

MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ POLİTİKAMIZ

Müşteri Memnuniyeti ve Şikâyet Yönetim Sistemimiz, kapsamı dahilindeki tüm faaliyetlerimizin ISO 10002 Müşteri Memnuniyeti – Kuruluşlarda Müşteri Şikâyetlerinin Ele Alınması İçin Kılavuz Standardı doğrultusunda yürütülmesini garanti altına alır.

Müşteri Memnuniyeti ve Şikâyet Yönetim Politikamız;

- Müşteri ihtiyaç ve beklentilerini doğru anlayarak müşteri memnuniyetini en üst seviyede tutmayı ve müşteri odaklı hizmet anlayışını tüm faaliyetlerimizde benimsemeyi,
- Müşteri geri bildirimlerini, önerilerini, teşekkürlerini ve şikâyetlerini kolay erişilebilir, şeffaf, tarafsız ve etkin bir sistem ile yönetmeyi,
- Müşteri şikâyetlerini adil, objektif, gizlilik ilkelerine uygun ve mümkün olan en kısa sürede değerlendirerek sonuçlandırmayı,
- Şikâyetlerin kök nedenlerini analiz ederek tekrarını önleyici faaliyetleri planlamayı ve hizmet kalitesini sürekli geliştirmeyi,
- Müşteri memnuniyetini düzenli olarak ölçmeyi, analiz etmeyi ve elde edilen sonuçları süreçlerimizin iyileştirilmesinde kullanmayı,
- Faaliyetlerimizi etkileyen yasal yükümlülöklere, müşteri şartlarına ve diğer uygulanabilir gerekliliklere tam uyum sağlamayı,
- Çalışanlarımızın müşteri memnuniyeti ve şikâyet yönetimi konusundaki bilgi, bilinç ve yetkinliklerini geliştirmeyi, müşteri odaklı kurum kültürünü desteklemeyi,
- Tedarikçilerimiz ve iş ortaklarımız ile birlikte müşteri memnuniyetini artıracak iş birliğı ve iletişim anlayışını geliştirmeyi,
- Müşteri Memnuniyeti ve Şikâyet Yönetim Sistemimizin etkinliğini düzenli olarak gözden geçirmeyi, performansını izlemeyi ve sürekli iyileştirmeyi,
- Müşterilerimiz ile güvene dayalı, sürdürülebilir ve uzun vadeli iş ilişkileri kurarak memnuniyet düzeyimizi sürekli artırmayı taahhüt eder.

PLT.41 Müşteri Memnuniyeti Yönetim Sistemi Politikası - Yayın Tarihi: 01.07.2026 - Rev: 00