



TORA PETROL ÜRÜNLERİ

Mühendisliği Elektrik ve Elektronik San. Tic. A.Ş.

15 Temmuz Mh. 1468 Sok. No: 5 34212 Güneşli / İstanbul Tel: 212 656 3010 – Fax: 212 656 3005

MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ POLİTİKAMIZ

Değerli Müşterilerimiz,

Temel hedefimiz bizleri her zaman memnuniyetlerinizi aktarmak için aramanızdır.

Sizlerin dilek ve isteklerine cevap vermek için Müşteri İlişkileri Sorumlumuz sizlerin emrindedir.

Her türlü talep, öneri ve şikâyetleriniz için bizlere;

- www.torapetrol.com,
- TORA Destek **0 850 222 87 22**
- Memnuniyet Anketlerimizden

ulaşabilirsiniz.

Şikâyetleriniz bize ulaştığında ilk işimiz hemen sizlere şikâyetiniz ile ilgili çalışmalara başladığımızı **bildirmektir.**

Hizmetlerimiz ile ilgili tüm şikâyetlerinizi en geç 7 gün içinde, ürünlerimiz ile ilgili sorunlarınızı ise 15 günde **çözmeyi taahhüt ediyoruz.**

Tüm şikâyetlerinizi, objektif, adil, ve tarafsız bir biçimde en kısa sürede çözümlenmesini ve dürüstlüğümüzün ve çalışkanlığımızın bir göstergesi olduğuna **inanıyoruz.**

Sizleri her aşamada bilgilendirmenin, sizlerin en önemli ihtiyacı olduğunu **biliyoruz.**

Şikâyetleriniz ile ilgili kök neden analizi yapıp, bir daha oluşmasının engellenmesinin her şeyin üstünde olduğu **bilincindeyiz.**

Şeffaflığımız kendimize olan **güvenimizdir.**

Sizlerin fikirleri en değerli **rehberimizdir.**

Her şeyden önce sizlerin sağlığı ve çevremiz geldiğini hiçbir zaman **unutmuyoruz.**

Şikâyetleri ele alma proseslerimizi izler ve **sürekli geliştiririz.**

Yukarıda yazılan tüm maddelere uymayı taahhüt ederiz.

FATİH AKIN

YÖNETİM KURULU BAŞKANI