1. AMAÇ

Bu prosedür, müşteri ihtiyaç ve beklentilerinin tam olarak anlaşılması, ürün ile ilgili şartların kararlaştırılması ve gözden geçirilmesi, müşteri iletişimi ile ilgili gerekli düzenlemelerin tespit edilip, müşteri tatmininin sağlanmasını amaçlar.

2. KAPSAM

Bu prosedür, Diler Demir Çelik A.Ş' nin ve ve Yazıcı Demir Çelik San. ve Turizm Tic. A.Ş.'nin (Öngerilmeli Beton Teli ve Demeti Tesisisi) yurt içi ve yurt dışı sipariş kabul, ilgili bölümlere bildirme,müşteri memnuniyetinin sağlanması ve kayıt tutma işlemlerini kapsar.

3. SORUMLULUK ve YETKİ

Bu prosedürün uygulanmasından Dış Ticaret-İthalat Müdürlüğü, Satış ve Pazarlama Müdürlüğü, Üretim Planlama ve Sistem Geliştirme Müdürlüğü. Kalite Güvence Müdürlüğü, Tel Çubuk Haddehane İşletme Müdürlüğü, Öngerilmeli Beton Teli ve Demeti İşletme Müdürlüğü sorumludur.

4. İLGİLİ BELGELER

Üretim Planlama Talimatı İT.08.01
Düzeltici ve Önleyici Faaliyetler prosedürü (SP.03.04)
ISO 10002 Kalite yönetimi — Müşteri Memnuniyeti — Kuruluşlarda şikâyetlerin ele alınması için kılavuz bilgiler

5. PROSEDÜR

5.1. YURT DIŞI SİPARİŞLERİN GÖZDEN GEÇİRİLMESİ

5.1.1. Yurt dışı taleplerde Dış Ticaret-İthalat Müdürlüğü, ürün şartlarını ve müşteri ihtiyaç ve beklentilerini müşteriye ait belgelerle eksiksiz olarak temin eder.

5.1.2. Müşteri ihtiyaç ve beklentilerinin tam olarak belirlenmediği durumlarda Dış Ticaret İthalat Müdürlüğü, müşteriden tamamlayıcı bilgi ve belgelerin eksiksiz olarak temin edilmesini sağlar.

5.1.3. Ticari koşullar, Dış Ticaret-İthalat Müdürlüğü tarafından değerlendirilir ve/veya belirlenir.

5.1.4. Müşterilerin özel taleplerinde Üretim Planlama ve Sistem Geliştirme Müdürlüğünün koordinasyonunda ilgili müdürlüklerden görüş alınarak Dıs Ticaret-İthalat Müdürlüğü ve Satış Pazarlama Müdürlüğüne bilgilendirme yapılır.

5.1.5. Teknik veya ticari açıdan müşteri ihtiyaç ve beklentilerinin tam olarak karşılanamadığı durumlarda, Dış Ticaret-İthalat Müdürlüğü müşteriye alternatif öneriler gönderir.

5.1.6. Dış Ticaret-İthalat Müdürlüğü tarafından sunulan alternatif önerilerin müşteri tarafından kabul edilmesi durumunda, bu değişiklikler sözleşmelerde açık olarak belirtilir.

5.1.7. Yurt dışı siparişlerde, gerek müşterinin talebi, gerekse Diler Demir Çelik A.Ş.' nin veya Yazıcı Demir Çelik San. ve Turizm Tic. A.Ş.'nin isteği doğrultusunda karşılıklı mutabakat sağlandıktan sonra siparişin iptal edilmesi halinde Dış Ticaret-İthalat Müdürlüğü sipariş iptalini

sipariş programı vasıtasıyla Üretim Planlama ve Sistem Geliştirme Müdürlüğüne bildirir. Üretim Planlama ve Sistem Geliştirme Müdürlüğü, iptali bildirilen siparişe ait bilgileri İlgili Bölüm Müdürlerine ileterek üretim programlarında gerekli değişikliklerin yapılmasını sağlar.

5.2. YURT İÇİ SİPARİŞLERİN GÖZDEN GEÇİRİLMESİ

5.2.1. Yurt içi taleplerde Satış ve Pazarlama Müdürlüğü, Sipariş Alma Formu (Form No:00.05 -1) ile veya bilgisayar programı aracılığıyla ürün şartlarının ve müşteri ihtiyaç ve beklentilerinin eksiksiz olarak temin edilmesini sağlar.

