



2022 SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK RAPORU

Sürdürülebilir Entegre Çözümler



İçindekiler

Bir Bakışta Tepe Servis

- 10 Rapor Hakkında
- 12 Yönetim Kurulu Başkanı ve Genel Müdür'ün Mesajı
- 15 Bilkent Holding Hakkında
- 16 Yönetim Kurulu
- 19 Tepe Servis Hakkında
- 20 Neden Tepe Servis?
- 22 Misyonumuz, Vizyonumuz ve Stratejimiz
- 24 Ödüllerimiz ve Başarılarımız
- 26 Başarı Yolculuğumuz

Sürdürülebilirlik Yaklaşımımız

- 30 Sürdürülebilirlik Taahhüdümüz ve Politikamız
- 32 Sürdürülebilirlik Yönetimimiz
- 33 Paydaşlarla İlişkiler
- 34 Kurumsal Üyelikler ve Desteklediğimiz İnişiyatifler
- 35 Paydaş Katılımıyla Önceliklendirme Analizi
- 36 Hedeflediğimiz Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları

Kurumsal Yönetim

- 37 İş Etiği ve Yasalara Uyum
- 38 İç Kontrol ve Denetim
- 39 Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadele
- 40 Etkin Risk Yönetimi
- 42 Entegre Yönetim Sistemleri ve Sertifikalarımız
- 43 Yönetim Gözden Geçirme

Ekonomik Sürdürülebilirlik

- 46 Başlıca Finansal Göstergeler
- 47 Entegre Hizmetler
 - 47 Tesis Yönetim Hizmetleri
 - 49 Temizlik Hizmetleri
 - 50 Çağrı Merkezi
- 53 Üstün Hizmet Kalitesi
- 54 Müşteri Memnuniyeti
- 55 Veri Gizliliği ve Bilgi Güvenliği
- 56 Tedarik Zinciri Yönetimi
- 58 Ar-Ge ve İnovasyon

Sosyal Sürdürülebilirlik

- 62 İnsan Kaynakları
 - 62 İnsan Kaynakları Yaklaşımımız
 - 62 Fırsat Eşitliği, Çeşitlilik ve Kapsayıcılık
 - 63 İç İletişim ve Çalışan Memnuniyeti
 - 63 Ücretlendirme ve Yan Haklar
 - 63 Çalışan Gelişimi ve Performans Yönetimi
 - 64 İnsan Kaynakları Dijitalleşme Süreci
 - 65 Geleceğe Bakış
- 66 İş Sağlığı ve Güvenliği
- 68 Kurumsal Sosyal Sorumluluk

Çevresel Sürdürülebilirlik

- 72 Temiz Çevre Anlayışı
- 74 Enerji ve Emisyon Yönetimi
- 75 Su Yönetimi
- 76 Atık Yönetimi

Ekler

- 78 Performans Göstergeleri
 - 78 Ekonomik Performans Göstergeleri
 - 78 Sosyal Performans Göstergeleri
 - 79 Çevresel Performans Göstergeleri
- 81 GRI İçerik Endeksi
- 85 İletişim





DAHA İYİ BİR GELECEK İÇİN

Bundan 15 yıl önce temizlik hizmetleri şirketi olarak başladığımız sektör yolculuğunda, hayata geçirdiğimiz yaratıcı ve inovatif çözümlerle kısa bir sürede sektörün önde gelen kuruluşlarından biri olduk.

Bilkent Holding köklerinden gelen birikim ve güçle, entegre tesis yönetimi şirketi olarak yolculuğumuza devam ediyoruz. Kurumsal temizlik başta olmak üzere, standardı yüksek ve maliyeti uygun çözümleri bir araya getiriyor, günün gereksinimlerine odaklanarak hizmet yelpazemizi genişletiyoruz.

Daha iyi bir gelecek için üstlenmemiz gereken sorumlulukların farkındalığıyla, azimle ve inançla yolculuğumuza devam ediyoruz.



ENGELLERİ AŞIYORUZ

Doğayı ve gezegeni koruma çalışmalarımıza öncelikle ofislerimizden başladık. Çalışma ortamlarımızda plastik kullanımını azaltarak ve atıkları geri dönüştürerek çevre kirliliğini minimuma indiriyoruz. Öte yandan, pet şişe kapaklarını geri dönüşüm için muhafaza ederek omurilik hastalığıyla mücadele eden bireylerin tekerlekli sandalyeye ulaşmasına destek oluyoruz.

7.000 ton

Geri Dönüştürülen Atık Miktarı

ÇEVRE BİLİNCİNİ GELECEĞE TAŞIYORUZ

Temiz Çevre Projemiz ile tüm paydaşlarımızın doğa ve çevre farkındalık seviyesini yükseltmeyi hedefliyoruz. Proje kapsamında, #öncekirletme mottosuyla yola çıkarak çocuk oyun alanlarını ve okulları dezenfekte ediyoruz. ULV ve UV Sterilizatör gibi teknolojik ekipmanların yanı sıra, su ve kimyasal tüketimiyle etkin çözümler sunuyoruz.







onTime

Dakik, hızlı, zamanında



Kullanıcı Adı



Şifre

GİRİŞ YAP



DİJİTAL ÇÖZÜMLERLE PAYDAŞLARIMIZA DOKUNUYORUZ

İş süreçlerimizi mümkün olduğunca dijital dönüşüm adımlarımızla destekliyoruz. OnTime İş Takip Sistemi'yle tüm süreçlerimizi uzaktan erişilebilir, mobil ve gerçek zamanlı olarak yönetiyoruz. T-Mode (Temassız Takip Sistemi) çözümümüzle müşterilerimize QR Kod aracılığıyla anket, değerlendirme ve gerçek zamanlı ürün/hizmet izleme imkânı sunuyoruz.

T-Mode

Temassız Takip Sistemi

EŐİTLİKÇİ ADIMLARLA BAŞARIYA ULAŐIYORUZ

Başarının sırrının her alanda eşitlik olduğuna inanıyoruz. Eşit haklarla ve uyumla Türkiye’de Kadın Çalışan Dostu Şirketler arasında ilk 100’de yer alıyoruz. Ülkemizde ve dünyada genellikle erkeklerin istihdam edildiği endüstriyel temizlik makinesi ve araç operatörlüğü görevlerinde kadın istihdamı sağlamaktan mutluluk duyuyoruz.

%55

Kadın Çalışan Oranı





Rapor Hakkında

Sürdürülebilir Kalkınma Amaçlarına katkı sağladığımız farklı alanlardaki performansımızı ilk raporumuzla paylaşıyoruz.

Yayınladığımız bu ilk Sürdürülebilirlik Raporumuzla kurumsal temizlik hizmeti, tesis yönetimi hizmeti, özel entegre projelerimiz ve çağrı merkezi hizmeti iş kollarımızda sürdürülebilir bir perspektifle yürüttüğümüz faaliyetleri tüm paydaşlarımıza sunmayı amaçlıyoruz. Raporunda sürdürülebilirlik yönetim stratejimiz ve önceliklerimiz yanı sıra ekonomiden çevreye, kurumsal yönetimden toplumsal yatırımlara kadar farklı alanlardaki performansımızı şeffaf bir şekilde paylaşıyoruz.

Tepe Servis ve Yönetim A.Ş. 2022 Sürdürülebilirlik Raporu, Şirketimizin 1 Ocak 2022-31 Aralık 2022 tarihleri arasında tüm faaliyet bölgelerimizde yürüttüğümüz çalışmaları kapsıyor. Raporunda ayrıca katkı sağladığımız Birleşmiş Milletler Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları'na yer veriyoruz.

Sürdürülebilirlik faaliyetlerimiz ve raporlama çalışmalarımız ile ilgili her türlü talep, görüş, öneri ve geri bildirimlerinizi aşağıda yer alan Sürdürülebilirlik çalışma ekibi yetkililerine e-posta ile iletebilirsiniz.

Özlem TOPÇU ACIR
Kurumsal Yönetim Sistemleri Direktörü
ozlem.topcuacir@tepeservis.com.tr

Aydan UZUN
Kurumsal Yönetim Sistemleri Müdürü
aydan.uzun@tepeisg.com.tr

Uğur ÜNLÜKALAYCI
Kurumsal İlişkiler ve Pazarlama Yöneticisi
mehmetugur.unlukalayci@tepeservis.com.tr



Yönetim Kurulu Başkanı ve Genel Müdür'ün Mesajı

Çevreye ve insan sağlığına duyarlılığımızı yansıtan çalışmalarımızla sürdürülebilir bir yaşama hizmet ediyoruz.

Değerli Paydaşlarımız,

Tepe Servis olarak bizler de kurulduğumuz günden bu yana dünyamıza, insana, sektörümüze ve paydaşlarımıza sürdürülebilir değer yaratma misyonumuzla çözümün tarafında olmak için çalışıyoruz. 2022 yılı faaliyetlerimizle yarattığımız değeri siz paydaşlarımızın bilgisine sunduğumuz bu ilk Sürdürülebilirlik Raporumuzu paylaşmaktan mutluluk ve gurur duyuyoruz.

Parçası olduğumuz Bilkent Holding şirketleriyle oluşturduğumuz güçlü sinerji ve sayısı 8 bini aşan nitelikli insan kaynağımızla, yurdumuzun her yerinde müşterilerimizin tüm ihtiyaçlarına tek adresten inovatif ve sektöre yön veren yaratıcı çözümler sunmaya devam ediyoruz. Müşterilerimizi sürekli dinliyor, onlardan aldığımız geri bildirimlerle ulusal ve uluslararası düzeyde standartlar doğrultusunda hizmet kalitemizi sürekli olarak geliştiriyoruz. 2022 yılında gerçekleştirdiğimiz Müşteri Memnuniyeti Anketi'nde elde ettiğimiz %91,20'lik memnuniyet skoru, müşteri memnuniyetinin en büyük başarı göstergesi olduğuna inanan bizler için büyük bir motivasyon kaynağı oldu.

