

	KARSU TEKSTİL ŞİKAYET VE GERİ BİLDİRİM POLİTİKASI	Dok. No: POL KRS 014 Dok. Tarihi: 08.04.2025 Rev. No/Tarihi: 00/- Sayfa No: 1 / 1
---	--	--

1. AMAÇ VE KAPSAM

Bu politikanın amacı, kurumumuzla ilgili şikayet ve geri bildirimlerin etkili, şeffaf ve sistematik bir şekilde değerlendirilmesini sağlamak, hizmet kalitesini artırmak ve paydaş memnuniyetini en üst düzeye çıkarmaktır. Bu politika; çalışanlar, müşteriler, öğrenciler, tedarikçiler, iş ortakları ve diğer tüm dış paydaşlar tarafından iletilen her türlü şikayet ve geri bildirimi kapsar.

2. SORUMLULUKLAR

Fabrika yönetimi, İnsan Kaynakları, tüm Karsu Tekstil çalışanları, alt işveren/tedarikçi firmaların çalışanları ve ziyaretçileri bu politikaya uymaktan ve işbirliği yapmaktan sorumludur. Görevli yöneticiler bu politikanın kendi birimlerinde uygulanmasını temin etmekle, sosyal uygunluğun sürekliliğini sağlamakla ve bu konulardaki performansımızı artırmakla sorumludur.

3. İLKELER, TAAHHÜTLER VE UYGULAMALAR

Şikayetler, Dilek Öneri ve Şikayet prosedürüne uygun olarak yapılmalıdır.

Geri bildirim ve şikayet yolları herkesin kolaylıkla ulaşabileceği şekilde açık ve erişilebilir olmalıdır.

Tüm şikayet ve geri bildirimler gizlilik ilkesi çerçevesinde ele alınır. İlgili kişilerin kişisel bilgileri korunur.

Değerlendirme süreci adil, objektif ve tarafsız olarak yürütülür.

Tüm bildirimler, ilgili sistemde kayıt altına alınır.

Konu, ilgili yetkili birim tarafından incelenir ve gerekirse detaylı araştırma yapılır.

Sorunun çözümüne yönelik aksiyon planı oluşturulur.

Süreç sonunda tüm veriler analiz edilir ve raporlanarak yönetime sunulur.

Elde edilen veriler hizmet kalitesinin artırılması ve süreçlerin geliştirilmesi için kullanılır.

HAZIRLAYAN FATOŞ ALTUNSOY	ONAYLAYAN ALİ ULVİ KARAHAN
------------------------------	-------------------------------