



KALİTE POLİTİKASI

İGA Havalimanı İşletmesi A.Ş.

olarak, İstanbul Havalimanı'nda gerçekleştirmekte olduğumuz tüm faaliyetlere yönelik, öncelikli hedefimiz olan sürekli iyileştirme yaklaşımı doğrultusunda, hizmet kalitesini artırmak ve sürdürülebilir müşteri memnuniyetini sağlamak için benimsediğimiz ve aşağıda yer verdiğimiz ilkelerimiz kapsamında;

- 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 düşünceyi teşvik etmeyi,
- Müşteri memnuniyetinin sağlanması ve sürekli olarak artırılması için, gerekli sosyal, psikolojik ve fiziksel unsurların olduğu 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.

KADRI SAMSUNLU

İcra Kurulu Başkanı & Genel Müdür