İş yapış şekillerini inovatif bir perspektifle sürekli yenileyen bir şirket olarak, dijital dönüşüm ve teknoloji yatırımlarımız sektörel rekabette bizi ayırtan unsurların başında geliyor. Kendi geliştirdiğimiz iş takip yazılımıyla

tüm operasyonel süreçlerimizi uzaktan erişimli, gerçek zamanlı ve yenilikçi bir yaklaşımla yönetiyor; QR kodlar, anketler, yönetim raporları ve dijital takip ile verimliliği en üst seviyeye taşıyoruz. Dijitalleşme alanında yürüttüğümüz öncü çalışmalar ve iş ortaklıklarıyla sadece hizmet kalitemizi, yetkinliklerimizi, çalışan ve süreç verimliliğini artırmakla kalmıyoruz, aynı zamanda kağıtsız ofis gibi uygulamalarımız sayesinde çevresel ayak izimizi de azaltıyoruz.

Tepe Servis olarak, çevreye ve insan sağlığına duyarlılığımızı ve kalitemizi yansıtan çalışmalarımızı daha da güçlendirerek, sürdürülebilir bir yaşama hizmet ediyoruz. Temizlik hizmetlerimizde kullandığımız malzemeleri titizlikle seçiyor, çevre dostu temizlik ürünleri kullanarak çevresel etkilerimizi en aza indirmeyi hedefliyor, doğal kaynakların korunmasına katkıda bulunuyoruz.

Sürdürülebilirlik yolculuğumuzun en önemli bileşenlerinden birini de atık ve israfı önleme çabalarımız oluşturuyor. 2022 yılında doğal kaynakların daha etkin kullanımı ve atık yönetimi çalışmalarımıza öncelik verdik. Atıkların ayrıştırılması ve takibi, Bilkent Center AVM ile ortaklaşa yürüttüğümüz "Sıfır Atık" çalışmalarıyla operasyonlarımızın sürdürülebilirliği kapsamında somut çözümler ürettik. Yine dönem içerisinde karbon ve su ayak izimizi hesaplamaya başlayarak dünyamızın en büyük sorunlarının başında gelen

iklim krizi ve su kaynaklarının azalması ile mücadele konusundaki çabalarımızı bir üst seviyeye taşıdık. Elde edeceğimiz bulgular doğaya daha da saygılı bir yol haritası oluşturmamıza yardımcı olacak. Verimlilik odağımızla tüm süreç ve ekipmanımızı detaylı bir şekilde ele almayı, doğal kaynak ve enerji kullanımında iyileştirmeler gerçekleştirilmeyi planlıyoruz.

Faaliyetlerimize başladığımız 2008 yılından bu yana yarattığımız istihdamla ülke ekonomisine ve toplumsal refaha önemli katkılar sağlıyoruz. Çalışanlarımız için adil, yaratıcılığı destekleyen, pozitif ve güvenli bir iş ortamı yaratmayı temel sorumluluğumuz olarak görüyoruz. Tepe Akademi gibi öncü dijital uygulamaların yer aldığı online eğitim faaliyetlerimizle onları geleceğin mesleki ve kişisel yetkinliklerine hazırlıyoruz.

2022 yılından da güçlenerek çıkmayı başardık ve ciromuzu bir önceki yıla göre %58,1 artışla 1,3 milyar TL'ye, FAVÖK'ümüzü ise %36,4 artırarak yaklaşık 37 milyon TL'ye ulaştırdık. Türkiye'nin en büyük 500 şirketinin belirlendiği "Fortune 500 Türkiye" listesinde üç yıl yer almamız sürdürülebilir gelişim yolunda ilerlediğimizin başka bir göstergesi oldu. Finansal performansın, ancak çevresel, sosyal ve kurumsal yönetim alanlarında yaratılan değerle anlam kazandığına inanan bir şirket olarak, sürdürülebilirliğin tüm alanlarında iş

stratejilerimizi güçlendirdik. Müşteri deneyimi, dijitalleşme, kaynakların verimli kullanımı, çevre dostu çözüm ve uygulamalar, atık yönetimi, çalışan memnuniyeti ve toplumsal cinsiyet eşitliği gibi her zaman odağımızda yer alan alanlarda örnek çalışmalara imza atmaya devam ettik.

Toplumsal cinsiyet eşitliğinin sağlanması adına kadın istihdamının artırılmasına yönelik uygulamaları yaygınlaştırarak, faaliyet gösterdiğimiz tüm sektörlerde ve iş dünyasına örnek olmayı sürdürüyoruz. Dönem içerisinde, kadın çalışan oranımız %55 olarak gerçekleşti. Geliştirdiğimiz veya destek verdiğimiz sosyal sorumluluk inisiyatifleriyle ise geniş bir paydaş ekosisteminde çevre bilincinin ve toplumsal duyarlılığın artırılmasını hedefliyoruz.

Bizler; çevreye, topluma ve çalışanlarımıza karşı sorumluluklarımızın bilincindeyiz ve sürdürülebilirliği, sadece doğanın korunması ya da iklim kriziyle mücadele değil; sürekli yenilikçiliği hedefleyen bir vizyon olarak kabul ediyoruz. Böylece çalışanlarımız ve iş ortaklarımızdan oluşan geniş ekosistemimiz içinde yer alan bir olgu haline getiriyoruz. Geleceğe yönelik attığımız tüm adımlarda en büyük önceliğimiz, gelecek nesillerin ihtiyaçlarını gözetmek ve bu doğrultuda çalışmalar yapmaya özen göstermek.

Tepe Servis'in sürdürülebilirlik performansını önümüzdeki dönemde daha da yukarı taşımak için çalışmalarımızı bütünsel bir bakış açısıyla sürdüreceğiz. Bilkent Holding'in güçlü desteği, paydaşlarımızın güveni ve yetkin insan kaynağımızın özverili çalışmaları gelecekte de bizim bu yoldaki en güçlü motivasyonumuz olacaktır. İnsanımız, ülkemiz ve dünyamız için ürettiğimiz değeri sürekli artırma hedefiyle ilerlediğimiz sürdürülebilirlik yolculuğumuzda bize eşlik eden ve başarılarımıza katkı veren tüm paydaşlarımıza teşekkürlerimi sunuyorum.

Saygılarımla,

LEVENT GÜLER
Yönetim Kurulu Başkanı ve
Genel Müdür



81 ilde
Yüksek Hizmet Kalitesi

%100
Yerli Sermaye



Bilkent Holding Hakkında

50 yılda faaliyet alanımızı genişleterek Türkiye'nin en büyük 50 şirketler topluluğu arasında yer alıyoruz.

Bilkent Holding'in temelleri, 1968 yılında Prof. Dr. İhsan Doğramacı tarafından inşaat sektöründe faaliyet göstermek üzere Dilek İnşaat'ın kuruluşuyla atılmıştır. Daha sonrasında 1969 yılında Tepe Ağaç Metal ve Makina Sanayi ile Meteksan şirketleri de eklenerek, 1986 yılında yapılan yeniden yapılanma süreciyle bu şirketler, Bilkent Holding çatısı altında birleştirilmiştir.

Kuruluşundan bu yana ortakları ve diğer paydaşlarıyla istikrarlı, devamlı ve uzun ömürlü kaynaklar yaratmayı temel hedef olarak benimseyen Bilkent Holding ve bağlı şirketleri; faaliyet gösterdikleri tüm sektörlerde kalite, müşteri memnuniyeti ve kârlılığı ön planda tutmaktadır.

50 yılda faaliyet alanını kapsamlı bir biçimde genişleten Bilkent Holding; inşaat, mobilya üretimi, perakende, matbaacılık, savunma sanayi, güvenlik, spor merkezleri, sigorta, turizm, enerji, gayrimenkul, hizmet sektörlerinde faaliyet göstermekte ve sahip olduğu iştirakleriyle havalimanı ve deniz otobüsleri işletmeciliğinde de etkin olarak yer almaktadır. Holding, bu

faaliyet alanlarında yurt içinde edindiği tecrübeleri, Afrika, Amerika, Avrupa, Orta Asya, Orta Doğu ve Rusya'da yürüttüğü operasyonlarla yurt dışına taşımayı başarmıştır.

Faaliyet alanını ve coğrafi kapsamını başarılı bir biçimde büyüten Bilkent Holding, güvenilir ve saygın kaynaklar tarafından yayınlanan istatistiklere göre Türkiye'nin en büyük 50 şirketler topluluğu arasında yer almakta ve Holding'in şirketleri, kendi sektörlerinde edindikleri lider konumlarını korumaktadır.

Bilkent Holding Şirketleri ve İştirakleri

Taahhüt ve Proje Şirketleri

- Tepe İnşaat Sanayi A.Ş.
- Tepe Prefabrik İnş. San. ve Tic. A.Ş.
- Meteksan Savunma Sanayii A.Ş.
- Bilbak Bilkent İnşaat Ticaret ve Bakım Hizmetleri A.Ş.

Sanayi ve Ticaret Şirketleri

- Tepe Home Mobilya ve Dekorasyon Ürünleri San. Tic. A.Ş.
- Tepe Betopan Yapı Malzemeleri Sanayi ve Ticaret A.Ş.
- Meteksan Matbaacılık ve Teknik San. Tic. A.Ş.
- Bilkent Enerji Üretim San. ve Tic. A.Ş.

Kurumsal Hizmet Şirketleri

- Tepe Servis ve Yönetim A.Ş.
- Tepe Savunma ve Güvenlik Sistemleri A.Ş.
- BCC Toplu Yemek Üretim Hizmetleri A.Ş.
- Tepe İş Sağlığı ve Güvenliği Hizmetleri A.Ş.
- Tepe Servis Kart Hizmetleri A.Ş.
- Adonis Endüstriyel Temizlik Ürünleri A.Ş.

