



## KALİTE POLİTİKASI

|                   |            |
|-------------------|------------|
| Doküman No        | KP.KD.01   |
| İlk Yayın Tarihi  | 24.09.2017 |
| Rev.No / Rev.Tar. | 00 / -     |
| Sayfa No          | 1-2        |

### POLİTİKA

Müşteri memnuniyetini esas alan hizmet ve yönetim anlayışı, müşterilerimize sunulan hizmetlerin sürekliliği ve gelişimi açısından bizi başarıya götüren önemli bir değerimizdir.

Müşterimizin beklentilerini anlamak ve o beklentileri karşılayan ürün ve hizmetleri düzenli bir şekilde sağlamak bütün çalışanlarımızın farkındalığı ve katılımı ile yürütülebilir.

FEBA olarak hedefimiz müşterilerimizin istek ve şartlarını zamanında, istenen hizmet kalitesinde ve tüm yasal şartlara uyarak sunmak, müşterilerimizin nihai olarak son müşterilerine de katma değer yaratabilecek çözüm ve hizmet önerileri geliştirebilmektir.

Bu hedefe ulaşabilmek için insan kaynağımızdan faydalanacak, hizmet yönetim kültürünün geliştirilmesine ve değişimin yönetimine odaklanacağız.

#### **Müşteri memnuniyetini esas alan hizmet ve yönetim anlayışı;**

- Müşteri beklentilerinin, birincil ve ikincil mevzuat şartlarının belirlenmesi, anlaşılması ve sürekli olarak karşılanması,
- Sunulan hizmetin uygunluğunu ve müşteri memnuniyetini artırma yeteneğini etkileyebilecek risk ve fırsatların belirlenmesi ve ele alınması,
- Müşteri memnuniyetini artırmaya odaklanmanın sürdürülmesi unsurlarını kapsamaktadır.

#### **Müşterimizin beklentilerini anlamak ve o beklentileri karşılayan hizmetleri düzenli bir şekilde sağlamak;**

- Şartların anlaşılması ve şartlara uyum,
- Süreçlerin katma değer açısından değerlendirilmesi,
- Etkin süreç performansına ulaşılması,
- Süreçlerin, veri ve bilginin değerlendirilmesi temelinde iyileştirilmesi maddelerini içermektedir.

|                   |              |                  |               |
|-------------------|--------------|------------------|---------------|
| <b>HAZIRLAYAN</b> | Özlem EROĞLU | <b>ONAYLAYAN</b> | Bahadır FELEK |
|                   |              |                  |               |



## KALİTE POLİTİKASI

|                   |            |
|-------------------|------------|
| Doküman No        | KP.KD.01   |
| İlk Yayın Tarihi  | 24.09.2017 |
| Rev.No / Rev.Tar. | 00 / -     |
| Sayfa No          | 2-2        |

**FEBA olarak stratejimiz süreç yönetimi ile kalite yönetim sistemimizi ve iş süreçlerimizi sürekli iyileştirmektedir.**

Bunun için,

- İhtiyaç duyulan süreçleri ile bunların uygulamalarını belirlemek,
- Süreçler için gerekli girdiler ile süreçlerden beklenen çıktıları saptamak,
- Süreçlerin sıralanışını ve birbiri ile etkileşimini belirlemek,
- Bu süreçlerin etkin bir şekilde işletilmesi ve kontrolünün sağlanması için gerekli kriter ve yöntemleri belirlemek ve uygulamak,
- İhtiyaç duyulan kaynakları belirlemek ve bunların mevcudiyetini sağlamak,
- Bu süreçler için sorumluluk ve yetkileri tayin etmek,
- Riskleri ve fırsatları ele almak,
- Süreçleri değerlendirmek ve süreçlerin amaçlanan sonuçlarına ulaşmasını güvence altına almak için ihtiyaç duyulan değişiklikleri uygulamak,

**Kalite yönetim sisteminin etkinliği ve süreçlerin kontrolü tüm çalışanlarımızın sorumluluğundadır.**

Bu sorumluluk aşağıdaki maddeleri içermektedir;

- Süreçlerin işletilmesi ve hizmet uygunluğunun elde edilmesi için gerekli alt yapı ve ortamı sağlamak,
- Süreçlerin işletilmesini yeterli ölçüde destekleyecek dokümante edilmiş bilginin sürekliliğini sağlamak,
- Süreçlerimizin amaçlanan çıktıları ürettiğinin güvence altına almak,
- Süreçlerde yer alan kişilerin gerekli yetkinlik ve farkındalığını sağlamak,
- Kuruluş içinde müşteri odaklılığın yayılımını sağlamak,
- Kalite yönetim sisteminde değişiklik planlandığı ve uygulandığında, kalite yönetim sisteminin bütünlüğünün sürdürülmesini güvence altına almak

|                   |              |                  |               |
|-------------------|--------------|------------------|---------------|
| <b>HAZIRLAYAN</b> | Özlem EROĞLU | <b>ONAYLAYAN</b> | Bahadır FELEK |
|                   |              |                  |               |