

KALİTE POLİTİKASI

Dünyada ilk olan özel kapak sistemi ile yerin altında inşa edilen kruvaziyer terminaline ev sahipliği yapan ve bu sayede İstanbul'un tarihi limanını, halkın erişimine açarak hareketli bir gastronomi, kültür-sanat ve alışveriş mahallesine dönüştüren bir şirket olarak, iş ortaklarımıza da kapsamlı bir hizmet yelpazesi sağlamaktayız. Kalite yönetim sistemimizde, şirketimizin temel değerleri etrafında şekillendirerek benimsediğimiz ilkelerle; sektördeki öncü konumumuzu daha da güçlendirmek ve müşteri memnuniyetini en üst düzeyde tutmak amacıyla faaliyetlerimizi yürütmekteyiz. Müşterilerimize sağladığımız hizmet kalitesini en üst düzeyde tutmak için ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi standartları ile uyum içerisinde çalışıyoruz. Politikamız doğrultusunda, tüm çalışanlarımıza kalite odaklı bir kültür benimsetmeyi; politikamıza bağlılığımızı sürdürerek, sektörde liderliğimizi güçlendirmeyi ve müşteri memnuniyetini her geçen gün artırmayı hedefliyoruz.

Bu ilkeler ışığında;

- Müşteri memnuniyetini en üst düzeyde tutmayı, müşterilerimizin talep ve beklentilerini karşılamak için azami gayreti göstermeyi,
- Müşteri geri bildirimlerini değerlendirmeyi, müşteri taleplerine hızlı ve etkili bir şekilde cevap vermeyi ve sürekli olarak müşteri memnuniyeti arttırmak için iyileştirme fırsatlarını aramayı,
- Kalite yönetim sistemimizin etkinliğini düzenli olarak izleyip analiz ederek, müşteri memnuniyetini artırmak amacıyla süreçlerimizde sürekli iyileştirme faaliyetleri yürütmeyi,
- Kalite yönetim sistemimizi güncel tutarak, değişen müşteri ihtiyaçlarına ve sektör gereksinimlerine uyum sağlamayı,
- İş ortaklarımızın seçiminde, söz konusu iş ortaklarının şirketimizin kalite standartlarına olan uyumuna dikkat etmeyi,
- Çalışanlarımızı politikamıza dahil etmeyi ve kalite bilincini geliştirmek ve iş verimliliğini arttırmak amacıyla eğitimler düzenlemeyi,
- Paydaşlarımızla etkili iletişim kurarak ve iş birliği sağlayarak, kalite standartlarımızı korumayı ve geliştirmeyi,
- Müşterinin ihtiyaç ve beklentilerini tam olarak karşılayan bir anlayış içinde sürdürülebilirliği ve karlılığı sağlamayı,
- Sektöründe yenilikçi ve öncü olmak için ileri teknolojileri öğrenerek geliştirmeyi; bu doğrultuda, bilgi ve sistem üstünlüğü ile rekabet etmeyi,
- Faaliyetlerimizin verimliliğini ve etkinliğini artırmak amacıyla kök neden analizleri yaparak risk bazlı süreç yaklaşımını desteklemeyi,
- Müşterilerimiz, çalışanlarımız, alt yükleniciler, tedarikçiler ve diğer paydaşlar ile karşılıklı güvene dayalı ve uyumlu iş birliği kurmayı ve bu vesile ile şirketimizin rekabet gücünü artırmayı,
- Kalite yönetim sistemi kapsamında uygulanabilir yasal ve düzenleyici şartlara, müşteri gerekliliklerine ve diğer uygunluk yükümlülüklerine uymayı,

taahhüt ederiz.

GALATAPORT İSTANBUL LİMAN İŞLETMECİLİĞİ VE YATIRIMLARI A.Ş.