

MÜŞTERİ SORGULAMA EL KİTABI / CUSTOMER INQUIRY HANDBOOK

Kod / Code	Rev no.	Yayın tarihi / Date of Issue
YSEK-15	00	17.10.2025

Müşteri Sorgulama El Kitabı
/ Customer Inquiry
Handbook

Hazırlayan / Prepared by

Pınar DEMİR

Onaylayan / Approved by

Sadık Yasin ÇETİN

MÜŞTERİ SORGULAMA EL KİTABI / CUSTOMER INQUIRY HANDBOOK

Kod / Code	Rev no.	Yayın tarihi / Date of Issue
YSEK-15	00	17.10.2025

Revizyon Durumu / Revision Status

No	Revizyon Kapsamı / Scope of Revision	Tarih / Date	Bölüm No / Section No	Sayfa / Page
00	İlk Yayın / Initial Publication	17.10.2025	-	-

Bölüm 1 / Section 1: Amaç / Purpose

Bu rehberin amacı, TÜV NORD TURKEY Teknik Kontrol ve Belgelendirme A.Ş.'nin tarafsızlık, güvenilirlik ve teknik mükemmeliyet ilkeleri doğrultusunda; belgelendirdiği kuruluşlara ait bilgilerin gizliliğini korumak ve gerektiğinde ilgili tarafların sertifika geçerliliklerini güvenilir, izlenebilir ve kontrollü şekilde doğrulamalarına olanak sağlamaktır. / *The purpose of this guide is to define the principles and procedures established by TÜV NORD TURKEY Teknik Kontrol ve Belgelendirme A.Ş. to protect the confidentiality of information belonging to certified organizations and to enable interested parties to verify the validity of certificates in a reliable, traceable, and controlled manner, consistent with the company's principles of impartiality, reliability, and technical excellence.*

Bölüm 2 / Section 2: Kapsam / Scope

Bu rehber, TÜV NORD TURKEY Teknik Kontrol ve Belgelendirme A.Ş. tarafından yürütülen tüm yönetim sistemi belgelendirme faaliyetleri kapsamında, kuruluşlara ait sertifikaların geçerlilik, askı veya iptal durumlarının sorgulanmasına ilişkin süreçleri kapsar. / *This guide covers the processes for verification of the validity, suspension, or cancellation status of certificates issued under all management-system certification activities conducted by TÜV NORD TURKEY Teknik Kontrol ve Belgelendirme A.Ş.*

Hazırlayan / Prepared by Pınar DEMİR	Onaylayan / Approved by Sadık Yasin ÇETİN
------------------------------------------------	-----------------------------------------------------

MÜŞTERİ SORGULAMA EL KİTABI / CUSTOMER INQUIRY HANDBOOK

Kod / Code	Rev no.	Yayın tarihi / Date of Issue
YSEK-15	00	17.10.2025

Bölüm 3 / Section 3: Tanımlar / Definitions

Aşağıdaki tanımlar, bu rehberin uygulanması açısından geçerlidir. / *The following definitions apply for the purposes of this guide.*

3.1 Akreditasyon / Accreditation

Bir uygunluk değerlendirme kuruluşunun, belirli kriterleri karşıladığının ve ilgili faaliyetleri yürütmekte yeterli olduğunun, yetkili üçüncü bir tarafça resmen tanınmasıdır. / *Accreditation is formal recognition by an authorized third party that a conformity-assessment body meets specified criteria and is competent to perform designated activities.*

3.2 Belgelendirme / Certification

Ürün, süreç, sistem veya kişilere ilişkin uygunluğun, bağımsız üçüncü tarafça belirlenen standartlara göre doğrulanması ve beyan edilmesidir. / *Certification means an independent third-party attestation that products, processes, systems, or persons conform to specified standards.*

3.3 Denetim / Audit

Belirlenmiş şartların yerine getirilme derecesini objektif biçimde değerlendirmek amacıyla kayıtların ve ilgili bilgilerin sistematik, bağımsız ve belgelenmiş şekilde incelenmesidir. / *Audit is a systematic, independent, and documented process for obtaining evidence and objectively evaluating it to determine the extent of conformity with established requirements.*

