

Kodu	RH.DK.KG.002
Yayın Tarihi	02.01.2014
Sayfa	1/1
Revizyon No	1
Revizyon Tarihi	02.07.2019

“HAYAL DEĞİL ROYAL” sloganını benimsemiş ROYAL HALI İPLİK TEKSTİL MOBİLYA SANAYİ VE TİCARET A.Ş. olarak, uygulamakta olduğumuz Müşteri Memnuniyeti Yönetim Sistemimiz çerçevesinde temel politikamız;

Her türlü müşteri şikâyetini;

- Kendini, müşterisinin yerine koyarak hizmet vermeyi temel prensip olarak kabul etmek
- Tüm yasal yükümlülükler çerçevesinde değerlendirmek
- Müşteri beklentilerini karşılamak amacıyla gerekli kaynakları ayırmak
- Çalışanların müşteri beklentilerine cevap verebilmeleri için gerekli yetkinlikle donatmak
- Teknolojik gelişmelerden faydalanarak müşteri beklentilerini en hızlı şekilde karşılamaktır

Gelen tüm müşteri şikâyetlerini;

- Gizlilik,
- Şeffaflık,
- Objektiflik,
- Erişilebilirlik
- Hesap verebilirlik,
- Cevap verebilirlik,
- Sürekli iyileştirme,
- Yasal şartlara uygunluk
- Ücretsiz Hizmet
- Müşteri odaklı yaklaşım prensiplerine uygun olarak ele almayı taahhüt ederiz.

**KONTROLLÜ  
KOPYA**

**Burak UZUN  
KALİTE YÖNETİM  
TEMSİLCİSİ**

<b>HAZIRLAYAN KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ</b>	<b>ONAYLAYAN GENEL MÜDÜR</b>
---	----------------------------------