



## TOSÇELİK Profil ve Sac Endüstrisi A.Ş. ERW Boru Üretim Tesisleri

### Gerİ Bildirimleri Ele Alma Politikası

Tosçelik Geri Bildirimleri Ele Alma Politikası, 'Müşteri Odaklılık' temel prensibine dayanır. Bu prensip ile geri bildirimleri etkin bir şekilde alma, değerlendirme, yönetme ve bu sayede hizmet kalitesini artırma çalışmalarımızı ISO 10002 Müşteri Memnuniyeti Kalite Yönetim Sistemi'nin gereklilikleri doğrultusunda sürdürmekteyiz. Müşteri memnuniyetini ön planda tutarak, geri bildirim süreçlerimizi ve bu süreçten sağladığımız iyileştirme faaliyetlerini sürekli olarak geliştirmeyi hedefliyoruz.

Tüm çalışanlarımız, tedarikçilerimiz, iş ortaklarımız ve müşterilerimiz tarafından yapılan geri bildirimler değerlendirmeye alınmaktadır. Geri bildirimler; ürünler, hizmetler, satış sonrası destek ve genel müşteri deneyimi ile ilgili süreçlerimizi içermektedir ve anketler, telefon görüşmeleri, e-posta, sosyal medya ve web sitesi geri bildirim formları aracılığıyla yapılabilmektedir.

Memnuniyet seviyesinin daha ileriye taşınabilmesi için toplanan tüm geri bildirimler, önceliklendirme, temel sorunların belirlenmesi ve iyileştirme alanlarının tespiti aşamalarıyla, uygulanabilir ve yasal gereksinimler tanımlanarak değerlendirilmektedir.

Geri bildirimlerden elde edilen bulgular doğrultusunda ürün ve hizmetlerde güncellemeler yapılmakta, çalışan eğitimleri düzenlenmekte ve süreçler optimize edilmektedir. Geri bildirim süreçleri düzenli aralıklarla gözden geçirilip sonuçları üst yönetimle birlikte değerlendirilmekte ve yönetimin desteği ile müşteri memnuniyetini artırma yönünde finansal, operasyonel ve kurumsal alanlarda sürekli bir gelişim sağlanmaktadır.

Geri bildirimler, gizlilik ilkelerine uygun olarak işlenmekte ve yalnızca iç süreçlerde kullanılmaktadır. Müşterilerimizin verilerinin korunmasına yönelik gerekli önlemler alınmaktadır. Bu politika, yıllık olarak veya gerektiğinde güncellenerek gözden geçirilmektedir.

TOSÇELİK Profil ve Sac Endüstrisi A.Ş., müşteri memnuniyetini artırmak ve süreçleri sürekli olarak iyileştirmek için kritik öneme sahip olan geri bildirimlerin değerlendirilme süreçlerinin bu politikada belirtilen kriterler doğrultusunda titizlikle yapıldığını taahhüt eder.

Sizlerden gelenler, iyileştirme ve gelişme için bize değer katan en önemli fırsattır.

Genel Müdür  
12.06.2024