

## KALİTE POLİTİKASI

Firmamız Çetin Emeç Bulvarı 1314. Cadde No: 9/6 – 06460 Öveçler / Ankara adresinde Kalite Yönetim Sistemi Kapsamları, Otomasyon sistemlerinin kurulumu ve sonrasındaki servis hizmetleri konusunu olarak hizmet vermektedir. GÖNPA 'da dış kaynaklı süreç yoktur. Ancak Yönetim Kurulu ( Üst Yönetim), Genel Müdürlük (Ana İdari İşler, Finans, Muhasebe, İK ) Satış – Pazarlama, Satın alma, Teknik Birim olacak şekilde yönetsel, idari ve operasyonel süreçleri GÖNPA İstanbul Şubesi tarafından yönetilmektedir.

Firmamız Kalite Yönetim Sistemi, uymakla yükümlü olduğumuz yasal mevzuatlar kapsamında sürekli iyileşme ve gelişmeyi benimseyen bir yaklaşımı esas alarak, “mükemmel hizmet sunumunu” gerçekleştirmeyi amaçlar.

Müşterinin beklenti ve isteklerini ölçmek ve memnuniyetlerini sürekli iyileştirmek için süreçler belirlenir. Bu süreçlerin performanslarını ölçen iyileştirme faaliyetleri planlanır.

Kurumumuzda Kalite Yönetim Sistemi çalışmaları tüm birimler ve tüm çalışanlar tarafından yürütülmesi gereken bir faaliyet olarak kabul edilmektedir. Bu doğrultuda, tüm çalışanların Kalite Yönetimi ve kalite iyileştirmeleri konularında bilgi sahibi olmaları için sürekli eğitimler düzenlenerek uygulanır. Çalışanların kalite çalışmalarına katılımı teşvik edilir.

Hizmet kalitesinin iyileştirilmesi için iş birliği içinde olunan firmalarla iyi ilişkiler kurulur ve performansları sürekli ölçülerek daha hızlı, daha ekonomik ve daha kaliteli hizmet temin edilir.

Çağdaş ve gelişmiş teknoloji kullanılarak hızlı ve doğru teslimat ve kurulumu gerçekleştirmeyi hedefler. Firmamız Kalite Yönetim Sistemi, şartlarına uygun şekilde çalışarak sistemin sürekli iyileştirilmesini sağlamak, başta üst yönetim olmak üzere, tüm çalışanların sorumluluğundadır.

### **Bu anlamda;**

- Önceliğimiz müşteri beklentilerini karşılayarak, memnuniyeti en üst düzeyde tutmak,
- Çağdaş yönetim anlayışı ile kalite yönetim sistemimizi sürekli iyileştirmek,
- Müşteri, tedarikçi ve tüm çalışanların kuruma duyduğu güveni sürekli geliştirerek dürüst kaliteli ürün ve hizmeti sunmak,
- Çalışanımızı sürekli eğitimle destekleyerek ekip ruhunu iyileştirme ve geliştirme sürecinde etkinleştirmek,
- Çalışanın gurur duyduğu güler yüzlü, içten, insana saygılı çalışma ortamı sağlamak,
- Kaynaklarımızı etkin kullanmak,
- Çevreye saygılı olmak,
- Sektörün en saygın ve güvenilir firması olmak.

### **Kalite Yönetim Sistemi**

Firmamız, yapılan denetim sonrası kalite, müşteri ve çalışan güvenliği izleme ve ölçme çalışmaları ve sürekli iyileştirmedeki çalışmalarına devam etmektedir.

## Kalite Yönetim Sisteminin Faydaları:

- Maliyet ve zamandan tasarruf
- Müşteri odaklı hizmet sunumu
- Daha az müşteri – çalışan şikâyetleri
- Kaynakların optimum kullanımı
- Sağlıklı bilgi akışı
- Yönetim kolaylığı
- Kaliteli ürün / hizmet sunumu sağlamak
- Kaliteyi geliştirmek ve iyileştirmek için personelde liderlik bilincinin oluşması
- Sürekli iyileştirmeyi sağlamak
- Eğitim çalışmalarının sürekliliğinin sağlanması

## Kalite Yönetim Prensipleri

### Müşteri Odaklılık

Firmamız mevcut ve gelecekteki müşteri ihtiyaçlarını ve beklentilerini anlamak ve aşmak için çaba gösterir. Müşteri memnuniyetini sağlamak adına her bir proje için müşteri sahasında görevli teknik ekip bulunmaktadır. Müşteri talepleri anlık olarak müşteri sahasındaki ekipler tarafından karşılanmaktadır. Müşteri memnuniyet anket çalışmaları ile müşteri istek ve beklentileri ele alınmaktadır.

### Liderlik

Liderler, kuruluşun amacını ve yönünü belirlerler. Kuruluşun amaçlarının başarılması için kişilerin katılımını sağlayacak ortam oluşturur.

### Kişilerin Katılımı

Çalışanlar bir kuruluşun temelidir. Çalışmalara tam olarak dâhil edilmeleri kendi yeteneklerini kuruluşun yararına kullanmalarını sağlar.

### Proses Yaklaşımı

Uygun kaynaklar ve faaliyetler bir proses olarak yönetilirse istenilen sonuçlara daha etkin olarak ulaşılabilir.

### Yönetimde Sistem Yaklaşımı

Belirli bir amaç için birbiriyle ilişkili proseslerin oluşturulduğu sistemin belirlenmesi, anlaşılması, yönetimi kuruluşun etkinliğini ve verimliliğini artırır.

### Sürekli İyileştirme

Sürekli iyileştirme firmamızın en kalıcı amacıdır.

### Karar Vermede Gerçekçi Yaklaşım

Etkin karar verme, verilerin ve bilgilerin analizine bağlıdır.

### Karşılıklı Yarara Dayalı Tedarikçi İlişkileri

# GÖNPA

Elektronik San. ve Tic. A.Ş.

Kuruluş ve tedarikçileri birbirinden bağımsız olmalarına rağmen karşılıklı faydaya dayanan ilişki değer yaratır. Kuruluşlarda büyük bir rekabet gücü ve üstünlük sağlayan Kalite Yönetimi yukarıda sayılan ilkeler benimsenip uygulandığı takdirde kuruluşta dinamizmin ve gelişimin sağlanmasında başarılı olur.