3.4 Gözetim / Surveillance

Verilen uygunluk beyanının geçerliliğini sürdürmek için yapılan uygunluk değerlendirme faaliyetlerinin planlı ve periyodik olarak tekrarlanmasıdır. / *Surveillance means the planned and periodic repetition of conformity-assessment activities to maintain the validity of an existing attestation.*

Hazırlayan / Prepared by Pınar DEMİR	Onaylayan / Approved by Sadık Yasin ÇETİN
-------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------

MÜŞTERİ SORGULAMA EL KİTABI / CUSTOMER INQUIRY HANDBOOK

Kod / Code	Rev no.	Yayın tarihi / Date of Issue
YSEK-15	00	17.10.2025

3.5 Belge / Certificate

Akreditasyon kuralları çerçevesinde, TÜV NORD TURKEY Teknik Kontrol ve Belgelendirme A.Ş. tarafından düzenlenip müşteriye verilen, ilgili standarda uygunluğu gösteren resmi sertifikadır. / *Certificate is an official document issued by TÜV NORD TURKEY Teknik Kontrol ve Belgelendirme A.Ş., within accreditation rules, demonstrating conformity to the applicable standard.*

3.6 Uygunsuzluk / Nonconformity

Yönetim sistemi şartlarından bir veya daha fazlasının karşılanmaması, uygulanmaması veya sürdürülememesi sonucu ortaya çıkan ve mevcut kanıtlara göre sistemin etkinliği hakkında şüphe doğuran durumdur. / *Nonconformity means the absence, failure to implement, or failure to maintain one or more management-system requirements, resulting in doubt about system effectiveness based on objective evidence.*

3.7 Majör (Büyük) Uygunsuzluk / Major Nonconformity

Standardın bir maddesi veya alt maddesinin yeterli şekilde tanımlanmaması ve/veya uygulanmaması nedeniyle sistemin etkinliğini önemli ölçüde etkileyen uygunsuzluktur. / *Major Nonconformity is a significant deficiency affecting system effectiveness caused by inadequate definition or implementation of a standard clause or sub-clause.*

3.8 Minör (Küçük) Uygunsuzluk / Minor Nonconformity

Sistemin genel etkinliğini ciddi biçimde etkilemeyen, ancak düzeltilmesi gereken sınırlı kapsamlı uygunsuzluktur. / *Minor Nonconformity refers to a limited-scope deficiency that does not materially impair overall system effectiveness but still requires correction.*

Hazırlayan / Prepared by

Pınar DEMİR

Onaylayan / Approved by

Sadık Yasin ÇETİN

MÜŞTERİ SORGULAMA EL KİTABI / CUSTOMER INQUIRY HANDBOOK

Kod / Code	Rev no.	Yayın tarihi / Date of Issue
YSEK-15	00	17.10.2025

3.9 Düzeltme / Correction

Tespit edilen bir uygunsuzluğun mevcut etkilerini gidermek amacıyla yapılan faaliyettir. / *Correction is action taken to eliminate the detected nonconformity's observed effects.*

3.10 Düzeltici Faaliyet / Corrective Action

Bir uygunsuzluğun veya diğer istenmeyen durumların kök nedenini ortadan kaldırmak amacıyla yürütülen faaliyettir. / *Corrective Action means the activity taken to remove the root cause of a nonconformity or other undesirable situation.*

3.11 Şikâyet / Complaint

Gerçek veya tüzel kişilerin, TÜV NORD TURKEY Teknik Kontrol ve Belgelendirme A.Ş.'nin belgelendirme faaliyetlerine, süreçlerine, politikalarına, personeline veya belgelendirilmiş bir kuruluşun kapsam dâhilindeki faaliyetlerine ilişkin sözlü veya yazılı memnuniyetsizlik beyanıdır. / *Complaint is any oral or written expression of dissatisfaction by a natural or legal person concerning TÜV NORD TURKEY Teknik Kontrol ve Belgelendirme A.Ş.'s certification activities, processes, policies, personnel, or the activities of a certified organization within the scope of certification.*

3.12 İtiraz / Appeal

İlgili tarafların, TÜV NORD TURKEY Teknik Kontrol ve Belgelendirme A.Ş. tarafından kendilerini etkileyen belgelendirme kararlarının yeniden değerlendirilmesini talep etmesidir. / *Appeal means a request by an interested party for TÜV NORD TURKEY Teknik Kontrol ve Belgelendirme A.Ş. to reconsider a certification decision that affects that party.*

