





# KROMAN ÇELİK SANAYİ A.Ş.

|              |             |
|--------------|-------------|
| DÖKÜMAN NO   | 150/P-03/01 |
| REVİZE NO    | 02          |
| İLGİLİ BÖLÜM | SATIŞ MD.   |
| TARİH        | 05.03.2003  |

## 1.AMAÇ

Müşteri taleplerinin karşılanması için taleplerin alınması , teknik , ticari ve hukuki yönleri ile değerlendirilmesi, üretim sürecine alınması ve teslim edilmesi aşamalarını da kapsayan faaliyetlerde uygulanan yöntem , yetki ve sorumlulukların tanımlanması.

## 2.KAPSAM

. Ü.P Md ve.Kalite Md. Satış Md., İhracat Md., Çelikhane Md., Kangal HH Md. Profil Hadde. Md., Çubuk Hadde Md., Liman Md.

## 3.SORUMLULUK

Ü.P Md. ve.Kalite Md. , İhracat Md., Satış Müdürleri

## 4.PROSEDÜR

Üretim için talepler iki kaynaktan gelebilir.

İç Müşteri : Ülke içinden , üretici kullanıcı veya aracı kişi veya Kuruluşlar

Dış Müşteri : Ülke dışından üretici ,kullanıcı veya aracı kişi veya Kuruluşlar

### 4.1. İÇ MÜŞTERİ TALEPLERİ

4.1.1.İç müşteri talepleri Satış Müdürlüğü tarafından sözlü veya yazılı olarak toplanır.

4.1.2.Kütük talepleri ve standart üretim konularının dışında kalan özel hadde ürünleri için müşteriden yazılı bir talep oluşturması istenir. Ulusal ve Uluslararası Standartlara uygun Profil ve Çubuk hadde ürünlerinde sözlü talepler de geçerli olarak kabul edilir.

#### a.Hadde Ürünleri

Satış Müdürlüğü tarafından Filmaşın,Profil ve Çubuk hadde ürünlerinin Kroman Çelik 'te üretilen olağan cinsleri için iletilen talepleri stok imkanlarını dikkate alarak hemen karşılayabilir.

Stokta bulunmayan cinsler ve yetersiz miktarlar için, müşterinin istediği termin var ise " Sipariş Formu" düzenleyerek SAP üzerinden açılır.

Üretimin planlanması ve gerçekleştirilmesi için sözkonusu form Üretim Planlama Müdürlüğü tarafından SAP üzerinden alınarak haftada 1 gün yapılan Üretim Planlama toplantısında karar verilerek ve ilgili Haddehane ve/veya için planlanır.

Talepler özel şartları içeriyorsa veya olağan üretim konularının dışında bir özellik taşıyorsa, bu talepler için müşteriden alınan yazılı belge Form ekinde Kalite Md. iletilir.

Bu değerlendirmelerle belirlenen tam uygunluk, kısmi uygunluk veya uygunsuzluk durumuna göre, yapılabilirlik bilgisi Satış Müdürlüğü'ne iletilir ve uygun olanlar için müşterinin kesin sipariş teyidi istenir.

Teyidin alınmasından sonra ,üretimin planlanması ve gerçekleştirilmesi için ,Ü.P Müd..lüğüne iletilir.

#### b.Çelikhane Ürünü ( KÜTÜK )

Standart veya özel şartlar içeren her türlü kütük talebi Satış Müdürlüğüne yazılı olarak alınır.

Satış müdürlüğü ,istenen cins ve kaliteler için stokta bulunma durumunu da belirterek " Sipariş Formu" düzenleyerek SAP üzerinden açılır. Stokta bulunmayan cinsler ve yetersiz miktarlar için, müşterinin istediği termin var ise " Sipariş Formu" düzenleyerek SAP üzerinden açılır.

Talepler özel şartları içeriyorsa veya olağan üretim konularının dışında bir özellik taşıyorsa, bu talepler için müşteriden alınan yazılı belge Form ekinde Kalite Md. iletilir.



