



YILDIRIM AMBALAJ TEKSTİL LTD. ŞTİ.

KALİTE POLİTİKALARI – HİZMET KALİTESİ POLİTİKASI

Belge No: YA-KAL-002

Yayın Tarihi: 26.09.2025

Revizyon No / Tarihi: 00 / -

Hazırlayan: Kalite Yönetim Birimi

Onaylayan: Genel Müdür

1. AMAÇ

Bu politikanın amacı, Yıldırım Ambalaj Tekstil Ltd. Şti.'nin toptan satış ve dağıtım faaliyetlerinde sunduğu hizmetlerin kalitesini sürekli olarak geliştirmek, müşteri memnuniyetini en üst düzeyde tutmak ve güvenilir hizmet anlayışını kurumsal kültür haline getirmektir.

2. KAPSAM

Bu politika;

- Müşteri ile kurulan tüm iletişim ve satış süreçlerini,
- Depolama, lojistik ve teslimat süreçlerinde hizmet kalitesini,
- Satış sonrası destek hizmetlerini kapsar.

3. TEMEL İLKELER

3.1 Müşteri Odaklılık

- Müşteri talepleri hızlı, doğru ve şeffaf şekilde karşılanır.
- Tüm çalışanlar, hizmet kalitesini müşteri memnuniyetinin temel unsuru olarak görür.

3.2 Güvenilirlik

- Teslimatlar zamanında, eksiksiz ve güvenli şekilde gerçekleştirilir.
- Verilen sözler yerine getirilir, müşteriye karşı güven korunur.

3.3 Ulaşılabilirlik

- Müşteriler, resmi iletişim kanallarından kolaylıkla şirkete ulaşabilir.
- Sorulara ve taleplere mümkün olan en kısa sürede dönüş yapılır.

3.4 Profesyonellik

- Çalışanlar, müşteri ile iletişimlerinde saygılı, çözüm odaklı ve profesyonel davranır.
- Her müşteri ilişkisi şirketin kurumsal itibarı olarak değerlendirilir.

3.5 Ölçüm ve Denetim

- Hizmet kalitesi düzenli olarak müşteri anketleri ve geri bildirimlerle ölçülür.
- Eksik görülen alanlarda düzeltici ve önleyici faaliyetler uygulanır.

4. SÜREKLİ İYİLEŞTİRME

- Hizmet kalitesi performansı düzenli olarak raporlanır ve analiz edilir.
- Müşteri ihtiyaçlarındaki değişikliklere göre hizmet süreçleri güncellenir.
- Amaç: “**Kaliteli Hizmet, Kalıcı Güven**” anlayışıdır.

5. YÜRÜRLÜK

Bu politika, 26.09.2025 tarihinde yürürlüğe girmiş olup, tüm çalışanlar için bağlayıcıdır.

Ramazan Yıldırım

Genel Müdür