

## MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ YÖNETİM SİSTEMİ POLİTİKASI

**Eurotec Mühendislik Plastikleri Sanayi ve Ticaret A.Ş.** olarak vizyon, misyon, ilke ve değerlerimiz doğrultusunda oluşturduğumuz Müşteri Memnuniyeti Yönetim Sistemi ile sürdürülebilir kalkınmaya katkıda bulunmayı ve sektörümüzde en saygın olmayı amaçlıyoruz.

Bu amaç doğrultusunda;

- ◆ Ulusal ve uluslararası, yasal ve diğer gerekliliklere ve şirket politikamıza **uyum** doğrultusunda hareket etmeyi,
- ◆ Müşterilerinin talep ve memnuniyetsizliklerini kolayca iletebildiği, bunların **objektif, adil, dikkatli, tarafsızlıkla ve gizlilikle** ele alındığı,
- ◆ Aynı memnuniyetsizliğin tekrar oluşmaması için gerekli **iyileştirmelerin ve kontrollerin** sürekli yapıldığı,
- ◆ Müşteri memnuniyetsizliklerinin **sonuçlandırılmasını** ve müşterinin mutlaka **en kısa sürede** bilgilendirilmesini **ana ilke** olarak kabul ettiği,
- ◆ Müşteriye sonuçlarını bildirme süreçlerini; **şeffaflık, erişilebilirlik, cevap verebilirlik, ve hesap verebilirlik** prensipleri doğrultusunda **müşteri odaklı** bir yaklaşım ile değerlendirmeyi,
- ◆ **Müşteri şartlarının** karşılanıp karşılanmadığı ve müşterinin **değişen beklentileri** ölçülüp değerlendirilerek tüm çalışanlara duyurmayı,

Ve yüksek motivasyon ve başarı azmine sahip çalışanlarımızın bilinçli çabaları ve tam katılımı ile müşteri isteklerini güven verici bir şekilde çözmeyi taahhüt ederiz.

Yönetim Temsilcisi

Üst Yönetim