



# TRABZON TİCARET VE SANAYİ ODASI ÜYE MEMNUNİYETİ VE ŞİKÂyetLERİ ELE ALMA POLİTİKASI

Trabzon Ticaret ve Sanayi Odası; 5174 Sayılı Kanun ve bağılı yönetmelikler kapsamında, üyeler tarafından iletilen şikâyetleri, zamanında ve etkin bir şekilde ele alacağını, şikâyetlerin çözümünde; Yönetim Kurulu başta olmak üzere, tüm oda organlarının ve personelin şikâyetlerin çözümü konusunda aktif görev alacağını, Şikâyetlerin Oda'ya iletilmesinden çözümüne kadar her türlü kaynağı sağlayacağını, sürekli iyileştirme kapsamında iletilen şikâyetler çerçevesinde gerek üyeler, gerekse personel tarafından yapılan öneriler sonucunda; müşteri memnuniyeti prosesi başta olmak üzere, tüm hizmet ve proseslerin iyileştirilmesi için etkin çalışma disiplini oluşturacağını taahhüt etmektedir.

Üye Memnuniyeti ve Şikâyetleri Ele Alma Politikası; Trabzon Ticaret ve Sanayi Odası 5174 Sayılı Kanun ve buna bağılı tüm yönetmenlikler kapsamında gerçekleştirilen hizmetlerle ilgili olarak tüm personeliyle, üyelerden gelen şikâyetleri, imkanlar dahilinde, en kısa sürede çözmek için gerektiği hallerde her türlü yatırımı yapar.

Doküman No	Yayın Tarihi	Revizyon No	Revizyon Tarihi
TTSO. TLM.31	03.03.2015	00	.