

**KALESERAMİK POLİTİKASI**

İnsan uygarlığının yeşerdiği topraklarda, bu toprakları kullanarak üretim yapan Kaleseramik' in Üst Yönetimi;

- Müşteri odaklılık prensibi dahilinde, değişen müşteri isteklerini zamanında belirlemeyi,
- Pazara müşteri memnuniyetinin sürekliliğini sağlayacak kalitede ürün ve hizmet sunmayı,
- Müşterilerin şikayetlerini ücretsiz olarak 7/24, çağrı merkezi (0850 800 5253) aracılığıyla kabul ederek, doğru, anlaşılır, objektif ve müşterilerinin her türlü haklarını gözetmeyi,
- Müşterilerin kişisel bilgilerini her zaman gizli tutmayı,
- Şikayetleri hızlı ve etkin bir şekilde çözebilmek için yetkin bir ekiple çalışarak, önyargısız ve adil bir şekilde şikayetlerin değerlendirilmesini,
- Müşterilere şikayeti ile ilgili geri bildirimde bulunmayı,
- Süreçlerin risk değerlendirmelerini yaparak hataları önleyici yaklaşımda bulunmayı,
- Teknik ve teknolojik gelişmeleri takip etmeyi,
- Ürünlerin ulusal ve uluslararası resmi standartlarda öngörülen teknik spesifikasyonlara asgari sahip olmasını,
- Yatırım planlarından mevcut üretim tesislerine ve üretimden taşımaya kadar, her aşamada, çevreyi korumayı, kirliliği önlemeyi, enerjiyi Kaleseramik'in niteliğine, büyüklüğüne ve gücüne uygun kullanmayı,
- Enerji ve doğal kaynakları etkin kullanmayı,
- Çalışma ortamında iş sağlığı ve güvenliğini sağlamayı ve gereken tedbirleri almayı,
- İş Sağlığı Güvenliği performansını sürekli iyileştirmeyi, çalışanların yaralanmalarını ve sağlık sorunlarını önlemeyi,
- Yürürlükteki yasal ve diğer şartlara uymayı,
- Hedef ve amaçlara ulaşmak için gerekli olan kaynakları tedarik etmeyi,
- Tüm çalışanları desteklemeyi ve katılımlarını sağlamayı,
- Politikanın halkın erişimine açık olduğunu, ve düzenli olarak gözden geçirilmesini,
- Politikanın Kaleseramik ve Kaleseramik adına çalışan tüm personele duyurmayı,
- Enerji performansını arttıracak tasarım çalışmaları, enerji verimli ürün ve servis hizmeti satın alınacağını,
- Kalite, çevre, iş sağlığı güvenliği, enerji ve müşteri memnuniyeti ve şikayet yönetim sistemlerinin etkinliğinin sürekli iyileştirilmesini

taahhüt eder.

GENEL MÜDÜR