Bireysel Hizmet Şirketleri

- Sports International Bilkent Fitness ve Spor Merkezi A.Ş.
- Bil Sigorta ve Reasürans Brokerliği A.Ş.
- Bilintur Bilkent Turizm İnşaat Yatırım ve Ticaret A.Ş.

Gayrimenkul Yönetim Şirketleri

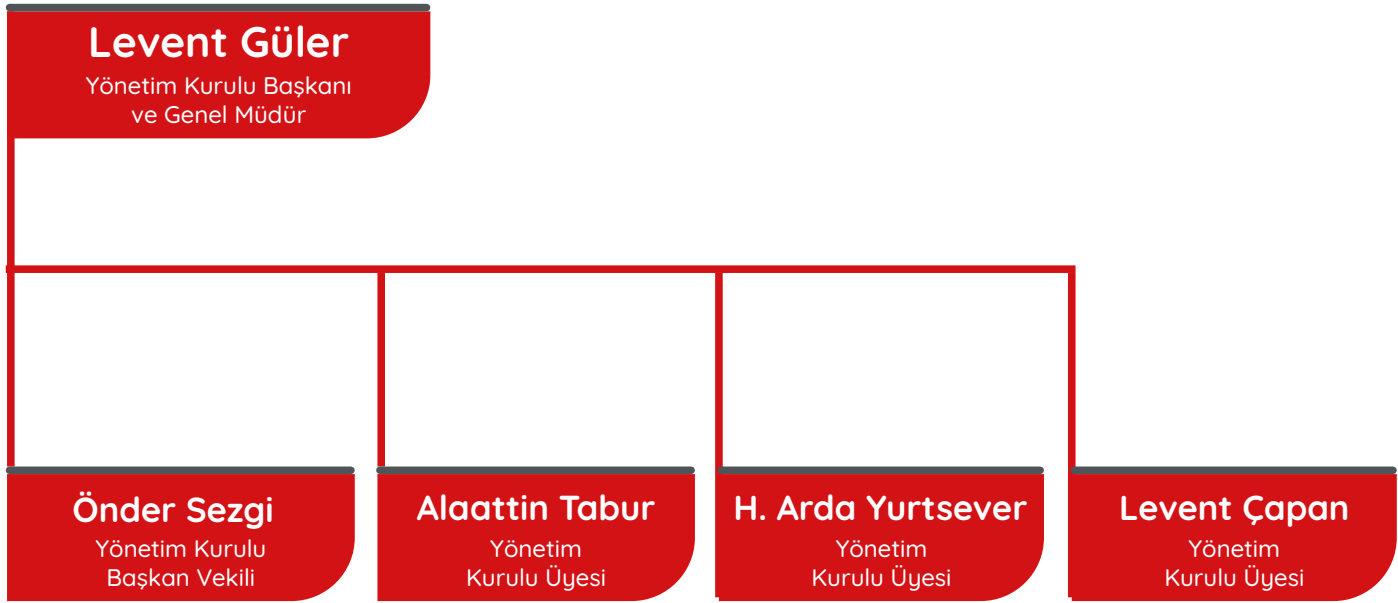
- Ankara Teknoloji Geliştirme Bölgesi Kurucu ve İşletici A.Ş.
- Tepe Emlak Yatırım İnşaat ve Ticaret A.Ş.

İştirakler

- TAV Havalimanları Holding A.Ş.
- TAV Yatırım Holding A.Ş.
- İstanbul Deniz Otobüsleri Sanayi ve Ticaret A.Ş.
- Travelex Türkiye

Yönetim Kurulu

Yönetim Kurulu Üyeleri







Tepe Servis Hakkında

Hizmet sunduğumuz kurumsal müşterilerimizin tüm ihtiyaçlarını tek çatı altında karşılıyoruz.

81

İLDE

8.000+

ÇALIŞAN

300+

KURUMSAL MÜŞTERİ



%100 YERLİ VE MİLLİ



TEKNOLOJİYİ TAKİP EDEN



MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ ODAKLI



ÇALIŞAN MEMNUNİYETİNE ÖNEM VEREN



81 İLDE FAALİYET GÖSTEREN



KALİTEDEN ÖDÜN VERMEYEN

2008 yılında Bilkent Holding bünyesinde temizlik hizmetleri şirketi olarak kurulan Tepe Servis ve Yönetim A.Ş. (Tepe Servis) olarak, bugün sürdürülebilir başarı yolculuğumuza, yurt çapında kurumsal müşterilerimizin "Entegre Tesis Yönetimi" çatısı altındaki tüm hizmet ihtiyaçlarına çözüm üreten %100 Türk sermayeli lider yönetim şirketlerinden biri olarak devam ediyoruz.

81 ilde 8 bini aşan güçlü kadromuzla, 300' ün üzerinde kurumsal müşterimize üstün hizmet anlayışı ile kurumsal temizlik başta olmak üzere tesis yönetimi hizmeti; teknik bakım-onarım, çağrı merkezi, banka şube/off-site ATM temizliği, şehir hastaneleri destek hizmetleri, site/plaza/rezidans/AVM yönetimi gibi bir tesisin ihtiyaç duyduğu tüm hizmetleri yüksek kalite ile sunmaktayız. Bir entegre tesis yönetimi şirketi olarak yemek, özel güvenlik, iş sağlığı ve güvenliği, sigorta gibi hizmetleri de Grup şirketlerimiz aracılığıyla sağlıyoruz.

Bir tesisin, idari, mali, hukuki yönetimi için gereken tüm insan kaynağı, teknik kadro, bilgi birikimi, süreç yönetim metodolojisini kurarak tüm hizmetleri azami şeffaflık ve titizlikle yönetiyoruz.

Yüksek standartta hizmeti en kaliteli şekilde sunmak misyonuyla hareket ediyor ve Bilkent Holding Hizmet Grubu Şirketleri ile yarattığımız sinerji sayesinde hizmet sunduğumuz kurumsal müşterilerimizin tüm ihtiyaçlarını tek çatı altında karşılıyoruz. Hayata geçirdiğimiz müşteri memnuniyeti odaklı, yaratıcı, inovatif çözümlerle sektörümüzde öncü uygulamalar sunmaya çalışıyor ve hizmet kapsamımızı çağın gereksinimlerine göre sürekli geliştiriyoruz.

Tepe Servis olarak, kurulduğumuz günden bugüne etik değerlere ve mevzuata olan bağlılığımızla, toplum ve çevre ile uyumlu bir şirket olma bilinciyle hareket ediyoruz. Hizmetlerimizde çevreye ve insan sağlığına zarar vermeyecek malzemelerin seçilmesine özellikle dikkat ediyor, bu amacımıza uygun temizlik ürünleri kullanıyoruz. Gelecekte de sürdürülebilirlik ilkelerine daha güçlü bir şekilde bağlı kalarak, doğal kaynakların korunmasına ve toplumun refahına katkı sağlamayı ön planda tutacağız.

Hizmetlerimiz

- Entegre Tesis Yönetimi
- Profesyonel Temizlik Hizmetleri
- Dezenfeksiyon Hizmetleri
- Özel Entegre Projeler
- Çağrı Merkezi Hizmetleri



Neden Tepe Servis?

**Bilkent Holding
değerleri ışığında
toplum ve çevre ile
uyumlu bir şirket olma
bilinciyle hareket
ediyoruz.**

- Operasyonel ve yönetsel yetkinlik (Yöneticilerde +10 yıl, tüm operasyonda ortalama +5 yıl sektör tecrübesi)
- Kurumsal yapı ve istikrar
- Bilkent Holding değerleri ışığında profesyonel yaklaşım ve etik anlayış
- Müşteri ihtiyacına göre şekillenebilen esnek ve hızlı hizmet
- 444 Çalışan/Müşteri Memnuniyet Hattı ile çalışan ve müşteriye direkt temas, problemlere hızlı çözüm üretme, yönetime tüm şeffaflığı ile raporlama
- Operasyonun tüm aşamaları için gerçek zamanlı takip sistemi yazılımı, performans takibi, şeffaf ve detaylı raporlama
- %100 yerli sermaye



- Yüksek müşteri memnuniyeti, kurumsal algı ölçümlerinde yüksek memnuniyet skorları
- Hızlı iş adaptasyonu ve sonuç odaklılık
- İşi devir alma süreçlerinde yüksek bilgi birikimi ve tecrübe ile sorunsuz geçiş süreci
- Hukuki bilgi birikimi, mevzuata %100 uyum
- Müşteri ile bütünleşen çözüm ortağı yaklaşımı
- Çoklu çözümlerin tek bir çatı altında karşılanması
- 81 ilde üstün hizmet kalitesi
- Farklı lokasyonlara dahi kısa sürede hızlı çözümler
- Yenilikçi yapı, teknolojik liderlik ve inovatif bakış açısı
- Güçlü referanslar ve alanında uzman kadro

- Çevreye ve insan sağlığına duyarlı malzeme kullanımı
- Hizmet sunduğumuz tesislerin varlıklarına gösterdiğimiz özen ve ömürlerini uzatıcı metotlar
- Dış belgelendirme kuruluşları tarafından denetlenen sürdürülmeye hak kazanılmış Yönetim Sistem Belgeleri
- Değişen yönetmelik ve standartlara hızlı uyum süreci
- Dijital eğitim teknolojileri ile tüm çalışanlarımız için kişisel ve mesleki eğitim ve gelişim hedefimiz
- Sunduğumuz hizmette başarıya tutkuyla bağlı oluşumuz

Misyonumuz, Vizyonumuz ve Stratejimiz

Misyonumuz

- Organizasyonların ana faaliyetlerini yürütebilmesi ve binalarda kaliteli yaşam ve çalışma ortamının sağlanabilmesi için, uzman, kaliteli, deneyimli kadrosuyla yüksek standart, ekonomik ve geniş tabanlı hizmet sunmak ve müşteri ihtiyaçlarının tümünü karşılayabilmek,
- Tüm hizmetler kapsamında kurum ve kuruluşların ihtiyacını karşılayacak çözümler üreterek dünyadaki en son gelişmeleri takip etmek, konusunda yetkin ve eğitimli personel ile müşteri odaklı hizmet sunarak sektöründe lider konumda olmak.

