

1. AMAÇ

Bu kalite politikasının (“**Politika**”) amacı, Everhub Bilişim Teknolojileri LTD.ŞTİ.’ni (“**Şirket**”) bilgi güvenliği yönetim sistemi (“**BGYS**”) ve kalite yönetim sistemi (“**KYS**”) çerçevesinde, tüm hizmetlerin yüksek kalite standartlarında sunulmasını sağlamak, müşteri beklentilerini en üst seviyede karşılamak ve sektörde lider bir konumda olmak için sürekli iyileştirme kültürünü benimsendiğinin, yasal mevzuatlara ve sektörel düzenlemelere tam uyum sağlayarak, hizmet kalitesini artırarak müşteri memnuniyetini sürdürülebilir kılmak amacı ile ilkelerini belirlemektir.

2. KAPSAM

Bu Politika, Şirket’in bünyesinde kurulan ve işletilen yönetim sistemlerine ait dokümanları kapsar.

3. TANIMLAR

BGYS : Bilgi güvenliği yönetim sistemini ifade eder.

KYS : Kalite yönetim sistemini ifade eder.

Şirket : Everhub Bilişim Teknolojileri LTD.ŞTİ.’ni ifade eder.

YS : Yönetim sistemini ifade eder.

4. İLGİLİ DOKÜMANLAR / REFERANSLAR

- TS EN ISO 27001 Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi Standardı,
- TS EN ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi Standardı,
- Ana Doküman Listesi L.01,
- PRO.02_Çalışma Düzeni ve Disiplin Prosedürü

5. UYGULAMA

5.1. Kalite Politikası

- Hizmetlerimiz; müşteri ihtiyaç ve beklentilerini karşılayacak şekilde, zamanında, eksiksiz ve yüksek kalite standartlarında sunulur.
- Müşteri memnuniyet düzeyini sürekli ölçmek, analiz etmek ve iyileştirmek amacıyla geri bildirim süreçleri etkin biçimde işletilir.

KALİTE POLİTİKASI

- Süreçler, müşteri deneyimi ve operasyonel verimlilik temelinde düzenli olarak gözden geçirilir ve optimize edilir.
- Tüm faaliyetlerimiz ulusal mevzuatlar, sektörel düzenlemeler ve uluslararası kalite/güvenlik standartlarına tam uyum içerisinde yürütülür.
- ISO 9001, ISO/IEC 27001 ve diğer ilgili standartlara uygunluk sağlanarak yasal ve kurumsal sorumluluklar yerine getirilir.
- Çalışanların kalite farkındalığını artırmak amacıyla düzenli eğitimler verilir.
- Her çalışanın kalite sistemine aktif katkı sağlaması ve kalite hedeflerine ulaşılması teşvik edilir.
- Kalite performans göstergeleri izlenir; hizmet süreçlerinde sürekli iyileştirme sağlanır.
- Şirketimiz, dijital dönüşümü destekleyen teknolojik yatırımlar yapar.
- Yenilikçi çözümler geliştirerek süreçlerin hızlandırılması, verimliliğin artırılması ve rekabet avantajı elde edilmesi hedeflenir.
- Değişen pazar dinamiklerine hızlı ve etkili yanıt verebilecek esnek, çevik ve dijital altyapıya sahip bir organizasyon yapısı sürdürülür.
- Çevresel etkilerin azaltılması ve kaynakların verimli kullanılması için sürdürülebilirlik ilkelerine uygun hareket edilir.
- Sosyal sorumluluk projelerine aktif katılım sağlanır ve çalışanlarda toplumsal duyarlılık oluşturacak farkındalık etkinlikleri düzenlenir.
- Müşteri, çalışan, tedarikçi ve diğer tüm paydaşlarla şeffaf, dürüst ve güvene dayalı ilişkiler kurulur.
- Paydaş memnuniyeti düzenli olarak ölçülür, değerlendirilen geri bildirimler doğrultusunda süreç iyileştirmeleri yapılır.
- Şirket çıkarları ile bireysel çıkarlar arasında oluşabilecek her türlü çatışma önlenir ve etik kurallar çerçevesinde hareket edilir.
- Tüm iş süreçleri, etkinlik ve mevzuata uyum açısından bağımsız ve tarafsız bir iç denetim yapısı tarafından izlenir.

KALİTE POLİTİKASI

- İç denetim sonuçlarına göre düzeltici/önleyici faaliyetler gerçekleştirilerek kalite sisteminin bütünlüğü korunur.

6. POLİTİKA’NIN İHLALİ VE YAPTIRIMLAR

Bu Politika’nın Şirket çalışanlarından herhangi birinin ihlal etmesi halinde, Çalışma Düzeni ve Disiplin Prosedürü gereğince; uyarma, kınama, maaş kesintisi, yasal otoritelere bildirim ve sözleşme feshi yaptırımlarından biri ya da birden fazlası uygulanabilir.

7. GÖZDEN GEÇİRME, YAYINLAMA VE DENETİM, RAPORLAMA

Yönetmeliklerde veya bilgi güvenliği uygulama süreçlerindeki değişiklikler Politika’nın gözden geçirilmesini gerektirir. Gözden geçirilen ve güncellenen politika genel müdür tarafından onaylanır. Onaylanan politika kurumun tüm çalışanlarının eriştiği ortak dosya sunucusu üzerinde yer alan “BGYS” klasöründe yayınlanır.

Bu Politika, güvenlik anlayışı ile hizmet sunulması faaliyetleri kapsamında Kalite Yönetim Temsilcisi sorumluluğunda yılda en az 1 (bir) defa denetlenir.

Doküman Revizyon Bilgileri		
Yapılan Değişiklik	Tarih	Revizyon No:
Kalite Politikası Oluşturulması	26.05.2025	01.0