

# ÜST YÖNETİM TAAHHÜDÜ

Kuruluş üst yönetimi olarak; TURQAS Dış Kalite Kontrol Programı kapsamında TS EN ISO IEC 17043 Standardına uygun Yönetim Sisteminin kurulum ve uygulama çalışmalarını destekleyeceğimizi, süreçlerinin firmamızın iç ve dış proseslerinde "MÜŞTERİ ODAKLILIK" kapsamında, müşterilerin ve ilgili tarafların ihtiyaç ve beklentileri doğrultusunda, istenilen çıktılarının korunması ve geliştirilmesi amacıyla gerekli tüm kaynak ve destekleri sağlayıp sürdüreceğimizi taahhüt ederiz.

Bu taahhütle birlikte;

- TS EN ISO IEC 17043 standart maddeleri doğrultusunda uygulanabilir şartları sağladığımızı,
- Liderliği tüm bölüm sorumluların teşvik edebilmek amacıyla bölüm sorumlusu kavramı yerine bölüm lideri kavramının benimsenmesinin sağlanması,
- Proses liderlerine "DEĞİŞİM YÖNETİMİ", "RİSK TEMELLİ DÜŞÜNME", "PROSES YAKLAŞIMI" eğitimlerinin verilerek kalite yönetim sisteminin sürekli iyileştirilmesinin, ve katılım planlı sürekli eğitimlerle desteklenmesi ve liderlik duygusunun geliştirilmesi, benimsenmesi ve doğru anlaşılmasının sağlanması, bu eğitimlerle kalite yönetim sisteminin öneminin anlaşılıp etkinliğinin artırılması;
- Bölüm liderlerinin kendi sorumluluk alanlarında kalite yönetim sisteminin iyileştirilmesini teşvik etmesi ve üst yönetim tarafından bu anlayışın desteklenmesi,
- Kalite yönetim sistemi şartlarının, firmamız iş proseslerinin tam uyum içinde olduğunun güvencesi amacıyla iç tetkik sorularının güncellenmesi,
- Kalite yönetim sisteminin istenen çıktılara ulaşılması için gerekli kaynakların sağlanması ve atama, görevlendirme yazılarının hazırlanması ve kalite ekibinin belirlenerek yetki ve sorumluluklarının belirlenmesi için görev tanımları ve atama yazılarının hazırlanıp onaylanması,
- İşe alma talimatı hazırlayarak kalite yönetim sisteminin etkinliğine katkı sağlayacak liderlik vasfına sahip çalışanların firmamız bünyesine dahil edilmesi, önemli ve başlıca kalite taahhütlerimizdir.

Kuruluşumuz, sürekli gelişimi ve iyileştirmeyi teşvik eden, tüm bölüm liderlerini ve personelini sürekli iç ve dış eğitimlerle destekleyen, tüm bu misyon ve vizyonu ile kalite yönetim sistemi hedeflerine ve bu hedefleri sürekli destekleyen, teşvik eden, açıklayan politikalara sahiptir.

Etkin bir kalite yönetim sisteminin sağlanması ve yürütülmesi ve kuruluşumuz için birincil hedef olan müşteri memnuniyeti açısından son derece önemlidir. Müşteri memnuniyetinin sağlanabilmesi, sadece müşteri değil, kuruluşumuzun iletişimde bulunduğu tüm tarafların ihtiyaç ve beklentilerinin belirlenmesi, anlaşılması ve karşılanmasıyla doğru orantılıdır.

Müşteri memnuniyetinin her adımda (satış öncesi, pazarlama süreci, satış sonrası) izlenmesi adına gerekli birincil ve ikincil yasal ve diğer standart, mevzuat şartları (ilgili listede) ve eşleşmeleri listelenmiştir.

Müşteri memnuniyetinin artırılması, güvence altına alınması ve sürdürülmesi amacıyla yapılacak tüm çalışmalar müşteri ilişkileri prosesimizde açıklanmıştır.

GENEL MÜDÜR

TEVFİK YÖRÜK