



## KALİTE POLİTİKASI

Doküman No	KP.YS.01
Revizyon No	02
Revizyon Tarihi	02.11.2022
Sayfa No	1-2

- **FEBA** olarak, ulusal ve küresel hedefleri, müşteri odaklı yaklaşımı ve nitelikli çalışanları ile müşterilerine hızlı ve kaliteli hizmet sunmayı ilke ediniriz.
- Uzun yılların verdiği tecrübe ile birçok elektronik ve mekanik bakım onarım hizmeti ve çözümleri geliştirip müşterilerimize sunarız. Müşterilerimize katma değer sağlayan bu hizmet ve çözümlerimizi, teknolojideki gelişmeleri izleyerek ve müşterilerimizin rekabet avantajını arttıracak öneriler üretmek gerçekleştiririz.
- Müşterilerimize kaliteli hizmet götürmenin sorumluluğunu, koşulsuz müşteri memnuniyeti esasına dayanan şirket kültürümüz ile destekleriz. Ürettiğimiz katma değer, Türk ekonomisine katkı sağladığına inanırız.
- Müşteri memnuniyeti başarımızın ölçüsüdür. Müşteri geri bildirimlerini gelişimimiz için ön planda tutarız. Tüm geri bildirimleri etkin bir şekilde değerlendirir ve gerekli aksiyonları alırız.
- Müşterilerimizin istek ve şartlarını profesyonel hizmet veren çalışanlarımızla zamanında, istenen hizmet kalitesinde ve tüm yasal şartlara uyarak sunarız, müşterilerimizin nihai müşterilerine de katma değer yaratabilecek çözüm ve hizmet önerileri geliştiririz.
- Sunduğumuz hizmeti, tüm çalışanlarımızın farkındalığı ve katkılarıyla yürütürüz. Bizi ileriye götürmeye ve müşterilerimizin değişen ihtiyaç ve beklentilerini anlamamıza ve tahmin etmemize yardımcı olabilecek dinamik bir ekip ile çalışırız. “Sürekli eğitim bizi güncel tutar.” bakış açısıyla tüm çalışanlarımıza, gerekli eğitimi sağlarız. Yaptığı işin verilen hizmete katacağı değer bilinciyle; paylaşımcı, sürekli gelişim ve çözüm odaklı takım çalışması disiplinine teşvik ederiz.
- Sunduğumuz hizmetin sürekliliğini ve müşteri memnuniyetini etkileyecek tüm süreç faaliyetlerini, risk ve fırsat odaklı, sistematik bir yaklaşım ile planlar ve gerçekleştiririz. Kalite Yönetim Sistemini ve tüm süreçleri gözden geçirir, sürekli iyileştirme imkanlarını, riskleri azaltmak ve fırsata dönüştürmek üzere ele alır ve uygularız.
- Temel odak noktalarımızdan biri de organizasyonumuzun her kademesinde liderliği artırmaktır. Süreç Sahibi liderlerimize, daha uzun vadeli bir yaklaşımın temelini oluşturacak şekilde yıl sonuna kadar ulaşmaları için hedefler veririz. Bunu sağlamak için üst düzey liderlerin hesap verebilir olduğunu, yöneticilerin sorumlu olduğunu ve hedeflere ulaşılmasında destek verebileceklerini taahhüt ederiz.
- Çalışan memnuniyetini önemser, ihtiyaç ve beklentisini gözeterek çalışan bağlılığını, motivasyonunu arttırmaya yönelik çalışmalar yaparız.
- İşimizi yaparken çalışanlarımız dâhil tüm paydaşlarımızla ilişkilerimizi insani değerler çerçevesinde yürütürüz.
- Müşterilerimize, çalışanlarımıza, paydaşlarımıza her zaman adil ve saygılı davranmayı ilke ediniriz.

HAZIRLAYAN	YÖNETİM SİSTEMLERİ SORUMLUSU	ONAYLAYAN	GENEL MÜDÜR YARDIMCISI

[ ] GİZLİ

[ ] KURUM İÇİ

[ X ] GENEL