1. Politika Beyanı

ACS Teknoloji'nin politikası:

- Müşteri memnuniyetini sağlayacak nitelikte profesyonel ve yüksek kalitede hizmet vermek .
- İşimizi geliştirmek ve değişen pazar gereksinimlerine yanıt vermek için Kalite Hedeflerini belirleyerek, gözden geçirerek ve ileterek; yöntemlerde, standartlarda ve araçlarda iyileştirmeleri takip etmek.
- ISO 9001: 2015'e uymak ve sürekli iyileştirme yapmak. ACS Teknoloji, ISO 9001: 2015 Kalite Yönetim Sistemi sertifikasına sahiptir .
- Tüm personelin Kalite Sistemindeki bireysel rol ve sorumluluklarının farkında olmasını sağlamak.
- ISO 9001: 2015 standartlarına uygun olarak kalite sisteminin gereksinimleri ACS'nin iş yönetim metotlarına entegre edilmiştir. Tüm şirket çalışanları bu metotları uygulamak ve uymakla yükümlüdür.

2. Kalite Hedefleri

ACS Teknoloji, müşterilerine profesyonel ve etik bir hizmet sunmayı amaçlamaktadır. Bu amaca ulaşmak için aşağıdaki Kalite Hedefleri belirlenmiş olup gerçekleştirmek için en üst düzeyde çaba sergilenecektir.

- Teknik isterlere uygun hizmet sağlamak ve genel anlamda yüksek performans sağlamak.
- Paranın karşılığı en iyi değeri sunmak.
- Müşterilerimizin gereksinimlerini karşılamak ve işleri ilk seferde doğru yapmak için yüksek kalitede hizmet sunmak.
- Hizmetlerimizi zamanında sunmak .
- Hizmetimizi Sağlık, Güvenlik ve Çevreye tam saygı göstererek sunmak .
- Etkili bir şekilde eğitilmiş personel ve yönetim sağlamak.
- Devam eden gelişme ve büyümeyi finanse etmek için faaliyetlerimizden karlı bir getiri sağlamak.
- Üretkenlikteki iyileştirmeler yoluyla verimliliği artırmak .

Yönetim Ekibimiz, Kalite Hedeflerimizin karşılanmasını sağlamak için müşteri geri bildirim verilerini, dahili performans verilerini, finansal performans verilerini ve iş performansı verilerini analiz edecektir . İşimizi etik ve profesyonel bir şekilde yürütmek temel prensibimizdir. Ancak, bir hata yaparsak, bunu itiraf edeceğiz ve durumu en kısa sürede düzelteceğiz .

3. Yönetim Sorumluluğu

3.1. Yönetim Taahhüdü

Üst Yönetim, Kalite Yönetim Sistemini (KYS) uygulama ve geliştirme konusunda kararlıdır. Uygulanan yöntemler ve kontroller , QC ve QA Prosedürleri gibi belirli belgelerde özetlenmiştir .

3.2. Müşteri Odaklılık

KYS'nin amacı, müşteri memnuniyetini sağlamak ve arttırmaktır. Bu politikanın önemli bir yönü, müşteri gereksinimlerinin belirlenmesi ve müşteri memnuniyetinin ölçülmesidir.

3.3. Özel Sorumluluk ve Yetki

Kuruluş içindeki ve kalite yönetim sistemine atıfta bulunan belirli sorumluluklar aşağıda tanımlanmıştır:

Üst Yönetim, organizasyon içindeki tüm satış ve yönetim faaliyetlerini kontrol etme, yönetme ve koordine etme konusunda nihai sorumluluğa sahiptir .

Her Yönetici , mevcut işin yürütülmesinden, yeni iş fırsatlarının geliştirilmesinden ve sağlanan hizmete ilişkin tüm teknik ve yönetimsel aşamalardan sorumludur. Farklı uzmanlardan oluşan matris bir yapı, müşteri gereksinimlerinin karşılanmasını sağlamak için gerekli teknik desteğin çeşitli yönlerini (hesaplama, sözleşme, tahmin yürütme vb.) kapsamaktadır.

Ofis Müdürü , ofisin işleyişinin günlük kontrolünün tamamından sorumludur ve idari personeli de yönetir.

4. Planlama

Performansı iyileştirmeye yönelik planlar ve hedefler, Kalite Güvence sürecinin bir parçası olarak belirlenir ve gözden geçirilir . Hedefler kalite El Kitabı içerisinde belirtilmiştir . Sürecin temel yönleri şunları içerir:

- Hedefler ölçülebilir olmalı, aynı zamanda Kalite Politikası ve belirlenmiş prosedürlerle uyumlu olmalıdır ,
- Hedefler ilgili personele bildirilmelidir ,

5. Sürekli İyileştirme

Sürekli İyileştirme için ISO modeliyle uyumlu ACS Süreç Haritası:

		Gerekli girdiler Kriterler, yöntemler, kaynaklar
PLANLA	Organizasyon ve Bağlamı	Kalite Politikası / HES Politikası / Etik ve İş Davranış Kuralları
	İlgili İlgili tarafların ihtiyaçl arı ve beklentileri ; Müşteri gereksinimleri	
	Liderlik	Yönetim Gözden Roller ve R Sorumlulukları
	Planlama	Risk yönetimi ve fırsatlar, BMS hedeflerini kayded er
YAP	Destek	İnsan Kaynakları / Eğitim ve Motivasyon Altyapısı ve Bakım Doküman Kontrolü / Kayıtların Kontrolü
	Operasyon	BPP Genel Süreç Haritası - Operasyonel Kontrol
KONTROL ET	Performans değerlendirmesi	Ölçüm, Analiz, İç Denetim– KPI'lar Düzeltici ve Önleyici Faaliyet
HAREKETE GEÇ	Gelişme	Sürekli gelişme

İmza: _ **Tarih:** 31 Ocak 20 21

Mehmet TELLI
Genel Müdür