

Doküman Kodu	KYS.KKD.S01
Düzenlenme Tarihi	13.11.2017
Revizyon No	00
Revizyon Tarihi	-
Sayfa No	1

A1 kalite olarak satışını gerçekleştirdiğimiz ürünlere gelebilecek olası şikayetler için izlenecek yollar aşağıdaki maddelerde açıklanmıştır.

1. Müşteri tarafından şikâyete konu olan ürünler Satış Departmanı aracılığı ile Kalite Departmanına;
 - Atakaş Çeliğe ait bobin numarası eksiksiz olarak e-mail yolu bildirilmelidir
 - Eğer mümkün ise etiket numarası fotoğrafı e-mail yolu ile bildirilmelidir.
 - Ürüne ait fotoğraf var ise e-mail yolu ile bildirilmelidir.
 - Kalite biriminin isteyebileceği şikâyete ilişkin diğer detayları (*kusurlu kısım metrajı, ağırlığı, sürekliliği, numune talebi...vs.*) e-mail yolu ile bildirmelidir.

NOT: Bunların dışında yapılan bildirimler dikkate alınmayacak ve değerlendirme yapılmayacaktır.

2. Eğer şikayete konu olan/olacak ürünler nakliye sırasında ıslanma probleminden kaynaklanacak ise;
 - Nakliye ürünü alan firmaya ait ise şikâyet kabul edilmez.
 - Nakliye; ATAKAŞ ÇELİK 'e ait ise; ürün kabulünü yapan firma ürün kabulünü yapmayabilir ya da yapabilir her iki koşulda da tutanak tutturulup ürünü kabul eden veya ürünü reddeden firma yetkilisi ve şoför tarafından imzalanmalıdır. Tutanakta araç plakası, tarih, ürün miktarı yer almalıdır. Bu tutanağı destekleyecek fotoğraflarda çekilerek e-mail yolu ile Satış Temsilcisine bildirmelidir.
 - Araç üzerinde ıslanmış ve nakliye ATAKAŞ ÇELİK' e ait ise de tutanak hazırlanmadan kabul edilen malzemelerden ilerleyen zamanlarda ürün şikâyeti kabul edilmez.
3. Gözle görülebilecek ya da üretim öncesi ve esnasında fark edilebilecek kusuru olan malzemelerde müşteri tarafından nihai ürün haline getirilmiş ise ürün için şikâyet kabul edilmez.
4. Üretim esnasında fark edilen kusurlarda yukarıdaki madde-1 de yazıldığı gibi şikâyet alınıp Atakaş'ın değerlendirmesinden sonra üretime devam edilmeli ya da durulmalıdır. Şikâyet bildirimi yapılmadan işlenmiş malzemelerden gelebilecek bir şikâyet üretici Atakaş'ın sorumluluğunda olmayacaktır.
5. Gözle görülemeyecek ya da üretim öncesi hiçbir şekilde fark edilemeyecek bir kusurda ürün nihai ürün haline dönüştürülmüş ise **Madde-1** geçerli olacak olup, gerekirse malzemeye ait numune ya da ürünü yerinde incelenecektir.
6. Müşterimizin şikayeti üzerine yapılacak ziyarette ilgili satış temsilcimiz ile kalite biriminden görevlendirilmiş personelimiz olmak üzere minimum 2 kişi ile ziyaret gerçekleştirilecektir.
7. Müşteri ziyaretlerinde yerinde yapılan inceleme sonucunda kalite birimi tarafından detaylı bir rapor hazırlanıp satış birimi ve ilgili departmanlar ile paylaşacaktır.
8. Ziyarete gerek duyulmayan müşteri şikayetlerinde ise kalite birimi değerlendirmesini e-mail yolu ile satış birimi ve ilgili departmanlara bildirecektir.
9. Şikâyet üzerine müşterilere yapılacak ziyaretlerde Atakaş inceleme ekibinin talepleri azami ölçüde yerine getirilmeli ve şikâyete sebep olan kusurların detayları Atakaş ekibi ile paylaşılmalıdır. Aksi durumda inceleme ekibinin şikâyete ilişkin değerlendirmesi eksik bilgiler yüzünden olumsuz sonuçlanabilir.

