

FORD OTOSAN KALİTE POLİTİKASI

Ford Otosan, ürettiği ürün ve sunduğu hizmetlerde müşterilerin ihtiyaç ve beklentilerinin ötesine geçerek, tüm ürün ve iş süreçlerinde yaratıcılığı zirvede tutarak, toplumsal fayda sağlayan yenilikçi ürün ve hizmetlerini bu doğrultuda sürekli geliştirir. Bu sayede müşteri memnuniyetini sürekli arttırarak, yeni pazarlar ve mevcut iş alanlarında yeni ürünleri de geliştirerek Türkiye'nin en çok tercih edilen sanayi şirketi olmayı hedefler.

DEĞERLERİMİZ

Temel Görevimizi gerçekleştirme tarzımız, görevin kendisi kadar önemlidir. Şirketimizi başarıya götürecektel temel değerlerimiz şunlardır:

Çalışanlarımız: Gücümüzün kaynağıdır. Çalışanlarımızın gelişmelerine fırsat tanımak suretiyle yetenek ve mutluluklarını arttırmak hedefimizdir. Her alanda onların katılımlarını sağlayacak "Takım Çalışması"nı gerçekleştirmek prensibimizdir.

Ürün ve Hizmetlerimiz: Gösterdiğimiz çabaların sonuçlarıdır. Ürün ve hizmetlerimiz müşterilerimiz tarafından ne kadar beğenilirse, bizim de değerimiz o kadar artacaktır.

Kazancımız: Ürün veya hizmetlerimizin müşteri beklentilerini ne derecede karşıladığının göstergesidir. Ürün ve hizmetlerimizi iyileştirmek için gerekli kaynakları temin etmek üzere kar etmek hedefimizdir.

İLKELERİMİZ

Kalite ilkemiz tek bir cümleyle şu şekilde özetlenebilir:

Müşteri mutluluğu "1" numaralı işimizdir.

Önce Kalite. Müşteri mutluluğunun sağlanabilmesi için, mükemmel ürün ve hizmet kalitesine sahip olmalıyız.

Müşterilerimiz, işlerimizin odağıdır. İşlerimizi her zaman müşterilerimizi düşünerek ve rakiplerimizden daha mükemmel ürün ve hizmet sağlayacak biçimde yaparak, müşterinin bize güvenmesini ve bağlanmasını mutlaka sağlamalıyız.

Sürekli iyileştirme, başarımızın temelidir. Yaptığımız her işte mükemmel olmayı hedeflemeliyiz. Ürünlerimizin değerinde, güvenilirliğinde ve güncelliğinde; insan ilişkilerimizde, rekabet yeteneğinde ve karlılığımızda mükemmel olmak için iyileştirme çalışmalarımız günlük hayat tarzı haline gelmelidir. Bu amaçla yöneticilerimiz, şirketimizin kalite hedeflerini belirleyerek her seviyeye yayılımını sağlar ve düzenli olarak gözden geçirerek iyileştirme fırsatlarını belirler.

Takım çalışması bizim için yaşam tarzıdır. Biz bir aileyiz. Birbirimize güvenir ve saygı duyarız. Birbirimizi anlamak, güven duymak ve birbirimizi desteklemek için; şirketimizde, açık, önyargıdan uzak, karşılıklı etkin iletişime dayanan çalışma ortamının sağlanmasına gayret ederiz.

Yetkili satıcılarımız ve yan sanayicilerimiz bizim iş ortaklarımızdır. Yetkili satıcılarımız, yan sanayicilerimiz ve iş ilişkisi içinde bulunduğumuz diğer kuruluşlarla ilişkilerimizde karşılıklı yarar sağlanması ve birlikte büyümek, prensibimizdir.

Dürüstlükten vazgeçilemez. Şirketimizin tüm işlemlerinde dürüst yöntemlerle topluma olumlu katkılar yaratarak çevremizin saygınlığını kazanmalıyız. Kapılarımız, etnik köken ve kişisel inanç ayrımı yapılmaksızın kadın-erkek herkese açıktır.

Mükemmel Toplam Kalitenin Kuralları

“Toplam Kalite’de Mükemmellik” ilkesi Otosan Yönetimi tarafından benimsenmiştir. Bu ilke, “Her ne yaparsak en mükemmeli olacak” şeklinde ifade edilebilir.

Temel Görevimizde, Değerlerimizde ve İlkelerimizin uygulanmasında da “Mükemmel” olmalıyız. Müşteri mutluluğunu mükemmelleştirmek için, ürün ve hizmetlerimizin kalitesi, “1 Numaralı” önceliğimiz olmalıdır.

Kalite seviyesini “Müşteri” belirler.

Mükemmel Toplam Kalite’ ye ulaşmanın en kısa yolu, çıkan sorunlara çözüm bulmak yerine sorunun çıkmasını önleyecek tedbirler almaktır.

Şirketimizin bütün çalışanları, yan sanayicileri ve satıcıları tarafından yapılan çalışmaların hepsi, müşteriye yönelik ürün veya hizmet sürecinin bir parçasıdır.

Mükemmel Toplam Kalite’ye ulaşmak için tüm proseslerin - ki yalnızca üretim prosesleri değil, aynı zamanda üretimi ve satışı destekleyen tüm prosesler - sürekli olarak gözden geçirilmesi ve iyileştirilmesi, geliştirilmesi gereklidir.

Bu gelişmeleri gerçekleştirmek için çalışanların fikir üretmeleri ve planlı şekilde faaliyette bulunmaları şarttır.

Hepimiz birbirimizin müşterisiyiz ve her müşterinin en mükemmeli beklemeye hakkı vardır.