KOCAER ÇELİK A.Ş.
KALİTE, MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ VE SÜREKLİ İYİLEŞTİRME POLİTİKASI

YO.PO.030_00 / 21.10.2026

Kocaer Çelik olarak, sürdürülebilir büyümenin ve küresel rekabet gücünün temelinde **müşteri memnuniyeti, yüksek kalite standartları, operasyonel mükemmellik ve sürekli iyileştirme anlayışının** bulunduğuna inanıyoruz.

Hedefimiz; müşterilerimizin ihtiyaç ve beklentilerini doğru anlayarak, ulusal ve uluslararası standartlara uygun, güvenilir ve katma değeri yüksek ürün ve hizmetleri rekabetçi maliyetlerle, zamanında ve sürdürülebilir kalite anlayışıyla sunmaktır.

Haddehane, galvaniz ve çelik servis merkezi operasyonlarımızın tamamında kaliteyi yalnızca nihai ürünün bir özelliği olarak değil; hammadde tedarikinden üretime, satıştan sevkiyata ve satış sonrası hizmetlere kadar tüm süreçlerimizin ortak sorumluluğu ve kurumsal yönetim anlayışımızın ayrılmaz bir parçası olarak görüyoruz.

Bu anlayış çerçevesinde;

- **Standartlara Uygunluk ve Ürün Güvenilirliği:** Ürün ve hizmetlerimizin ulusal ve uluslararası standartlara, yürürlükteki mevzuata ve müşteri şartnamelerine uygunluğunu sağlamayı; gerekli ürün sertifikasyonlarını, onaylarını, muayene belgelerini ve işaretlemelerini temin etmeyi; hammaddeden nihai sevkiyata kadar izlenebilirliği güvence altına almayı,
- **Müşteri Odaklılık ve Güvenilir İş Ortaklığı:** Müşterilerimizin ihtiyaçlarını doğru anlamayı, teknik bilgi birikimimiz ve üretim kabiliyetlerimizle en uygun çözümleri sunmayı, müşteri bilgilerinin gizliliğini korumayı ve karşılıklı güvene dayalı uzun vadeli iş ortaklıkları geliştirmeyi,
- **Teslimat Performansı ve Taahhütlere Bağlılık:** Müşterilerimize verdiğimiz kalite, miktar ve teslimat taahhütlerini eksiksiz yerine getirmeyi; olası sapmaları zamanında ve şeffaf biçimde yöneterek müşteri güvenini ve operasyonel güvenilirliği sürekli güçlendirmeyi,
- **Müşteri Memnuniyeti ve Geri Bildirim Yönetimi:** Müşteri memnuniyetini düzenli olarak ölçmeyi, geri bildirim ve şikâyetleri sistematik biçimde değerlendirmeyi, sorunların kök nedenlerini ortadan kaldıracak kalıcı düzeltici faaliyetleri uygulamayı ve elde edilen deneyimleri tüm tesis ve süreçlerimize yaygınlaştırmayı,
- **Süreç Kalitesi ve Kalitesizlik Maliyetlerinin Azaltılması:** Kaliteyi nihai kontrolde değil, süreçlerin her aşamasında güvence altına almayı; hata, hurda, yeniden işleme ve müşteri şikâyetlerinden kaynaklanan kayıpları önlemeyi; kalitesizlik maliyetlerini düzenli olarak ölçerek azaltmayı ve kaynak kullanımında verimliliği artırmayı,

- **Veriye Dayalı Yönetim, Risk ve Fırsatların Yönetimi:** Kalite performansını güvenilir ölçüm, test ve analiz sistemleriyle izlemeyi; kararlarımızı objektif verilere dayandırmayı; operasyonel riskleri, müşteri beklentilerindeki değişimleri ve iklim değişikliği dahil ilgili dış etkenleri önceden değerlendirerek önleyici yönetim anlayışını güçlendirmeyi,
- **Ölçülebilir Hedefler ve Hesap Verebilirlik:** Şirketimizin stratejik hedefleriyle uyumlu, ölçülebilir kalite ve müşteri memnuniyeti göstergeleri belirlemeyi; bu hedefleri ilgili organizasyonel birimlerin performans kriterlerine yansıtmayı, sonuçları düzenli olarak değerlendirmeyi ve gerekli iyileştirme aksiyonlarını zamanında hayata geçirmeyi,
- **Operasyonel Mükemmellik ve Sürekli İyileştirme:** Yalın üretim, standart süreç yönetimi ve sistematik problem çözme yöntemlerini tüm faaliyetlerimizde yaygınlaştırmayı; verimlilik, kalite ve müşteri memnuniyetini birlikte geliştirerek sürekli iyileştirmeyi kurum kültürümüzün temel unsurlarından biri haline getirmeyi,
- **Çalışan Katılımı ve Kalite Kültürü:** Kalitenin tüm çalışanlarımızın ortak sorumluluğu olduğu anlayışını benimsemeyi; çalışanlarımızın yetkinliklerini geliştirmeyi, iyileştirme önerilerini teşvik etmeyi, uygunsuzlukların herhangi bir olumsuz sonuç endişesi olmadan bildirilmesini sağlamayı ve ürün güvenilirliğini tehdit eden durumlarda tanımlı yetkiler çerçevesinde üretim veya sevkiyatın durdurulmasını güvence altına almayı,
- **Tedarik Zincirinde Kalite ve Sürdürülebilirlik:** Tedarikçilerimizle karşılıklı güven, şeffaflık ve sürekli gelişim esasına dayalı iş birlikleri kurmayı; kalite, teslimat ve sürdürülebilirlik performanslarını düzenli olarak değerlendirerek tedarik zincirimizin güvenilirliğini ve rekabet gücünü artırmayı,
- **Yönetim Sistemlerinin Etkinliği ve Kurumsal Gelişim:** İlgili yönetim sistemlerimizin gerekliliklerini karşılamayı, süreçlerimizin etkinliğini düzenli olarak gözden geçirmeyi ve sürekli iyileştirme faaliyetlerini kurumsal kapasitemizi güçlendirecek biçimde sürdürmeyi,

taahhüt ederiz.

Kaliteyi yalnızca ürünlerimizin teknik uygunluğu olarak değil; **müşterilerimize verdiğimiz sözün, kurumsal güvenilirliğimizin, operasyonel disiplinimizin ve sürdürülebilir rekabet gücümüzün temel göstergesi** olarak görüyoruz.

Bu politikanın tüm çalışanlarımızın katılımı, yöneticilerimizin liderliği ve ortak sorumluluk anlayışıyla hayata geçirilmesini esas alıyoruz.