

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 teşekkürü 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.

SELÇUK DENİZLİGİL

Polisan Kimya

Genel Müdür

Polisan Kimya Sanayii AŞ

Genel Müdürlük • Headquarters

Hilltown AVM, Aydınevler Mh. Siteler Yolu Cd.
28 No:1/A 34854 Küçükyalı, MALTEPE / İSTANBUL
T: +90 216 578 56 00 • F: +90 216 573 77 97
polisankimya.com.tr

Fabrika • Factory

Dilovası Organize Sanayi Bölgesi 1.Kısım
Liman Cad. No: 7 Dilovası / KOCAELİ
T: +90 262 679 71 00 • F: +90 262 754 19 20
Ulucınar VD: 732 008 1962
Ticaret Sicil No: 809
Mersis No: 0-7320-0819-6200019
polisankimya@hs03.kep.tr