5.2.2. Müşteri isteklerine uygun ürünlerin stok bilgisi Üretim Planlama ve Sistem Geliştirme Müdürlüğü'nün koordinasyonunda ilgili müdürlüklerden görüş alınarak Dıs Ticaret-İthalat Müdürlüğü ve Satış Pazarlama Müdürlüğüne bildirilir.

5.2.3. Satış Pazarlama bölümü tarafından stoklarda müşteri isteklerine uygun ve ihtiyacını karşılayabilecek miktarda ürün bulunmaması halinde Üretim Planlama ve Sistem Geliştirme Müdürlüğü ve ilgili işletme müdürlüklerinin görüşleri alınarak termin tarihi belirlenir ve müşteriye bildirilir.

5.2.4. Müşteri ile termin tarihi konusunda anlaşma sağlandığı takdirde Sipariş Alma Formu (Form No: 00.05 -1) Satış ve Pazarlama Müdürü tarafından onaylanır.

5.2.5. Sözlü olarak alınan iç piyasa siparişlerine ait bilgiler Sipariş Alma Formuna (Form No:.00.05 -1) kaydedilerek bir kopyası müşteriye gönderilir.

5.2.6. Müşteri isteklerinin tam olarak belirlenmediği hallerde Satış ve Pazarlama Müdürü, müşteriden tamamlayıcı bilgi ve belgeleri ister.

5.2.7. Teknik veya ticari açıdan müşteri isteklerinin tam olarak karşılanamadığı durumlarda, Satış ve Pazarlama Müdürü müşteriye alternatif öneriler sunar.

5.2.8. Sunulan alternatif önerilerin müşteri tarafından kabul edilmesi durumunda, bu değişiklikler sözleşmelerde açık olarak belirtilir. Belgelerde yapılacak değişikliklerin ilgili yerlere bildirilmesinden Satış ve Pazarlama Müdürü sorumludur.

5.2.9. Satış pazarlama Müdürlüğü almış olduğu talepleri, sipariş programı aracılığıyla Üretim Planlama ve Sistem Geliştirme Müdürlüğüne bildirir.

5.2.10. Yurt içi siparişlerde, gerek müşterinin talebi, gerekse Diler Demir Çelik A.Ş'nin isteği doğrultusunda karşılıklı mutabakat sağlandıktan sonra siparişin iptal edilmesi halinde Satış ve Pazarlama Müdürlüğü durumu SAP ile fabrikaya bildirir. Üretim Planlama ve Sistem Geliştirme Müdürlüğü, iptali bildirilen siparişe ait bilgileri İlgili Bölüm Müdürlerine ileterek üretim programlarında gerekli değişikliklerin yapılmasını sağlar.

Tel çubuk haddehane siparişlerinin yönetimi

5.2.11. Yönetim tarafından belirlenen malzeme birim fiyatları, üretim planlama müdürlüğünün tel çubuk haddehane için belirlemiş olduğu termin tarihi ile müşterilere mail formatında paylaşılır.

5.2.12. Diler Satış Pazarlama Müdürlüğünün belirlemiş olduğu fiyat geçerlilik süresinde müşterilerle telefon veya mail yoluyla yapılan görüşmeler aracılığıyla ürün şartlarının ve müşteri ihtiyaç ve beklentilerinin eksiksiz olarak temin edilmesi sağlanır.

5.2.13. Satış-Pazarlama Müdürlüğünce toplanan taleplerin Kalite Güvence ,Üretim Planlama Müdürlüklerince üretilebilirlik değerlendirilmesi sonucu,onaylanan müşteri talepleri Satış personelleri tarafından bilgisayar programı (SAP) aracılığıyla sisteme girişi yapılır.

5.2.14. Müşteri isteklerinin tam olarak belirlenmediği hallerde Satış ve Pazarlama Müdürlüğü, müşteriden tamamlayıcı bilgi ve belgeleri ister.

5.2.15. Teknik veya ticari açıdan müşteri isteklerinin tam olarak karşılanamadığı durumlarda, Satış ve Pazarlama Müdürlüğü müşteriye alternatif öneriler sunar.

5.2.16. Sunulan alternatif önerilerin müşteri tarafından kabul edilmesi durumunda, bu değişiklikler de bilgisayar programı aracılığıyla sisteme girişi yapılır.

5.2.17. SAP'e yapılan bu sipariş girişleri Üretim Planlama müdürlüğünün sistemine otomatik olarak iletilmektedir. Üretim planlama müdürlüğü de sistemdeki bu siparişleri üretim programına dahil etmektedir.

