고객만족 및 품질경영 정책

넥센타이어의 중심에는 언제나 '사람'이 있습니다. 넥센타이어는 더 많은 사람들이 보다 편리하고 안전하게 세상과 연결되기를 희망합니다. 넥센타이어의 임직원은 모두 합심하여 고객과 사회를 위한 마음으로 고객 감동을 실현합니다.

넥센타이어는 지속적인 품질 혁신 활동으로 일류 품질을 확보하여 역사를 넘어, 열정을 넘어, 신뢰의 이름으로 다음 세상을 질주하는 고객 곁의 가장 큰 믿음입니다.

정책 원칙

넥센타이어의 고객만족 및 품질경영 정책 원칙은 아래와 같으며, 이를 실현하기 위해 품질 목표를 수립하여 경영계획에 반영하고 목표 달성을 위해 전 직원이 매진하여야 한다. 당사 품질시스템은 IATF 16949 및 PL법에 적합한 시스템을 확립하고 있으며, 최고 경영자는 제품의 안전성, 신뢰도 및 축적된 기술을 바탕으로 지속적인 연구 개발을 통하여 고객이 만족할 수 있는 제품 및 법규를 준수하는 제품만을 공급한다.

본 정책을 이행하기 위해 넥센타이어의 모든 조직 및 임직원은 다음과 같은 사항을 준수한다.

1. **고객 요구사항의 적극적 수용**

- 제품의 품질, 안전, 환경 관련하여 고객이나 이해당사자가 제시한 불만사항에 대해 고객이 만족할 수 있도록 관련 절차에 따라 신속하고 공정하게 불만을 처리하며 고객의 만족 여부를 확인한다.
- 제품의 결함으로 신체, 재산상의 위해가 발생하거나 발생할 우려가 있는 결함이 발견된 경우, 리콜 지도서에 따라 소비자의 피해를 예방하기 위한 조치를 취한다.
- 제품 및 서비스 또는 시스템을 제공받는 고객의 만족과 불만족 요소를 효과적으로 파악하여 불만족 사항을 개선하고 시정 및 예방하며 고객만족을 향상하기 위해 고객만족도를 조사·관리한다.

2. 고객 안전 확보

- 제품 성능, 가격, 보증 관련 정보를 투명하게 공개하며 방문 장착 서비스 및 제품 기술 상담 서비스를 운영하여 제품에 대한 고객 안전을 확보한다.
- 고객 문의 및 제품 안전에 대한 의견 수렴, Feed Back을 위하여 대표 콜센터, 온라인 문의 채널을 상시 운영하여 고객 VOC 활동에 적극 참여하고 서비스 품질을 지속 확보한다.

3. 지속적인 개선 활동을 통함 품질수준 향상

- 신제품의 개발 및 양산품에 대한 요구 품질 수준을 확보하고 공정의 안정을 도모하여 서비스, 가격 및 생산성을 지속적으로 개선한다.

4. 설계 및 제조 과정의 낭비 요소 제거를 통한 경쟁력 향상

- 제품에 대한 신규 개발 및 설계 변경 등의 개발 단계를 명문화하여 우수한 제품의 개발, 기술 향상 시의

적절한 제품의 승인, 제품의 생산에서 폐기까지의 환경 유해인자 최소화 및 고객 요구사항의 지속적인 충족성을 보장하고, 개발 제품의 품질/환경성을 보증한다.

5. 수출입 안전방침 준수

- 수출입 및 물류의 안전을 담보하여 위조 부품 및 제품의 오남용을 방지하고 제품에 대한 우수한 품질과 신뢰를 확보한다.
- 수출입 안전방침 및 법규와 요구사항을 준수하고 지속적으로 개선하여 안전 물류 공급망을 확보한다.

6. 이해관계자 대상 고객불만/품질/안전/수출입 안전 관련 필요 정보 공개

- 홈페이지 및 지속가능경영보고서, 언론보도 등을 통해 이해관계자 대상 고객불만/품질/안전/수출입 안전 관련 필요한 정보를 공개하여 투명성을 확보한다.

정책 이행

1. 최고경영자의 책임

- 넥센타이어의 최고경영자는 모든 제품의 생산활동과 서비스에 대한 품질시스템의 효율적인 운영 및 지속적인 유지, 개선을 위하여 인원 및 자원관리에 대한 전반적인 책임과 권한을 갖으며 품질시스템 및 고객의 요구사항들이 이행되고 유지되는지를 보증하기 위해 품질경영 대리인을 지명한다. 또한, 최고경영자로서 제품과 서비스의 품질을 지속적으로 개선하여 최우수 품질 및 고객 안전 확보와 고객만족 실현에 최선을 다한다.

2. 임직원의 책임

- 넥센타이어의 임직원은 모든 제품의 생산활동과 서비스와 관련하여 고객만족 및 품질경영 정책과 관련 절차, 법규를 준수할 책임을 갖으며 넥센타이어의 임직원으로서 최우수 품질 및 고객 안전 확보와 고객만족 실현에 최선을 다한다.

문서명	넥센타이어 고객만족 및 품질경영 정책	**버전**	1.0
제정일자	2023.06.26	**개정일자**	-
제·개정부서	고객만족 분과	**관리부서**	ESG팀