

KALİTE POLİTİKASI

REFERANS olarak, müşterilerimizin beklentilerini karşılamayı veya aşmayı sürdürülebilir bir şekilde sağlamak ve ürün ve hizmet kalitesine ilişkin riskleri sorumlu bir şekilde yönetmek için çaba gösteriyoruz. Kalite konusunda asla taviz vermemeyi taahhüt ediyoruz. Bu taahhüdü gerçekleştirmek için şunları yapıyoruz:

- Liderlik ve organizasyon genelinde kalite yönetimi kültürünü teşvik etmek.
- Ürün ve hizmet gerçekleştirmesine ilişkin riskleri tanımlamak ve yönetmek.
- Kök neden analizi ile desteklenen süreç yaklaşımını ve risk tabanlı düşünmeyi teşvik etmek.
- Deneyimlerden öğrenmek ve performansı geliştirmek için en iyi uygulamalara dayanmak.
- Müşteri memnuniyetini artırmaya yönelik projeler sunmak ve ilgili düzenleyici ve standart gereksinimlerini karşılamak.
- Kalite yönetim sistemi gereksinimlerine uyum sağlamak ve etkili kalite yönetim sistemi için iletişimi teşvik etmek.
- Süreçlerin verimli ve etkili olduğundan emin olmak.

Bu taahhüdü yerine getirmek için REFERANS aşağıdakileri yapacaktır:

- Kalite yönetim sistemi ve performansını sürekli olarak iyileştirmek.
- İlgili tarafların gereksinimleri, iç ve dış konular ve kalite hedeflerinin tüm çalışanlar tarafından anlaşılmasını sağlamak ve bu hedeflere katkıda bulunmalarını teşvik etmek.
- Kalite yönetim sisteminin uygulanması, sürdürülmesi ve sürekli iyileştirilmesi için yetkin kaynakları temin etmek.
- İyi iletişim yoluyla Müşteri Memnuniyetini sağlamak.
- Bilgi paylaşımını teşvik etmek, öğrenilen dersleri ve en iyi uygulamaları organizasyon içinde yaymak.
- Teslimat sürecinin zaman ve maliyet etkinliğini artırmak.
- Sistematik, risk temelli bir süreç yaklaşımını geliştirmek ve sürdürmek.

Müşteri beklentilerini karşılamak, başta Üst Yönetim olmak üzere alt kademe yönetiminden işi yürüten ön saha çalışanlarına kadar uzanan bir kurumsal sorumluluktur. Üst Yönetim, REFERANS kalite anlayışını oluşturmak ve geliştirmek için ekipleri yönlendirir ve destekler. Her seviyedeki her çalışan, işleriyle ilişkilendirilen kalite ile ilgili riskleri tanımlamak ve bu riskleri azaltma sürecine katkıda bulunmakla sorumludur.