



Kontrolmatik Teknoloji Enerji ve Mühendislik A.Ş.

MÜŞTERİ MEMNUNİYET POLİTİKASI

KONTROLMATİK Teknoloji müşterilerinin ve ortaklarının uçtan-uca sürdürülebilir işlere yönelmelerine ve işlem yapmalarına yardımcı olan sürdürülebilir, şeffaf ve yenilikçi çözümler geliştirmeyi taahhüt eder.

Misyonumuz, 360 derecelik bir hizmet olarak ürün, hizmet, kişiye özel ve anahtar teslimi çözümler, satış ve pazarlama ve yeniliklerle müşterilerimizi ve ortaklarımızı desteklerken sürdürülebilirliği iş modelimize entegre etmektir.

KONTROLMATİK Teknoloji, müşterilerini ve ortaklarını en son sürdürülebilir ve güvenilir teknolojilerle güçlendirmeye odaklanır.

Firmamız müşteri memnuniyetini sürekli hedef olarak benimsemiştir. Müşteri değer ve davranışlarındaki değişiklikleri sürekli takip ederek, müşterilerimizin şirketimizden ve hizmetlerimizden ne beklediğini tespit etmek ve bu beklentileri koşulsuz olarak yerine getirmek ana iş hedefimizdir.

GENEL İLKELER

Müşterilerimize, çalışanlarımıza, ortak ve şirketimizin diğer hissedarlarına Müşteri Memnuniyeti Yönetim Sistemimizin şartlarına uygun olarak taahhüt eder ve aşağıdakileri kamuoyu ile paylaşmayı misyon olarak kabul ederiz:

1. Firma, ISO 10002:2018 Müşteri Memnuniyeti Kalite Yönetim Sistemi belgesine sahiptir. Ayrıca ISO9001 , ISO 14001, ISO 45001, ISO 50001 ve ISO 27001 dahil olmak üzere ilgili standartların doğrultusunda müşteri memnuniyeti sürekli olarak izlenmektedir.

2. Müşterilere en doğru yöntemlerle ve '0' hata ile hizmet sunarak %100 müşteri memnuniyeti sağlar, şikayet oluşmadan ilk seferde doğru hizmeti veririz.

3. Müşteri memnuniyetini esas alan çalışanlarımız olup, aynı şikayetin tekrarlanmaması için gerekli düzeltici ve önleyici faaliyetleri yürütürüz.

4. Teknolojiyi yakından takip ederek müşteri ihtiyaçlarına yenilikçi çözümler sunarız.

5. Müşterilerimize çok hızlı bir şekilde cevap verir, en hızlı sürede hizmet sağlarız.

6. Őikayetlere, Kontrolmatik Teknolojileri Topluluęu geleneklerine bağlı, yasal Őarlara, kanun ve yönetmeliklere uygun ve kurumsal sürdürülebilirlik ilkemiz kapsamında çözümler sunarız.

7. Müşteri Memnuniyetini Yönetme Süreci'ne uygun olarak müşteri memnuniyet anketi ve ölçüm faaliyetleri yürütürüz.