

	MÜŞTERİ MEMNUNİYET POLİTİKASI	Doküman No : KLT-PL-05 Sayfa No : 1/1 Rev. No / Tar. : 0 Yayın Tarihi : 13.06.2024
---	--	---

1. AMAÇ

Bu politikanın amacı, İSGOLD Altın Rafinerisi A.Ş. olarak müşteri memnuniyetini sürekli kılmak, müşteri geri bildirimlerini etkin şekilde yönetmek ve hizmet kalitemizi sürekli iyileştirmektir. Müşterilerimizin ihtiyaç ve beklentilerini tam olarak anlamak, güvenilir ve şeffaf iletişim kurmak, tüm süreçlerde müşteri odaklı bir yaklaşımı benimsemek temel hedefimizdir.

2. KAPSAM

Bu politika, İSGOLD Altın Rafinerisi A.Ş.'nin tüm birimlerinde yürütülen müşteri ilişkileri, satış sonrası hizmetler, ürün kalite kontrolleri ve geri bildirim yönetimi süreçlerini kapsar. Politika; müşteri memnuniyetini artırmaya yönelik faaliyetlerin planlanması, uygulanması, izlenmesi ve sürekli iyileştirilmesi aşamalarında görev alan tüm çalışanları, tedarikçileri ve iş ortaklarını kapsamaktadır.

3. POLİTİKA

Müşterilerimizin şikâyet, talep, başvuru ve önerilerini şirketimize kolaylıkla ve ücretsiz iletebildiğini;

- Müşterilerimize en doğru yöntemlerle ve "0" hata ile hizmet sunarak % 100 müşteri memnuniyetinin sağlandığı,
- Şikâyetin oluşmadan ilk seferinde doğru hizmetin verildiğini,
- Şirketimize ulaşan şikâyetlerin şeffaf, objektif, adil ve gizlilikle ele alındığını,
- Kendimizi müşterinin yerine koyarak, empatik yaklaşım ile hizmetlerimizin verildiğini,
- Müşteri memnuniyetinin temelinde çalışanlarımızın olduğu, aynı şikâyetin tekrar oluşmaması için gerekli düzeltici ve önleyici faaliyetlerin gerçekleştirildiğini,
- Teknolojiyi yakından takip ederek müşteri ihtiyaçlarına yenilikçi çözümlerin sağlandığını,
- Müşterilerimize sunulan hizmetlerde en hızlı reaksiyon süresinin sunulduğunu,
- Şikâyetlerin yasal şartlar, kanunlara, yönetmeliklere uygun, İsgold geleneklerine bağlı ve "Yıllarca Beraber" ilkesi kapsamında çözümlerinin sağlandığını,

Müşteri Memnuniyeti Yönetim Sistemimiz şartlarına uygun olarak şirketimizin tüm müşterileri, çalışanları ve diğer paydaşlarına taahhüt eder, kamuoyu ile paylaşmayı bir görev biliriz.

HAZIRLAYAN: Entegre Yönetim Sistemleri Temsilcisi	ONAYLAYAN: Yönetim
---	------------------------------