Vizyonumuz

Faaliyet gösterdiği sektörler ile ilgili olarak; ulusal ve uluslararası pazarlarda hizmet kalitesinde norm oluşturan lider bir şirket olmak.

Stratejimiz

- Müşteri odaklı, müşteri isteklerini tanımlayarak, analiz ederek, anlayarak ve bu isteklere cevap vererek kaliteli hizmet anlayışını benimsemek,
- Operasyon ve denetim personelinin aldığı eğitimlerle müşterilere üstün hizmet sunabilmek,
- Eğitim ve performans yönetimi ile çalışanların sürekli gelişimini ve motivasyonunu sağlamak,
- Teknolojik gelişmeleri yakından takip ederek, yeni teknolojilerin entegrasyonunu sağlamak, farklı teknoloji ve fikirlerin geliştirilmesinde proaktif davranmak,
- Rekabet odaklı davranarak sektörel gelişimleri düzenli izlemek ve stratejileri oluşturmak,
- Hizmet sunumunun her safhasında toplam kalite yönetimini benimsemek,
- Tüm süreçlerde verimliliği ön plana çıkarmaktır.

Ödüllerimiz ve Başarılarımız

2017

- Tepe Servis İnsan Kaynakları Departmanı, 2017 yılında Kariyer.net “İnsana Saygı Ödülü”nün sahibi oldu.

2018

- Tepe Servis, Fortune 500 sıralamasında 490. sırada yer aldı. Özkaynak kârlılığı bakımından 18., faiz ve vergi öncesi kârını en çok artıran şirketler sıralamasında 21. oldu. Satışlarını en çok artıran şirketler arasında 29. sırada yer alan Tepe Servis, şirket çalışan sayısı sıralamasında Türkiye'nin 33. büyük firması olma özelliği taşıdı. Tepe Servis, Ankara merkezli şirketler arasında yapılan sıralamada ise 62. sırada yer aldı.
- Tepe Servis İnsan Kaynakları Departmanı, 2018 yılında Kariyer.net “İnsana Saygı Ödülü”nün sahibi oldu.

2019

- Tepe Servis, Türkiye Marka Ödülleri kapsamında “Yılın Tesis Yönetim Markası” seçildi.
- Tepe Servis, Capital Dergisi'nin “Kadın Dostu Şirketler” araştırmasında ilk 100 şirket arasında; Kadın Yönetici kategorisinde 35. sırada, kadın çalışan sayısı ile 23. sırada, kadın çalışan oranı ile 15. sırada yer aldı.
- Tepe Servis, Koçzer tarafından Müşteri Memnuniyeti Ödülü'ne layık görüldü.

2020

- Tepe Servis, Fortune 500 sıralamasında 385. sırada yer aldı. Çalışan sayısı sıralamasında 39. sırada, satışlarını en çok artıran şirketler arasında 44. sırada, Ankara merkezli şirketler arasında yapılan sıralamada ise 54. sırada yer aldı.
- %61 kadın çalışan oranı ile Tepe Servis, Capital Dergisi'nin “Kadın Dostu Şirketler” araştırmasında ilk 100 şirket içerisinde, “Kadın Çalışan Dostu” kategorisinde 5.020 kadın çalışanı ile 23. sırada ve “Kadın Yönetici Dostu” kategorisinde 74 kadın yöneticisi ile 56. sırada yer aldı.

2021

- Tepe Servis, Fortune 500 sıralamasında 417. sırada yer aldı. Sektörel sıralamada 11. sırada yer alan Tepe Servis; özkaynak kârlılığı bakımından 319., faiz ve vergi öncesi kâr-zarar sıralamasında 407. oldu. Şirket çalışan sayısı sıralamasında Türkiye 36.'sı olurken, Ankara merkezli şirketler arasında yapılan sıralamada ise 55.'liği elde etti.
- Tepe Servis İnsan Kaynakları Departmanı, 2021 yılında Kariyer.net “İnsana Saygı Ödülü”nün sahibi oldu.
- Tepe Servis, Capital Dergisi tarafından düzenlenen “Kadın Dostu Şirketler” araştırmasında ilk 100 şirket içerisinde 22. sırada yer aldı.
- Tepe Servis, Sosyal Güvenlik Kurumu (SGK) tarafından Ankara ve Adana illerinde 2021 yılı içerisinde en çok kadın istihdamı yaratan şirket seçildi.

2022

- Tepe Servis, Capital Dergisi Kadın Dostu 100 Şirket Araştırması'nda 31. sırada yer aldı.
- Tepe Servis, Ekonomist Dergisi, En Güçlü 50 Kadın CEO Araştırması'nda 29. sırada yer aldı.



Başarı Yolculuğumuz

2008

- Tepe Servis ve Yönetim A.Ş. entegre tesis yönetimi hizmeti vermek amacıyla kuruldu. Tepe Servis'in ilk müşterisi Bilkent CYBERPARK oldu.

2012

- Sektörlerinin liderleri arasında bulunan enerji dağıtım ve yemek kartı firmaları Tepe Çağrı Merkezi kurumsal müşterileri arasına katıldı.

2015

- Tepe Çağrı Merkezi, 10.000 m²'lik yeni tesisine, Bilkent Center lokasyonuna taşındı ve çift yedekli olarak hizmet vermeye başladı.
- İlk büyük hastane projesine hizmet vermeye başlandı.

2010

- Tepe Çağrı Merkezi kuruldu.

2013

- Off-site ATM temizliği sektöründe ilk müşteriye hizmet vermeye başlandı.

2016

- Türkiye çapında hizmet veren bir banka ile gerçekleştirilen iş birliğiyle, 81 ilde hem şube hem de off-site ATM hizmeti vermeye başlandı. Personel sayısı, ATM temizlik hizmeti ve ekstra hizmetler bağlamında kilometre taşı olan bu projenin ardından Şirket içerisinde yeni bir yapılanmaya gidilerek Bankalar Direktörlüğü kuruldu.

2011

- İlk AVM projesi olan Carousel Alışveriş ve Yaşam Merkezi'ne hizmet vermeye başlandı.
- İlk uluslararası liman projesi olan Mersin Uluslararası Limanı'na hizmet vermeye başlandı.

2014

- Bankacılık sektöründen yeni müşteriler portföye eklendi.

2017

- Kurumsal e-dergi yayın hayatına başladı.
- İstanbul merkez ofisleri Royal Plaza'da 8.000 m²'lik yeni binasına taşındı.
- Tepe Servis, Türkiye'nin en büyük projelerinden, şehir hastanelerinde destek hizmetlerini sunan ilk firma oldu. Şirket, yıl içerisinde açılışı gerçekleşen üç diğer şehir hastanesi için de hem kendi hem de tüm Grup şirketlerinin (Çağrı Merkezi, Tepe Savunma, BCC Catering, Tepe İSG, Tepe Akıllı Kart) hizmetlerini tek bir çatı altında topladığı Entegre Tesis Yönetim hizmetlerini sunarak bu yemi alanda "Market Builder" konumunu elde etti.
- Kamu Özel İş Birliği Projeleri (KÖİ) Genel Müdür Yardımcılığı kuruldu.
- Kendi özgün yazılımımız On-time, Şehir Hastanelerinde SLA takibinde hizmet vermeye başladı.
- Tepe Servis, faaliyetlerine başlayan Tesis Yönetim Derneği (TRFMA)'nin kurucu üyeleri arasında yer aldı.
- Şirket'in Off-site ATM temizlik hizmetleri portföyüne Türkiye'nin bir diğer prestijli bankası daha katıldı. Hizmet verilen silim sayısı 81 il ve Kıbrıs'ta aylık 20.000 silime çıktı.

2018

- Bankacılık portföyüne A&T Bank dahil oldu.
- Tepe Kurumsal Hizmetler Grubu, Ankara Merkez ofisi, Tepe Prime İş ve Yaşam Merkezi'nden Bilkent Center'daki 8.000 m²'lik yeni ofislerine taşındı.
- Şehir hastaneleri mesleki eğitimleri başlatıldı. İlgili resmi kurumlar ile bin kişiye iş olanağı sağlayan istihdam protokolü imzalandı.

2019

- Avrupa'nın en büyük, dünyanın ise tüm birimleri tek seferde inşa edilen 3. Büyük hastanesi olan 3.500 yataklı Şehir Hastanesi 14 Mart 2019 tarihinde resmi olarak hizmete açıldı. Tepe Servis, 1.700 çalışanı ile Türkiye'deki en büyük projesine başladı.
- Kurumsal bankacılık portföyüne hem şube hem de off-site ATM hizmetleri ile Akbank katıldı.

2020

- Pandemi dönemine özel Dezenfeksiyon Hizmeti portföye eklendi, 100'e yakın müşteriye dezenfeksiyon hizmeti verildi.
- SMETA Sosyal Uygunluk denetimi yüksek puanla başarı ile sonuçlandı.
- SAP geçişi sağlandı.

2022

- Tepe Servis ve Yönetim A.Ş. olarak ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001, ISO 50001 (Enerji Yönetim Sistemi), ISO 41001 (Müşteri Tesis Yönetimi Sistemi) belgelerinin devamı sağlanmıştır.
- Tepe Servis olarak 2022 yılında ilaçlama şirketi kuruluşu çalışmaları başlatılmıştır.

