



# TRABZON TİCARET VE SANAYİ ODASI ÜYE İLİŞKİLERİ POLİTİKASI

Trabzon Ticaret ve Sanayi Odası olarak, her zaman üye memnuniyetinin ön planda tutulduğu, vizyon, misyon ve değerlerimiz doğrultusunda; güçlü, saygın ve güvenilir bir kurum olarak kaliteli hizmet sunmaya devam ediyoruz. Bu ilkeyle sizlerin şikâyet ve taleplerinizi karşılamak; kalite standartlarımızı daha da ileri seviyeye ulaştırıp, hem daha iyi hizmet sunmak için “Üye İlişkileri Politikamızı” oluşturduk.

- Güvenirlilik:** Oda üye sicil ve tescil bilgilerinin korunması, istatistiki bilgilerininin doğruluğu, kaynakların etkin şekilde kullanılması açısından güvenilir kimliğe sahiptir.
- Şeffaflık ve tarafsızlık:** Oda üyeleri; şikâyet, talep ve sorularını; doğru, eksiksiz, anlaşılabilir ve kolay bir şekilde istedikleri heran ulaştırabilmektedir. Tüm iletişim kanallarımız sizlere açıktır. Oda tarafından, üyelerinin herhangi bir konu hakkında başvurdukları şikâyet, talep ve soruları ön yargısız ve adil bir şekilde değerlendirilmektedir.
- Kalite:** Oda üyeye verdiği hizmetlerin kalitesini artırmayı temel ilke haline getirmiştir. KYS ve Akreditasyon sistemini oluşturmuş ve sürekliliğinin sağlanmasına yönelik çalışmaları devam etmektedir.
- Görev Bilinci İle Hareket Etmek:** Oda Organ üyeleri ve, personelin tamamı çalışmalarında mevzuata uygun ve Kalite Yönetim Sisteminde tanımlaması yapılmış görevinin farkında olarak hareket etmektedir.
- Çözüm odaklı olmak;** Üyelerinden, organ üyelerinden ve diğer kanallardan gelen Odaya ve ilimize ait sorunları çözerken; çözüm odaklı, hızlı, üretken bir şekilde uygulanabilir çözüm önerileri üretir ve uygulamaya koyar.
- Gizlilik:** Oda'nın kuruluşundan bugüne üye verilerin korunması son derece önemlidir. Bu nedenle kişisel veriler her zaman gizli tutulmaktadır.
- Güncellik:** Oda üyeye ait sicil ve tescil bilgilerini, mali bilgileri, istatistiki bilgileri ve sisteme ait diğer bilgileri daima güncel halde tutar.
- Dürüstlük ve İş Ahlakına İnanmak:** Oda idari kadrodaki yöneticiler ile çalışan personel iş ahlakına uygun ,dürüst ve etik kurullar çerçevesinde çalışır.
- Yeniliğe Açık Olmak:** Oda teknolojik yeniliklere ve yeni yönetim sistemlerine uygun olarak, çalışanları ve üyelerini devamlı eğitim vererek adaptasyon çalışmaları yapar ve çalışır.
- Farklılık Oluşturmak:** Diğer oda ve borsalardan farklı iyi uygulamalarını artırmayı ilke edinmiştir.
- Topluma ve Çevreye Duyarlı Olmak:** Oda, topluma faydalı olacak çalışmalara paydaş olur ve çevre bilinci ile hareket eder.
- Sosyal Sorumluluk Bilincinde Olmak:** Sosyal sorumluluk projeleri üretir, mevcutlara katkı sağlar.

Doküman No	Yayın Tarihi	Revizyon No	Revizyon Tarihi
TTSO. TLM.29	03.03.2015	00	.