# KROMAN ÇELİK SANAYİ A.Ş.

|              |             |
|--------------|-------------|
| DÖKÜMAN NO   | 150/P-03/01 |
| REVİZE NO    | 02          |
| İLGİLİ BÖLÜM | SATIŞ MD.   |
| TARİH        | 05.03.2003  |

Bu değerlendirmelerle belirlenen tam uygunluk, kısmi uygunluk veya uygunsuzluk durumuna göre, yapılabirlik bilgisi Satış Müdürlüğü'ne iletilir ve uygun olanlar için müşterinin kesin sipariş teyidi istenir.

Teyidin alınmasından sonra ,üretimin planlanması ve gerçekleştirilmesi için ,Ü.P Müd..lüğüne iletilir.

## 4.2. DIŞ MÜŞTERİ TALEPLERİ

Bu talepler ülke dışından müşterilerin ya doğrudan kendileri tarafından veya ülke içinden veya dışından temsilcileri tarafından oluşturulan taleplerdir.

4.2.1.Talepler doğrudan ihracat Md. lüğü tarafından alınır.

4.2.2.Her türlü üretim konusu ( Kütük ,Filmaşın, Profil,Çubuk) için talepler mutlaka yazılı olarak kabul edilir.

4.2.3.Gelen taleplerin teknik özelliklerini Kalite Md.,Çelikhane Md. ve Haddehane müdürlüğü ile değerlendirilir.

Teknik konuların dışında ticari ve sevkiyat ile ilgili konuları İhracat Md.lüğü ,Satış Md.lüğü,ve Liman Md.lüğü ile değerlendirir.

Sözkonusu değerlendirmeler şu konuları kapsar :

- miktar
- standart veya özel spesifikasyon kriterleri
- kimyasal analiz
- fiziksel özellikler
- mekanik özellikler
- ambalaj , markalama , işaretleme özellikleri
- fiyat, ödeme, termin, ve teslim şartları
- Yasal yükümlülükler

4.2.6.Talebin içerdiği tüm şartları kapsayan " yapılabirlik teyidi bir "Sözleşme" Formatında hazırlanmış Döküman ile müşteriye iletilir.

4.2.7.Müşterinin onay vermesi aşamasına kadar gündeme getireceği değişiklikler yazılı olarak alınır ve değişiklik konuları değerlendirilerek müşteriye iletilir.

4.2.8. Yapılabirlik şartlarının teyid edilmesi veya değişiklik önerileri var ise bunların iletilmesi için tanınan sürede yanıt alınamaması sözleşme şartlarının geçersizliğini ifade eder, talebin sürdürülmesi durumunda yeni sözleşme şartları oluşturma hakkı saklıdır.

4.2.9. Sözleşme ile talep edilen ödeme şartlarının müşteri tarafından belirlenen tarihlerde yerine getirilmesi ile sözleşmenin yürürlüğe girmesi sağlanmış olur ve üretim süreci başlatılır.

Sözleşmenin yürürlüğe girmesinden itibaren müşteri tarafından gündeme getirilebilecek değişiklik konuları kendisinden yazılı olarak alınır.

4.2.10.Bu istekler prensip olarak yerine getirilmek üzere değerlendirmeye alınır. Bu şekilde ortaya çıkabilecek kayıp ve zararların tazmin şartları da dahil olmak üzere, yapılabirlikler ilgili bölümlerin görüşleri alınarak müşteriye yazılı olarak bildirilir, kendisinden yazılı onayı istenir.

4.2.11.Onaylanmış değişiklik konuları ilgili Bölümlere İhracat Md. tarafından revize edilmiş " Sözleşme " Dökümanı gönderilerek iletilir.

4.2.12. İhracat Md. sözleşme koşullarının oluşturulduğu her aşamada (Yapılabirlik Değerlendirmesi - Müşteriye onay verilmesi - Üretimin Planlanması ),üst yönetimi bilgilendirir, Onların görüş ve direktiflerini de müşteri ile sözleşme sürecine yansıtır.