Hazırlayan / Prepared by

Pınar DEMİR

Onaylayan / Approved by

Sadık Yasin ÇETİN

MÜŞTERİ SORGULAMA EL KİTABI / CUSTOMER INQUIRY HANDBOOK

Kod / Code	Rev no.	Yayın tarihi / Date of Issue
YSEK-15	00	17.10.2025

3.13 Askı / Suspension

Gözetim denetimlerinin zamanında yapılmaması veya akreditasyon kurallarınca öngörülen diğer nedenlerle, belgenin geçerlilik haklarının geçici olarak durdurulmasıdır. / *Suspension is the temporary withdrawal of certificate privileges due to failure to conduct surveillance audits on time or other conditions defined by accreditation rules.*

3.14 İptal / Cancellation

Akreditasyon kurallarına göre, uygunsuzlukların zamanında kapatılmaması veya askı süresince denetimlerin gerçekleştirilememesi gibi durumlarda, belgenin kalıcı olarak geçersiz kılınmasıdır. / *Cancellation means the permanent withdrawal of a certificate because nonconformities were not closed within required timeframes or audits were not completed during the suspension period, in accordance with accreditation rules.*

Bölüm 4 / Section 4: Gizlilik / Confidentiality

TÜV NORD TURKEY Teknik Kontrol ve Belgelendirme A.Ş., belgelendirme faaliyetlerini yürütürken, müşterilere ait kamuya açık olmayan tüm bilgileri gizlilik esasına göre korur. Bilgilere erişim yalnızca uygunluk değerlendirmesi ve belgelendirme kararlarının doğrulanması için “gerektiği kadar bil” prensibiyle sınırlandırılır. / *TÜV NORD TURKEY Teknik Kontrol ve Belgelendirme A.Ş. protects all non-public client information under the principle of confidentiality. Access to such information is restricted strictly on a “need-to-know” basis for performing conformity assessments and verifying certification decisions.*

Kamuya açıklanan bilgiler; kuruluşun adı, adresi (çok lokasyonlu yapılarda her bir adres), belgelendirme statüsü, yönetim sistemi standardı, sertifika kapsamı, sertifika numarası, ilk yayın tarihi, geçerlilik tarihi ve akreditasyon bilgileri ile sınırlıdır. / *Publicly disclosed information is limited to: the organization's name,*

Hazırlayan / Prepared by Pınar DEMİR	Onaylayan / Approved by Sadık Yasin ÇETİN
-------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------

MÜŞTERİ SORGULAMA EL KİTABI / CUSTOMER INQUIRY HANDBOOK

Kod / Code	Rev no.	Yayın tarihi / Date of Issue
YSEK-15	00	17.10.2025

address (each location in multi-site structures), certification status, applicable management-system standard, certificate scope, certificate number, date of initial issue, expiry date, and accreditation details.

Bu kapsam dışında herhangi bir bilginin üçüncü taraflarla paylaşımı, yalnızca yasal zorunluluklar veya müşteriyle yapılan sözleşmelerin ilgili hükümleri dâhilinde ve müşterinin onayı alınarak yapılabilir. / *Disclosure of information beyond these items may occur only under legal obligation or specific contractual provisions and with the client's consent.*

TÜV NORD TURKEY, gizliliğin korunması amacıyla tüm personel, denetçi ve teknik uzmanlarından gizlilik taahhüdü alır. / *To ensure confidentiality, TÜV NORD TURKEY requires all personnel, auditors, and technical experts to sign confidentiality undertakings.*

Bölüm 5 / Section 5: Uygulama / Implementation

TÜV NORD TURKEY Teknik Kontrol ve Belgelendirme A.Ş., belgelendirdiği kuruluşların sertifika durumlarının izlenebilmesi ve ilgili tarafların talepleri doğrultusunda sertifika geçerliliklerinin sorgulanabilmesi için aşağıda tanımlanan süreci uygular. / *TÜV NORD TURKEY Teknik Kontrol ve Belgelendirme A.Ş. applies the following process to monitor the status of certificates issued to clients and to allow interested parties to verify certificate validity upon request.*

