

# MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ POLİTİKASI

Yayın Tarihi 23.06.2022 | Revizyon Tarihi 25.07.2025 R2

Entegre Yönetim Sistemi Politikasının eki olan Müşteri Memnuniyeti Politikası, Ateş Wind Power'in müşteri odaklı yaklaşımını ve kaliteli hizmet anlayışını esas alarak müşteri memnuniyetini sürdürülebilir kılma yönündeki taahhütlerini ortaya koyar. Bu politika; müşteri şikâyetlerinin etkin yönetimi, taleplerin zamanında ve eksiksiz karşılanması, hizmet süreçlerinin sürekli iyileştirilmesi ve müşteri güveninin güçlendirilmesi konularında rehberlik eder.

Müşteri Memnuniyeti Politikası, Ateş Wind Power bünyesinde görev yapan tüm çalışanları, yöneticileri, alt yüklenicileri, tedarikçileri, iş ortakları ve temsilcileri kapsar. Şirketimizin tüm fabrikalarında uygulanmakta olup; müşterilerimize sunulan ürün ve hizmetlerde müşteri memnuniyetini sağlamaya yönelik tüm süreçleri kapsar.

Ateş Wind Power, bu politika kapsamında aşağıda sıralanan ilkeleri kabul, taahhüt ve beyan eder:

- Müşteri bildirimlerini, yasal mevzuat ve şirket politikaları çerçevesinde gizlilik ve sorumluluk ilkeleri doğrultusunda ele almak.
- Müşteri taleplerini kaliteli hizmet sunma anlayışıyla değerlendirmek; şeffaf ve ulaşılabilir iletişim kanalları üzerinden hızlı ve etkin çözümler üretmek.
- Müşteri ihtiyaç ve beklentilerini merkeze alan süreçler tasarlamak; hizmet ve ürün geliştirmede müşteri geri bildirimlerini dikkate almak.
- Müşteri şikâyet ve geri bildirimlerini objektif, tarafsız ve çözüm odaklı bir yaklaşımla ele almak.
- Müşteri bildirimlerini analiz ederek kalıcı iyileştirmelere odaklanmak; sistemsel düzeltmeler yoluyla benzer durumların tekrarını önlemeyi hedeflemek.
- Memnuniyet düzeyini izlemek amacıyla ölçüm yöntemleri ve performans değerlendirme araçları kullanmak; elde edilen verileri sürekli iyileştirme amacıyla değerlendirmek.
- Müşteri odaklılık kültürünü yaygınlaştırmak amacıyla çalışanlara yönelik eğitim ve farkındalık programları uygulamak.
- Müşteri geri bildirimleri doğrultusunda yapılan önemli iyileştirmeleri müşterilere şeffaf biçimde geri bildirim olarak sunmak; güven temelli sürdürülebilir ilişkiler kurmak.
- Tüm müşterilere eşit, ayırım gözetmeyen ve adil bir yaklaşımla hizmet sunmak; müşteri ilişkilerinde her tür ayrımcılığı reddetmek.
- Müşteri şikâyetlerinin çözüm sürelerini tanımlamak; bu sürelerin aşılmamasını sağlamak amacıyla süreci düzenli olarak izlemek.
- Müşteri geri bildirimlerini yalnızca şikâyet değil, gelişim fırsatı olarak görmek; bu geri bildirimleri kurumsal öğrenme kültürünün bir parçası haline getirmek.
- Müşteriyle kurulan iletişimi yalnızca sorun anlarında değil, ürün/hizmet yaşam döngüsü boyunca sürdürülebilir kılmak; memnuniyet düzeyini periyodik olarak izlemek.

Müşteri Memnuniyeti Politikamız, şirketin tüm süreçlerine entegre edilerek uygulanır. Günlük operasyonlardan stratejik karar süreçlerine kadar her aşamada müşteri memnuniyeti ilkeleri esas alınır. Gerekli teknik ve mali kaynaklar sağlanır; müşteri yönetimine ilişkin mevzuat ve uluslararası iyi uygulamalar düzenli olarak takip edilir. Müşteri ilişkilerinin geliştirilmesine yönelik teknolojik altyapı yatırımları gerçekleştirilir. Gerektiğinde dış uzman görüşlerinden yararlanılır.

Müşteri Memnuniyeti Politikasının uygulanmasından birincil sorumlu Satış ve İş Geliştirme ve Fabrika Direktörleri olup politikanın etkinliğini sağlamak ve sonuçlarını Yönetim Kuruluna bildirmekle yükümlüdürler. Ayrıca tüm çalışanlar ve iş ortakları, müşteri memnuniyetine dayalı uygulamaların yürütülmesinde görev ve sorumluluk sahibidir. Üst Yönetim, Müşteri Memnuniyeti Politikası kapsamındaki uygulamaları düzenli olarak izler ve değerlendirir.

Bu politika, Üst Yönetim tarafından yılda en az bir kez gözden geçirilir; mevzuat değişiklikleri, müşteri beklentilerindeki gelişmeler, denetim bulguları ve sektörel trendler doğrultusunda güncellenir.