



ÜYE MEMNUNİYETİ VE ŞİKAYET YÖNETİM POLİTİKAMIZ

Doküman No: YNT005
Yayın Tarihi : 20.12.2013
Revizyon No : 0
Sayfa No : 1/1

ÜYE MEMNUNİYETİ VE ŞİKAYET YÖNETİM POLİTİKASI

Turgutlu Ticaret ve Sanayi Odası olarak üyelerimiz ve kamuya karşı beklentilerin ötesinde bir şikâyet yönetimini amaçlıyoruz. Üyelerimizin şikâyetlerini doğru algılama, tanımlama, analiz etme, çözümler üretme ve raporlama süreçlerini; şeffaflık, erişilebilirlik, cevap verebilirlik, objektiflik ve gizlilik prensipleri doğrultusunda ücretsiz olarak yönetir ve bu bilgiyi sürekli iyileştirme sağlamak için kullanırız. Hizmet politikalarımızı geliştirmek için üyelerimizle birlikte çalışır ve bu şekilde süreçlerimize aktif olarak katılmalarını sağlarız.

Şeffaflık: Üyelerimize, personelimize ve diğer paydaşlarımıza öneri ve şikâyet geri bildirimlerinin nasıl ve nerede ele alınıp değerlendirildiği konusunda yeterli bilgiyi verir ve açık davranırız.

Erişilebilirlik: Üyelerimizin hizmet beklentilerini karşılayacak çeşitli iletişim ağları oluşturur ve bunları duyurarak onlarla iletişimi kolaylaştırırız. Üyelerimiz bu iletişim ağlarını kullanarak şikâyetlerini, taleplerini, öneri ya da memnuniyetlerini kolay bir şekilde iletebilir ve kurumumuza erişim sağlayabilirler.

Cevap verebilirlik: Üyelerimizin geri bildirimlerinin değerlendirilmesi aşamalarında onlara bilgi verir ve şikâyetlerindeki aciliyete göre cevap önceliği tanırız. Üyelerimizin talep ettikleri bilgiye kolayca erişmelerini sağlarız.

Objektiflik: Üyelerimizin talep ve şikâyetleri ön yargısız ve adil bir şekilde ele alarak tüm tarafların beklentileri doğrultusunda değerlendirir ve çözüm sürecinde de objektiflik kriterleri göz önünde bulundururuz.

Ücretler: Üye öneri ve şikâyetlerini değerlendirme süreci başvuru sahibi üyelerimiz için ücretsizdir.

Gizlilik: Üyelerimizin bilgilerinin korunması son derece önemlidir. Bu nedenle üye bilgileri üçüncü şahıslarla kesinlikle paylaşılmaz. bu konuda en üst düzeyde hassasiyet gösteririz. bilgilerin kullanımı yasalarla sınırlı olup, gizlilik prensibine bağlı kalınır.

Üye Odaklılık: Varlık nedenimiz olan üyelerimizi en yüksek düzeyde memnun etmek, güvenini ve sadakatini kazanmak için tüm faaliyetlerimizde üye odaklı bir yaklaşım benimsemekteyiz. Her zaman hizmetin en iyisini hak eden siz değerli üyelerimize, politikalarımız ile yasal uygulamalar çerçevesinde, uygulanabilir çözümler sunmaya, ihtiyaçlarınızı karşılamaya ve haklarınızı her zaman korumaya özen göstermekteyiz.

Hesap Verilebilirlik: Üyelerimizin öneri ve şikâyetleri ile ilgili değerlendirme faaliyetlerini açık ve net bir şekilde yerine getirir, sonuçlarını ilgili üyemize raporlar ve izleriz.

Sürekli İyileştirme: Üyelerimizden gelen geri bildirimleri ve algılamalarını iş süreçlerimizde iyileşmeler sağlayacak şekilde analiz eder, değerlendirir ve sürekli iyileştirme çalışmalarımızda kaynak olarak kullanırız.