**MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ POLİTİKASI**

VAN Ticaret ve Sanayi Odası;

* Üyelerinin talep ve memnuniyetsizliklerini kolayca iletebildiği ve bunların objektif, adil, dikkatli ve gizlilikle ele almayı,
* Yasal şartlara ve kalite politikamıza aykırı olmayacak şekilde değerlendirmeyi,
* Aynı memnuniyetsizliğin tekrar oluşmaması için gerekli iyileştirmelerin, kontrollerin ve personel eğitimlerinin sürekli yapılmasını,
* Üyeleri ile olan ilişkilerinde şeffaflığı esas almayı ve
* Bütün üye memnuniyetsizliklerinin çözülmesini

Müşteri memnuniyeti politikası olarak belirlemiştir.

 **Necdet TAKVA**

 **Yönetim Kurulu Başkanı**