



intertek

KALİTE POLİTİKASI

Biz, INTERTEK Group üyesi olarak, müşterilerimizin ve tüm ortaklarımızın beklentilerini karşılayacak şekilde, Endüstriyel Gözetim faaliyetlerinden sorumluyuz.

Üst Yönetim, **endüstriyel gözetim** tarafsızlık ve objektifliğin önemini anlar ve ayrıca herhangi bir çıkar çatışmasının yönetilmesini de taahhüt eder.

Yerel olarak müşterilerimize hizmet sunma kabiliyetimiz ve bununla birlikte süreçlerimizi düzenleyerek iş geliştirmemiz, her bir üyemizin günlük iş proseslerinde sorumluluklarını yerine getirmelerinin yanı sıra, asıl değerlerimizi korumadaki ve hizmet standartlarımızı karşılamadaki görevlerine dayanır.

Temel Değerlerimiz

- * Güvenilirlik, dürüstlük ve çıkar çatışmasının olmadığı bağımsızlık
- * Şeffaflık ve profesyonel yaklaşım ile uygulanabilir uluslararası standartlara uygunluk
- * İşlerimizde tutarlılığı ve doğruluğu sağlamak
- * Bilgilendirme ve hizmetler için tüm başvuru ve taleplere etkin yanıt vermek
- * Doğrudan bilgi sağlayarak açık ve etkin iletişim kurmak
- * Yanıtları hızla vermek ve müşteri geri beslemesi ve şikâyetlerinden ders çıkarmak
- * Hizmetlerimizin kalitesini ve değerini sürekli iyileştirmek
- * Ortaklarımızın yatırımlarının geri dönüşlerini tatminkâr düzeyde sağlamak

Denetim Ofisleri ve Teknik Uzmanlar için Geliştirme Kriterleri

- * Denetim yapacak Teknik Uzmanın özgeçmişini, denetimden en az 10 işgünü önce müşteri onayına sunmak
- * Saha denetiminden en az 5 işgünü önce denetim programını tedarikçiye/ imalatçıya bildirmek
- * Tamamlanmasını takiben 2 işgünü içerisinde denetim raporu nu müşteriye iletmek
- * Müşteriler ve grup içinden gelen sorulara 2 gün içerisinde cevap vermek
- * Düzeltici faaliyetleri kararlaştırılan süre içinde uygulamak
- * Grup ofislerinin denetim ekibi taleplerini 3 hafta içinde sağlamak, iptal durumunda olabildiğince hızlı bilgi verme
- * Denetime katılan Teknik Uzmanları, yılda en az bir kere yeterlilik kontrolünden geçirmek

Tüm INTERTEK ofisleri temel değerlerimize gölge düşürmeden, kriterlerimize ulaşmayı ve iyileştirmeyi aşağıdaki yollarla sağlayacağını taahhüt eder

- * Kalite Politikasının bilincinde olmak ve buna uymak
- * Yeterli derecede eğitilmiş ve nitelikli kaynaklara sahip olmak ve sağlamak
- * İş, süreç, kaynak planlarını düzenli gözden geçirmek ve iyileşme fırsatları için geri bildirim sağlamak
- * İyileşme tedbirlerini başlatmaya öncelik tanımak ve izlemek

Dilek YALÇIN
Genel Müdür