



## MÜŞTERİ YÖNETİMİ SİSTEMLERİ POLİTİKASI CUSTOMER MANAGEMENT SYSTEMS POLICY

Türkiye sağlık sektöründe PP torba, PVC torba, cam şişe ve PP şişe olmak üzere 4 farklı formda parenteral solüsyon üretimi yapan firmalar arasında tek yerli üretici Polifarma İlaç San. ve Tic. A.Ş. olarak kalite anlayışımız:

Our sense of quality as Polifarma Ilac San. ve Tic. A.S., being the sole domestic manufacturer among the companies manufacturing parenteral solution in 4 different forms, namely PP bag, PVC bag, glass bottle and PP bottle, in the health sector of Turkey:

Dünya Sağlık Örgütü'nün önderliğinde oluşturulan ve T.C. Sağlık Bakanlığı'nca desteklenen Güncel İyi Üretim Uygulamaları (c-GMP) kurallarına uygun, modern teknoloji kullanılarak, ISO 9001/13485 kapsamında uyulması gereken mevzuatları güncel olarak takip ederek, konusunda uzman çalışanlar tarafından insan sağlığına hizmet etme amacını taşımaktayız.

We aim to serve to the human health by means of the personnel who are specialists in their fields by currently following up the legislations required to be complied with under the standard ISO 9001/13485 through the usage of the modern technology complying with the rules of the Current Good Manufacturing Practices (c-GMP) established under the leadership of the World Health Organization and supported by the T.R. Ministry of Health.

Sağlıkta ikinci kalitenin olmayacağı bilinciyle tüm güncel uygulamaları takip etmekte ve hastalara direkt damar yolu ile enjekte edilen serumlar için belirlenen standart şartlarda üretimi gerçekleştirmek ve satışa sunmayı hedeflemekteyiz.

We follow up all current practices with the awareness of the fact that second quality is not possible in the health sector and aim at carrying out the manufacturing under the standard conditions established for the serums injected directly through vascular access to the patients and putting the products up for sale.

Hasta kullanımı açısından kolaylık sağlamayı kalite anlayışımızı kurum kültürümüzün bir parçası olarak görmekte, sürekli gelişimi ve ürün gamını artırmayı ilke olarak görmekteyiz.

We consider providing convenience for the usage by the patient as a part of our sense of quality and corporate culture and increasing the continuous development and the product range as a principle.

Hedeflerimize ulaşmak için eğitilmiş personel ile kalite yönetim sistemimizi sürekli iyileştirmek temel felsefemizdir.

It is our basic philosophy to continuously improve our quality management system with the trained personnel in order to achieve our objectives.

**POLİFARMA İLAÇ SAN. ve TİC. A.Ş.**

Vakıflar OSB Mahallesi, Sanayi Caddesi, No:22/1

Ergene - TEKİRDAĞ



## MÜŞTERİ YÖNETİMİ SİSTEMLERİ POLİTİKASI CUSTOMER MANAGEMENT SYSTEMS POLICY

Bu amaçla;

Müşteri davranışı doğru anlamak,

Şikâyetleri hızlı şekilde cevaplandırmak veya bunları uygun birimlere yönlendirmek

Araştırmalar ve incelemeler sonucu iyileştirmeler yapılarak müşteri memnuniyetini arttırmak,

İstek ve ihtiyaçlarına tam cevap verebilmek,

Firma içi düzende tüm departmanların aynı hedef doğrultusunda belirlenen kalite ilkeleri çerçevesinde hareketini ve kontrolünü sağlamak çalışanlarımızın temel sorumluluğudur.

For this purpose, it is the basic responsibility of our personnel to

Understand the customer behaviours accurately,

Respond to the complaints promptly or directing them to the appropriate departments,

Increase the customer satisfaction by making improvements as a result of researches and examinations,

Be capable of meeting the customer requests and needs

and ensure the movement and control of all departments in the in-house organization within the framework of the quality principles established in line with the same target.

**Genel Müdür / General Manager**

Mehmet ASRI

**POLİFARMA İLAÇ SAN. ve TİC. A.Ş.**

Vakıflar OSB Mahallesi, Sanayi Caddesi, No:22/1

Ergene - TEKİRDAĞ