

**OSTİM ORGANİZE SANAYİ  
BÖLGE MÜDÜRLÜĞÜ**  
**MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ  
POLİTİKASI**

<b>DOKÜMAN NO</b>	MM.POL.01
<b>REVİZYON NO</b>	00
<b>REVİZYON TARİHİ</b>	-
<b>YAYIN TARİHİ</b>	05.04.2021
<b>SAYFA NO</b>	1
<b>SAYFA SAYISI</b>	1

OSTİM OSB üst yönetimi tarafından aşağıda belirtilen temel ilkeler paralelinde politika belirlenmiş yazılı hale getirilmiş ve tüm çalışanlara duyurusu yapılmıştır.

- Müşteri Memnuniyeti ve Şikâyetleri ile ilgili her alanda ölçülebilir sürekli iyileşmeyi sağlamak.
- Müşteri Memnuniyeti ve Şikâyetlerin önem derecesini belirlemek.
- Çalışanlarımıza sürekli eğitim vermek ve bu ilkeleri uygulamaları için teşvik etmek.
- Yasal şartların karşılanmasının önemini ve sürekli iyileştirme ve hedeflerini belirleyerek periyodik olarak Yönetimin Gözden Geçirme Toplantılarını yapmak.
- Bu ilkeler ışığında, Müşteri Memnuniyet ve Şikâyet Yönetimi sistemimizi sürekli geliştirmek.
- Müşteri iletişim kalitesindeki iyileşme, OSTİM OSB'nin müşteri memnuniyetini kötü yönde etkileyecek hizmet veya hatalı servis hizmetlerinden doğan kayıpları önlemek.
- Müşteriyi anlayarak ve müşteri iletişim süreçlerinde yaşanan gereksiz zaman alıcı adımları elimine ederek, iletişim etkinliği ve maliyet etkinliği yaratarak, aynı kalitede çıktı sağlamayı sürdürmek.
- Müşteri memnuniyetini artırıcı amaçlar ve hedefler belirlemek.

Bölge Müdürü