

## İLETİŞİM PROSEDÜRÜ

### 1. AMAÇ ve KAPSAM

Bu prosedürün amacı, HABAŞ A.Ş. içerisindeki iç ve dış iletişim konularının neler olduğunu, iletişimin ne zaman kurulacağını ve kimin kim ile nasıl iletişim kurulacağını belirlemek. Bu konulardaki yetki ve sorumlulukları tanımlamaktır.

### 2. UYGULAMA ALANI

“Uygulama alanı haritasın” da belirtilen alandaki tüm bölümler.

### 3. SORUMLULUK ve YETKİ

Bilgi ve iletişim teknolojisi alt yapısının kullanılır kalması ve günün şartlarına uyumlu hale gelmesinden Bilgi İşlem ve Elektronik Atölyesi sorumludur.

İletişim faaliyetleri ile ilgili sorumluluklar aşağıda özetlenmiştir.

| FAALİYETLER                        | SORUMLU                                               |
|------------------------------------|-------------------------------------------------------|
| Telefon/Fax haberleşmesi           | Santral memuru kontrolünde kullanıcılar               |
| E posta haberleşmesi               | Bilgi İşlem Şefliği kontrolünde kullanıcılar          |
| Telsiz haberleşmesi                | Elektronik Atölyesi kontrolünde kullanıcılar          |
| Kargo, posta                       | Teknik Ambar Şefliği kontrolünde alıcılar             |
| Toplantılar                        | Düzenleyen bölüm kontrolünde katılımcılar             |
| İş Kazaları, Ramak Kala            | Teknik Emniyet birimi                                 |
| Çevre Kazaları                     | Çevre Birimi                                          |
| İSG Kurulu                         | Teknik Emniyet birimi                                 |
| Yönetimin Gözden Geçirmesi         | Kalite ve/veya EYS Yönetim Temsilcisi                 |
| Enerji Konuları                    | Enerji Yöneticisi                                     |
| Dış İletişim                       | Fabrika Müdürlüğü                                     |
| Şikayetler                         | Teknik Emniyet, Çevre ve Kalite Birimleri             |
| Çalışanlar ile ilgili haberleşme   | Personel Şefliği                                      |
| Radyasyon Bildirimi                | Teknik Emniyet                                        |
| Ziyaretçiler                       | Güvenlik Müdürlüğü                                    |
| HABAŞ Web sitesi                   | İstanbul Genel Merkez Bilgi İşlem                     |
| Faaliyet/Üretim raporları/planları | İlgili departmanca oluşturulur, e-posta ile dağıtılır |

## İLETİŞİM PROSEDÜRÜ

### 4. UYGULAMA

#### 4.1. Telefon Haberleşmeleri:

Habaş A.Ş. iç iletişimde dahili telefon ağını kullanır. Bölümlere ait 4 haneli “Dahili Telefon Numaraları Listesi” kullanıcılar tarafından <http://portal.habas.com.tr/> temin edilir. Dış telefon haberleşmesi için yetki, santral memuru aracılığıyla gerçekleştirir.

#### 4.2. E-posta Haberleşmeleri:

E-posta haberleşmesi kurumsal (ad.soyad@habas.com.tr) e-mail hesabı ile gerçekleştirilir. Kontrolü ve güncelliğinin korunmasından bilgi işlem şefliği sorumludur.

#### 4.3. Telsiz Haberleşmeleri:

Habaş AŞ. bazı kritik proses, çalışma ve ortam şartlarında telsiz ağını kullanır. İş takibinin sürekliliği ve hızlı müdahale gerektiren işte çalışan personeller, telsizler aracılığı ile iletişimini sağlar. Telsiz iletişimindeki yetki Elektronik Atölyesi'nin kontrolündedir.

#### 4.4. Kargo, Posta:

Kargo gönderilerinin kargo firmasına verilmesi ve gelen kargonun alıcısına haber verilmesi ve teslimi Teknik Ambar Şefliği tarafından gerçekleştirilir.

#### 4.5. Toplantılar:

Toplantılar, genel toplantı yapma esasları içinde gerçekleştirilir. Toplantı duyuruları; e-posta, telefon aracılığı ile katılımcılara duyurulur. Toplantı sonunda katılım listesi, gerekiyorsa toplantı raporu oluşturulur.

#### 4.6. İş Kazaları, Ramak Kala Bildirimleri:

İş Kazaları, Ramak Kala durumları QDMS' in ilgili modülleri ile yapılır. Bu konu ile ilgili detaylar [Kazalar, Olaylar ve Uygunsuzluklar Prosedüründe](#) belirtilmiştir.

