik hususlarına riayet edilerek yürütülmesinden ve uygunluk değerlendirme faaliyetleri sonucunda alınacak olan kararların tarafsızlığını etkileyebilecek her türlü ticari, mali, idari ve diğer baskılardan uzak bir yapı oluşturulmasından sorumludur. Bağımsızlık, yeterlilik, tarafsızlık, karar verme veya çalışmasıyla ilgili dürüstlüğüne olan güveni azaltacak herhangi bir faaliyette bulunmaz.

TÜV AUSTRIA tüzel kişiliği ile uygunluk değerlendirme hizmetleri sunulan tüm gerçek, tüzel kişiler ve sektörler arasında, sunulan hizmet kapsamı dışında, ticari bir ilişki bulunmamakta ve hiçbir ad altında danışmanlık, müşavirlik ve iç denetim hizmeti verilmemektedir. TÜV AUSTRIA, uygunluk değerlendirme faaliyetlerine konu olan ürün, hizmet ve prosesleri tasarlayan, üreten, tedarik eden, kurulumunu yapan, satın alan, sahibi, kullanıcısı veya bakımını yapan durumundaki bir tüzel kişiliğin bir parçası olmayıp, konunun taraflarından bağımsızdır.

TÜV AUSTRIA, kendisinin veya kendisinin bir bölümünü oluşturan tüzel kişiliğin ilişkili olduğu ayrı tüzel kişiliklerin faaliyetlerinin, uygunluk değerlendirme hizmetlerinin tarafsızlığını tehlikeye atmamasını sağlamaktadır. Tarafsızlığın ve bağımsızlığın sağlanması ve yürütülmesi için olası riskleri, belirli aralıklarla değerlendirmeyi taahhüt etmektedir.

TÜV AUSTRIA ve tüm personelleri, yürüttükleri uygunluk değerlendirme faaliyetlerine ilişkin hüküm verme bağımsızlıkları ve doğruluklarıyla çatışmaya neden olabilecek hiçbir faaliyetin içerisinde yer almamaktadır. TÜV AUSTRIA personelleri uygunluk değerlendirme faaliyetlerine konu olan ürün, hizmet ve prosesleri tasarlayan, üreten, tedarik eden, kurulumunu yapan, satın alan, sahibi, kullanıcısı veya bakımını yapan durumunda değildir. Uygunluk değerlendirme faaliyetlerinde görev alan tüm personelin profesyonellik sınırları içerisinde ve gösterdiği faaliyetle orantılı teknik ve mesleki yetkinlikte sürdürebilmesi için gereken tüm koşullar TÜV AUSTRIA tarafından sağlanmıştır. İç ve dış kaynaklı personellerin ücretleri uygunluk değerlendirme faaliyetlerinin sonuçlarına, sayısına, süresine bağlı kalınmadan ödenmektedir.

TÜV AUSTRIA, tarafsızlık, bağımsızlık ve gizliliğin korunması amacı ile tüm iç ve dış kaynaklı personellerinden Gizlilik ve Tarafsızlık Beyannamesi' ni almaktadır. TÜV AUSTRIA iç ve dış kaynaklı personellerinin sunmuş olduğu iş deneyimlerine istinaden, geçmiş iki yıl içinde herhangi bir danışmanlık, eğitim hizmeti vermiş veya bizzat çalışmış veya birinci dereceden yakınlarının doğrudan sorumluluğu olduğu tespit edilmesi halinde, ilgili kuruluşun uygunluk değerlendirme faaliyetlerinde görevlendirmeyeceğini taahhüt eder. EN ISO/IEC 17024 kapsamında değerlendiriciler ve karar vericilerin daha önce vermiş olduğu eğitime katıldıkları kişilerin iki yıl herhangi bir sınavlarına katılmayacağı TÜV AUSTRIA tarafından taahhüd edilir. TÜV AUSTRIA eğitim ve sınav hizmetlerini bir paket olarak bireylere sunamaz.

