



MÜŞTERİ ŞİKAYETLERİ ELE ALMA POLİTİKASI

Doküman No	PT-EY-001
Revizyon No	02
Revizyon Tarihi	15.12.2020
Yayın Tarihi	05.01.2015

Sanat Halı olarak Müşteri Memnuniyeti Sistemimizin temel amacı, “ **Müşteri Memnuniyetini Sağlamak ve Arttırmak** “ tır. Bunu yaparken müşteri öneri ve şikâyetlerini çözüme kavuşturma konusunda daima adil, tarafsız ve şeffaf olacağımızı,

- Şikâyetleri bize verilmiş bir hediye olarak kabul edip, elde ettiğimiz kalıcı iyileştirmelerin sistem ve süreçlerimize entegrasyonunu sağlamayı,
- Müşteri talep ve şikâyetlerinin kolay iletilmesini sağlayarak mümkün olan en kısa sürede çözüme ulaştırmayı,
- Müşteri Memnuniyeti çalışmalarında ihtiyaç duyulan tüm kaynakları temin etmek,
- İstekleri ele alma sürecinde politika ve hedefleri oluştururken yasal mevzuata dayalı şartlara (Tüketicin Korunması Hakkındaki Kanun, Sanayi ve Ticaret Bakanlığı Yönetmelikleri vb. mevzuat hükümleri) ve müşteri beklentilerine uyararak, çalışanların bildirimlerini dikkate almayı,
- Müşteri dileklerinin ve şikâyet yönetim sürecinin verimliliğinin artırılması için düzenli olarak gözden geçirmeyi ve sürekli iyileştirmeyi,
- Çalışanların katılımcılığını, paylaşımcılığını, yaratıcılığını destekleyerek, kendilerini ifade edebilecekleri ve sürekli kendilerini geliştirebilecekleri ortamları sunmayı,
- Müşteri talep ve şikâyetlerinin değerlendirme aşamalarını ücretsiz olarak çözüme ulaştırmayı,

SANAT HALI Şirket Yönetimi olarak kabul ve taahhüt ederiz.

Hazırlayan	Onaylayan
Kalite Yönetim Sistemleri Şefi	Genel Müdür