

MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ POLİTİKASI

PLT-06 | Yayın Tarihi 23.06.2022 | Revizyon Tarihi 12.08.2026 R3

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 bildirimlerinin 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, tarafsızlık, şeffaflık ve sorumluluk ilkeleri doğrultusunda ele almak.
- Müşteri bildirimlerini kaliteli hizmet sunma anlayışıyla değerlendirmek; açık, erişilebilir, anlaşılabilir ve ulaşılabilir iletişim kanalları üzerinden hızlı ve etkin çözümler üretmek.
- Müşteri ihtiyaç ve beklentilerini merkeze alan süreçler tasarlamak; hizmet ve ürün geliştirmede müşteri bildirimlerini dikkate almak.
- Müşteri bildirimlerinin iletilmesi, değerlendirilmesi ve çözüm süreçlerini ücretsiz olarak yürütmek.
- Müşteri bildirimlerine ilişkin bilgi ve kayıtların doğruluğunu, bütünlüğünü, güncelliğini, güvenilirliğini ve izlenebilirliğini sağlamak.
- Memnuniyet düzeyini izlemek amacıyla ölçüm yöntemleri ve performans değerlendirme araçları kullanmak; elde edilen verileri sürekli iyileştirme amacıyla değerlendirmek.
- Müşteri bildirimlerini kayıt altına almak, şikâyetin niteliğine uygun olarak sonuçlandırılıncaya kadar izlemek, takip etmek ve uygun aşamalarda müşterileri süreç hakkında bilgilendirmek.
- Müşteri odaklılık kültürünü yaygınlaştırmak amacıyla çalışanlara yönelik eğitim ve farkındalık programları uygulamak.
- Tüm müşterilere eşit, ayırım gözetmeyen ve adil bir yaklaşımla hizmet sunmak; müşteri ilişkilerinde her tür ayrımcılığı reddetmek; çözüm odaklı ve güven temelli sürdürülebilir ilişkiler kurmak.
- Müşteri bildirimlerinin çözüm sürelerini tanımlamak; bu sürelerin aşılmasını sağlamak amacıyla süreci düzenli olarak izlemek.
- Müşteri bildirimlerini yalnızca mevcut sorunların çözümü açısından değil, müşteri ihtiyaç ve beklentilerinin anlaşılması, süreçlerin geliştirilmesi ve benzer durumların tekrarının önlenmesi için bir iyileştirme fırsatı olarak değerlendirmek.
- 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, organizasyonel ve mali kaynaklar sağlanır; müşteri yönetimine ilişkin mevzuat ve uluslararası iyi uygulamalar düzenli olarak takip edilir. Gerektiğinde dış uzman görüşlerinden yararlanılır.

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.