Sürdürülebilirlik Taahhüdümüz ve Politikamız

İş süreçlerimize sürdürülebilirliği entegre ederek sektörümüzde fark yaratıyoruz.

Sürdürülebilirlik Taahhüdümüz

Biz Tepe Servis olarak....

Doğaya ve sektöre olan sorumluluğumuzun bilinciyle her boyutta projeler geliştiriyor ve uyguluyoruz!

- doğa dostu teknolojiler kullanır,
- çevreyi koruma bilincini öncelik haline getirir,
- çalışma koşullarımızı iyileştirir,
- cinsiyet eşitliğini destekler,
- etik kurallara uyar,
- tüketimi azaltır
- enerji verimliliğini artırırız.

Bu süreci, temel yönetim ilkelerimiz olan hesap verebilirlik, şeffaflık, adalet ve sorumluluk ilkelerimizle gerçekleştiririz.



Sürdürülebilirlik stratejimizi iş modelimiz ve faaliyetlerimizin merkezinde konumlandırıyoruz.

#öncekiletme

Doğaya ve çevreye saygılı çözümlerimiz ile bugün olduğu gibi yarın da var olabilmek adına #öncekiletme mottosuyla ilerlemekteyiz.

Sürdürülebilirlik Politikamız

Sürdürülebilirlik için; çevresel, sosyal, etik, ekonomik ve yönetimle ilgili riskler belirlenmiş olup, fırsatları değere dönüştürecek stratejilerimiz mevcuttur.

Bu kapsamda;

- Kurumsal kültürümüzün yapı taşları olan değerlerimiz ile tüm faaliyetlerimizde çalışanlarımıza, topluma, çevreye karşı sosyal sorumluluk bilinci ile hareket etmeyi temel yönetim anlayışımız olarak benimseriz.
- Sürdürülebilir büyüme ile yüksek kaliteli ve yaratıcı ürünler, çözümler ve hizmetler sunarak müşterilerimizin memnuniyetini artırmak için temel değerimizin insan kaynaklarımız olduğuna inanırız.
- İş sağlığı ve güvenliği konusunda sıfır kaza ilkesiyle çalışmak, Güvenli ve sağlıklı çalışma ortamı yaratmak için İş Sağlığı ve Güvenliği politikamız kapsamında tüm faaliyetlerimizi yönlendiririz.
- Çalışanlarımızın birbirlerine karşı davranışlarını olumlu yönde teşvik ederiz. Gerçekleştirdiğimiz tüm faaliyetlerde; çalışanlarımıza dürüst ve adil davranır, dil, ırk, renk, cinsiyet, din, mezhep, siyasi düşünce, yaş, fiziksel engel ve benzeri nedenler ile ayrımcılık yapılmasını kabul etmeyiz.
- Takım çalışmasını ve iş birliğini destekler; çalışkan, disiplinli, titiz ve sabırlı olmayı özendiririz.

- Riskleri etkin bir biçimde yöneterek, tüm süreçleri sürekli iyileştiririz, fırsatları belirleyip etkin bir yol haritası çizeriz.
- Çalışanları aktif katılıma özendirerek açık iletişim ortamı sağlarız.
- Enerjiyi verimli kullanır, çevresel dengeyi ve doğal kaynakları korur ve yasal yükümlülükler konusunda bilinçli davranarak çalışmalarımızı yönlendiririz.
- Şirket performansını ve hizmet verimliliğini artırmak için takım çalışmaları yaparız.
- Tüm faaliyetlerimizde bilgi güvenliği ve iş sürekliliğine önem veririz.
- Ulusal ve uluslararası mevzuat gereklerine uyum gösteririz.
- Paydaşlarımızla ilişkilerimiz şeffaftır.
- Müşteri memnuniyetinde sürekliliği sağlamayı amaçlar; bunun için çeşitli geliştirmeler yaparız.
- Tedarikçi ve tedarikçilerimiz için sürdürülebilirlik uygulamalarına yönelik olarak süreçlerimizi geliştirmekteyiz.
- Kurumsal sosyal sorumluluk faaliyetlerini ve çevre dostu uygulamalarımızı Şirket stratejileri, hedefleri ve öncelikleri doğrultusunda paydaşlarımıza sunarız.
- Etik Kurallar/Değerler ve yolsuzlukla mücadele için Kurumsal Yönetim İlkelerini şirket kültürü olarak benimsemekteyiz.



Sürdürülebilir Kalkınma Amaçlarına katkı sağlayarak en iyi uygulamaları süreçlerimize entegre ediyoruz.

Temel yönetim ilkelerimiz

İş süreçlerimizi, temel yönetim ilkelerimiz olan hesap verebilirlik, şeffaflık, adalet ve sorumluluk ilkelerimizle gerçekleştiriyoruz.

Tepe Servis olarak etkili bir sürdürülebilirlik yönetim organizasyonu oluşturarak, sürdürülebilirlik hedeflerini başarılı bir şekilde gerçekleştirmek ve tüm paydaşlarımızın katılımını sağlamayı hedefliyoruz.

Sürdürülebilirlik yönetim organizasyonumuzun temel bileşenleri:

- 1. Üst Yönetim Taahhüdü:** Üst yönetimimiz, sürdürülebilirliği iş stratejisinin merkezine yerleştirmekte ve sürdürülebilirlik hedeflerine bağlılığını göstermektedir. Sürdürülebilirlik konusunda liderlik ve rehberlik sağlayarak organizasyonun genel taahhüdünü pekiştirmektedir.
- 2. Sürdürülebilirlik Çalışma Ekibi:** Şirket'in sürdürülebilirlik stratejilerini geliştiren, uygulayan ve izleyen bir sürdürülebilirlik çalışma ekibi ile sürdürülebilirlik programları koordine edilmekte ve raporlanmaktadır.
- 3. Paydaş Katılımı:** Sürdürülebilirlik yönetim organizasyonumuz ile tedarikçiler, müşteriler, çalışanlar, yerel topluluklar ve diğer paydaşlarla sıkı bir iş birliği yapılmaktadır.
- 4. Farkındalık Programları:** Çalışanlarımız için sürdürülebilirlik farkındalığını artırmak amacıyla düzenli olarak eğitimler verilmektedir.

- 5. Raporlama:** Sürdürülebilirlik performansında çevresel, sosyal ve ekonomik göstergeler izlenmekte ve raporlanmaktadır.
- 6. Hizmet Yönetimi:** Hizmetlerin sürdürülebilirlik açısından değerlendirilmesi ve iyileştirilmesi için operasyonel faaliyetler takip edilmektedir.
- 7. Çevresel ve Toplumsal Projeler:** Tüm Şirket faaliyetlerinde çevreye duyarlı uygulamalarla çevreyi koruma bilinci öncelik haline getirilmektedir. Şirket, sosyal sorumluluk projeleriyle ürettiği toplumsal faydayı artırmaya çalışmaktadır.
- 8. Sürdürülebilirlik İnovasyonu:** Şirket içinde sürdürülebilirlikle ilgili yenilikleri teşvik eden bir inovasyon süreci oluşturulmuştur. Çalışanlarımız, yeni fikirleri önermek ve sürdürülebilirlik konusunda yenilikçi çözümler geliştirmek için teşvik edilmektedir.
- 9. Risk Yönetimi:** Kurumsal Risk Yönetimi analizleri ile sürdürülebilirlik risklerini yönetmek için stratejiler geliştirilmektedir.
- 10. Sürekli İyileştirme:** Entegre Yönetim Sistemleri kapsamında sürekli iyileştirme anlayışı ile iyi uygulamalar sürdürülebilirliğe katkı sağlamaktadır.

Paydaşlarla İlişkiler

Paydaş etkileşiminin öneminin bilinciyle, başta tedarikçilerimiz ve müşterilerimiz olmak üzere tüm paydaşlarımızla sürekli iletişim içerisindeyiz.

PAYDAŞLARIMIZ İLE İLİŞKİLERİMİZ

PAYDAŞLARIMIZ	BEKLENTİLERİ	İLETİŞİM YÖNTEMİ	SIKLIĞI
Bilkent Holding A.Ş. Yönetimi	Bilkent Holding A.Ş. kültürüne uygun yönetim ve işleyiş Karlılık Pazar payı artışı Marka itibarının korunması	Toplantılar Telefon E-posta Yüz yüze görüşmeler	Aylık Sürekli Sürekli Sürekli
Şirket Üst Yönetimi	Kârlılık Verimlilik Pazar payında artış Marka değerinde artış Operasyonel etkinlik	Toplantılar Telefon E-posta Yüz yüze görüşmeler	Aylık Sürekli Sürekli Sürekli
Müşteriler	Hizmet Performansı Yüksek hizmet kalitesi Güvenilir iletişim Hızlı teknik servis hizmeti Çevreye duyarlı hizmet sunumu İSG kanunlarına uygun hizmet sunumu	Yüz yüze görüşmeler Sözleşmeler Telefon E-posta Fuarlar Web-siteleri	Sürekli Yıllık Sürekli Sürekli Sürekli Sürekli
Çalışanlar	Kurumsallık Uygun altyapı ve çalışma ortamı Özlük haklarının korunması Tarfii, adil ücret ve kariyer planlaması İş güvenliği, sağlık-emeniyet Eğitim Desteği Güvenilirlik	E-posta Portallar Telefon Duyuru kanalları Tatbikatlar (Çevre-İSG) Yüz yüze görüşmeler Ramak Kala Formları İç ve Dış Denetimler	Sürekli Sürekli Sürekli Sürekli Sürekli Sürekli Sürekli
Tedarikçiler- Taşeronlar	Düzenli ödeme planı ve uygulaması Çalışmalarda süreklilik, uzun süreli temin sözleşmesi İSG kanunlarına uygun hizmet beklentisi Güvenilirlik	Toplantılar Yüz yüze görüşmeler Sözleşmeler Prosedürler Denetimler Saha tespitleri Müşteri memnuniyet anketleri	Sürekli Sürekli Sürekli Sürekli Sürekli Sürekli Yıllık
Dış Belgelendirme/ Denetim Kurum ve Resmi Kuruluşlar	İlgili standartlara ve yönetmeliklere uygunluk	Resmi yazışmalar Yüz yüze görüşmeler Telefon E-posta Denetimler Sözleşmeler	Sürekli Sürekli Sürekli Sürekli Yıllık Yıllık
İlgili Resmi Kurumlar	Yasal mevzuata uygunluk (Çevre, İSG mevzuatı dahil)	Resmi yazışmalar Yüz yüze görüşmeler Telefon E-posta Denetimler	Sürekli Sürekli Sürekli Sürekli Yıllık
İlgili Ortak BH Şirketleri/ Üst Yükleniciler	Sözleşmelere uygunluk	Sözleşmeler Telefon E-posta Yüz yüze görüşmeler	Yıllık Sürekli Sürekli Sürekli
Sivil Toplum Kuruluşları	STK değerlerine uygun politikalar oluşturulması ve iş birliği geliştirilmesi STK görüşlerinin dikkate alınması	Sözleşmeler Telefon E-posta Yüz yüze görüşmeler	Yıllık Sürekli Sürekli Sürekli