5.1 Sürecin Aşamaları / Process Stages

Birinci Aşama – Talebin Alınması / Stage 1 – Receipt of Request

Sertifika bilgi talepleri; TÜV NORD TURKEY'in web sitesinde <https://www.tuv-nord.com/tr/tr/hakkimizda/tuev-nord-tuerkiye/> yayımlanan Form-013 – Genel Bilgi Formu aracılığıyla alınır. / *Certificate information requests are received via Form-013 – General Information Form published on TÜV NORD TURKEY's website <https://www.tuv-nord.com/tr/tr/hakkimizda/tuev-nord-tuerkiye/>*

Hazırlayan / Prepared by Pınar DEMİR	Onaylayan / Approved by Sadık Yasin ÇETİN
-------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------

MÜŞTERİ SORGULAMA EL KİTABI / CUSTOMER INQUIRY HANDBOOK

Kod / Code	Rev no.	Yayın tarihi / Date of Issue
YSEK-15	00	17.10.2025

Form doldurularak tuvnord.info@tuv-turkey.com adresine e-posta yoluyla veya form üzerinde belirtilen faks numarasına gönderilmelidir. / The completed form must be sent by e-mail to tuvnord.info@tuv-turkey.com or by fax to the number stated on the form.

Ayrıca, sertifika üzerinde bulunan **QR kod** TÜV NORD TURKEY uygulamasıyla okutularak belge geçerlilik durumu çevrimiçi olarak görüntülenebilir. / Additionally, the **QR code** printed on the certificate may be scanned using the TÜV NORD TURKEY application to view the certificate validity online.

Hazırlanan form kullanılmadan veya zorunlu alanları doldurulmadan yapılan talepler değerlendirmeye alınmaz. / Requests submitted without using the official form or missing mandatory fields are not evaluated.

Başvuruda, talep sahibinin adı-soyadı/unvanı, bağlı olduğu kurum/kuruluş, iletişim bilgileri ve talebin gerekçesi ile kapsamı açıkça belirtilmelidir. / Each application must clearly state the requester's name or entity, organization, contact information, and the justification and scope of the request.

İsimsiz yapılan başvurular değerlendirmeye alınmaz. / Anonymous requests are not considered for evaluation.

İkinci Aşama – Talebin Gözden Geçirilmesi / Stage 2 – Review of Request

TÜV NORD TURKEY Belgelendirme Hizmet Sorumluları, gelen talepleri kayıt altına alır ve ilk uygunluk kontrolünü gerçekleştirir. / *The Certification Services Officers of TÜV NORD TURKEY log each incoming request and perform an initial admissibility check.*

Talebin değerlendirmeye alındığı bilgisi, başvuru sahibine bildirilir. / *The requester is notified that the review process has begun.*

Gerekçesi, kapsamı ve paylaşılabirlik düzeyi uygun görülen talepler Belgelendirme Müdürü ile paylaşılır ve onaya sunulur. / *Requests deemed acceptable in terms of justification, scope, and level of disclosability are submitted to the Certification Manager for approval.*

Hazırlayan / Prepared by

Pınar DEMİR

Onaylayan / Approved by

Sadık Yasin ÇETİN

MÜŞTERİ SORGULAMA EL KİTABI / CUSTOMER INQUIRY HANDBOOK

Kod / Code	Rev no.	Yayın tarihi / Date of Issue
YSEK-15	00	17.10.2025

Müşteriye ait verilerin paylaşılmasını içeren durumlarda, ilgili müşterinin onayı mümkün olan ölçüde alınır. / *Where the request involves disclosure of client-related data, the concerned client's consent is obtained wherever feasible.*

Üçüncü Aşama – Sonuçlandırma ve Bilgi Paylaşımı / Stage 3 – Conclusion and Information Disclosure

TÜV NORD TURKEY ve müşteri tarafından onaylanan talepler, ilgili taraflara aşağıdaki bilgileri içerecek şekilde iletilebilir: / *Approved requests, jointly confirmed by TÜV NORD TURKEY and the client, may result in disclosure of the following information to interested parties:*

