

MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ POLİTİKAMIZ

Polisan Yapıkim müşteri şikayet ve taleplerini; açık, adil, şeffaf ve hızlı bir şekilde çözmeyi taahhüt eder. En önemli hedefimiz; her şikayeti bir teşekkürle dönüştürecek %100 müşteri memnuniyetini sağlamak ve sürdürmektir.

Bu prensipler ışığında;

- Müşterilerimizden gelen şikayetlerin çözümü aşamasında tüm bilgiler gizlilik prensibi dahilinde korunarak en kısa zamanda değerlendirilmekte, çözülmekte ve 24 saat içerisinde geri bildirim yapılmaktadır,
- Müşteri şikayetlerinin çözüm sürecinde ve diğer tüm süreçlerde müşteri odaklılık, bilgiye ulaşım ve objektif yaklaşım ana prensiplerimizdendir,
- Şikayet analizleri ve müşterilerimizden aldığımız geri bildirimler sonucunda ürün ve hizmetlerimiz sürekli iyileştirilmekte ve proaktif yaklaşımla tekrarlanmadan önlem alınmaktadır,
- Müşteri odaklı yaklaşım ile zararlarının telafi edilme süreci şeffaf ve adil olarak yürütülmekte ve %100 müşteri memnuniyeti hedeflenmektedir,
- Kurum içi ve kurum dışı tüm müşterilerimize yapılan bilinçlendirme seminerleri ile uygulamaya yönelik oluşabilecek hatalar azaltılmakta ve ürünlerin doğru kullanımına katkı sağlanmaktadır.

Politikalarımızı oluştururken ve yürütürken; ISO 10002 Müşteri Memnuniyeti Yönetim Sistemi şartları dahilinde belirtilen ve yürürlükte olan kanun, mevzuat ve bizi bağlayan diğer tüm şartlara uymayı taahhüt ediyoruz.

Mete ÖZTÜRK
Genel Müdür V.

PY.POL.001 _ 2
ÇIKTI SI ALINDI ĞI TAKDİRDE KONTROLSÜZ KOPYADIR.

Polisan Yapıkim Yapı Kimyasalları Sanayi ve Ticaret AŞ

Genel Müdürlük • Headquarters
Hilltown Ofis, Aydınevler Mah.
Siteler Yolu Sokak No:1/A
Küçükyalı, MALTEPE / İSTANBUL
T: +90 216 578 56 00 • F: +90 216 573 77 93

Dilovası Fabrika • Dilovası Factory
Dilovası Organize Sanayi Bölgesi 1. Kısım Liman Cad. No: 7
Dilovası / KOCAELİ
T: +90 262 679 71 00 • F: +90 262 754 74 34
Ulucınar VD: 732 182 3002
Ticaret Sicil No: 39837
Mersis No: 0-7321-8230-0200001
polisanyapikim@hs03.kep.tr

**Polisan**
HOLDİNG

(Orjinali imzalıdır)