Kurumsal Üyelikler ve Desteklediğimiz İnisiyatifler



**TEDAR - Tedarik
Zinciri Yönetimi
Derneği**



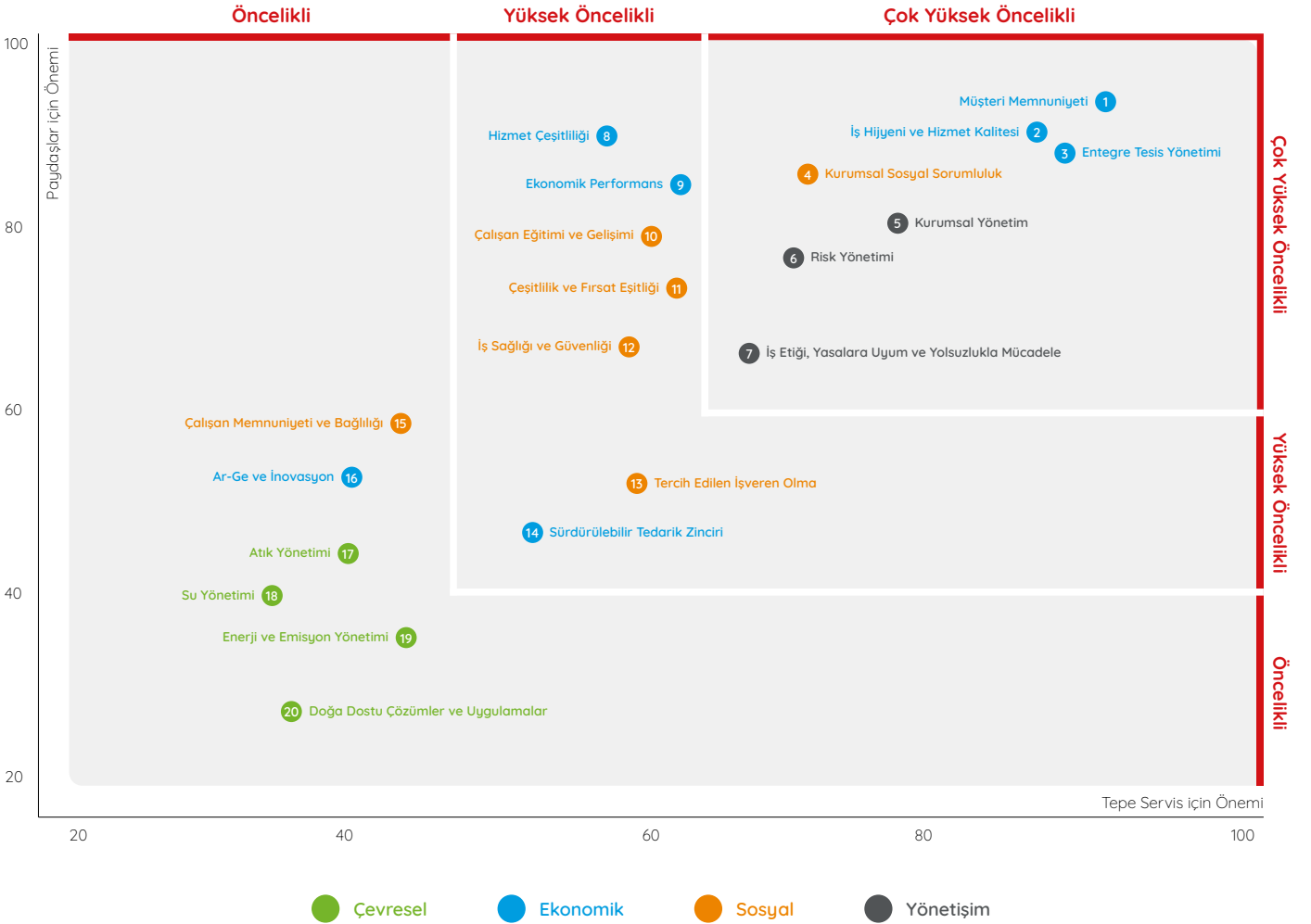
**TRMFA-
Tesis Yönetim
Derneği**



**Çağrı
Merkezleri
Derneği**

Paydaş Katılımıyla Önceliklendirme Analizi

Yönetim önceliklerimiz ve paydaş beklentilerimiz doğrultusunda öncelikli konularımızı belirledik.



Hedeflediğimiz Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları

Tepe Servis 2022 Öncelikli Konuları

İlgili SKA

ÇEVRESEL

Atık Yönetimi



Su Yönetimi



Enerji Yönetimi



Doğa Dostu Çözümler ve Uygulamalar



SOSYAL

Kurumsal Sosyal Sorumluluk



Çalışan Eğitimi ve Gelişimi



Çeşitlilik ve Fırsat Eşitliği



İş Sağlığı ve Güvenliği



Tercih Edilen İşveren Olma



Çalışan Memnuniyeti ve Bağlılığı



YÖNETİŞİM

Kurumsal Yönetim



Risk Yönetimi



İş Etiği, Yasalara Uyum ve Yolsuzlukla Mücadele



EKONOMİK

Müşteri Memnuniyeti



İş Hijyeni ve Hizmet Kalitesi



Entegre Tesis Yönetimi



Hizmet Çeşitliliği



Ekonomik Performans



Sürdürülebilir Tedarik Zinciri



Ar-Ge ve İnovasyon



İş Etiği ve Yasalara Uyum

Çalışanlarımızın farkındalığını artırmak için iş etiği konusunda düzenli olarak eğitimler veriyoruz.

Tepe Servis olarak faaliyetlerimizi Bilkent Holding ve Bağlı Şirketleri Etik İlkeler Yönetmeliği ve Etik İlkeler Politikalarımız (İnsan Hakları Politikası, Taciz ve Ayrımcılığı Önleme Politikası, Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadele Politikası, Etik Ticaret Politikası) çerçevesinde yürütüyoruz. Tüm çalışanlarımızın bu kılavuz ve yönetmeliğe uymasını bekliyoruz.

Tepe Servis İş Etiği Kılavuzu'nda, günümüz profesyonel iş dünyasında benimsenmiş ve serbest rekabet düzeninin yürütülmesi bakımından kişiler ve kurumlar arası davranış, kural, standart ve değerler tanımlanmaktadır. Kılavuzda, ticari ilişkilerimiz ve çalışanlarla olan ilişkilerimizin yürütülmesinde uyulması gereken genel kuralların yanı sıra

çalışanların farkındalığı için hassasiyet göstermeleri gereken etik kurallar özetlenmektedir.

Bilkent Holding ve Bağlı Şirketleri Etik İlkeler Yönetmeliği kapsamında ise;

- Görevin yerine getirilmesi bilinci
- Hizmet standartlarına uyma
- Amaç, misyon, vizyon ve ortak değerlere bağlılık
- Dürüstlük ve tarafsızlık
- Saygınlık ve güven
- Nezaket ve iletişim
- Yetkili makamlara bildirim
- Çıkar çatışmasından kaçınma
- Görev ve yetkilerin menfaat sağlamak amacıyla kullanılmaması
- Hediye alma ve menfaat sağlama yasağı
- Rüşvet ve yolsuzluk

- Kolaylaştırma ödemeleri
 - Hatasız kayıt tutma
 - Savurganlıktan kaçınma
 - Bağlayıcı açıklamalar ve gerçek dışı beyan
 - Yöneticilerin hesap verme sorumluluğu
 - Disiplin Kurulu'nun görev, yetkileri, etik çalışma ilkeleri ve işleyişi
 - Firma ve iş ortakları ile anlaşma sağlanması
- konularında Bilkent Holding ve bağlı şirketlerindeki tüm çalışanların uyması gereken değerler belirlenmiştir.

İş etiği ve yasalara uyum konusunda Tepe Servis çalışanlarına düzenli olarak eğitimler verilir. 2022 yılında yapılan eğitim atamaları Tepe Akademi online eğitim platformu aracılığıyla gerçekleştirilmiştir.



Hizmet kalitemizin uygunluğunu iç denetimlerimizde değerlendiriyoruz.

İç Denetim

Her yıl, Holding İç Denetim Koordinatörlüğü'nün, Uluslararası İç Denetçiler Enstitüsü (IIA)'nın "Uluslararası İç Denetim Standartları" nı esas alarak yürüttüğü denetimleri geçirmektediriz.

