



KALİTE POLİTİKASI

İGA Havalimanı İşletmesi A.Ş. olarak, İstanbul Havalimanı'nda gerçekleştirmekte olduğumuz tüm faaliyetlerimizde, hizmet kalitesini artırmak ve müşteri memnuniyetini sağlamak için aşağıda yer verdiğimiz ilkelerimizi benimsemekteyiz;

- Ulusal ve uluslararası düzenleyici otoritelerin belirlemiş olduğu kurallara ve diğer gerekliliklere uygun olarak süreçlerin tanımlanması, uygulanması, gözden geçirilmesi ve iyileştirilmesi faaliyetlerini yürütmeyi, performansımızı ölçerek organizasyonel ve süreçsel hedeflere ulaşmayı,
- İlgili tarafların ihtiyaç ve beklentilerinin süreçlerimizle etkileşimlerini güvence altına alarak faaliyetlerimizi gerçekleştirmeyi,
- Etkin kalite yönetiminin organizasyon içerisinde uygulanabilmesi için proses yaklaşımı ile risk ve fırsat temelli düşüncüyü teşvik etmeyi,
- Müşteri memnuniyetinin sağlanması ve sürekli olarak artırılması için gerekli sosyal, psikolojik ve fiziksel unsurların olduğu erişilebilir ve kapsayıcı hizmet ve çalışma ortamı sunmayı ve sürdürülebilirliğini güvence altına almayı,
- Çalışanlarımızın kişisel ve mesleki gelişimlerine odaklanarak yetkinlik ve yeterliliklerini sağlamak ve geliştirmek için eğitim ihtiyaçlarını temin etmeyi,
- Benimsemiş olduğumuz sürekli iyileştirme ilkesi kapsamında, süreçlerimizin iyileştirilmesi için çağın gerekliliklerine uygun, modern ve geçerli bir yöntem, teknoloji, bilgi ve yönetim sistemi kullanmayı,
- Faaliyetlerimizi gerçekleştirirken, kalite yönetim sisteminin etkin şekilde işletilmesi ve sürekli iyileştirmenin tesis edilmesi için gerek duyulan çalışan, altyapı, teknoloji, vb. her türlü kaynak ihtiyacını sağlamayı,
- Organizasyon genelinde ve ilgili taraflarla etkin iletişim kanalları oluşturarak süreçlerin iyileştirilmesine katkıda bulunmalarını sağlamayı,
- Bu politikanın tüm seviyelerde anlaşılmasını, uygulanmasını ve devamlılığını sağlamayı,
- Türk havacılık sektörünün gelişimine katkıda bulunarak yolcu ve kargo taşımacılığında İstanbul Havalimanı'nı uluslararası bir bağlantı merkezi haline getirmeyi taahhüt ederiz.

SELAHATTİN BİLGEN
Genel Müdür