5.2.18. Yurt içi siparişlerde, gerek müşterinin talebi, gerekse Diler Demir Çelik A.Ş'nin isteği doğrultusunda karşılıklı mutabakat sağlandıktan sonra imalat öncesi siparişin iptal edilmesi,miktar/termin/ürün yapısı revize taleplerinin bulunması halinde Satış ve Pazarlama Müdürlüğü durumu SAP ile fabrikaya bildirir. Üretim Planlama ve Sistem Geliştirme Müdürlüğü, iptali bildirilen veya revizesi yapılan siparişe ait bilgileri İlgili Bölüm Müdürlerine ileterek üretim programlarında gerekli değişikliklerin yapılmasını sağlar.

5.2.19. SAP sisteminde anlık üretim programı ve stok durumu takibi yapılır.İmalat sonrası ürünlerin müşteriye sevki gerçekleştirilir.

5.2.20. Tel Çubuk Haddehane müşterilerinden gelen şartname bildirimleri , üretilebilirlik çalışması istekleri ya da sipariş bildirimleri doğrultusunda Tel Çubuk Haddehane Kalite Kontrol birimince yapılan incelemeler sonrasında, müşteri şartnamelerine ve/veya isteklerine uygun aralıklarda üretimin yapılamaması durumunda ; müşterilerden (Form No .00.05-9) Sapma İzni Talep Formu yardımıyla müşteri şartnamesi ve/veya istekleri dışında üretim aralıkları için izin talep edilir.Tel Çubuk Haddehane Kalite Kontrol birimince hazırlanan (Form No .00.05-9) Sapma İzni Talep Formu müşteriye iletilebilmesi adına Satış ve Pazarlama birimi ile mail yoluyla paylaşılır.Satış Pazarlama birimi tarafından müşteriye mail yoluyla iletilen (Form No .00.05-9) Sapma İzni Talep Formunun "müşteri yorumu" kısmının müşteri tarafından doldurulmasından sonra onaylı form Tel Çubuk Haddehane Kalite Kontrol birimine iletilir.

5.2.21. **Yazıcı Demir Çelik San. ve Turizm Tic. A.Ş.'nin (Öngerilmeli Beton Teli ve Demeti Tesisi) tarafından filmaşin fabrikasına (Diler Demir Çelik) yapılan şikayet ve talepler mail yolu ile bildirilerek F.00.05-13 DNA-Diler Bildirim Takip Çizelgesi dokümanına DNA Pc Strand kalite kontrol şefi/mühendisi tarafından kayıt edilir. Şikayetin konusu filmaşin fabrika kalite kontrol ekibi tarafından incelenir. İnceleme sonrası alınacak aksiyonlar F.00.05-13 DNA-Diler Bildirim Takip Çizelgesi) formuna filmaşin kalite kontrol ekibi tarafından kayıt edilir. Aksiyonlar sonucundaki kontroller DNA kalite kontrol tarafından yapılır ve değerlendirilir. Değerlendirme sonucu F.00.05-13 DNA-Diler Bildirim Takip Çizelgesi) dokümanına yazılarak kayıt altına alınır.**

5.2.22. Yazıcı Demir Çelik San. ve Turizm Tic. A.Ş.'nin (Öngerilmeli Beton Teli ve Demeti Tesisisi) yurt içi siparişleri taleplerinde; müşterilerle telefon veya mail yoluyla yapılan görüşmeler

aracılığıyla ürün şartlarının ve müşteri ihtiyaç ve beklentilerinin eksiksiz olarak temin edilmesi sağlanır.

Satış ve Pazarlama Müdürlüğü müşteri isteklerine uygun ürünlerin stoklarda mevcut olup olmadığı bilgisini fabrikadan Kalite Müdürlüğü'nden alır.

Satış Pazarlama bölümü tarafından Stoklarda müşteri isteklerine uygun ve ihtiyacını karşılayabilecek miktarda ürün bulunmaması halinde fabrikadan Kalite Güvence Müdürü görüşleri doğrultusunda termin tarihi belirlenerek müşteriye bildirilir.

Müşteri ile termin tarihi konusunda anlaşma sağlandığı takdirde Sipariş Formu (Form No: 00.05-10) veya bilgisayar programı yardımıyla Satış ve Pazarlama Müdürlüğü tarafından sipariş oluşturulur.