İç Kontrol

Tepe Servis'te İç Kontrol; Yönetim Kurulu, Üst Yönetim ve çalışanlardan etkilenen, faaliyetlerin etkinlik ve verimliliği, raporlamaların güvenilirliği ve yürürlükteki mevzuat, politika, prosedür, yönetmelik ve talimatlara uyum hedeflerini gerçekleştirilmeye yönelik makul güvence sağlamak üzere tasarlanan bir süreçtir. İç kontrol faaliyetleri, günlük faaliyetlerin ve hesap verilebilirlik mekanizmasının ayrılmaz bir parçasıdır ve süreklilik arz eder.

Tepe Servis Yönetim Kurulu, İç Kontrol Sistemi'nin kurulması, yürütülmesi ve gözetiminden sorumludur.

İç Denetim ve Teftiş

Tepe Servis'te yürütülen tüm yönetim sistemleri uygulamalarının ve ilgili sonuçlarının gözden geçirilmesi, değerlendirilmesi ve yönetim sistemlerinin etkinliğinin belirlenmesi amacıyla Kurumsal Yönetim Sistemleri Direktörlüğü tarafından iç tetkik süreçleri uygulanır. Bu çalışmaların kapsamında;

- Mevcut yasal gereklilikler, yönetmelikler yazılı standartlar, süreç akışları, işleyişler, prosedürler, talimatlar, formlar vb. gibi dokümanların, kuruluşun yönetim sistemlerine göre yeterliliği, uygulanma derecesi ve etkinliğinin belirlenmesi,

- Bu hususlar doğrultusunda nesnel veriler bulunması,
- Zayıf noktaların tespiti,
- Uyumsuzlukların nesnel bulgularla tanımlanması,
- Tetkikçiler tarafından, planlanarak ve dokümanite edilerek gerçekleştirilen inceleme ve değerlendirme yer alır.

İç tetkik sırasında, varsa sistemdeki iyileştirmeye açık olan ve zayıf noktalar saptanarak iyileştirme faaliyetleri başlatılır.

Bilkent Holding'e bağlı şirketler her yıl ayrıca, Holding İç Denetim Koordinatörlüğü'nün Uluslararası İç Denetçiler Enstitüsü (IIA)'nın "Uluslararası İç Denetim Standartları" nı esas alarak yürüttüğü denetimlerden geçer.

Tepe Servis'te aynı zamanda operasyon yöneticileri ve İç Denetim Ekibi tarafından gerçekleştirilen denetimlerle, hizmet verilen projelerin temizlik ve servis kalitesi, şirket prosedür ve talimatları, personel yeterliliği, iş sağlığı ve güvenliği ve müşteri memnuniyeti kapsamında uygunluğu değerlendirilir.

Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadele

Rüşvet ve yolsuzluğun karşısında durarak çalışmalarımızı sürdürüyoruz.

“Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadele” prosedürümüz ile faaliyetlerimizi yasal ve etik kurallar çerçevesinde gerçekleştiriyoruz.

Tepe Servis ve Yönetim A.Ş. her türlü rüşvet ve yolsuzluğun karşısındadır. Amacı ne olursa olsun rüşvet alınması ya da verilmesi kesinlikle kabul edilemez.

Rüşvet veya yolsuzluk aracılığıyla şirketimiz ile iş yapmak isteyen 3. taraflarla iş ilişkisinin kurulmaması ve devam ettirilmemesi esastır.

Personelimiz her ne amaç ile olursa olsun kişi ve kuruluşlardan hiçbir şekilde haksız kazanç sağlayamaz, rüşvet veya komisyon alamaz ve veremez.

Rüşvet ve Yolsuzlukla ilgili mücadele işleyişimiz “Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadele Prosedürü” ile takip edilmektedir.

Potansiyel risklerin farkındayız, önlemlerimizi alarak Şirketimizi güvence altında tutuyoruz.

Tepe Servis bünyesinde kurulan Entegre Yönetim Sistemi (EYS) kapsamında risk ve fırsat analizi yönetimin stratejik bir unsurudur. Yapılan risk ve fırsat analizi aşağıdaki maddeler göz önüne alınarak yürütülür:

- Tüm ilgili hizmet süreçleri,
- Potansiyel riskler ve fırsatlar,
- Riskin kabul edilebilir seviyelere indirilirken izlenen metotlar,
- Risk ve fırsat analizini gerçekleştiren yönetici ve çalışanlar,
- Risk ve fırsat analizi yapılırken ulusal ya da bölgesel yasal gereklilikler.

Kurum bünyesinde Risk ve Fırsatların belirlenmesinde aşağıda belirtilen tekniklerden uygun görülenler kullanılır:

- SWOT ve PEST Analizi,
- Beyin Fırtınası,
- Eski veriler ve ölçümler (kurum hafızası),
- İş akış analizi.

Potansiyel risklerin ve fırsatların fark edilmesi, çalışanların mesleki risklerinin önlenmesi, işyerinde sağlık ve güvenliğin korunması, şirketin verdiği hizmet kalitesinin üst düzeyde sağlanması, risk faktörlerinin ortadan kaldırılması esastır.

Risk yönetimi stratejisini iki önemli unsur oluşturur. Bunlardan biri mevcut olan tüm riskleri önceden saptamak ve önlem almak, diğeri de oluşmuş risklerden, ders çıkararak gerekli değişiklikleri yapmaktır.

Üst Yönetim, risk yönetim sürecini oluşturmak, gerektiğinde revize etmek, risk stratejisi doğrultusunda kurumdaki tüm risklerin saptanmasını ve doğru şekilde değerlendirilip yönetilmesini sağlamakla görevlidir. Risk yönetimi süreci 5 aşamada özetlenebilir:

- Tehlikelerin ve kaynaklarının tespit edilmesi, zarar yaratacak olayların tahmin edilmesi,
- Tehlikelerin olasılıklarının ve zararlarının değerlendirilmesi,
- Risk İştahının değerlendirilmesi ve Risklerin analiz edilmesi,
- Risklerin ele alınıp gerekli faaliyetlerin yapılması,
- Hizmet sonrası bilgilerin analizi ve gözden geçirme faaliyetleri.

Üst Yönetim, fırsatların yönetim sürecini oluşturmak, gerektiğinde revize etmek, fırsatların değerlendirilmesi doğrultusunda kurumdaki potansiyel fırsatların saptanmasını ve doğru şekilde değerlendirilip yönetilmesini sağlamakla görevlidir. Fırsatların yönetim süreci beş aşamada özetlenebilir:

- Muhtemel fırsatların tahmin edilmesi,
- Fırsatların ne tür faydalar sağlayacağına belirlenmesi,
- Fırsatların değerlendirilmesi, analiz edilmesi ve fizibilitesinin uygunluğuna karar verilmesi,
- Fırsatların ele alınıp gerekli faaliyetlerin yapılması,
- Faaliyetler sonrası bilgilerin analizi ve gözden geçirme faaliyetleri.

Risk Türleri

Uyum Riskleri: Kanunların, yasal düzenlemelerin ve uyulması gereken her tür iç ve dış mevzuatın değişmesinden, bunların yanlış anlaşılmasından ve bunlara uyulmamasından kaynaklanan risklerdir. Yetersiz ya da yanlış yasal bilgi ve belgeye dayanarak yapılabilecek işlemler sonucunda hakların beklenenden düşük, yükümlülüklerin ise beklenenin üzerinde gerçekleşme ihtimalidir.

Yasal Riskler: Yasal yükümlülüklerin yerine getirilmesi konusundaki belirsizlik, düzenlemelerin yanlış yorumlanması veya bu yükümlülükleri zamanında yerine getirilmemesi kaynaklanan riskler ve düzenlemelerde meydana gelen bir değişikliğin faaliyetleri etkileyerek yarattığı risklerdir.

Operasyonel Riskler: İç kontrollerde aksamlar sonucu hata ve usulsüzlüklerin gözden kaçmasından, şirket yönetimi ve personeli tarafından zaman ve koşullara uygun hareket edilmemesinden, şirket yönetimindeki hatalardan, bilgi teknolojisi sistemlerindeki hata ve aksamlar ile deprem, yangın, sel gibi felaketlerden kaynaklanabilecek kayıplara ya da zarara uğrama ihtimali olarak tanımlanır.

Finansal Riskler: Şirketin finansal pozisyonunun ve tercihlerinin sonucunda ortaya çıkan riskleri ifade eder (kredi, faiz, nakit, finansal piyasalar, emtia fiyatları vb.).



Risk Yönetimi Stratejisi

Risk yönetimi stratejisini iki önemli unsur oluşturur.

-Mevcut olan tüm riskleri önceden saptamak ve önlem almak.

-Oluşmuş risklerden ders çıkararak gerekli değişiklikleri yapmak.

Stratejik Riskler: Şirketin kısa, orta veya uzun vadelerde belirlemiş olduğu hedeflerine ulaşmasını engelleyebilecek yapısal risklerdir.

İtibar Riskleri: Şirketin ismi ve ticari markalarının değer kaybetmesi sebebiyle talebin azalması, itibar zedelenmesi ve müşteri, kar ve rekabet gücünü kaybetmesidir.

İnsan Riski: Şirketin kuruluş amacı, sunduğu hizmetler, bulunduğu iç ve dış çevreye göre insan kaynağı ile ilgili olarak ortaya çıkması muhtelif risklerdir.

Dış Riskler: Şirketin kendi faaliyet ve yönetim süreçleriyle etkileyemediği dış faktörlere dayalı risklerdir.

Tepe Servis Üst Yönetimi liderliğinde yılda 3 kere yapılan Yönetim Kurulu toplantılarında Kurumsal Yönetim Sistemleri tarafından konsolide edilmiş risk analizi raporları sunulur. İlgili tüm yöneticiler toplantılara katılıp riskleri değerlendirirler.

Entegre Yönetim Sistemleri ve Sertifikalarımız



Entegre yönetim sistemlerimiz ve sertifikalarımız ile iş süreçlerimizin sürdürülebilir olmasını sağlayarak sektörde fark yaratıyoruz.