Düzenleyen	Onaylayanlar				
İsim	Birim Sorumlusu			Kalite Güvence	Yönetici
İmza	İmza	İmza	İmza	İmza	İmza

Doküman Kodu	KYS.KKD.S01
Düzenlenme Tarihi	13.11.2017
Revizyon No	00
Revizyon Tarihi	-
Sayfa No	2

Şikâyet sürecinde Kalite birimi müşterimizin yaptığı şikâyeti teknik olarak kabul eder ise;

10. Kalite birimi ürünü iade kararı verebilir ya da vermeyebilir. İade kararı vermediği durumda satış birimi ürünlere ilişkin yeni verilen kalite kararlarına göre hareket edebilecektir.
11. İlk olarak satış temsilcisi malzemeyi aynı müşterisine ticari anlaşma yoluna giderek ürünün müşterimizde kalmasına çalışacaktır.
12. İkinci olarak o bölgede kullanacağını düşündüğü diğer müşterilere satmaya çalışacaktır.
13. Kalite birimi direkt iadesini istemiş ise ya da satış temsilcisinin tüm yukarıda yazılı olan çözüm yolları kapalı ise ürün iade olarak fabrikamıza gelecektir.
14. İade gelen malzemenin Atakaş etiketi üzerinde olmalıdır ve fabrika girişinde güvenlikte giriş kaydı yapıldığında Güvenlik birimi tarafından aşağıdaki departmanlara e-mail yolu ile bildirim yapılmalıdır.
 - SATIŞ
 - KALİTE
 - SEVKİYAT
15. Ürünü taşıyan araç kantara gidecek ilk tartımı yapılacak, irsaliye kontrol edilecek, Kalite Departmanı görevlisi eşliğinde malzeme belirlenen yere indirilecek. Eğer malzemede tonaj farkı var ise hat kantarlarında birinde tartılacak ve anında etiket basılarak yeni tonaj belirlenecek. Araç sonra 2. tartımı yapacak ve çıkış yapacaktır.
16. İade sürecinde yukarıdaki maddeler gerçekleşmiş ise Kalite Departmanı Satış Temsilcisine haber verecek ve Temsilci müşteriye arayarak iade faturasını kesmesini ileticek. Tonaj farkı var ise ATAKAŞ ÇELİK tarafından tespit edilen Tonaj geçerli olup fatura bu tonaja göre kesilecektir.
17. İade faturasından sonra Satış Temsilcisi ürün için iade siparişi açacak ve ürünü sisteme alacaktır. Bu işlemlerden sonra Temsilci Kalite Departmanına malzemenin sisteme alındığını e-mail yolu ile bildirecektir.
18. Sisteme alınan ürünün kalitesi gerek görülürse Kalite Departmanı tarafından değiştirilecek ve bu e-mail yolu ile satış departmanına bildirecektir.

Şikâyet sürecinde Kalite birimi müşterimizin yaptığı şikâyeti teknik olarak kabul etmez ise;

19. Müşteri şikâyeti ve herhangi bir iade kabul edilmeyecek.

A2, A3 ve Hurda kalite olarak satışını gerçekleştirdiğimiz ürünlere gelebilecek olası şikâyetler için izlenecek yollar aşağıdaki maddelerde açıklanmıştır.

1. Gelen şikâyetler kalite birimine bildirmeye gerek duyulmadan satış temsilcimiz tarafından kabul edilmeyecektir.

Düzenleyen	Onaylayanlar				
<i>İsim</i>	<i>Birim Sorumlusu</i>	<i>İmza</i>	<i>İmza</i>	<i>Kalite Güvence</i>	<i>Yönetici</i>
<i>İmza</i>	<i>İmza</i>	<i>İmza</i>	<i>İmza</i>	<i>İmza</i>	<i>İmza</i>