Yurt içi siparişlerde, gerek müşterinin talebi, gerekse Yazıcı Demir Çelik San. ve Turizm Tic. A.Ş.'nin isteği doğrultusunda karşılıklı mutabakat sağlandıktan sonra siparişin iptal edilmesi halinde Satış ve Pazarlama Müdürlüğü durumu mail yoluyla fabrikaya bildirir. SAP programında açılan bildirimlerde de gerekli değişikliklerin yapılması sağlanır. Program aracılığıyla yapılan sipariş iptallerinde Üretim Planlama ve Sistem Geliştirme Müdürlüğü, iptali bildirilen siparişe ait bilgileri İlgili Bölüm Müdürlerine ileterek üretim programlarında gerekli değişikliklerin yapılmasını sağlar.

5.3. KESİNLEŞEN SİPARİŞLERİN İLGİLİ BÖLÜMLERE BİLDİRİLMESİ

5.3.1. Sipariş belgelerinde belirtilen müşteri isteklerine ait bilgi ve belgeler, siparişin kesinleşmesinden sonra Dış Ticaret-İthalat Müdürlüğü ve Satış ve Pazarlama Müdürlüğü tarafından sipariş programı aracılığıyla Üretim Planlama ve Sistem Geliştirme Müdürlüğüne bildirilir. Sipariş programında girilen sipariş türüne göre İç Piyasa Sipariş Bildirim Formu (Form No.00.05 –4) veya Dış Piyasa Sipariş Bildirim Formu (Form No.00.05- 2) oluşmaktadır.

5.3.2. Yurt içi siparişlerde; Satış ve Pazarlama Müdürlüğü tarafından yükleme zamanları belirlenerek AS 400 sistemindeki Diler 500 programına bildirim açılır.

5.3.3. Üretim Planlama ve Sistem Geliştirme Müdürlüğü sipariş programındaki bilgiler doğrultusunda üretim planlama çalışmalarını başlatır. Sonrasında yapılacak siparişlerle ilgili olarak üretim bilgilendirme formlarını hazırlar ve ilgili bölümlere gönderir.

5.3.4 Kesinleşen siparişlerde imalat öncesi, imalat veya sevkiyat aşamalarında; müşterinin talebi ve/veya Diler Demir Çelik A.Ş.' nin isteği doğrultusunda karşılıklı mutabakat ile sözleşmede miktar/sevkiyat/termin/ürün yapısı v.b. konularda değişiklik durumunda; değişiklik Dış Ticaret-İthalat Müdürlüğü ve Üretim Planlama ve Sistem Geliştirme Müdürü onayı ile gerçekleştirilir. Üretim Planlama ve Sistem Geliştirme Müdürü değişikliğe ait bilgileri ilgili bölüm müdürlerine ileterek üretim, sevkiyat programlarında gerekli değişikliklerin yapılmasını sağlar ve tekrar 5.3.1 / 5.3.2 / 5.3.3 prosedür maddeleri uygulanır.

5.3.4 Yazıcı Demir Çelik San. ve Turizm Tic. A.Ş.'nin (Öngerilmeli Beton Teli ve Demeti Tesisisi) kesinleşen siparişleri Satış Pazarlama Müdürlüğü tarafından üretimin yapılabilmesi adına Sipariş Formu (Form No: 00.05 -10) ya da bilgisayar programı aracılığıyla Kalite Müdürlüğüne bildirir.

5.3.5 Yazıcı Demir Çelik San. ve Turizm Tic. A.Ş.'nin kesinleşen siparişlerde imalat öncesi, imalat veya sevkiyat aşamalarında; müşterinin talebi ve/veya Yazıcı Demir Çelik San. ve Turizm Tic. A.Ş. isteği doğrultusunda karşılıklı mutabakat ile sözleşmede miktar/sevkiyat/termin/ürün yapısı v.b. konularda değişiklik durumunda; Satış Pazarlama müdürlüğü tarafından değişikliğe ait bilgiler revizyon numarası verilerek Sipariş Formu (Form No: 00.05 -10) ile ilgili bölüm müdürlerine ileterek üretim, SAP üzerinde değişikliklerin yapılması sağlanır.

5.4. MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ VE MÜŞTERİ ŞİKAYETLERİ

5.4.1. Müşteri Memnuniyetinin Ölçülmesi ve Değerlendirilmesi

5.4.1.1. Diler Demir Çelik A.Ş. de ve Yazıcı Demir Çelik San. ve Turizm Tic. A.Ş. de (Öngerilmeli Beton Teli ve Demeti Tesisi) müşteri memnuniyeti ile ilgili geri beslemenin sağlanması amacıyla Müşteri Memnuniyeti Anketi (Form No: 00.05 – 3A, 00.05 – 3B) veya Müşteri Algılamasının İzlenmesi Formu (Form No: 00.05-7) uygulanır.

