



## MÜŞTERİ YÖNTEMİ 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 olarak kalite anlayışımız:

*As Polifarma İlaç, the only domestic manufacturer among the companies that produce parenteral solutions in 4 different forms as PP bags, PVC bags, glass bottles and PP bottles in the Turkish healthcare sector, our understanding of quality is:*

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 human health by experts in their fields, by using modern technology, in accordance with rules of the Current Good Manufacturing Practices (c-GMP) created under the leadership of the World Health Organization and supported by the Ministry of Health of Republic of Turkey, by following the regulations that must be complied with within the scope of ISO 9001/13485.*

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 all current practices with the awareness that there can be no secondary quality in health and we aim to produce and sell under the standard conditions determined for the intravenously injected serums directly into patients.*

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

*We accept our understanding of quality as a part of our corporate culture to provide convenience in terms of patient use, and we accept continuous development and increasing the product range as a principle.*

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

*It is our fundamental philosophy to continuously improve our Quality Management System with the personnel trained in order to achieve our goals.*

**POLİFARMA İLAÇ SAN. ve TİC. A.Ş.**

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

Ergene - TEKİRDAĞ



## MÜŞTERİ YÖNTEMİ SİSTEMLERİ POLİTİKASI CUSTOMER MANAGEMENT SYSTEMS POLICY

Ürünün hazırlanması aşamalarında hammadde girişinden son tüketiciye ulaştırılması sürecinde etkin bir kalite sistemi uygulamakta ve sistem takibi ile insan odaklı üretim vizyonu benimseyerek müşteri memnuniyetini sağlamak firmamızın öncelikleri arasında yer almaktadır.

*During the preparation of the product, it applies an effective quality system in the process of delivering the raw material from the entry to the end consumer, and providing customer satisfaction by adopting a human-oriented production vision with system follow-up, is among the priorities of our company.*

İç / Dış Müşteriler, Tedarikçiler ve ilgili diğer tüm 3. taraf bağlamlarımız ile kurumsal iletişimde teknolojik imkânları kullanarak, zamanında, hızlı ve etkin iletişim kurulmasını sağlıyor, ihtiyaç ve beklentiler çerçevesinde gerekli tüm kaynakları belirliyor, iş sürekliliği açısından sürdürülebilir sistem alt yapısı kurarak hizmetlerimizi gerçekleştiriyoruz.

*By using technological opportunities in corporate communication with Internal / External Customers, Suppliers and all other relevant 3rd party contexts, we ensure timely, fast and effective communication, determine all necessary resources within the framework of needs and expectations, and perform our services by establishing a sustainable system infrastructure in terms of business continuity.*

Faaliyetlerimizi mevzuat, standartlar ve ilgili tarafların ihtiyaç ve beklentilerini dikkate alarak sürdürülebilirliğine dikkat ederek planlıyor ve gerçekleştiriyoruz.

*We plan and carry out our activities by taking into account the legislation, standards and the needs and expectations of the relevant parties, paying attention to their sustainability.*

Firmamıza, müşterilerimize, tedarikçi ve iş ortaklarımıza ait her türlü bilgi varlığının gizlilik, tarafsızlık, tutarlılık, erişilebilirlik ve bütünlükleri üzerindeki veri ve bilgi güvenliği risklerini belirliyor, sistematik olarak ele alarak sürekli iyileşen, gelişen ve yeni risklerin oluşmasına imkân vermeyen bir yapı haline getirmeyi hedefliyoruz.

