

## 1- Amaç

Kalite Yönetim Sistemi'nin amacı, müşteri memnuniyetini sağlayarak, birincil mevzuat (kanunları) ve ikincil mevzuat (kanunla ilgili yayınlanacak tüzük, yönetmelik ve tebliğler) şartlarına uygun hizmet sürekliliğini devam ettiren bağlam ve amaçlar kapsamında risk ve fırsatları değerlendirmektedir.

Kalite Yönetim Sistemi 9001:2015 standardına uygun olarak kurulmuş ve standardın gerekliliklerini karşılayarak sürekli iyileştirme döngüsü çerçevesinde uygulanmaktadır.

## 2- Kapsam

RGN de Kalite Yönetim Sistemi, tüm faaliyet alanları ve hizmetlerimizi kapsamaktadır. Kuruluşun paydaşları olarak; müşteriler, tedarikçiler, çalışanlar, resmi kurumlar dikkate alınarak süreçler planlanmıştır.

Sistem tasarımında müşterilerin tatmini, tedarikçi ilişkileri, rekabetçiliğin sürdürülebilmesi, verimliliğin sağlanması hedeflenmiştir.

## 3- Vizyonumuz

Alanında, çok sayıda, periyodik yada farklı tahsilat yapan firmalara, kendi yapabileceklerinden daha uygun koşullarda, daha iyi hizmet vermek.

## 4- Misyonumuz

İnsan odaklı bakış açımızla, alacaklı ile borçluyu en uygun şekilde buluşturmayı sağladığımızı inanıyoruz.

## 5- Prensiplerimiz

- Müşteri odaklılık,
- Liderlik,
- Personelin bağlılığı,
- Süreç yaklaşımı,
- İyileştirme,
- Kanıt esaslı karar alma,
- İlişki yönetimi,

## 6- Değerlerimiz

- Faaliyetlerimizin odak noktası çalışanlarımız ve müşterilerimizdir,
- Sürdürülebilirlikte hedefimiz liderliktir,
- Hizmet kalitesi ve süreklilik işimizin temelidir,
- Bilgi gizliliği işimizin temelidir,

## 7- İlkelerimiz

- Kaliteli hizmet,
- İş ahlakı,
- İnsana saygı,
- Liderlik/önderlik,
- Takım çalışması,
- Çalışma huzuru,
- Açık iletişim,
- Verimlilik,
- Sürekli gelişim,

•Adil olmak,

## 8- KYS Politika Esasları

**9.1** Sorun oluşturabilecek durumlar söz konusu olduğunda, müşteriye derhal bilgilendirmek, çözüm önermek, gerekli önlemlerin zamanında alınmasına yardımcı olmak ve bu tür durumları engellemek ve önlemek amacı ile bu konuda iyileştirmeleri gerçekleştirmek,

**9.2** Tahsil edilmesi gereken alacaklarda, müşteri memnuniyetini olabilecek en üst seviyede tutarak, zamanında tahsil edilmesine aracı olmak,

**9.3** Gösterilen tüm özene rağmen doğabilecek iç ve dış kaynaklı olumsuz durumlarda müşterilerimizin ve şirketimizin mağdur olmaması için konuya derhal müdahale etmek, çözüm bulmak,

**9.4** Sorunlu uygulamalarından ders almak, temel nedenlerine inmek ve bir daha tekrarlanmaması için köklü önlem almak ve sürekli iyileştirmek,

**9.5** Hizmet kalitemizi, müşterilerimizin beklentileri, ilgili yasal düzenlemeler ve etik kurallar doğrultusunda sürekli geliştirmek,

**9.6** İlgili tüm tarafların, tedarikçilerimiz, iş ortaklarımız, müşterilerimiz ve ekip arkadaşlarımızın katkıları ile karşılıklı ve sürekli öğrenen bir organizasyona sahip olmak,

**9.7** Müşteri beklentilerinin üzerinde performansa sahip olmak, Kalite Yönetim Sistemimizi ve performansımızı sürekli geliştirmek ve hizmetlerimize yansıtma,

**9.8** Hedefimiz müşteri beklentilerine tamamıyla eksiksiz cevap verebilmek, şirketimizin rekabet ve gelişim gücünü ve pazar payını arttırabilmek,

**9.9** Müşteri beklentileri ve algılarını önemseyerek, müşteri memnuniyetinin yasal şartlar çerçevesinde şirket politikamıza uygunluğunu sağlamak,

**9.10** Öneri / şikayetleri tarafsızlık, gizlilik ve eşitlik ilkelerine bağlı kalarak ele almak,

**9.11** Erişilebilirliği, geribildirimleri çağrı merkezimiz ve müşteri temsilcilerimiz ile üst düzeyde sağlamak ve hızlı bir şekilde çözümlenmek,

**9.12** Müşterilerimiz ile olan ilişkilerimizde şeffaflığı esas almak,

**9.13** Öneri ve şikayetlerin değerlendirilmesi için müşterilerimize mali yükümlülük getirmemek,

**9.14** Politikanın eğitim, duyuru vb. uygulamalar ile tüm personele aktarılması, herkes tarafından anlaşılabilir ve benimsenmesi ve politikayla uyumlu çalışılması için uygunluğunun gözden geçirilmesini sağlamak,

## 9- Gözden Geçirme ve Onay

Politikanın sürekliliğinin sağlanmasından ve gözden geçirilmesinden 5.1 Liderlik ve taahhüt kapsamında Üst Yönetim sorumludur. KYS politikası en az yılda 1 kez gözden geçirilir. Bunun dışında sistem yapısını ve risk değerlendirmesini etkileyecek herhangi bir değişiklikten sonra gözden geçirilir.

Her güncelleme de politika Üst Yönetim tarafından onaylanır. Her versiyon değişikliği tüm kullanıcılara e-mail ve dosya sunucu üzerinden yayımlanır.

**10- Yönetim Taahhüdü**

RGN yönetimi, tanımlanmış, yürürlüğe girmiş ve uygulanmakta olan Kalite Yönetim Sistemine uyacağını ve sistemin verimli şekilde çalışması için gerekli olan kaynakları tahsis edeceğini, etkinliğini, sürekli iyileştireceğini ve bunun tüm çalışanlar tarafından anlaşılmasını sağlayacağını taahhüt eder.

***RGN İletişim Hizmetleri A.Ş Kalite Politikasında yer alan hedefler için gerekenin yapılacağını açıkça ifade eder ve bu yönetim sistemini destekler.***

**Saadet Gonca Ergün**  
**RGN İletişim Hizmetleri A.Ş Genel Müdür**