

	KALİTE POLİTİKASI	DOKÜMAN TARİHİ:	08.07.2026
		DOKÜMAN NO:	PK.01
		REV. TARİH/NO:	00/00

KALİTE YÖNETİMİ POLİTİKASI BİLDİRGESİ (ISO 9001:2015)

1. Vizyonumuz ve Temel Amacımız

Mertsan olarak; küresel ağır ticari araç endüstrisinin en güçlü ve yenilikçi temsilcilerinden biri olan DAF markasının yetkili satış, servis ve yedek parça hizmet sağlayıcısı sıfatıyla, sektörde kalite, güvenilirlik ve teknolojik dönüşümün öncüsü olmayı temel vizyonumuz olarak benimsiyoruz. Ağır vasıta sektörünün, küresel tedarik zincirinin ve lojistik ağının can damarı olduğunun bilinciyle; ticari araç kullanıcılarının operasyonel sürekliliğini maksimum düzeyde tutacak uluslararası standartlarda hizmet üretmeyi taahhüt ediyoruz. Kalite, bizim için ulaşılan bir son nokta değil, her gün yenilenen ve geliştirilen sürekli bir yolculuktur.

2. Müşteri Odaklılık ve Hizmet Mükemmelliği

Müşterilerimizin operasyonel ihtiyaçlarını, mevcut ve gelecekteki beklentilerini derinlemesine analiz etmeyi kalite anlayışımızın merkezine koyuyoruz. Müşterilerimizin zamanının ve yatırımlarının değerini bilerek;

- Onarım ve bakım süreçlerinde "İlk Seferde Doğru Onarım" (First Time Right) prensibini %100 oranında uygulamayı,
- Şeffaf, hızlı ve çözüm odaklı iletişim kanalları kurarak müşteri geri bildirimlerini hizmet kalitemizi arttırmak için en değerli veri kaynağı olarak görmeyi,
- Filo yöneticilerinden bireysel kullanıcılara kadar tüm paydaşlarımıza ihtiyaçlarına özel, terzi usulü (tailor-made) servis ve yedek parça çözümleri sunarak koşulsuz müşteri memnuniyetini ve sadakatini sağlamayı taahhüt ederiz.

3. DAF Küresel Standartlarına ve Yasal Mevzuatlara Uyum

Global bir markayı temsil etmenin getirdiği büyük sorumluluğun farkındayız. Bu doğrultuda;

- Tüm operasyonel süreçlerimizde, servis yönetimimizde ve fiziki şartlarımızda "DAF Dealer Standartları"na ve üreticinin kalite yönergelerine tavizsiz bir şekilde uymayı,
- DAF'ın uluslararası denetimlerinde mükemmelliği hedefleyerek, markanın kurumsal itibarını kendi bölgemizde en üst düzeye taşımayı,
- Sunduğumuz tüm satış ve satış sonrası (After-Sales) hizmetlerin, ulusal ve uluslararası yasal mevzuatlara, standartlara ve ticari etik kurallarına tam uyum içerisinde gerçekleştirilmesini garanti altına almayı taahhüt ederiz.

4. Sürekli İyileştirme (Kaizen) ve Risk Yönetimi

Dinamik ve sürekli değişen pazar koşullarında rekabet avantajımızı korumak adına;

Hazırlayan	Onaylayan

	KALİTE POLİTİKASI	DOKÜMAN TARİHİ:	08.07.2026
		DOKÜMAN NO:	PK.01
		REV. TARİH/NO:	00/00

- ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemimizin etkinliğini düzenli iç denetimler ve süreç analizleri ile sürekli iyileştirmeyi (Kaizen felsefesi),
- Tüm iş süreçlerimizi Anahtar Performans Göstergeleri (KPI) ile anlık olarak ölçülebilir, izlenebilir ve raporlanabilir hale getirmeyi,
- Şirketimizin hedeflerine ulaşmasını etkileyebilecek iç ve dış riskleri "Risk Temelli Düşünce" yapısıyla önceden tespit ederek proaktif önlemler almayı ve fırsatları kurumsal faydaya dönüştürmeyi benimsiyoruz.

5. Çalışan Gelişimi, Yetkinlik ve Teknoloji

Hizmet kalitemizin temelinde nitelikli insan kaynağımız yatmaktadır. Bu bağlamda;

- Kalitenin bir departmanın değil, tüm Mertsan ailesinin ortak sorumluluğu olduğu bilinciyle hareket etmeyi,
- Çalışanlarımızın teknik, mesleki ve kişisel gelişimlerini DAF Akademi programları ve sürekli iç eğitimlerle destekleyerek, onları sektörün en yetkin profesyonelleri haline getirmeyi,
- Çalışanlarımıza güvenli, ergonomik ve motivasyonu yüksek bir çalışma ortamı sunmayı,
- Otomotiv sektöründeki dijitalleşme ve Endüstri 4.0 dönüşümünü yakından takip ederek, arıza tespit (diyagnostik) cihazlarımızı, atölye ekipmanlarımızı ve yazılım altyapımızı sürekli en ileri teknoloji seviyesinde tutmayı taahhüt ederiz.

6. İklim Değişikliği, Tedarik Zinciri ve İş Sürekliliği

Mertsan Yönetimi olarak; iklim değişikliğinin yalnızca çevresel bir faktör olmadığını, aynı zamanda hizmet kalitemizi, tedarik zincirimizi ve iş sürekliliğimizi doğrudan etkileyebilecek stratejik bir unsur olduğunun farkındayız. Bu kapsamda;

- Aşırı iklim olaylarının (sel, fırtına vb.) yedek parça lojistiğinde ve atölye operasyonlarında yaratabileceği kesintileri önceden analiz etmeyi ve Kalite Yönetim Sistemimizin risk planlamasına dahil etmeyi,
- Müşterilerimizin ve temsil ettiğimiz DAF markasının düşük karbon emisyonlu hizmet ve tedarik beklentilerini karşılayacak kalite standartlarını geliştirmeyi,
- İklim değişikliğinin getirdiği pazar dönüşümlerini (elektrikli araçlara geçiş gibi) yakından izleyerek, servis altyapımızı ve personel yetkinliğimizi bu yeni nesil kalite beklentilerine proaktif olarak hazırlamayı taahhüt ederiz.

Murat ERTEM

Yönetim Kurulu Başkanı

Hazırlayan	Onaylayan

	KALİTE POLİTİKASI	DOKÜMAN TARİHİ:	08.07.2026
		DOKÜMAN NO:	PK.01
		REV. TARİH/NO:	00/00

Hazırlayan	Onaylayan