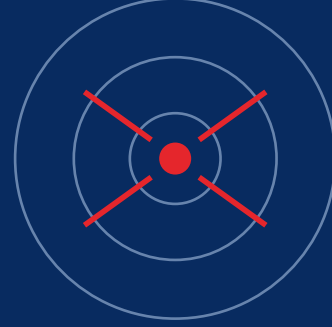


**SÜREKLİ ÇÖZÜM ORTAKLIĞI**

Müşteri Memnuniyeti ve Teknik Servis Politikası



Doğru ihtiyaç analizi, şeffaf iletişim ve teslim sonrasında da erişilebilir teknik destek sunarız.

GÜVENİLİR HİZMET DÖNGÜSÜ

SCA Mühendislik olarak müşteri memnuniyetini yalnızca işin tamamlandığı anla sınırlı görmeyiz. Doğru ihtiyaç analizinden teklif sürecine, projelendirmeden uygulamaya, devreye almadan bakım ve teknik servise kadar uzanan bütüncül bir sorumluluk olarak ele alırız. Her projenin kullanım koşullarını, kapasite ihtiyacını, enerji verimliliğini ve uzun vadeli işletme gereksinimlerini birlikte değerlendirerek uygulanabilir çözümler geliştirmeyi hedefleriz.

Bu doğrultuda;

- Müşteri ihtiyaçlarını, proje şartlarını ve kullanım amacını doğru analiz ederek; uygulanabilir, güvenilir ve uzun ömürlü mekanik sistem çözümleri üretmeyi,
- Teklif süreçlerinde çözüm kapsamını, kullanılacak sistemleri, temel teknik varsayımları ve uygulama sınırlarını açık biçimde paylaşmayı,
- Sistem seçimlerinde enerji verimliliğini, bakım erişimini, işletme sürekliliğini ve uzun vadeli performansı birlikte değerlendirmeyi,
- Projelendirme ve saha koordinasyonunda disiplinler arası uyumu, uygulama kolaylığını ve güvenli çalışma koşullarını gözetmeyi,
- Devreye alma aşamasında sistemlerin amaçlanan çalışma prensiplerine uygun biçimde kontrol edilmesini ve ilgili işletme ekibinin bilgilendirilmesini önemsemeyi,
- Bakım ve teknik servis taleplerini kayıt altına alarak ihtiyacı doğru değerlendirmeyi ve uygun çözüm yaklaşımını zamanında belirlemeyi,
- Müşteri görüş, talep ve geri bildirimlerini hizmet kalitemizi geliştiren değerli bir kaynak olarak kabul etmeyi,
- Tüm proje ve servis süreçlerinde açık iletişim, teknik doğruluk ve sorumluluk bilinciyle hareket etmeyi,
- Saha deneyimlerinden ve değişen ihtiyaçlardan yararlanarak hizmet süreçlerimizi sürekli gözden geçirmeyi ve iyileştirmeyi,

Bu politika; SCA Mühendislik yönetimi tarafından düzenli olarak gözden geçirilir, gerekli görülen durumlarda güncellenir ve tüm çalışanlarımız ile ilgili taraflarla paylaşılır.



Politika Taahhütlerimiz

Taahhütlerimiz; keşif, teklif, uygulama, devreye alma, bakım ve teknik servis süreçlerinde ortak hizmet yaklaşımımızı tanımlar.

1 Doğru Keşif ve İhtiyaç Analizi

Sistem önerilerimizi yalnızca katalog değerlerine göre değil; projenin gerçek ihtiyacına, işletme koşullarına ve uzun vadeli kullanım hedeflerine göre oluşturmayı amaçlarız.

2 Şeffaf Teklif ve Bilgilendirme

Çözüm kapsamını, kullanılacak sistemleri, temel teknik varsayımları ve uygulama sınırlarını mümkün olduğunca açık biçimde paylaşıyoruz.

3 Uygulanabilir Projelendirme

Projeleri diğer disiplinlerle uyum içinde değerlendirir; bakım erişimi, işletme sürekliliği ve saha uygulanabilirliğini gözütürüz.

4 Kontrollü Uygulama ve Devreye Alma

Saha uygulamasını proje koşulları doğrultusunda yönetir, teslim edilen sistemlerin amaçlanan performansa güvenli şekilde ulaşmasına katkı sağlarız.

5 Planlı Bakım ve Teknik Servis

Bakım ve teknik servis taleplerini kayıt altına alır; arıza risklerini azaltacak, işletme sürekliliğini destekleyecek çözüm yaklaşımına özen gösteririz.

6 Geri Bildirim ve Sürekli İyileştirme

Müşteri görüşlerini değerli bir gelişim kaynağı kabul eder; hizmet, iletişim ve teknik destek süreçlerimizi düzenli olarak iyileştirmeye çalışırız.

Uzun Vadeli Güven

SCA Mühendislik; müşterileriyle karşılıklı güvene dayalı, açık ve uzun soluklu iş birlikleri kurmayı; teknik doğruluk, uygulama disiplini ve hizmet sürekliliğini birlikte sunmayı taahhüt eder.

BELGE BİLGİSİ

SCA-POL-002 | Revizyon 00 | 09.08.2026

ONAY

SCA Mühendislik Yönetimi