

Memnuniyet ve Geri Bildirim Yönetimi Politikası

1. AMAÇ

PCX (bundan böyle “**Kurum**” olarak anılacaktır.) olarak amacımız, müşterilerimize, çalışanlarımıza ve tüm paydaşlarımıza en yüksek seviyede memnuniyet sağlayacak şekilde hizmet sunmaktır. Şikâyet ve geri bildirimleri, bir sorun olarak değil, kusursuz hizmet seviyesini yakalama yönünde eşsiz bir fırsat olarak görür ve süreçlerimizi sürekli iyileştirme kültürü ile yönetiriz.

2. KAPSAM

Bu politika, Kurum’un tüm müşterilerini, kurumsal müşterilerin müşterilerini, çalışanlarını, iş ortaklarını ve müşteri/çalışan şikâyetleri yönetim sürecinde görev alan tüm tarafları kapsar.

3. İLKELER

- **Memnuniyet Odaklılık:** Tüm hizmet ve süreçlerimizde müşteri ve çalışan memnuniyetini temel alırız.
- **Erişilebilirlik:** Şikâyet ve geri bildirimler web sitesi, e-posta, telefon, faks veya anketler gibi tüm kanallar aracılığıyla iletilebilir.
- **Şeffaflık:** Süreçler açık ve anlaşılır biçimde taraflara bildirilir.
- **Kayıt Altına Alma:** Tüm şikâyet ve geri bildirimler sistematik olarak kaydedilir ve takip edilir.
- **Tarafsızlık ve Bedelsizlik:** Şikâyetler adil, objektif ve ücretsiz olarak değerlendirilir.
- **Gizlilik:** Bilgiler yalnızca çözüm sürecinde kullanılır.
- **Etkili Çözüm:** Şikâyet ve geri bildirimler açık, uygulanabilir ve gerçekçi şekilde çözülür.
- **Sürekli İyileştirme:** Geri bildirimler süreç ve hizmet iyileştirmelerinde kullanılır.
- **Standartlara Uyum:** Süreçler ISO 10002 Müşteri Şikâyetleri Yönetimi Standardı referans alınarak yapılandırılır.

4. SÜREÇ

- Şikâyet ve geri bildirimler alınır, kayıt altına alınır ve ilgili birim tarafından değerlendirilir.
- Sürecin her aşamasında taraflar bilgilendirilir.
- Alternatif çözümler üretilir ve en uygun çözüm uygulanır.
- Çözüm sonrası geri bildirim alınır ve süreç kapatılır.
- Periyodik analizler ile süreç performansı izlenir ve sürekli iyileştirme sağlanır.

5. TAAHHÜT

Procat;

- Paydaş şikâyetlerinin ve geri bildirimlerinin etkin yönetimi için gerekli tüm kaynakları sağlar,
- Memnuniyet odaklı yaklaşımı güçlendirir,
- Sürekli iyileştirme ve geliştirme faaliyetlerini destekler,
- ISO 10002 referansı ile süreç performansını ölçer ve iyileştirir, taahhüt eder.