



MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ POLİTİKASI

MESAN Yönetimi olarak müşteri portföyümüzün büyük bir kısmını oluşturan kamu kurum ve kuruluşlarının ihtiyaçlarına, yüksek kalite, güvenilirlik ve sürdürülebilirlik esasları çerçevesinde çözüm sunmayı temel sorumluluğumuz olarak görmekteyiz.

Faaliyet gösterdiğimiz saha güvenliği ve trafik güvenliği alanlarında, kamu yararını gözeten ve mevzuatlara tam uyumlu bir hizmet anlayışı ile müşteri memnuniyetini tüm iş süreçlerimizin merkezine yerleştirmekteyiz.

Bu doğrultuda;

- **Kamu kurumlarının beklentilerini doğru analiz ederek**, güvenlik ve teknik gerekliliklere uygun, yerli ve yenilikçi çözümler üretiriz.
- **İlgili kamu mevzuatları, standartlar ve yükümlülükler doğrultusunda hareket eder**, süreçlerimizi sürekli geliştiririz.
- Kurumlarımızdan gelen **geri bildirim ve talepleri şeffaf, sistematik ve çözüm odaklı şekilde ele alır**, hızlı ve etkin dönüşler sağlarız.
- **Tüm ilişkilerimizde karşılıklı güven, saygı ve etik ilkelere bağlılık** temelinde hareket ederiz.
- **Proje taahhütlerine ve teslim sürelerine titizlikle riayet eder**, kalite, güvenlik ve gizlilik ilkelerinden ödün vermeyiz.
- **Kamuya duyduğumuz sorumluluğun bilinciyle**, uzun vadeli memnuniyet oluşturacak sürdürülebilir ilişkiler kurmayı hedefleriz.
- Müşteri memnuniyetini artırmak amacıyla **çalışanlarımızın farkındalığını ve sorumluluk bilincini yükseltir**, sürekli gelişimlerini destekleriz.

MESAN olarak, müşteri memnuniyetini yalnızca bir sonuç değil; **kamu güvenliği, milli üretim ve toplumsal faydaya katkı** sağlayan bir görev olarak görürüz.

Doküman No: MSN-KY-PT-04

Yürürlük Tarihi: 10.04.2019

Revizyon No: 1.1

Revizyon Tarihi: 19.01.2026