#### 4.7. Çevre Kazaları Bildirimleri:

Çevre kazaları durumlarında, fabrika çevre mühendisine haber verilir (Dahili:1106-1107). Çevre mühendisi gerekli aksiyon, faaliyet ve bildirimleri ilgili iç ve dış taraflara yapar.

## **İLETİŞİM PROSEDÜRÜ**

### **4.8. İSG Kurulu :**

Fabrikamızda “İş Sağlığı ve Güvenliği Kurulları Hakkında Yönetmelik” kapsamında belirtilen olağan üstü haller hariç, ayda bir kez İş Sağlığı ve Güvenliği Kurulu (İSG Kurulu) toplanır.

Toplantının gündemi, yeri, günü ve saati toplantıdan en az kırk sekiz saat önce kurul üyelerine e-posta ile bildirilir. Toplantıya İşveren vekili, İş sağlığı ve güvenliği uzmanı, İş yeri hekimi, Personel şefi, İdari ve mali işleri yürütmekle görevli bir kişi, Formen temsilcisi, Sendika temsilcisi ve gündem ile ilgili diğer çalışan personeller katılır. Her toplantıda, önceki toplantıya ilişkin kararlar ve bunlarla ilgili uygulamalar hakkında başkan veya kurulun sekreteri tarafından kurula gerekli bilgi verilir ve gündeme geçilir. Her toplantıda, görüşülen konularla ilgili alınan kararları içeren bir tutanak düzenlenir. Tutanak, toplantıya katılan başkan ve üyeler tarafından imzalanır. İmzalı tutanak ve kararlar sırasıyla özel dosyasında 12 yıl saklanır. Toplantıda alınan kararlar e-posta ile gönderilir.

### **4.9. Yönetimin Gözden Geçirmesi:**

Fabrikamızda yönetimin gözden geçirmesi toplantıları, ekstra durumlar hariç yılda bir kez gerçekleştirilir. Toplantıya fabrika müdürü, bölüm müdürleri/şefleri, kalite sistem sorumluları katılır. Toplantıdan bir hafta öncesinde, katılımcılara e-posta ile bildirim yapılır. Detaylar yönetimin gözden geçirmesi prosedüründe belirlenmiştir.

### **4.10. Enerji Konuları:**

HABAŞ A.Ş. de enerji konuları ile ilgili iletişimler enerji yöneticisi koordinatörlüğünde yapılır. Enerji yöneticisi gerekli durumlarda iç ve dış iletişimi yapar.

### **4.11. Dış İletişim:**

Fabrikamızda dış iletişim, resmi ve gayri resmi kurumlar ile olan yazışmalar fabrika müdürlüğüne ulaşır ve kayıt altına alınır. Konuyu ilgilendiren birimlere fabrika müdürlüğünce dağıtımı yapılır. Geri dönüşler de ilgili birimlerden, fabrika müdürlüğünün onayı ile ilgili taraflara aktarılır. Kayıtlar 12 yıl boyunca saklanır.

### **4.12. Müşteri ile iletişim:**

HABAŞ A.Ş., müşterilerle iletişim kapsamında; ürün ve hizmetlerin bilgisi,(ürünler “TS EN ISO/IEC 17025 Deney ve Kalibrasyon Laboratuvarlarının Yeterliliği için Genel Şartlar” standardına uygun olarak laboratuvar faaliyetleri gerçekleştirilerek üretilmektedir) değişiklikleri içeren incelemeler, sözleşmeler veya siparişler, müşteri şikayetlerini de içeren müşteri geri bildirimleri, müşteri mülkiyetinin ele alınması ve kontrolü, beklenmedik faaliyetler (acil durum vb) için özel şartların belirlenmesini kapsar.