Hizmet verilen sektördeki mevcut paydaşlarla tarafsızlığı ve bağımsızlığı tehdit edebilecek her türlü ticari ilişki, üst yönetimden bağımsız olarak faaliyet gösteren ve karar alan Tarafsızlık Komitesi tarafından ele alınmaktadır. TÜV AUSTRIA üst yönetimi, ilgili komiteden gelen kararlara uyacağını taahhüd eder.

TÜV AUSTRIA, tüm uygunluk değerlendirme işlemleri sırasında edindiği bilgilerin gizliliğinin korunacağını "Gizlilik Politikası" ile güvence altına almıştır. Uygunluk değerlendirme hizmetleri sunulan tüm özel sektör ve kamuda faaliyet gösteren gerçek ve tüzel kişilere ait; sunulan hizmetler esnasında elde edilen tüm bilgi, veri ve belgeler, yetkili kurum(lar) ve akreditasyon kurum(lar)ının faaliyetleri için talep ettikleri kısmı haricinde, hak sahibinin yazılı izni olmaksızın hiçbir amaç için 3. taraflara verilemez veya kamuya açık mecralarda yayınlanamaz. Hizmet sunulan gerçek ve tüzel kişilere ait bilgi, veri ve belgelerin gizliliği, TÜV AUSTRIA üst yönetiminin sorumluluğu altındadır ve bu gizliliğe tam olarak riayet edilir.

Uygunluk değerlendirme sürecinde elde edilen bilgiler TÜV AUSTRIA tarafından, yasalarla başka biçimde öngörülmediği takdirde, müşterinin sırrı olarak muhafaza edilir. Yasal otorite tarafından istendiğinde, eğer

yasal olarak bildirim yasaklanmadıysa, müşteriye yasal otoriteye verdiği bilgilerle ilgili bildirim yapar. Müşteriden farklı kaynaklardan müşteri hakkında elde edilen bilgiler gizli olarak kabul edilecektir.

TÜV AUSTRIA üçüncü taraflara paylaşacağı bilgiyi, önceden müşteriye bildirir. Müşterinin izniyle ya da sözleşmede yazılan şekilde bu bilgiyi kamuya açık hale getirir, ya da TÜV AUSTRIA ve müşteri (şikayetlerine cevap amaçlı gibi) arasında anlaşmaya varılan bu bilgilerin dışında, diğer tüm bilgileri özel bilgi ve gizli olarak kabul eder.

İtiraz, şikayet ve uyuşmazlıklar konusunda TÜV AUSTRIA sorumluluk ve güvencesiyle karara bağlanır ve müşterilerinin memnuniyetini sağlar. Şikayet ve itirazın geçerli kılınmasına yönelik olarak tüm bilgilerin toplanmasından ve doğrulanmasından ve sürecin tamamının yürütülmesinden TÜV AUSTRIA bu taahhüd aracılığı ile sorumludur.

TÜV AUSTRIA, yönetim sisteminde tanımlanmış olan tüm politika ve prosedürler ve bunların yönetimi, ölçeği, verilmiş olan belge sayıları veya üyesi olduğu grup veya birliklere bakılmaksızın faaliyetleri TÜV AUSTRIA'nın yönetim sistemi içerisinde yer alan tüm müşterilerinin erişimlerine açık olarak eşit, adil ve ayrımcı olmayan bir düzende sunmayı taahhüt eder. İlgili politika ve prosedürlere erişim EN ISO/IEC 17000 serisi standartlarda belirtilenlerin dışında hiçbir kısıtlama olmaksızın sunulmaktadır.

TÜV AUSTRIA uygunluk değerlendirme faaliyetlerinin, gereklerini, değerlendirmesini, gözden geçirmesini, kararını ve (varsa) gözetimini, uygunluk değerlendirme kapsamıyla ilgili konularla sınırlandırmıştır.

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

....
Genel Müdür

YANKI ÜNAL
03.04.2024
TÜV AUSTRIA TURK LTD. ŞTİ.
AUSTRIA
TURK
*