5.4.1.2. *Ayrıca Tel Çubuk Haddehanesi, IATF 16949 kapsamında müşteri skor kartlarını, sevkiyat performansını, iç ve dış ppm değerlerini takip eder ve değerlendirir.*

5.4.1.3. Müşteri Memnuniyeti Anketi (Müşteri Memnuniyeti Anketi Türkçe Form No:00.05.1 – 3A, İngilizce Form No: .00.05 – 3B) *ve Müşteri Skor Kartları* müşteri ile iletişimini sağlayan Dış Ticaret-İthalat Müdürlüğü ve Satış ve Pazarlama Müdürlüğü tarafından her yıl faks ya da internet aracılığıyla gönderilerek cevabının alınması sağlanır. Bu anketler yılsonunda yapılan Yönetimin Kalite Sistemini Gözden Geçirmesi toplantısında değerlendirilerek karara bağlanır.

5.4.1.4. Müşteriler tarafından bildirilen güncel şartnameler Satış Temsilcileri tarafından mail aracılığıyla Kalite Güvence birimine iletilir. Kalite Güvence birimi tarafından müşteri şartnamelerinin T.03.45-3 MÜŞTERİ ŞARTNAMELERİ TAKİP ÇİZELGESİnde takibi sağlanır.

5.4.2. Müşteri Şikâyetleri

5.4.2.1. Şikâyetlerin Alınması, Şikâyetlerin Alındığının Bildirilmesi

Çubuk Haddehane müşterilerinden şikayet bildirilmesi durumunda, gerekli görülmesi halinde, şikayete dair detayların öğrenilebilmesi adına Satış Pazarlama birimi tarafından müşterilerden Müşteri Talep/Şikayet Formu (Form No:.00.05 -11) doldurulması talep edilir. Müşteriler tarafından doldurularak Satış Pazarlama birimine iletilen Müşteri Talep/Şikayet Formu (Form No:.00.05 -11) mail yoluyla Kalite Güvence birimine bildirilir.

Tel Çubuk Haddehane müşterilerinden şikayet bildirilmesi durumunda, gerekli görülmesi halinde, şikayete dair detayların öğrenilebilmesi adına Satış Pazarlama birimi tarafından müşterilerden Müşteri Şikayeti Hata Bildirim Formu (Form No.00.05-8) doldurulması talep edilir. Müşteriler tarafından doldurularak Satış Pazarlama birimine iletilen Müşteri Şikâyeti Hata Bildirim Formu (Form No.00.05-8) mail yoluyla Kalite Güvence birimine bildirilir.

Telefon, mail, anket, form v.b yolla Satış-Pazarlama birimine gönderilen şikâyetler Kalite Güvence Müdürlüğüne bildirilir. Gelen tüm bildirimler Müşteri Şikayeti Takip Çizelgesi (Form No:.00.05-6) formuna edilerek takibi sağlanır.

Her bir şikâyetin alındığı bilgisi şikâyetçiye Satış-Pazarlama birimi tarafından yapılır.

5.4.2.2. Şikâyetin Başlangıç Değerlendirmesi ve Şikâyetlerin Araştırılması

Şikâyetlerin alınmasından sonra, her bir şikâyet ilk olarak ciddiyeti, güvenliğe etkisi, karmaşıklığı, etkisi ve derhal harekete geçilmesi ihtiyacı veya ihtimali gibi kriterler açısından değerlendirilerek çalışmalar için gereken uygun termin süreleri belirlenir.

Kalite Güvence Müdürü ilgili departmanların desteğini talep ederek Düzeltici ve Önleyici Faaliyetlerin başlatılmasını ve termin süreci içerisinde aksiyonların alınarak Satış-Pazarlama birimine yapılan çalışmalar ile ilgili dönüş sağlanması için sürece liderlik eder.

Hata kaynağı tespit edilerek gerekli düzeltici faaliyetler Düzeltici ve Önleyici Faaliyet Prosedürü (SP.03.04)'ne uygun olarak gerçekleştirilir.

