

# MÜŞTERİ GERİ BİLDİRİM YÖNETİM SİSTEMİ POLİTİKASI

## CUSTOMER FEEDBACK MANAGEMENT SYSTEM POLICY

PL.QUA.20.002 Rev.02

Mevcut Kalite Yönetim Sistemi kapsamında müşteri ve paydaşlar tarafından iletilen geri bildirimleri, yasal mevzuat ve şartlara uygun olarak; şeffaflık, erişilebilirlik, duyarlılık ve tarafsızlık prensipleriyle, zamanında ve müşteri odaklı bir şekilde, yetkin personelle ele almak. / *Within the scope of the existing Quality Management System, customer and stakeholder feedback is handled by competent personnel in a timely and customer-focused manner, in compliance with applicable legal regulations and requirements, and in accordance with the principles of transparency, accessibility, responsiveness, and impartiality.*

- TUSAŞ yönetimi, Müşteri Geri Bildirim Yönetim Sistemi kapsamındaki hedeflerin, usullerin ve kuralların belirlenmesini ve dokümanite edilmiş bilgi olarak tutulmasını sağlar. / *TUSAŞ management ensures that the objectives, procedures, and rules related to the Customer Feedback Management System are established and maintained as documented information.*
- TUSAŞ yönetimi, uymakla yükümlü olduğu ulusal ve uluslararası kurallara, yasal ve diğer şartlara uygun olarak TUSAŞ Müşteri Geri Bildirim Yönetim Sistemi Politikası doğrultusunda paydaşlarının ve müşterilerin memnuniyetini arttırmak için müşteri geri bildirim yönetim sistemini kurmak, uygulamak, idame ettirmek ve sürekli iyileştirmekten sorumludur. / *In accordance with applicable national and international regulations, legal requirements, and other obligations, TUSAŞ management is responsible for establishing, implementing, maintaining, and continually improving the Customer Feedback Management System in line with the TUSAŞ Customer Feedback Management System Policy, with the aim of increasing customer and stakeholder satisfaction.*
- TUSAŞ, kalite yönetim sisteminin bir parçası olan ISO 10002 standardına uymayı taahhüt eder ve düzenli olarak yapılan iç ve dış denetimlerle belgelerinin devamlılığını sağlar. / *TUSAŞ is committed to complying with the ISO 10002 standard, which forms part of its Quality Management System, and ensures the continuity of its certification through regular internal and external audits.*
- TUSAŞ yönetimi, icra edilen tüm süreçlerde, Müşteri Geri Bildirim Yönetim Sistemi Politikasını ve hedeflerini dikkate alan yaklaşımı ile çalışanların gelişimine katkıda bulunan şirket kültürünü benimser. / *TUSAŞ management embraces a corporate culture that contributes to employee development through an approach that takes the Customer Feedback Management System Policy and its objectives into consideration across all processes.*
- TUSAŞ yönetimi ve çalışanları, müşterilerin beklentilerini / ihtiyaçlarını, öneri / şikâyet ve memnuniyetlerini doğru algılayıp değerlendirerek, verilecek hizmeti zamanında ve beklenen kalitede sunar ve sürekli iyileştirme yaklaşımını benimseyerek müşteri memnuniyetini sağlar. / *TUSAŞ management and employees accurately understand and evaluate customer expectations, needs, suggestions, complaints, and levels of satisfaction, provide services in a timely manner and at the expected quality level, and ensure customer satisfaction by adopting a continual improvement approach.*
- TUSAŞ yönetimi, müşteri memnuniyetini en üst seviyeye ulaştırabilmek için gerekli tüm kaynakları temin eder ve optimum düzeyde kullanılmasını sağlar. / *TUSAŞ management provides all necessary resources to achieve the highest level of customer satisfaction and ensures that these resources are utilized optimally.*

TUSAŞ yönetimi yukarıda verilen anlayış çerçevesinde Müşteri Geri Bildirim Yönetim Sistemi Politikası gerekliliklerini yerine getirmeyi taahhüt eder. / *Within the framework of the principles outlined above, TUSAŞ management is committed to fulfilling the requirements of the Customer Feedback Management System Policy.*

Dijital Onaylıdır. / *Electronically Validated.*

Dr. Mehmet DEMİROĞLU

Genel Müdür / *President & CEO*

**Not: Bu dokümanın basılı kopyası güncel olmayabilir, daima Kurumsal Doküman Yönetim Sistemi'nden (KDYS) kontrol ediniz. Kontrollü dokümanlara KDYS üzerinden ulaşılır. KDYS dışındaki basılı ve elektronik tüm dokümanlar kontrolsüz dokümandır.**

**Disclaimer: The printed copy of this document may not be the current issue. Always check with Enterprise Document Management System (KDYS). Controlled documents are accessed via KDYS. All printed and electronic documents outside of KDYS are uncontrolled.**

Şablon No / Template No: FM.STR.0139 Rev.2

UNCLASSIFIED