



KROMAN ÇELİK SANAYİ A.Ş.

DÖKÜMAN NO	300/P-14/02
REVİZE NO	05
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 Kalite Md.'ne iletilir. Kalite Müdürlüğü tarafından DÖF(300/F - 14/01.A) yada müşteri talebine göre 8D açılır, incelenen şikayet müşteri ziyareti veya müşteri ile yapılan karşılıklı mütabakat sonucunda raporlanır ve müşteri bilgilendirilerek şikayet giderilir. Şikayet bilgileri DÖF Takip Çizelgesi(300/F - 14/01.B), Müşteri Şikayeti-Memnuniyeti bölümüne kaydedilerek buradan takip edilir., 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(İnşaat Demiri), 300/F-14/02-D(Filmaşın), 300/F-14/02-E (Profil) ve 300/F-14/02-F (SİTT Çelik Hasır) ürünleri için ayrı ayrı kullanılmaktadır. Bu anketlerin müşteri ile haberleşip doldurulmasının sağlanmasından 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 (Her bir ürün grubu için ayrı) minimum 90 puan olmalıdır ve bu puanların altında çıkan değerlendirmeler YGG toplantısının bir Girdisi olarak düşünülüp gerekli aksiyon planları alınmaktadır.

Oluşturulan anket formlarında bulunan her soru 1 ile 5 puan arasında bir puan verilerek değerlendirilir. Toplam 5 bölüm üzerinden toplam 20 soru sorularak 100 üzerinden değerlendirme yapılır. Her bir ürün grubu için ayrı ve/veya benzer sorulardan herbir soru dahil olmak üzere 3'ün altındaki puan için DÖF oluşturulur. Ayrıca her bir bölüm içinde ortalama 3,75'in altında puan varsa onun için de DÖF oluşturulur. Son olarak anket sonunda müşterilerimizin şikayet, övgü v.b. konuları içeren kısımdaki notları ilgili Satış birimi ile görüşülerek alınabilecek bir aksiyon var ise istişare edilir ve puanlama dışında gerektiğinde bir DÖF oluşturulabilir. Yurtdışı anketleri için ise daha önce oluşturulan tüm ürünler için uygulanan formatın satış yapılan müşterilerin büyük bir çoğunluğunun en az 2 yada 3 ürün çeşidi aldığından ve genellikle "trader" firmalardan oluşmasından dolayı eski



KROMAN ÇELİK SANAYİ A.Ş.

DÖKÜMAN NO	300/P-14/02
REVİZE NO	05
İLGİLİ BÖLÜM	KALİTE MD.
TARİH	13.09.2007

anket formatının uygulanmasına ancak her bir soru için 3'ten az puana ve her bir soru tipi bölümü ortalama 3,75 altı için DÖF oluşturulmasına yukarıda bahsedildiği gibi uygulanmasına karar verilmiştir.

7.KAYITLAR

İngilizce Müşteri Anketi 300/F-14/02-A

İnşaat Demiri Müşteri Anketi 300/F-14/02-D

Filmaşın Müşteri Anketi 300/F-14/02-E

Profil Müşteri Anketi 300/F-14/02-F

Liman Müşteri Anketi 300/F-14/02-C

İNŞAAT DEMİRİ MÜŞTERİ ANKET DEĞERLENDİRME FORMU 300/F-14/02-G

FİLMAŞIN MÜŞTERİ ANKET DEĞERLENDİRME FORMU 300/F-14/02-H

PROFİL MÜŞTERİ ANKET DEĞERLENDİRME FORMU 300/F-14/02-I

YURTDIŞI MÜŞTERİ ANKET DEĞERLENDİRME FORMU 300/F-14/02-I

DÖF 300/F - 14/01.A

DÖF Takip Çizelgesi 300/F - 14/01.B