



POL-21

MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ POLİTİKASI

Paydaşlarımızın SARBAK METAL'den beklentilerini ve ihtiyaçlarını kalitemizden ödün vermeden en kısa sürede en etkili biçimde karşılamak başlıca ana hedefimizdir.

Müşteri memnuniyetini birinci sırada tutarak gelen bildirimlere,taleplere ve eleştirel görüşlere açık olmak bu doğrultuda her çalışmamızın benimsediği temel davranışlardandır.

Sarbak Metal olarak ilgili taraflarla iletişim kanalları oluşturup, bilgi akışını ve izlenebilirliğini, müşteri taleplerine yönelik alınacak önlemlerin ve gelişim sürecinin açık bir şekilde izlenebilir olmasını sağlamak her şeyden önde tutulmaktadır.

Bu amaçla her zaman ürün ve hizmet memnuniyet ölçümleme çalışmalarını yaparak, müşterilerimizin beklentilerini ve önerilerini öğrenerek, müşteri odaklı çözümler sunmaktayız.

Müşterilerimizden ve çalışanlarımızdan gelen talep ve öneriler doğrultusunda, ürün, hizmet, sistem ve süreçlerdeki iyileştirme imkanlarını belirlemek ve gerekli çalışmaları daimi olarak uygulamaya almak önceliklerimiz arasındadır.

Memnuniyetsizliklerin tekrarlanmaması ve kalıcı çözümler oluşturmak için, gelişime açık alanların belirlenmesi ve etkinliğin artırılmasına yönelik ölçme ve değerlendirme sistemleri kurarak sürekli iyileştirme çalışmaları gerçekleştirerek hep daha ileriye gitmeyi amaçlıyoruz.

Sarbak Metal A.Ş. üst yönetimi, tüm bu amaçların gerçekleştirilmesi için gerekli olan zaman, bilgi, eğitim, para, alet-ekipman, iş gücü ve denetim mekanizmalarının oluşturulmasını sağlar.

Kaliteyi odak noktası haline getiren Sarbak Metal müşteri memnuniyetinin ve beklentilerinin karşılanması için her zaman yapıcı ve çözüm odaklı bakış açısıyla çalışmalarını sürdürmeyi taahhüt eder.

DOKÜMAN İLK YAYIN TARİHİ: 12.03.2024

DOKÜMAN REV. NO/REV. TARİHİ: 00/00