



KROMAN ÇELİK SANAYİ A.Ş.

| | |
|--------------|-------------|
| DÖKÜMAN NO | 300/P-14/02 |
| REVİZE NO | 03 |
| İLGİLİ BÖLÜM | KALİTE MD. |
| TARİH | 13.09.2007 |

1.AMAÇ

Müşteri şikayetleri belirlenmesi, takibi ve çözümü. Müşteri şartlarının ne dereceye kadar karşılanıp karşılanmadığı hakkındaki müşteri algılaması ile ilgili bilgilerin izlenmesine yönelik methodların tarifi.

2.KAPSAM

Kroman **SRS kapsamındaki paydaşları** ve Kroman müşteri portföyü.

3.SORUMLULUKLAR

Bu prosedürün hazırlanmasından Kalite Müdürlüğü, uygulamasından İç Satış Müdürlüğü ve Liman Müdürlüğü, İSG Md., onaylanmasından Genel Müdür sorumludur.

4.MÜŞTERİ ŞİKAYETLERİ

Satış, İhracat Md. veya Liman Md.'ne gelen şikayetler e-posta,iç yazışma yada şikayet formu ile Ü.P.K Md.'ne iletilir.Kalite Müdürlüğü tarafından DÖF yada müşteri talebine göre 8D açılır, incelenen şikayet müşteri ziyareti veya müşteri ile yapılan karşılıklı mütabakat sonucunda raporlanır ve müşteri bilgilendirililerek şikayet giderilir. Şikayet bilgileri müşteri şikayet formu'na 300/F-14/02-B, ya da 150/F-05/01.C İç yazışma formuna kaydedilir, bu kayıta Müşteri şikayeti üzerine açılan DÖF takibi yapılır.

Müşteri haklıysa; ürün geri alınarak veya ücreti ödenerek bilgi verilir.Aynı döküm numarası satılan müşterilere ayrıca bilgi verilir.

5.MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ TESPİTİ

Kromanda müşteri memnuniyeti kalite politikasını ana amaçlarını oluşturmaktadır ve tespit için Müşteri Anketi 300/F-14/02-A kullanılmaktadır. Bu anketin müşteri ile haberleşip doldurulmasının sağlanmasından İç Satış Müdürlüğü sorumludur.

Liman Md. için ise Müşteri Anketi 300/F-14/02-C kullanılmaktadır.

Anketin doldurulması gerek sözlü olarak gerekse direk müşteri tarafından doldurularak tarafımıza faks yada e-mail yoluyla olur.

Müşterilere yıllık periyodla bu anket formu uygulanır ve devamlı olarak müşteri isteklerinin ve beklentilerinin ne şekilde olduğu sorgulanır.

6.MÜŞTERİ ANKET FORMUNUN DEĞERLENDİRİLMESİ

İhracat ve Satış Müdürlüğü ve belirlenen periyotlarda doldurulan bu anket formunu Kalite Müdürlüğüne teslim eder ve Kalite Müdürlüğü tarafından bu formlar değerlendirmeye tabi tutulur.

Liman Md. için ortalama puan min 90 olmalıdır.

Hedeflenen rakamlar ihracat ve iç satış için ortalama 90-100 puan arasındadır ve bu puanların altında çıkan değerlendirmeler YGG toplantısının bir Girdisi olarak düşünülüp gerekli aksiyon planları alınmaktadır.

7.KAYITLAR

Müşteri şikayet formu 300/F-14/01-B

Müşteri Anketi 300/F-14/02-A

Müşteri Anketi 300/F-14/02-B