*We determine the data and information security risks on the confidentiality, accessibility and integrity of all kinds of information assets belonging to our company, our customers, suppliers and business partners, and aim to turn them into a structure that constantly improves, develops and does not allow the emergence of new risks by systematically addressing them.*

**POLİFARMA İLAÇ SAN. ve TİC. A.Ş.**

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

Ergene - TEKİRDAĞ



## MÜŞTERİ YÖNTEMİ SİSTEMLERİ POLİTİKASI

### CUSTOMER MANAGEMENT SYSTEMS POLICY

6698 sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu ve ilgili diğer mevzuat kapsamında çalışanlara, müşterilere, ziyaretçilere, tedarikçilere, iş ortaklarına ve ilgili diğer 3.taraflara ait kişisel verilerin/bilgilerin işlenmesi ve korunması kapsamında gerekli idari ve teknik tedbirleri uyguluyor, tüm sorumluluklarımızı karşılıyoruz.

*Within the scope of the Personal Data Protection Law No. 6698 and other relevant legislation, we implement the necessary administrative and technical measures within the scope of the processing and protection of personal data / information belonging to employees, customers, visitors, suppliers, business partners and other relevant third parties, and we meet all our responsibilities.*

Bu amaçla; Müşteri Memnuniyeti müşteri yönetimi sistemleri politikamızın esas ilkesi olup, tüm çalışmalarımızı bu ilke kapsamında gerçekleştiririz.

*For this purpose; Customer Satisfaction is the main principle of our customer management systems policy and we carry out all our activities within the scope of this principle.*

*Müşterilerimiz arasında ayırım yapılmaksızın tüm şikâyetleri objektif olarak ele alır; erişilebilirlik, izlenebilirlik, objektiflik, şeffaflık ve müşteri bilgilerinin gizliliği ilkesine sadık kalarak hizmet veririz.*

*We handle all complaints objectively, without discrimination among our customers, and we provide services by adhering to the principles of accessibility, traceability, objectivity, transparency and confidentiality of customer information.*

*Geri bildirim çözüm süreçlerinde müşterilerimizle açık iletişim halinde olur, süreçle ilgili bilgilendirme yapar ve her geri bildirimini hedeflenen sürede yapmaya özen gösteririz.*

*In feedback resolution processes, we maintain open communication with our customers, inform them about the process and take care to provide each feedback within the targeted timeframe.*

*Tüm çalışanlarımıza düzenli olarak müşteri şikâyetleri süreçlerimiz hakkında eğitimler veririz.*

*We regularly train all our employees on our customer complaints processes.*

*Geri bildirim konularını inceler ve gelişim alanlarımıza ilişkin aksiyon alırız. İlk kontakta şikâyet kayıt altına alınır ve ilgili kişilere aktarılır. Sorumlu kişi şikâyete konu olan durumu inceler ve mümkün olan en kısa sürede çözüm sağlamak üzere aksiyon alır, sonuçları ilgili müşteriye iletiriz.*

**POLİFARMA İLAÇ SAN. ve TİC. A.Ş.**

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

Ergene - TEKİRDAĞ



## MÜŞTERİ YÖNTEMİ SİSTEMLERİ POLİTİKASI

### CUSTOMER MANAGEMENT SYSTEMS POLICY

*We analyze feedback issues and take action on our development areas. At the first contact, the complaint is recorded and transferred to the relevant person. The responsible person examines the situation*

*ösubject to the complaint and takes action to provide a solution as soon as possible, and we communicate the results to the relevant customer.*

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

*It is the basic responsibility of our personnel to assure the movement and control of all departments in the in-house order within the framework of the quality targets established in line with the same objective.*

Revizyon No <i>Revision No</i>	Revizyon Tarihi <i>Revision Date</i>	Revizyon Nedeni <i>Revision Reason</i>
00	29.12.2021	İlk Yazım / <i>First Writing</i>
01	19.07.2024	Politikaya şikayet yönetimi uygunluğumuzu ortaya koyacak bölümler eklenmiştir. / <i>Sections have been added to the policy to demonstrat our complaint management compliance.</i>

Genel Müdür / *General Manager*

*Y. İmer Boyraklı*  
*[Signature]*  
19.07.2024

**POLİFARMA İLAÇ SAN. ve TİC. A.Ş.**

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

Ergene - TEKİRDAĞ