

# VİZYON, MİSYON, DEĞERLER KALİTE POLİTİKASI

## 1. AMAÇ

Bu politikanın amacı, AssisTT Rehberlik ve Müşteri İlişkileri A.Ş'de ISO 9001, ISO 27001 ISO 10002, ISO 14001, EN 15838, ISO 22301, ISO 45001, ISO 18295, ISO 20000 ,SA 8000 ve Yönetim Sistemleri standartlarına uygun çalışma prensiplerini belirlenmesini sağlamaktır.

## 2. KAPSAM

Bu politika, ISO 9001, ISO 27001, ISO 10002, ISO 14001, EN 15838, ISO 22301, ISO 45001 ve ISO 18295, ISO 20000, SA 8000 Yönetim Sistemlerini kapsar.

## 3. TANIMLAR

**Entegre Yönetim Sistemi:** ISO 9001,ISO 10002, ISO 27001,EN 15838, ISO 22301, ISO 14001, OHSAS 45001 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,

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

**ISO 45001:** İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemi,

**ISO 18295:** Müşteri İletişim Merkezi Yönetim Sistemi,

**ISO 20000:** Bilgi Teknolojileri Hizmet Yönetim,

**SA 8000:** Sosyal Sorumluluk Standardını ifade eder.

## 4. MİSYONUMUZ

Teknolojik müşteri deneyimi çözümlerimizle tüm paydaşlarımız için stratejik yol arkadaşı olmak.

## 5. VİZYONUMUZ

Geleceği şekillendiren çözümlerimizle, müşteri deneyiminde referans noktası olmak.

## 6. PRENSİPLERİMİZ

- Güven Veririz
- Sorumlu Hissederiz
- Çevik Çalışırız
- Dijital Düşünürüz
- Gönülleri Fethederiz
- İşe Eğlence Katarız
- Her Gün Öğreniriz
- Fark Yaratırız
- İşe Anlam Katarız
- Takımımızı Güçlendiririz
- Zorlukları Kolaylaştırırız

## 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 uyguluyoruz.
- Tüm Şirket, çalışan 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.
- İş kaynaklı yaralanmaları ve hastalıkları engellemek için sağlıklı ve güvenli çalışma şartlarını sağlayarak, İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemi hedeflerini yönetir, çalışanlarla istişare ederek katılımlarını sağlar ve sürekli iyileştirme çalışmaları yaparız.

## 8. YÜRÜRLÜK

Bu Politika, Genel Müdürlük makamının verdiği onay tarihi itibariyle yürürlüğe girer. Politika hükümlerine AssisTT çalışanları ile ilgili taraflar uymak zorundadır.