



**MİSYON- VİZYON**  
**KALİTE ÇEVRE İSG ENERJİ**  
**POLİTİKASI STRATEJİK YÖN**

Doküman No : İÇKE.04  
Sayfa No : 1  
Revizyon No/Tarihi : 03 / 01.07.2021  
Yürürlük Tarihi : 09.04.2003

**MİSYON**

Tüm çalışanların katılımı ve desteği ile, grup şirketlerimizin tüm faaliyet alanlarında kalite ve değer odaklı, çevreye saygılı, güvenilir, verimli ve karlı bir kuruluş olmak.

**VİZYON**

"Sunduğumuz ürün - hizmet kalitesi ve yarattığımız katma değer ile bölgesel lider konumunda olmak "

**Fabrika Müdürü**  
**Tarih: 09.05.2018**

## **MÜŞTERİ ŞİKAYET YÖNETİMİ POLİTİKASI**

Ürün kalitesinin sürdürülebilirliğini esas alarak,

Yasal ödevlerimiz ve tüketici hak hukukuna tam bağlı kalarak, ifade edilen davranış kodlarına göre hareket etmeyi, buna bağlı olarak şikayetlerin izlenebilirliğini, incelenmesini ve çözümünü etkin ve verimli bir şekilde sunmayı sağlamayı,

Süreçsel gelişimi desteklemek açısından, paydaş, tüketici, çalışan, kamu ve iş süreçlerine uygunluğu sürdürülebilir kılmayı,

Potansiyel ve Spesifik şikayetler dahil olmak üzere, iç bünyede şikayete konu olacak durumlarda kaynakların etkin kullanılması ve raporlanabilirliğini sağlamayı,

Ürünlerimizden faydalanan tüm paydaşların ulaşılabilirliği için ücretsiz, hızlı bilişim alt yapısı ile desteklenen yapıyı izlenebilir kılmayı,

Gizlilik esaslı konularda, kişisel verilerin korunmasını sağlamayı taahhüt eder.

**Fabrika Müdürü**  
**Tarih: 01.07.2021**