MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ POLİTİKAMIZ

Polisan Kansai Boya olarak, müşteri şikâyet ve taleplerini açık, adil, şeffaf ve hızlı bir şekilde ele alarak, her geri bildirimi memnuniyete dönüştürmeyi hedefliyoruz. Müşteri memnuniyetini en üst seviyede sağlamak ve sürdürmek öncelikli hedefimizdir.

Bu prensipler ışığında;

- ✓ Müşterilerimizden gelen şikâyetlerin çözümü aşamasında tüm bilgiler gizlilik prensibi dâhilinde korunarak en kısa zamanda değerlendirilmekte çözülmekte ve 24 saat içerisinde geri bildirimi yapılmaktadır.
- ✓ Müşteri şikâyetlerinin çözüm sürecinde ve diğer tüm süreçlerde müşteri odaklılık, bilgiye ulaşım ve objektif yaklaşım ana prensiplerimizdendir.
- ✓ Şikâyet analizleri ve müşterilerimizden aldığımız geri bildirimler sonucunda hizmetlerimiz sürekli iyileştirilmekte ve proaktif yaklaşımla tekrarlanmadan önlem alınmaktadır.
- ✓ Müşteri odaklı yaklaşım doğrultusunda, zararların telafi edilme süreci şeffaf ve adil bir şekilde yürütülmekte olup, en yüksek seviyede müşteri memnuniyeti sağlanması hedeflenmektedir.
- ✓ Kurum içi ve kurum dışı tüm müşterilerimize yapılan bilinçlendirme seminerleri ile uygulamaya yönelik oluşabilecek hataların azaltılmakta ve ürünlerin doğru kullanıma katkı sağlamaktadır.
- ✓ Müşterilerimize yönelik tüm ürün ve hizmetlerimizde, iklim değişikliğinin etkileri dikkate alınarak ilerlenmesi hedeflenmektedir.
- ✓ Politikalarımızı oluştururken ve yürütürken; ISO 10002 müşteri şikâyetlerini ele alma yönetim sistemleri şartları dahilinde belirtilen ve yürürlükte olan kanun, mevzuat ve bizi bağlayan diğer tüm şartlara uymayı taahhüt ediyoruz.

ENVER BURAK EKMEKÇİOĞLU

Polisan Kansai Boya
Genel Müdür
10.04.2026

Polisan Kansai Boya Sanayi ve Ticaret A.Ş.

Demircilerosb Mah. Refik Baydur Cad. No: 7/3
DİLOVASI / KOCAELİ
T: +90 262 679 60 00 • **F:** +90 262 606 03 70
İlyasbey VD: 836 006 3453
Ticaret Sicil No: 2880
Mersis No: 0-8360-0634-5300019
polisanboya@hs03.kep.tr