Tel-Çubuk Haddehanesinden IATF 16949 standardı kapsamında gelen bildirimler müşteri şikâyeti olarak ele alınarak çalışmalar Düzeltici ve Önleyici Faaliyetler (SP.03.04) prosedürüne uygun olarak gerçekleştirilir, çalışmalara ait sonuçlar paylaşılır.

5.4.2.3. Şikâyetlere Cevap Verme, Kararın Bildirilmesi, Şikâyetlerin Kapatılması

Yapılan çalışmalar rapor halinde Satış Pazarlama Müdürlüğü kanalı ile müşteriye sunulur. Müşteriye yapılan bildirime ait kayıtlar saklanır.

1-N kapsamında üretilen ürünlere yönelik gelen müşteri şikâyetlerine ait tüm kayıtlar ve yapılan çalışmalar neticesinde alınan aksiyonlar şikâyetin tarafımıza ulaşmasından itibaren üç gün içerisinde Cares'e rapor edilir.

6. KAYIT ve DOSYALAMA

6.1. Sipariş Alma Formu, Satış ve Pazarlama Müdürlüğünde bir yıl saklanır.
6.2. Dış Piyasa Sipariş Bildirim Formu Dış Ticaret-İthalat Müdürlüğünde bir yıl saklanır.
6.3. Müşteri Memnuniyeti Anketi (Türkçe) Kalite Güvence Müdürlüğünde beş yıl saklanır.
6.4. Müşteri Memnuniyeti Anketi (İngilizce) Kalite Güvence Müdürlüğünde beş yıl saklanır.
6.5. İç Piyasa Sipariş Bildirim Formu Satış ve Pazarlama Müdürlüğünde bir yıl saklanır.
6.6. Tel Çubuk Haddehane Yurt İçi Sipariş Bildirim Formu Satış ve Pazarlama Müdürlüğünde bir yıl saklanır.
6.7. Müşteri Şikayeti Takip Çizelgesi Kalite Güvence Müdürlüğünde bir yıl saklanır.
6.8. Müşteri Şikayeti Hata Bildirim Formu Tel Çubuk Haddehane Kalite Müdürlüğünde bir yıl süresince saklanır.
6.9. Sapma İzni Talep Formu Tel Çubuk Haddehane Kalite Müdürlüğünde beş yıl süresince saklanır.

7. EKLER

7.1 Sipariş Alma Formu. Form No:.00.05 – 1
7.2 Dış Piyasa Sipariş Bildirim Formu. Form No:.00.05 – 2
7.3 Müşteri Memnuniyeti Anketi (Türkçe) Form No:.00.05 – 3A
7.4 Müşteri Memnuniyeti Anketi (İngilizce) Form No:.00.05 – 3B
7.5 İç Piyasa Sipariş Bildirim Formu Form No:.00.05 – 4
7.6 Tel Çubuk Haddehane Yurt İçi Sipariş Bildirim Form No:.00.05-5
7.7 Müşteri Şikayeti Takip Çizelgesi Form No:.00.05-6
7.8 Müşteri Algılamasının İzlenmesi Form No:.00.05-7
7.9 Dış Kaynaklı Doküman Listesi Formu (Form No: .03.1-9)
7.10 Müşteri Şikayeti Hata Bildirim Formu (Form No:.00.05-8)
7.11 Sapma İzni Talep Formu (Form No :.00.05-9)
7.12 Sipariş Formu (Form No:.00.05 -10)
7.13 Müşteri Talep/Şikayet Formu (Form No:.00.05 -11)
7.14 Diler – Yazıcı Kütük Sipariş Bildirim Formu (Form No:.00.05 -12)
7.15 **DNA - Diler Bildirim Takip Çizelgesi (Form No:.00.05 -13)**

KONTROLLÜ DOKÜMAN KAPAK SAYFASI	TALİMAT NO: SP.00.05 İlk Yayın Tarihi: 23.09.2002

