

**ASSISTT**

**Assistt Rehberlik ve  
Müşteri Hizmetleri A.Ş.**

**VİZYON, MİSYON,  
DEĞERLER,  
KALİTE  
POLİTİKASI**

---

1. AMAÇ.....	2
2. KAPSAM.....	2
3. TANIMLAR.....	2
4. MİSYONUMUZ.....	2
5. VİZYONUMUZ.....	2
6. DEĞERLERİMİZ.....	2
7. ENTEGRE KALİTE POLİTİKAMIZ.....	3
8. YÜRÜRLÜK.....	4
9. REVİZYON TABLOSU.....	4

ASSISTT

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
EĞİTİM GELİŞİM VE YETENEK YÖNETİMİ MÜDÜRLÜĞÜ	PERFORMANS YÖNETİMİ VE ORGANİZASYON GELİŞİM MÜDÜRLÜĞÜ	GENEL MÜDÜR

## 1. AMAÇ

Bu politikanın amacı, AssistTT Rehberlik ve Müşteri İlişkileri A.Ş’de ISO 9001, ISO 27001 ISO 10002, ISO 14001, EN 15838, ISO 22301 ve OHSAS 18001 Yönetim Sistemleri standartlarına uygun çalışma prensiplerini belirlenmesini sağlamaktır.

## 2. KAPSAM

Bu politika, ISO 9001, ISO 27001, ISO 10002, ISO 14001, EN 15838, ISO 22301 ve OHSAS 18001 Yönetim Sistemlerini kapsar.

## 3. TANIMLAR

**Entegre Yönetim Sistemi:** ISO 9001,ISO 10002, ISO 27001,EN 15838, ISO 22301, ISO 14001, OHSAS 18001 İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemlerinin bütüncül bir yaklaşımla yönetilmesini,

**ISO 9001:** TS EN ISO 9001:2008 Kalite Yönetim Sistemini,

**ISO 27001:** TS ISO/IEC 27001:2013 Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemini,

**ISO 10002:** TS ISO 10002:2004 Müşteri Memnuniyeti Yönetim Sistemini,

**EN 15838:** EN 15838:2009 Çağrı Merkezi Yönetim Sistemini,

**ISO 14001:** ISO 14001 Çevre Yönetim Sistemini,

**OHSAS 18001:** OHSAS 18001 İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemini

**ISO 22301:** ISO 22301:2012 Sosyal Güvenlik İş Sürekliliği Yönetim Sistemini, ifade eder.

## 4. MİSYONUMUZ

“Mutlu çalışan-mutlu müşteri” anlayışımız, teknolojimiz ve mükemmeliyetçi hizmetimizle herkes için stratejik yol arkadaşı olmak.

## 5. VİZYONUMUZ

Çağrı merkezi sektöründe şimdinin ve geleceğin lideri olmak.

## 6. DEĞERLERİMİZ

### • Müşteri Odaklılık

Varlığımız, istikrarımız, farkındalığımız.

### • İnovasyon

İtici gücümüz, cevherimiz, pusulamız.

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
EĞİTİM GELİŞİM VE YETENEK YÖNETİMİ MÜDÜRLÜĞÜ	PERFORMANS YÖNETİMİ VE ORGANİZASYON GELİŞİM MÜDÜRLÜĞÜ	GENEL MÜDÜR

- **Açık İletişim**  
Şeffaflığımız, mutluluğumuz, esnekliğimiz.
- **Güvenilirlik**  
Karakterimiz, ilkemiz, sadakatimiz.
- **Takım Ruhu**  
Enerjimiz, bütünlüğümüz, verimliliğimiz.
- **Bağlılık**  
Heyacanımız, aidiyetimiz, adanmışlığımız.

