

Kalite Yönetim Politikası

İZSU Müşteri Hizmetleri ve Kurumsal İletişim Dairesi Başkanlığı yasa ile belirlenmiş görev ve yetkileri ile kalite yönetim sistemleri kapsamında belirlenmiş hizmetlerini, Hemşehri odaklılık ilkesini esas alarak; hemşehrilerin talep, öneri ve şikayetlerini çözmek için kaynak sağlayarak, hızlı, etkin, kaliteli hizmet anlayışıyla gerçekleştirmeyi kabul etmiştir.

- Müşteri Hizmetleri ve Kurumsal İletişim Dairesi Başkanlığı, kalite değerleri çerçevesinde, öncü, güvenilirlik, dürüstlük ilkelerine bağlı, Hemşehri odaklı yönetim anlayışı ile;
- Kurumumuza ulaşan şikayetlerin şeffaf, objektif, adil ve gizlilikle ele alındığını,
- Hemşehrilerimizin şikâyet, talep, başvuru ve önerilerini kurumumuza kolaylıkla ve ücretsiz iletebildiğini,
- Aynı şikâyetin tekrar oluşmaması için proaktif yaklaşımla önlemeyi ve gerekli düzeltici faaliyetlerin gerçekleştirildiğini,
- Teknolojiyi yakından takip ederek Abone ve Hemşehri ihtiyaçlarına yenilikçi çözümlerin sağlandığını,
- Hemşehrilerimize sunulan hizmetlerde en hızlı reaksiyon süresi ile hizmet sunulduğunu,
- Şikâyetlerin yasal ve diğer gerekliliklere uygun, sürekli iyileştirmeler ile çözümlerinin sağlandığını,
- Hemşehri şikâyetlerinin çözümlenmesindeki tüm prensiplerin personelimizce benimsendiğini,
- Yasal & diğer gerekliliklere ve Müşteri Memnuniyeti Yönetim Sistemi şartlarına uymayı,
- Kalite Yönetim Sistemi'nin uygulanabilir şartlarını yerine getirmek için gerekli altyapıyı sağlamayı,
- Abone ve Hemşehrilerin beklentilerini güvenilir, açık, çevik ve memnuniyet yaratacak şekilde karşılamak için;

- Çağrı merkezi, sosyal medya ağı ve kurumsal iletişim birimi ile abonelerin kolay ulaşmasını ve bilgi almasını sağlamayı,

- Abonelerin talep ve şikayetlerini yasal mevzuat şartlarını da dikkate alarak en kısa sürede cevaplamayı

Taahhüt ederiz.

Genel Müdür