

## MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ POLİTİKAMIZ

"ULUSAL VE ULUSLARARASI KARAYOLU TAŞIMACILIĞI, GÜMRÜKLÜ VE GÜMRÜKSÜZ ANTREPO VE DEPOLAMA HİZMETLERİ, GÜMRÜKLEME VE DIŞ TİCARET İŞLEMLERİ VE BU İŞLEMLERE İLİŞKİN LOJİSTİK, YÖNETİM VE İDARİ ORGANİZASYON FAALİYETLERİ" kapsamı ile merkezinin bulunduğu Tuzla Belediyesi sınırları içinde yer alan adresi: Orhanlı Mah. Derviş Cad. No:24/2 Tuzla / İSTANBUL, Şubelerimiz : Ataşehir Belediyesi sınırları içerisinde yer alan Şube1 Ferhatpaşa mah. Gazipaşa Caddesi Takva sok .No7 Ferhatpaşa –Ataşehir ,İSTANBUL, Nilüfer Belediyesi sınırları içerisinde yer alan Başköy Mah. Pınarlı Sok. Uludağ Oto Lastik Kaplama sitesi No5/1 Nilüfer-BURSA, Konak Belediyesi sınırları içinde yer alan Alsancak Kıbrıs Şehitleri Caddesi No134/1 D 101 Alsancak-İZMİR fiziki sınırları içerisinde yer almakta olan HİLAL TRANS ULUSLARARASI NAKLİYAT VE TİC. A.Ş. olarak geniş görüşlülük, vizyon, misyon ve değerlerimiz doğrultusunda oluşturduğumuz Müşteri Memnuniyet Politikası ile Türkiye Lojistik sektörünün lider kuruluşlarından biri olarak, ISO 10002:2018 standardına uygun olarak Müşteri Memnuniyeti Yönetim Sistemi (MMYS) kurulması ve müşteri memnuniyetinin devam etmesi amaçlanmaktadır.

- ◆ Lojistik sektöründe "hizmet kalitesinde öncü" bir kuruluş olarak müşterilerimizin beklentilerinin üzerinde hizmet vermek temel hedefimizdir.
- ◆ Müşterilerimizden gelen bildirimleri "iyileştirme fırsatı" olarak görüp iş süreçlerimizde gerekli düzenlemeleri yaparız.
- ◆ Müşteri isteklerini daima "kaliteli hizmet sunma" anlayışımızla ele alırız. Müşterilerimizden şikayet aldığımız durumda her şikayeti objektif, özenli ve dikkatli bir şekilde inceler ve bu inceleme sonucunda çözüm sunarız.
- ◆ Müşteri taleplerini açık, şeffaf, hızlı, adil, güven verici, müşteri odaklı ve gizlilik prensipleri doğrultusunda ele alır ve hızlı bir şekilde çözmeyi taahhüt ederiz.
- ◆ Hizmetimizle ilgili talep ve şikayetleri müşterilerimizi memnun edecek şekilde ele alarak;
  - Tüm iletişim kanallarından gelen müşteri taleplerini yasal mevzuat ve şirket kurallarımız doğrultusunda hızla ele alırız.
  - Kişisel bilgilerin korunmasına önem verir, talepleri adil ve tarafsız şekilde değerlendirir, tüm aşamalar hakkında müşterilerimize açık ve net bilgiler veririz.
  - Çözüm odaklı yaklaştığımızı, talepleri ilgi ve özenle ele aldığımızı, müşterilerimizi önemseyeceğimizi hissettiririz.
- ◆ Şikayet ve öneriler paralelinde de kalıcı iyileştirmeleri sistem ve süreçlerimizde uygularız.
- ◆ Çalışanların katılımcılığını ve paylaşımcılığını destekleyerek, kendilerini ifade edebilecekleri ve sürekli kendilerini geliştirebilecekleri ortamlar sağlarız.



## MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ POLİTİKASI

DOKÜMAN KODU	: POL.07
YAYIM TARİHİ	: 02.03.2016
REVİZYON NO	: 02
REVİZYON TARİHİ	: 24.08.2022
SAYFA NO	: 2 / 2

- ◆ İstekleri ele alma süreci politika ve hedefleri oluşturulurken yasal şartlara ve müşteri beklentilerine uyar, çalışanların bildirimlerini dikkate alarak ilerleriz.
- ◆ Müşteri Memnuniyeti Yönetim Sistemini, Politika ve Hedeflerini, gelişime açık alanların tespit edilmesi ve verimliliğin artırılması için düzenli olarak gözden geçirir, etkinlikleri raporlar ve sürekli iyileştiririz.

Hazırlayan Yönetim Temsilcisi	Onay Genel Müdür