Revizyon Numarası	Revizyon Tarihi	**Yapılan Değişiklikler**
1	09/01/2004	Dokümanın 5.3.3. Bölümüne …..'yazılı veya sözlü olarak ' ….. ibaresinin eklenmesi.
2	11/08/2004	5.3.1. Maddesine 'Ayrıca ihtiyaç halinde İç Piyasa Aylık Üretim Bildirim Formu (Form No :05.10.1 – 4) Fabrika Müdürlüğüne gönderilir.' ve 5.3.3. Maddesine 'Fabrika Müdürü İç Piyasa Aylık Üretim Bildirim Formu (Form No :05.10.1 – 4) ve Dış Piyasa Sipariş Bildirim Formunun (Form No: 05.10.1 - 2) bir kopyasını Kalite Güvence Müdürlüğüne göndererek üretim planlama çalışmalarını başlatır.' İbaresinin eklenmesi.
3	17/07/2006	Dokumanda 5.4.2 maddesindeki "Dış Ticaret-İthalat Müdürlüğü ve Satış ve Pazarlama Müdürlüğü tarafından 6 ayda bir faks ya da internet aracılığıyla gönderilerek cevabının alınması sağlanır. Bu anketin değerlendirilmesi fabrika bünyesinde Fabrika Müdürü, Kalite Güvence Müdürü ve İşletme Müdürlerinden oluşan bir grup tarafından en çok 2 hafta içerisinde gerçekleştirilir. Bu değerlendirmede konu başlıkları, müşteri, ürün türü v.b. kriterler dikkate alınır." ibaresinin "Dış Ticaret-İthalat Müdürlüğü ve Satış ve Pazarlama Müdürlüğü tarafından her yılın eylül ayına kadar faks ya da internet aracılığıyla gönderilerek cevabının alınması sağlanır. Bu anketler, yılsonunda yapılan Yönetimin Kalite Sistemini Gözden Geçirmesi toplantısında değerlendirilerek karara bağlanır." Şeklinde değiştirilmesi.
4	01/08/2014	Madde 6.6 Tel Çubuk Haddehane Yurt İçi Sipariş Bildirim Formu Satış ve Pazarlama Müdürlügünde bir yıl saklanır ve Madde 7.6 Tel Çubuk Haddehane Yurt İçi Sipariş Bildirim Formu No:05.10.1-5 ibarelerinin eklenmesi.
5	02/12/2014	Madde 5.2.10 Satış pazarlama Müdürlüğü almış olduğu talepleri,İç Piyasa Sİpariş Bildirim Formu(Form No :05.10.1 – 4) ,Tel Çubuk Haddehane Yurt İçi Sipariş Bildirim Formuna (Form No: 05.10.1-5) veya bilgisayar programına girerek fabrikaya bildirir ibaresinin eklenmesi.
6	01/04/2015	Müşteri Memnuniyeti kısmına 5.4.2 Ayrıca Tel Çubuk Haddehanesi, ISO/TS 16949 kapsamında müşteri score cardlarını, sevkıyat performansını, iç ve dış ppm değerlerini takip eder ve değerlendirir ibaresinin eklenmesi,
7	23/10/2015	Uygunsuzluk tespit edilmesi veya Satış pazarlama Müdürlüğü aracılığı ile müşteri şikâyeti alınması durumunda Kalite Güvence Müdürlüğü ve Tel Çubuk Haddehane Müdürlüğü sorumluluğunda ilgili birimler ile koordineli olarak gerekli çalışmalar başlatılır. Hata kaynağı tespit edilerek gerekli düzeltici faaliyetler Düzeltici ve Önleyici Faaliyet Prosedürü (SP.08.03.04)'ne uygun olarak gerçekleştirilir. Yapılan çalışmalar rapor halinde Satış Pazarlama Müdürlüğü kanalı ile müşteriye sunulur. Maddesinin ilave edilmesi.
8	28/11/2016	Bölüm adı değişikliğinden dolayı dokümanların revize edilmesi gerekçesi ile.
9	13/02/2017	1-N kapsamında üretilen ürünlere yönelik gelen müşteri şikayetlerine ait tüm kayıtlar ve yapılan çalışmalar neticesinde alınan aksiyonlar şikayetin tarafımıza ulaşmasından itibaren üç gün içerisinde Cares'e rapor edilir.
10	27/02/2018	TS 16949 standardının güncellenmesinden dolayı standart isimlerinin IATF16949 olarak güncellenmesi.

