

MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ VE ŞİKÂyetLERİN ELE ALINMASI POLİTİKASI

Antalya Ticaret ve Sanayi Odası, yasa ile belirlenmiş görev ve yetkileri ile kalite yönetim sistemi kapsamında belirlenmiş hizmetlerini, üye odaklılık ilkesini esas alarak; üyelerin talep, öneri ve şikâyetlerini çözmek için kaynak sağlayarak, hızlı, etkin ve kaliteli hizmet anlayışıyla gerçekleştirmeyi kabul etmiştir.

- ❖ Antalya Ticaret ve Sanayi Odası, kalite değerleri çerçevesinde, öncü, güvenilirlik, dürüstlük ilkelerine bağlı, üye odaklı yönetim anlayışı ile;
- ❖ Odamıza ulaşan şikâyetlerin şeffaf, objektif, adil ve gizlilikle ele alındığını,
- ❖ Müşterilerimizin şikâyet, talep, başvuru ve önerilerini Odamıza kolaylıkla ve ücretsiz iletebildiğini,
- ❖ Aynı şikâyetin tekrar oluşmaması için proaktif yaklaşımla önlemeyi ve gerekli düzeltici faaliyetlerin gerçekleştirildiğini,
- ❖ Teknolojiyi yakından takip ederek müşteri ihtiyaçlarına yenilikçi çözümlerin sağlandığını,
- ❖ Üyelerimize sunulan hizmetlerde en hızlı reaksiyon süresi ile hizmet sunulduğunu,
- ❖ Şikâyetlerin yasal şartlara, kanunlara, yönetmeliklere uygun, sürekli iyileştirmeler ile çözümlerinin sağlandığını,
- ❖ Müşteri şikâyetlerinin çözümlenmesindeki tüm prensiplerin personelimizce benimsendiğini,
- ❖ Yasal yükümlülöklere, diğere şartlara ve Müşteri Memnuniyeti Yönetim Sistemi şartlarına uymayı, taahhüt ederiz.

Yönetim Kurulumuz 23.12.2019 tarih ve 2018-086/8 sayılı kararı ile kabul edilmiştir.