



## KALİTE VE MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ POLİTİKASI

Kamu yararına yaptığı çalışmalar ile verdiği hizmet kapsamında ulusal ve uluslararası birçok işletmeye örnek olan İSKİ, İstanbul halkına kaliteli ve içilebilir su temin etmeyi, çevre ve insan sağlığını esas alarak atık suları arıtarak alıcı ortama deşarj etmeyi birincil görev olarak benimsemiştir.

İSKİ Üst Yönetimi, bu çerçevede belirlediği misyon, vizyon ve değerlerini dikkate alarak aşağıdaki çalışmaları yapacağını ve sürekliliğini sağlayacağını taahhüt eder.

- Hizmet verilen her noktada abonelere kesintisiz, güvenli ve sürdürülebilir içme ve kullanma suyu sağlamak için gerekli kaynakları ayırmak ve bunun sürekliliğini sağlamak.
- Yasal mevzuat gereklilikleri ile birlikte Kuruluşun bağlamını ve ilgili taraf beklentilerini göz önüne alarak, Kalite Yönetim Sistemini İSKİ'nin stratejik yönüyle aynı doğrultuya getirmek için planlar yapmak, bu doğrultuda hedefler belirlemek.
- Çalışanların teknik ve davranışsal yetkinliklerini arttırmak, müşteri şikayetlerinin alınması ve değerlendirilmesi için periyodik eğitim programları yapmak ve sürekliliğini sağlamak.
- Sürekli gelişimi her günün ve her işin bir parçası haline getirmek.
- Kalite Yönetim Sistemi ilkelerini iş proseslerinin her aşamasında uygulayarak, alınan geri dönüşümlerle sürekli iyileştirmeyi sağlamak.
- Kalite Yönetim Sistemi'nin uygulanabilir şartlarını yerine getirmek için gerekli altyapıyı sağlamak.
- Müşterilerin beklentilerini güvenilir, açık, çevik ve müşteri memnuniyeti yaratacak şekilde karşılamak için;
  - Çağrı merkezi, sosyal medya ağı ve kurumsal iletişim birimi ile abonelerin kolay ulaşmasını ve bilgi almasını sağlamak,
  - Abonelerin talep ve şikayetlerini yasal mevzuat şartlarını da dikkate alarak en kısa sürede cevaplamak

Genel Müdür