- Müşterinin belgelendirildiği standart(lar) ve sertifika numaraları / *Standards under which the client is certified and certificate numbers*
- Kuruluşun ticari unvanı / *Legal name of the organization*
- Kuruluşun adresi ve coğrafi konumu; varsa fabrika, şube ve şantiye adresleri / *Address and geographic location of the organization, including sites or branches if any*
- Sertifika kapsamı / *Scope of certification*
- İlk belgelendirme tarihi / *Date of initial certification*
- Sertifikanın geçerlilik tarihi / *Certificate expiry date*
- Belgenin geçerlilik durumu (geçerli / askıda / iptal vb.) / *Current certificate status (valid / suspended / cancelled etc.)*

Hazırlayan / Prepared by

Pınar DEMİR

Onaylayan / Approved by

Sadık Yasin ÇETİN

MÜŞTERİ SORGULAMA EL KİTABI / CUSTOMER INQUIRY HANDBOOK

Kod / Code	Rev no.	Yayın tarihi / Date of Issue
YSEK-15	00	17.10.2025

5.2 Gizlilik ve Yasal İstisnalar / Confidentiality and Legal Exceptions

Müşteri tarafından gizlilik açısından sakıncalı görülen veya onay verilmeyen bilgi talepleri, gerekçeleriyle birlikte talep sahibine yazılı olarak bildirilir. / *Requests that the client objects to on confidentiality grounds or does not approve are declined, and the requester is informed in writing with the justification.*

Ancak talep, kamu kurum / kuruluşlarından veya Türk Akreditasyon Kurumu (TÜRKAK)'tan geliyorsa, Belgelendirme Hizmet Sözleşmesi (F-1096) hükümleri ve yürürlükteki mevzuat çerçevesinde paylaşım yapılabilir. / *However, if the request originates from a **public authority** or the **Turkish Accreditation Agency (TÜRKAK)**, the information may be shared in accordance with the provisions of the F-1096 Certification Agreement (Quotation Form) and applicable legislation.*

5.3 Kayıtların Yönetimi / Records Management

Tüm talepler, değerlendirme sonuçları ve paylaşılan bilgiler; TÜV NORD TURKEY belgelendirme prosedürlerine uygun olarak belirlenen süre boyunca gizlilikle saklanır ve erişim yetkileri kontrol altında tutulur. / *All requests, review outcomes, and disclosed information are retained confidentially for the defined retention period under TÜV NORD TURKEY certification procedures, with controlled access rights.*

5.4 Sorumluluklar / Responsibilities

- Belgelendirme Hizmet Sorumluları:** Başvuruların alınması, kaydı ve ön incelemesi / **Certification Services Officers:** *Receiving, logging, and preliminary review of requests*
- Belgelendirme Müdürü:** Paylaşım onayı ve nihai karar / **Certification Manager:** *Approval of disclosure and final decision*
- Kalite Yönetimi:** Kayıtların bütünlüğü ve sürecin uygunluğunun gözetimi / **Quality Management:** *Oversight of record integrity and process conformity*

Hazırlayan / Prepared by Pınar DEMİR	Onaylayan / Approved by Sadık Yasin ÇETİN
-------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------

MÜŞTERİ SORGULAMA EL KİTABI / CUSTOMER INQUIRY HANDBOOK

Kod / Code	Rev no.	Yayın tarihi / Date of Issue
YSEK-15	00	17.10.2025

Bölüm 6/ Section 6: Yürürlük ve Revizyon / Effectiveness and Revision

Bu rehber yayımlandığı tarihte yürürlüğe girer ve yasal / akreditasyon gerekliliklerindeki değişiklikler veya süreç iyileştirmeleri doğrultusunda gözden geçirilerek gerektiğinde yenilenir. / *This guide becomes effective on the date of publication and is reviewed or revised whenever required by changes in legal or accreditation requirements or through process improvement initiatives.*

Bölüm 7/ Section 7: İlgili Dokümanlar / Related Documents

- Form-013 – Genel Bilgi Formu / *General Information Form*
- F-1096 – Belgelendirme Hizmet Sözleşmesi (Teklif Formu) / *Certification Agreement (Quotation Form)*

Hazırlayan / *Prepared by*

Pınar DEMİR

Onaylayan / *Approved by*

Sadık Yasin ÇETİN