

Apple Yetkili Servis Sağlayıcısı Şirket Politikası

KoçSistem, Apple donanım ürünleri üzerindeki tüm faaliyetlerin, sertifikalı teknisyenlerimiz tarafından yürütülmesi,

Uygun kapsama sahip olan ürünlerin, tüm servis taleplerinin, yetkilendirilmiş ticari ve güvenli bir alanda sürdürülmesi, standart çalışma saatleri içerisinde beyan edilmiş şekilde faaliyetlerinin gerçekleştirilmesi,

KoçSistem süreçlerinin, müşterilerin istek ve ihtiyaçlarına odaklı, ulusal ve uluslararası geçerliği olan standartlarda tanımlanması; müşterinin verimliliğini en yüksek seviyeye ulaştıracak teknolojilerin kullanılarak hizmet sunulması ve memnuniyeti beklentilerin üzerinde tutan stratejik yönetim yaklaşımının sergilenmesi,

Müşteri memnuniyeti kapsamında ürünleri servise getiren müşteriler için ayrı bir fiziksel bekleme alanının yer alması, ürünlerin temel işlevsel testlerinin bankoda gerçekleştirilmesi ve ilgili müşteri bilgilerinin temin edilmesinin yanı sıra ürün, arıza ve bildirilen saptamalara ait bilgilerin de alınması ve belgelenmesi; müşteriye ait ürünlerin teslim alınması halinde ilgili onarım numarasının, müşteri iletişim bilgileri ile etiketlenilmesi, ürünlerin güvenliğinin sağlanması ve müşteri mülkiyetinin korunması kapsamında sürdürülmesi ve onarım durumu spesifikasyonuna göre sınıflandırılması, düzenlenmesini ve muhafaza edilmesi,

Düzgün çalışan parçaların (KGB) ve/ veya düzgün çalışmayan parçaların (KBB) sınıflandırılması, ambalajlanması ve ESD saklama prensipleri kullanılarak güvenli bir alanda saklanması; sipariş edilen onarım parçası ile onarım bekleyen ürünün eşleştirilmesi; diğer KGB ve KBB parçaları ile ayrı ve açıkça etiketlenmiş saklama ve gönderim alanlarında muhafaza edilmesi, belirli güvenli parça saklama alanlarında KGB: Düzgün parçalar; KBB: Hurdaya ayrılacak/ düzgün şekilde atılacak parçalar şeklinde düzgünce etiketlenmesi, mümkünse parçaların orijinal kutularında iade edilmesinin (DOA ve/ veya GPR:Uygun Parça İadesi) sağlanması,

Açıkta kalan elektronik bileşenleri olan modüllerin, statik elektriğe karşı koruması, paketleme malzemelerinde saklanması ve Müşteri Memnuniyet Performansı bölümünde açıklanan teslim süresi (TAT) hedeflerine uygun şekilde ve zamanda iade edilmesi,

Çalışanlarımızın ve ekosistemdeki tüm unsurların iş sağlığı ve güvenliğinin sağlanması, çevresel farkındalığın çalışanlar nezdinde oluşturulması için bilgi seviyesi ve korumacı kültürün sürekli artırılması, geliştirilmesi ve çevre performans hedeflerimizin iyileştirilmesi,

Çevrenin korunmasını ve kirliliğinin önlenmesini, çevresel ve fiziksel unsurların çalışanlarımızın sağlığını bozması ve müşteri ürün ve hizmet kalitesini etkilemesinin önlenmesine istinaden uygun koşullarda faaliyetlerin sürdürülmesi ve muhafazasının sağlanması; uygun yangın emniyet donanımlarının; erişilebilir, görünür ilk yardım ve acil durum planlarının sergilenmesi,

Çalışma ortam koşullarının; yeterli aydınlatma, geniş, açık ve düzgün topraklanmış çalışma masaları ve her çalışma masasında yer alacak aşırı akım korumalı güç kaynakları, düzgün topraklama yolu sağlamak için ESD matlar ve topraklama kabloları, yalnızca Apple tarafından onaylanmış yazılımlar, araç ve ekipmanların kullanılması; Sürece dair detaylı bilgilendirme için Servis Yerleri İçin Temel Bilgiler Kılavuzu'ndan ve Masaüstü ve Taşınabilir Aygıtların Onarımı için El Aletleri başlıklı GSX Kaynakları makalesine erişilmesi,

Tüm fiziksel ve sanal bilgi varlıklarımızın; gizliliğinin, bütünlüğünün, erişilebilirliğinin ve korunmasının; ilgili taraflarımız, müşterilerimiz, iş ortaklarımız ve tedarikçilerimizin gereksinimlerini de karşılayacak şekilde düzenlenmesi, bilgi güvenliği ihlal olaylarının sayısını en aza indirmek için gerekli önlemlerin alınması, ilgili taraflarımızın, çalışanlarımızın ve iş ortaklarımızın farkındalığının en üst seviyede tutulması,

doğrultusunda tüm faaliyetlerimizi Bütünleşik Entegre Yönetim Sistemi yaklaşımı ile yürütürüz.

KoçSistem Yönetim Ekibi olarak, yukarıdaki ölçütleri karşılayan, sürekli onarım tesis kuruluşu olmak ve sürekli iyileştirmek için çalışırız.

Mehmet Ali AKARCA

KoçSistem Genel Müdürü

 **KoçSistem**
GELECEĞİ KEŞFET