## İLETİŞİM PROSEDÜRÜ

### 4.13. Şikayetler, Öneriler ve İstekler:

HABAŞ A.Ş.'de Paydaşların şikayetleri, öneri ve istekleri; HABAŞ Web sistesinde takip edilmektedir. Sonuçlar [steel@habas.com.tr](mailto:steel@habas.com.tr) adresinde kayıt altına alınmakta ve ilgili birimlere dağıtımı yapılmaktadır. Çalışan şikayet, öneri ve istekleri her binada bulunan Öneri – İstek – Şikayet kutularında toplanmaktadır ve aylık olarak gerçekleştirilen İSG kurul toplantılarında üst yönetim tarafından değerlendirilip teknik emniyet birimi tarafından kayıt altına alınmaktadır. TS EN ISO 17025 akredite lab. kapsamında müşterilere mail yoluyla [MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ DEĞERLENDİRME FORMU](#) gönderilir. Ayrıca, Habaş WEB sitesinde [Müşteri Memnuniyet Anketi](#) bölümünde müşteri geribildirimleri alınmaktadır. [akreditelaboratuari@gmail.com](mailto:akreditelaboratuari@gmail.com) mail adresinde toplanmaktadır. Yerel topluluklar, kendi merkezlerinde belirlenmiş olan yerlere konumlandırılmış olan QR kodlar aracılığı ile ya da telefon ile öneri ve şikayetlerini Habaş ile paylaşmaktadır. Paylaşılan iletiyi insan kaynakları sorumlusu kaydeder ve ilgili aksiyonların alınması için süre ve kişi belirler. Yapılan her işlemin insan kaynakları sorumlusu tarafından kaydı tutulur. İlgili durum ile ilgili yerel topluluk ile iletişime geçilir.

### 4.14. Çalışanlar ile ilgili haberleşme:

Fabrikamızda, çalışanlar ile iletişim personel şefliğince yürütülmektedir. Çalışan personelin ve en az 1 yakının cep telefonu bilgisi personel şefliğinde bulunmaktadır. Personel şefliği, çalışanlarla ilgili haberleşmelerde genellikle dahili telefon, cep telefonu veya e-posta kullanır.

### 4.15. Radyasyon bildirimi:

Radyasyon seviyesi 2mRv ve üzeri olan hurda parça tespit edilmesi durumunda kantarda sorumlu kişiler tarafından teknik emniyet birimine haber verilir. Gerekli işlemler yapıldıktan sonra, teknik emniyet birimi TAEK'e bildirim yapar. Satın alma biriminin anlaştığı 'radyasyonlu parça taşıma' firmalarına TAEK'e götürülmesi için tutanakla teslim edilir. Detaylar, radyasyon kontrol prosedüründe tanımlanmıştır.

### 4.16. Ziyaretçiler:

Fabrikamıza gelen ziyaretçiler hakkında ilgili birimlerce fabrika müdürlüğüne ve güvenlik birimine haber verilir. Giriş ve çıkış kayıtları güvenlik birimi tarafından tutulur. Güvenlik biriminde mevcut olan ziyaretçi formunda kişi bilgileri, ziyaretin amacı, süresi gibi detay bilgiler işlenir ve ziyaret edilen personelin imzası alınır.

### 4.17. HABAŞ Web sitesi:

Aliağa ve İstanbul genel merkez bilgi işlem birimlerinin kontrolünde, [www.habas.com.tr](http://www.habas.com.tr) adresi ile tüm herkesin erişimine açıktır. Müşteri bildirimleri, politika, izlenebilirlik, belgeler, sürdürülebilirlik konuları, talepler ve benzeri konularda bu web sitesi üzerinden iletişim sağlanır.

## İLETİŞİM PROSEDÜRÜ

### 4.18. Faaliyet/Üretim raporları/Planları:

İlgili birimler faaliyet, rapor ve planlarını üst yönetime ve ilgili diğer birimlere devamlı olarak e-posta ya da toplantılarla bildirir.

### 4.19. IATF 16949 Otomotiv Kalite Yönetim Sistemi Kapsamında İletişim

Bu madde, IATF 16949:2016 Otomotiv Kalite Yönetim Sistemi gereklilikleri doğrultusunda müşteri iletişim süreçlerinin standartlara uygun olarak yönetilmesini sağlamak amacıyla uygulanır.

Müşteri ile yazılı veya sözlü iletişim, müşteri ile anlaşılmış dilde gerçekleştirilir. Bu kapsamda, müşteri gereksinimlerine uygun olarak gerekli bilgiler, veriler dahil olmak üzere, müşterinin belirlediği bilgisayar dilinde ve formatında iletilir (örneğin; bilgisayar destekli tasarım verisi, elektronik veri değişimi). Kuruluş, müşterinin ihtiyaç duyduğu verileri belirlenen formatlarda iletme yeteneğine sahiptir ve bu süreç, müşteri gereksinimlerine uygun şekilde yürütülür.

İletişim, satış ve müşteri temsilcisi arasında e-posta aracılığıyla gerçekleştirilmektedir. Müşteri talepleri, geri bildirimler ve bilgi paylaşımı bu iletişim kanalından yönetilip tüm e-posta yazışmaları kayıt altına alınarak takip edilir.