

MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ POLİTİKAMIZ

Polisan Kimya 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 bildirimi 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.

PK.POL.002_5
ÇIKTISI ALINDIĞI TAKDİRDE KONTROLSÜZ KOPYADIR.

Polisan Kimya Sanayii 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
polisankimya.com.tr

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
polisankimya.com.tr
Uluçınar VD: 732 008 1962
Ticaret Sicil No: 809
Mersis No: 0-7320-0819-6200019
polisankimya@hs03.kep.tr