Kuruluşumuz ISO 9001:2008’ den ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Standardına geçiş çalışmalarını destekleyeceğimizi, ISO 9001:2015 kalite yönetim sistemi ve süreçlerinin firmamızın iç ve dış proseslerinde “**MÜŞTERİ ODAKLILIK**” kapsamıyla, müşterilerin ve ilgili tarafların ihtiyaç ve beklentileri doğrultusunda, istenilen çıktıların korunması ve geliştirilmesi amacıyla gerekli tüm kaynak ve destekleri sağlayacağımızı taahhüt ederiz.**Bu taahhütle birlikte**;ISO 9001:2015 standart maddeleri doğrultusunda uygulanabilir şartları sağladığımızı,

• Kalite yönetim sisteminin etkinliği için hesap verebileceğimiz kaynak yapısının desteklenmesi ve ISO 9001:2015 kalite yönetim sisteminin oluşturulması, geçiş şartlarının sağlanması ve korunması, kurumumuzun stratejik planları, İÇ ve DIŞ Bağlam ve SWOT analizleriyle uyumlu kalite politikası ve kalite hedeflerinin oluşturulması amacıyla kalite ekibinin oluşturulması,

• Liderliği tüm bölüm sorumlularına teşvik edebilmek amacıyla bölüm sorumlusu kavramı yerine bölüm liderleri kavramının anlaşılmasının ve benimsenmesinin sağlanması,

• Proses liderlerine “DEĞİŞİM YÖNETİMİ”, “RİSK TEMELLİ DÜŞÜNME”, “PROSES YAKLAŞIMI”, **“**ISO 9001:2015 KYS” eğitimlerinin verilerek kalite yönetim sisteminin sürekli iyileştirilmesinin, ve katılım planlı sürekli eğitimlerle desteklenmesi ve liderlik duygusunun geliştirilmesi, benimsenmesi ve doğru anlaşılmasının sağlanması, bu eğitimlerle kalite yönetim sisteminin öneminin anlaşılıp etkinliğinin artırılması,

• Bölüm liderlerinin kendi sorumluluk alanlarında kalite yönetim sisteminin iyileştirilmesini teşvik etmesi ve üst yönetim tarafından bu anlayışın desteklenmesi,

• Kalite yönetim sistemi şartlarının, kurumumuz iş proseslerinin tam uyum içinde olduğunun güvencesi amacıyla iç tetkik sorularının güncellenmesi ve iç tetkik personel sayısının 2’ye çıkarılarak çapraz denetim etkinliğinin artırılmasının sağlanması,

• Kalite yönetim sisteminin istenen çıktılara ulaşılması için gerekli kaynakların sağlanması ve atama, görevlendirme yazılarının hazırlanması ve kalite ekibinin belirlenerek yetki ve sorumluluklarının belirlenmesi için görev tanımları ve atama yazılarının hazırlanıp onaylanması,

• İşe alma talimatı hazırlayarak kalite yönetim sisteminin etkinliğine katkı sağlayacak liderlik vasfına sahip çalışanların kurumumuz bünyesine dahil edilmesi, önemli ve başlıca kalite taahhütlerimizdir. Kurumumuz, sürekli gelişimi ve iyileştirmeyi teşvik eden, tüm bölüm liderlerini ve personelini sürekli iç ve dış eğitimlerle destekleyen, tüm bu misyon ve vizyonu ile kalite hedeflerine ve bu hedefleri sürekli destekleyen, teşvik eden, açıklayan bir kalite politikasına sahiptir.

Etkin bir kalite yönetim sisteminin sağlanması ve yürütülmesi ve kuruluşumuz için birincil hedef olan müşteri memnuniyeti açısından son derece önemlidir. Müşteri memnuniyetinin sağlanabilmesi, sadece müşteri değil, kuruluşumuzun iletişimde bulunduğu tüm tarafların ihtiyaç ve beklentilerinin belirlenmesi, anlaşılması ve karşılanmasıyla doğru orantılıdır.

Bu amaçla ilgili taraflarının belirlenmesi ihtiyaç ve beklentilerinin nasıl karşılandığının gösterilmesi amacıyla ilgili formlar hazırlanmış ve uygulamaya alınmıştır. (İlgili tarafların belirlenmesi ihtiyaç ve beklenti analiz formu).Müşteri memnuniyetinin her adımda (satış öncesi, pazarlama süreci, satış sonrası) izlenmesi adına gerekli birincil ve ikincil yasal ve diğer standart, mevzuat şartları (ilgili listede) ve eşleşmeleri listelenmiştir. Müşteri memnuniyetinin artırılması, güvence altına alınması ve sürdürülmesi amacıyla yapılacak tüm çalışmalar müşteri ilişkileri prosesimizde açıklanmıştır.

TAAHHÜD EDERİZ.

ÜST YÖNETİM SİMAV ÖĞRETMENEVİ VE ASO MÜDÜRLÜĞÜ