

**MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ**

**POLİTİKAMIZ**

ULUDAĞ ENERJİ olarak; **koşulsuz müşteri memnuniyeti anlayışı** ile enerji sektöründeki hizmet alanlarımızda kesintisiz ve kaliteli enerji beklentisini en iyi ve en özenli şekilde sunmak, öncü ve lider kuruluş olmak amacıyla;

* Faaliyetlerimizin her alanında, müşterilerimizin **tüm öneri, talep ve şikâyetlerini ulaştırıp çözüm alabilecekleri sistemleri kurmayı**, bu sistemlerin etkinliğini devamlı kılmayı ve **sürekli iyileştirmeyi,**
* Müşterilerimizden gelen istek ve talepleri **objektif olarak ele almayı;** yasal şartlar ve şirket politikalarımız çerçevesinde adil şekilde değerlendirerek geribildirimde bulunmayı,
* Tüm paydaşlarımızla birlikte hareket ederek **olası memnuniyetsizlikleri ortadan kaldırmak ve tekrar oluşmasını engellemek** adına önlemler almayı,
* **Eğitim programları** ile tüm çalışanlarımıza müşteri memnuniyeti ilkesini aşılamayı,
* Gelişime açık alanları tespit ederek, gereken **tüm kaynaklarımızı** bu konudaki verimliliği arttırmak için kullanmayı,

ve çalışanlarımızın **tam katılımı** ile enerji sektöründe müşteri odaklı bir hizmet anlayışı benimseyerek çalışmalarımızı gerçekleştirmeyi taahhüt ediyoruz.

**ULUDAĞ ENERJİ**

**CEO**