

## 7.2 Müşteri ile ilişkili Prosesler

### 7.2.1 Ürün Bağı şartların belirlenmesi

Empo Ltd. Şti. siparişin kabulü, müşterinin istediği ürün yada tesis ile ilgili ihtiyaçların ve şartların tespit edilmesi, tanımlanması, planlanması ve üretime aktarılması aşağıdaki şartlar doğrultusunda gerçekleştirilir

- Müşteri ilişkileri firma bünyesinde Genel Müdür yada Satış-Pazarlama sorumlusu tarafından yürütülür. Satış-Pazarlama sorumlusu müşterinin ürüne bağlı istediği şartlara bağlı bilgileri alır ve müşteri sipariş formu doldurularak müşteriden de onay alınır ve ilgili Teknik sorumludan ve müdürden ürünün gerçekleştirilebileceğine dair temin ve onay alır. Gerekli teyitler müşteri ve üretim işletmesi arasında alındıktan sonra ilgili Teknik Müdür onayı ile üretime aktarılır. Daha sonra tasarım formuyla iş akışı başlar.
- Ekstra talepler Müşteri Sipariş Formundaki ilgili bölüme işlenerek karşılıklı olarak onaylanır.

### 7.2.2 Ürüne Bağlı Şartların Gözden Geçirilmesi

Müşteri sipariş ettiği ürün ile ilgili bir değişiklik yapması halinde , Satış-Pazarlama sorumlusu gerekli değişiklik bilgisini alır. Değişikliğin ürün özellikleri ile ilgili olması durumunda imalata bildirilerek gerekli önlemler alınır. Diğer durumda Müşteri Sipariş Formu eklentilerle yeniden onaylanır.

Satış – Pazarlama sorumlusu , müşterilerle sözleşmeler yaparak ürüne bağlı şartların teyidini alır.

### 7.2.3. Müşteri ile iletişim

Müşteri şikayetlerinin gelmesi durumunda Empo Ltd.Şti. müşteri şikayetlerini (yazılı veya sözlü) ilgili Müşteri Şikayet Formuyla kayıt altına almaktadır. İlgili şikayet konusunun tekrar edilmemesi için gerekli olan düzeltici faaliyetler aynı form üzerinde planlanır. Şikayetin sonucu da aynı form üzerinde tanımlanarak müşteri bilgilendirilir. Kayıtlar Kalite Yöneticisi tarafından muhafaza edilir.

|            |                              |           |
|------------|------------------------------|-----------|
| HAZIRLAYAN | Değiştirme Nedeni : Düzeltme | ONAYLAYAN |
|            | Tarih : 20.10.2005           |           |