

MÜŞTERİ HİZMETLERİ PROSEDÜRÜMÜZ

1.- Müşteri iletişimi, taleplerin alınması ve siparişlerin oluşturulması

1.1- Kuruluşumuzda müşteri şartlarının, talep ve beklentilerinin öğrenilebilmesi için Müşteri ile kurulan iletişimlerde Müşterilerimizle sözleşme görüşmeleri, ortak iyileştirme çalışmaları, telefon, e-mail veya yüz yüze yapılan bilgilendirme görüşmeleri, talep edildiği takdirde yapılan gözden geçirme toplantıları, periyodik Müşteri memnuniyet anketleri, yazılı sözleşme dokümanları veya sipariş talep dokümanları ve müşteri şikâyetlerini de kapsayacak şekilde müşteri geri beslemelerine ulaşılmaya çalışılır.

1.2- Satış ve Pazarlama Departmanı müşterilerden Telefon veya e-mail yoluyla gelen taleplerin üretilebilirliğini aşağıdaki Kütük ve Mamul Spifikasyonları'na göre ve/veya Fabrikadaki ilgili Müdürlerle, termin süresini Üretim Planlama Müdürü ile istişare ederek değerlendirilir.

KÜTÜK SPEFİKASYONLARI										
ÜRETİM ARALIĞI	FİZİKSEL ÖZELLİKLER									
	BOY	TOL.	EBAT	TOL.	PAKET	PAKET	ROMBİKLİK	BURULMA	EĞRİLİK	KESİM
	4	+/-	100	+/-	3	8 mm				
	-	100	-	3	-	Telle	% 5 max	1° / mt	10mm/m	Sıcak / Makas
	15mt	mm	140	mm	7.5 t	Bağlama				
	KİMYASAL ÖZELLİKLER									
	% C	% Mn	% Si	% S	% P	% Cu	% Cr	% Ni	% Sn	N ppm
	0.08	0.30	0.15	-	-	-	-	-	-	-
	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	0.90	1.80	2.20	0.050	0.050	0.80	0.25	0.25	0.05	120

MAMÜL SPEFİKASYONLARI						
ÜRETİM ARALIĞI	BOY	BOY TOL	EBAT	PAKET AĞIRLIĞI	PAKET ŞEKLİ	STANDARTLAR
	6	+/-	8	1	(2x5.5 mm)	1-ASTM A615 7-NF A35-016 13-TS 708
	-	100	-	-	ve/veya	2-ASTM A615M 8-BS 4449 14-LNEC E449
	18		50	3	(7mm)	3-ASTM A706 9-SI 4466 15-LNEC E450
	mt	mm	mm	ton	Telle bağlama	4-ASTM A706M 10-CS:2 16-UNE 36-068
						5-DIN 17100 11-SS560 17-ISO 6935-2
						6-DIN 488 12-NEN 6008 18-MS146
						19- Diğer Uluslararası Standartlar
						Not: Spesifikasyonda belirtilmeyen değerler Standartlardan tespit edilir

1.3-Talebin uygunluğu değerlendirilirken Müşteriler arasında herhangi bir ayrımcılık yapmadan etik olarak değerlendirilir. Proformada veya kontratta müşterinin istemiş olduğu veya müşteriye önerilen malzemenin detayları belirtilir ve müşteriye mail/fax yoluyla iletilir.

1.4-Teknik ve ticari acıdan heriki tarafın isteği doğrultusunda karşılıklı mutabakat sağlandıktan sonra beklentilerinin tam olarak karşılanmasıyla kontrat/ proforma hazırlanarak sipariş oluşturulur.

1.5-Müşterilere ait bilgiler gizli tutulur.

2.- Müşteri Memnuniyetinin ölçülmesi

2.1- Müşterilerimizin ihtiyaçlarını belirleme, memnuniyetlerini ölçme, farklı beklentilerini tespit etme ve şikayetlerini değerlendirmede bir sistem belirleyerek müşteri ilişkilerinde sürekli iyileştirme sağlanmaktadır.

2.2- Yurt içi ve Yurt Dışı Müşterilerimizin Memnuniyetlerini, Firmamız hakkındaki görüş ve düşüncelerinin belirlenmesi için yılda bir kez olmak üzere Müşteri Memnuniyeti Anketleri yapılır.

2.3- Müşteri görüş ve düşüncelerine göre alınan puanlar düşük ise müşterinin memnun olmadığı hususlar tespit edilir. Bu hususlar ile ilgili diğer müşterilerden gelen değerlendirmeler karşılaştırılır. Diğer müşterilerin de aynı konularda memnuniyetsizlik belirtmeleri durumunda bu olumsuzlukların giderilmesi için Faaliyet başlatılır.

2.4- İyileştirme için yapılan bu düzenlemeler Yönetimin Gözden geçirme toplantılarında değerlendirilir. Gerekli takip faaliyetleri başlatılır.

3-Şikayetler ve değerlendirilmesi:

3.1- Firmamıza BM İnsan Hakları Kılavuz İlkeleri Referans dokümanında belirtilen konular da dahil olmak üzere Etik ihlaller, Çevresel olaylar, Çalışma koşulları, İnsan hakları, Adil pazarlama ve iletişim, Rekabete aykırı davranışlar ve diğer ekonomik şikayetler ve İSG ile ilgili Çalışanlar ve 3. şahıslar tarafından yapılacak olan şikayetler elden veya Fabrika Güvenlik Kapısından bir dilekçe ile veya e-mail veya telefon yoluyla veya Firmanın web sayfasından alınır.

3.2- Müşteri Memnuniyeti Anketlerinden veya Paydaş Anketlerinden gelen geri beslemeler de şikayet olarak değerlendirilir.

3.3- Çevre ve İSG ile ilgili şikayetler Çevre ve İSG Birimi tarafından, Ürünle ilgili şikayetler Kalite Kontrol Müdürlüğü tarafından, diğer şikayetler İdari Müdürlük tarafından değerlendirilerek şikâyetlerin haklılık durumunu ve şikayetin tekrarını önleyecek çözümler üretmek için gerekli Düzeltici faaliyet başlatılır.

3.4- Şirket olarak amacımız müşteri şikayetlerinin en hızlı şekilde sonuçlandırılmasıdır. Her müşteri şikayeti maksimum dikkat ve özenle, adil, objektif ve müşteri odaklı yaklaşım ile değerlendirilerek sonuçlandırılır ve en geç 30 gün içerisinde neticelendirilerek geri bildirim yapılır. Değerlendirme uzun sürecek ise, şikayette bulunana ara değerlendirme raporları veya bilgilendirmeleri yapılır.

3.5- Tüm şikâyet, itiraz ve başvurular gizli olup, hiçbir durumda üçüncü taraflara bilgi verilmez.

3.6- Şikayetler ile ilgili tüm bilgiler, dokümanlar ve sonuçları YGG toplantılarında gözden geçirilir.

4-Ürün Güvenlik Bilgileri:

Ürünlerimiz, Tedarik zinciri boyunca Hammaddemiz olan Hurdayı satın aldığımız tedarikçiden başlayarak üretim, paketleme, stoklama ve inşaatta son kullanıcıya kadar izlemektedir.

Hurdaların Ergitilmesiyle elde edilen Ürünlerimizin:

- Bileşimi kullanım sırasında değişmez.

- Normal kullanım koşullarında sağlığa olumsuz etkilere neden olmaz.

- Mekanik olarak yok edilmesinden kaynaklanan Çevre ve Canlı organizmalar için bilinen hiçbir riski yoktur.