11	18/07/2019	5.2.11 Tel Çubuk Haddehane müşterilerinden gelen şartname bildirimleri , üretilebilirlik çalışması istekleri ya da sipariş bildirimleri doğrultusunda Tel Çubuk Haddehane Kalite Kontrol birimince yapılan incelemeler sonrasında, müşteri şartnamelerine ve/veya isteklerine uygun aralıklarda üretimin yapılamaması durumunda ; müşterilerden (Form No :05.10.1-9) Sapma İzni Talep Formu yardımıyla müşteri şartnamesi ve/veya istekleri dışında üretim aralıkları için izin talep edilir.Tel Çubuk Haddehane Kalite Kontrol birimince hazırlanan (Form No :05.10.1-9) Sapma İzni Talep Formu müşteriye iletilebilmesi adına Satış ve Pazarlama birimi ile mail yoluyla paylaşılır.Satış Pazarlama birimi tarafından müşteriye mail yoluyla iletilen (Form No :05.10.1-9) Sapma İzni Talep Formunun “müşteri yorumu” kısmının müşteri tarafından doldurulmasından sonra onaylı form Tel Çubuk Haddehane Kalite Kontrol birimine iletilir. 5.4.1. Tel Çubuk Haddehane müşteri şartnamelerin güncelliklerinin sağlanması amacıyla her yılın eylül ayına kadar Satış ve Pazarlama Müdürlüğünde görevli Satış Temsilcileri tarafından mail yoluyla müşterilerden güncel şartnameleri talep edilir. Müşteriler tarafından bildirilen güncel şartnameler Satış Temsilcileri tarafından mail aracılığıyla Tel Çubuk Haddehane Kalite Kontrol birimine iletilir.Tel Çubuk Haddehane Kalite Kontrol birimi tarafından müşteri şartnameleri Dış Kaynaklı Doküman Listesi Formunda (Form No: 04.03.1-9) tutularak güncelliklerinin takibi sağlanır. 5.4.5 Tel Çubuk Haddehane müşterilerinden gelen şikayet bildirimleri bulunması durumunda,gerekli görülmesi halinde,şikayete dair detayların öğrenilebilmesi adına Satış Pazarlama birimi tarafından müşterilerden ilgili şikayete dair Müşteri Şikayeti Hata Bildirim Formu (Form No:05.10.1-8) doldurulması talep edilir.Müşteriler tarafından doldurularak Satış Pazarlama birimine iletilen Müşteri Şikayeti Hata Bildirim Formu (Form No:05.10.1-8) mail yoluyla Tel Çubuk Haddehane Kalite Kontrol birimine bildirilir.
12	01/11/2019	Dökümana Yazıcı Demir Çelik San. ve Turizm Tic. A.Ş.’nin (Öngerilmeli Beton Teli ve Demeti Tesisisi) ile ilgili sipariş ve müşteri memenuniyeti bilgilerinin eklenmesi.
13	30/12/2019	5.2.12 maddesine “Yurt içi siparişlerde, gerek müşterinin talebi, gerekse Yazıcı Demir Çelik San. ve Turizm Tic. A.Ş.’nin isteği doğrultusunda karşılıklı mutabakat sağlandıktan sonra siparişin iptal edilmesi halinde Satış ve Pazarlama Müdürlüğü durumu mail yoluyla veya sipariş programı ile fabrikaya bildirir.AS400 sistemindeki DİLER 500 programında açılan bildirimlerde de gerekli değişikliklerin yapılması sağlanır. Program aracılığıyla yapılan sipariş iptallerinde Üretim Planlama ve Sistem Geliştirme Müdürlüğü, iptali bildirilen siparişe ait bilgileri İlgili Bölüm Müdürlerine ileterek üretim programlarında gerekli değişikliklerin yapılmasını sağlar.” İfadesinin eklenilmesi ve 5.3.5 maddesinin eklenilmesi.
14	01/09/2020	5.4.1. Tel-Çubuk Haddehanesinden IATF 16949 standardı kapsamında gelen bildirimler müşteri şikâyeti olarak ele alınarak çalışmalar Düzeltici ve Önleyici Faaliyetler (SP.08.03.04) prosedürüne uygun olarak gerçekleştirilir, çalışmalara ait sonuçlar paylaşılır.

15	24/02/2021	5.2.2 – 5.2.3 – 5.4.4 – 5.4.5 – 5.4.6 Maddelerinin güncellenmesi.
16	14/10/2021	Müşteri memnuniyeti ve Müşteri Şikayetleri kısımları TS ISO 10002 (Kalite yönetimi — Müşteri Memnuniyeti — Kuruluşlarda şikâyetlerin ele alınması için kılavuz bilgiler) standardına göre tekrar düzenlendi.
17	08.08.2024	5.4.2.1 maddesinde yapılan değişiklik. 7.13 maddesinin eklenmesi
18	10.01.2025	**5.2.12 Maddesinde DNA PC Strand ve filmaşin fabrika arasındaki şikayet ve talepler tariflenmiştir.**
19	25.03.2026	**Dökümana "**Tel çubuk haddehane siparişlerinin yönetimi" kısmının eklenmesi