## 7. ENTEGRE KALİTE POLİTİKAMIZ

- Entegre Yönetim Sistemimizi kurum kültürümüzün vazgeçilmez bir parçası olarak uyguluyoruz.
- Müşterilerimize, sürekli iyileştirme prensibi doğrultusunda teknolojiye dayalı hizmet sunarız.
- “Mutlu çalışan-mutlu müşteri” ilkesi ile müşterilerimizin ve çalışanlarımızın memnuniyetini sağlarız.
- Müşteri beklenti ve şikâyetlerini, müşteri memnuniyetini artırıcı fırsat olarak görür, inceler, çözüm oluşturur, kalıcı iyileştirmelerle sistem ve süreçlerimize uygularız.
- Tüm Şirket, çalışan ve müşteri bilgilerinin güvenliği için gizlilik, bütünlük ve erişilebilirlik ilkelerine bağlı gerekli önlemleri alırız.
- Entegre Yönetim Sisteminin performansını izleyerek, sürekli iyileştirme uygulamaları ile geliştirmeyi taahhüt ederiz.
- Faaliyetlerimizi, doğal kaynakları en verimli kullanacak şekilde tasarlar, Çevre, İş Sağlığı ve Güvenliği riskleri ve çevresel etkileri belirler, çevre kirliliğini önleyici tedbirleri ile belirlenen riskleri ortadan kaldırmak için gerekli önlemleri alırız.
- Herhangi bir kazada veya acil durumda kayıpları en aza indirecek tedbirleri alırız.
- Faaliyetlerimizi, Çevre, İş Sağlığı ve Güvenliği ve diğer yasal gereklilikler ile müşteri beklentilerine uygun olarak gerçekleştiririz.
- Entegre Yönetim Sistemi içinde çalışanların katılımını ve bireysel sorumluluklarının farkında olmalarını sağlar ve çalışanlarımızı sürekli eğitimle destekleriz.

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
EĞİTİM GELİŞİM VE YETENEK YÖNETİMİ MÜDÜRLÜĞÜ	PERFORMANS YÖNETİMİ VE ORGANİZASYON GELİŞİM MÜDÜRLÜĞÜ	GENEL MÜDÜR

	<b>VİZYON, MİSYON, DEĞERLER, KALİTE POLİTİKASI</b>	Doküman No: İK-PL-01-REV 05
		Yayın Tarihi: 01.01.2012
		Revizyon Tarihi: 19.10.2020

## 8. YÜRÜRLÜK

Bu Politika, Genel Müdürlük Makamının verdiği onay tarihi itibariyle yürürlüğe girer. Politika hükümlerine AssistTT çalışanları ve ilgili taraflar uymak zorundadır.

## 9. REVİZYON TABLOSU

Tarih	Kontrol Eden	Revizyon	Değişiklik Referansı
01.01.2012	PERFORMANS VE SÜREÇ YÖNETİCİLİĞİ	00	İLK YAYIN
29.05.2013	PERFORMANS VE SÜREÇ YÖNETİCİLİĞİ	01	TÜM SAYFALAR
10.01.2014	ORGANİZASYONEL DEĞİŞİM VE SÜREÇ YÖNETİMİ MÜDÜRLÜĞÜ	02	Tüm Doküman
03.08.2015	ORGANİZASYON GELİŞİM MÜDÜRLÜĞÜ	03	Birim İsimleri
02.10.2017	PERFORMANS YÖNETİMİ VE ORGANİZASYON GELİŞİM MÜDÜRLÜĞÜ	04	Kalite Yönetim Sistemleri eklenmiştir.
02.10.2017	PERFORMANS YÖNETİMİ VE ORGANİZASYON GELİŞİM MÜDÜRLÜĞÜ	05	Şirket bilgilerinin güvenliği maddesine; çalışan ve müşteri eklenmiştir.



HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
EĞİTİM GELİŞİM VE YETENEK YÖNETİMİ MÜDÜRLÜĞÜ	PERFORMANS YÖNETİMİ VE ORGANİZASYON GELİŞİM MÜDÜRLÜĞÜ	GENEL MÜDÜR