- ISO 9001: 2015 Kalite Yönetim Sistemi
- ISO 14001: 2015 Çevre Yönetim Sistemi
- ISO 10002:2018 Müşteri Memnuniyeti Yönetim Sistemi
- ISO 45001:2018 İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemi
- ISO 20121: 2012 Etkin Sürdürülebilir Etkinlikler Yönetim Sistemi
- ISO 41001:2018 Tesis Yönetimi Yönetim Sistemleri
- ISO 50001:2018 Enerji Yönetim Sistemi
- ISO 18295-1: 2017 Müşteri İletişim Merkezleri Yönetim Sistemi
- ISO 22301: 2018 Toplumsal Güvenlik ve İş Sürekliliği Yönetim Sistemi
- ISO 27001:2013 Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi
- Türk Standardları Enstitüsü (TSE) Hizmet Yeterlilik Belgesi

Yönetimin Gözden Geçirmesi

Entegre Yönetim Sistemimiz ve hedeflerimiz doğrultusunda verilerimizi analiz ediyor, gelecek stratejilerimizi belirliyoruz.

Tepe Servis'te Entegre Yönetim Sistemi'nin amacına uygunluğu, yeterliliği, etkinliği ve şirket stratejisi ile uyumluluğunu güvence altına almak için Yönetimin Gözden Geçirmesi Toplantıları yapılır. Yönetimin Gözden Geçirmesi Toplantıları; Genel Müdür liderliğinde üst yönetim ile yılda en az 1 (bir) defa düzenlenir. Toplantı gündemi EYS Standartları baz alınarak Üst Yönetim tarafından ihtiyaçlara göre belirlenir. Yönetimin gözden geçirmesi toplantıları aşağıdakiler dikkate alınarak planlanır ve gerçekleştirilir.

Tepe Servis Üst Yönetimi, Genel Müdür'ün başkanlık ettiği Yönetimin Gözden Geçirmesi Toplantılarında Entegre Yönetim Sistemi'nin uygunluğunu ve uygulamadaki etkinliğini gözden geçirir. Toplantı; Üst Yönetim liderliğinde Kurumsal Yönetim Sistemleri Direktörlüğü organizasyonunda ilgili tüm yöneticilerin katıldığı formal bir toplantıdır.

Yönetimin Gözden Geçirmesi Toplantılarında aşağıdaki konulara ait verilerin kıyaslamaları ve değerlendirmeleri yapılır:

- Önceki toplantılarda alınan kararların takibi,
- Entegre Yönetim Sistemi ile ilgili iç ve dış hususlardaki değişiklikler,
- Entegre Yönetim Sisteminin performansı ve etkinliği,
 - Müşteri memnuniyeti ve ilgili taraflardan gelen geri bildirimler/şikayetler/öneriler,
 - Şirket amaçlarına erişme derecesi,
 - Süreç performans ölçümü ile hizmetlerin uygunluğu,
 - Şirket hedeflerinin takibi ve yeni şirket hedeflerinin belirlenmesi
- Uygunsuzluklar ve iyileştirme faaliyetleri,
- İzleme ve ölçme sonuçları,
- Tetkik sonuçları (iç denetimler, belgelendirme denetimleri, müşteri denetimleri...)

- Dış tedarikçilerin performansı.
- Kaynakların varlığı,
- Risk ve fırsatları belirleme faaliyetleri için gerçekleştirilen faaliyetlerin etkinliği,
- Sürekli iyileştirme faaliyetleri sonuçları, düzeltici faaliyetler, iyileştirme önerileri ve fırsatları
- Çevre/İş Kazaları ve acil durumlar
- Çevre/İSG etki ve risk analizleri
- Atık Yönetimi
- Finansal Göstergeler
- Mevzuat değişiklikleri ve uygulanması (başta çevre, İSG olmak üzere tüm ilgili mevzuat)

Toplantılarda gündeme ek olarak sahip olunan ISO standartlarına uygunluk durumu ve Şirket'in bu alanlardaki etkinlikleri gözden geçirilir.

Toplantı sonucunda alınan kararlar Kurumsal Yönetim Sistemleri Direktörlüğü tarafından raporlanır ve karar takipleri yapılır.



Ekonomik Sürdürülebilirlik

Entegre tesis yönetimi kavramının kapsadığı temizlik, güvenlik, teknik bakım vb. hizmetlerin yer aldığı tesis yönetimi sayesinde sizlerin asıl işinize odaklanmanızı sağlıyoruz.

Başlıca Finansal Göstergeler	46
Entegre Hizmetler.....	47
Tesis Yönetim Hizmetleri	47
Temizlik Hizmetleri	49
Çağrı Merkezi	50
Üstün Hizmet Kalitesi	53
Müşteri Memnuniyeti	54
Veri Gizliliği ve Bilgi Güvenliği	55
Tedarik Zinciri Yönetimi	56
Ar-Ge ve İnovasyon	58



Başlıca Finansal Göstergeler

2022
ciromuzu
geçtiğimiz
yıla göre
%58 artırdık.

(Milyon TL)	2021	2022	Değişim (%)
Ciro	796,9	1.260,2	58,1
FAVÖK	26,8	36,6	36,4

Entegre Hizmetler

Her türlü tesisin hizmet ihtiyaçlarına “tek elden” çözümler üretiyoruz.

TESİS YÖNETİMİ HİZMETLERİ

6.510.344 M²

YÖNETİM BRÜT METREKARE

500.000 KVA

YÖNETTİĞİMİZ ENERJİ GÜCÜ

6.121

PROJELERİMİZİN BAĞIMSIZ BÖLÜM SAYISI

900

ÇALIŞAN SAYISI

Tepe Servis olarak, 2010 yılından bu yana, müşterilerimize tesis yönetimi hizmetlerinde kapsamlı ve profesyonel çözümler sunuyoruz. Müşterilerimizin tesis yönetiminde ihtiyaç duydukları mali kontrol, teknik bakım onarım, temizlik, güvenlik, danışma, iş sağlığı ve güvenliği, peyzaj/bahçe bakım, hukuki danışmanlık gibi tüm hizmetlere “tek elden” çözümler üreterek, yaşam alanlarının doğru yöntemlerle yönetilmesine olanak tanıyoruz. Bu sayede müşterilerimiz ekonomik olarak kaynaklarını daha etkin bir biçimde kullanabiliyorlar.

2022 yılında da faaliyetlerimizin odağında, müşterilerimizin ihtiyaçlarını geniş bir yelpazede karşılamak üzere tasarladığımız hizmetlerimizi geliştirmek ve kapsamını büyütmeğe yer aldı. Enerji yönetimi ve giderek önemi artan otomasyon sistemlerine yönelik adımlarımızla iş gücü ve enerji tasarrufu sağlamaya, bilinçli makine

ve kimyasal kullanımıyla sarfiyatın azaltılmasına, optimal iş planları ile insan gücünü azaltarak bakım ve onarım giderlerini düşürmeye yönelik çalışmaları önceliklendirdik.

Tepe Servis olarak, faaliyetlerimizde gerçek zamanlı özgün iş takip sistemimizi ve çağrı merkezimizi kullanarak, hizmetlerimizde fark yaratıyoruz.



Temizlik Hizmetleri



Güvenlik (Fiziki) Hizmetleri



Catering Hizmetleri



Teknik Bakım ve Onarım Hizmetleri



Danışma/Resepsiyon Hizmetleri



Peyzaj Bahçe Bakım Hizmetleri



Pest Kontrol İlaçlama Hizmetleri



Ofis Destek Hizmetleri



Sözleşme ve Alt Yüklenici Yönetimi



Danışmanlık Hizmetleri



Yıllık İşletme Hizmetleri

Özgün iş takip sistemimizi kullanarak hizmetlerimizde fark yaratıyoruz.

Ontime

Ontime programıyla Off-Site ATM Temizliği süreçlerimizi 81 ilde önde gelen bankalar için en verimli şekilde gerçekleştiriyoruz.

Ontime: Gerçek Zamanlı İş Takip Sistemi

Tepe Servis olarak, şeffaflık ve müşteri memnuniyetini hizmet kalitemizin vazgeçilmez unsurları olarak görüyoruz. Bu anlayışla geliştirdiğimiz Ontime sistemi, tüm operasyon süreçlerimizi gerçek zamanlı ve etkili bir şekilde yönetmemizi sağlıyor. Müşterilerimize istedikleri şekilde raporlama imkanı sunarken, sistem sayesinde talepleri titizlikle takip edebiliyor ve hızlı çözümler üretebiliyoruz. Otime programıyla Off-Site ATM Temizliği süreçlerimizi 81 ilde önde gelen bankalar için en verimli şekilde gerçekleştiriyor, müşterilere anlık görsel destekli raporlar iletiyoruz. Bu sayede iş planlarımızı etkin bir şekilde oluşturuyoruz.

T-MODE

Müşteri odaklı bir anlayışla pandemi sonrası hızlandırdığımız teknoloji yatırımlarımız kapsamında hizmetlerimizde kullanılan dokunmatik ekranların yerini T-MODE uygulaması aldı. İş süreçlerimizi taşıdığımız bu QR tabanlı uygulama sayesinde hem toplum sağlığını destekliyor hem de faaliyet alanımızdaki teknoloji odaklı değişime öncülük ediyoruz. T-MODE sayesinde, çalışanlarımızın görev takip sistemlerinden anlık müdahale gerektiren olayları daha hızlı bir şekilde tespit ediyoruz ve müşteri taleplerine daha etkili bir şekilde cevap veriyoruz. T-MODE ile lokasyonlara özel QR kodlar oluşturarak müşterilerimize anlık memnuniyet anketleri ve acil talep ihtiyaç bildirimleri yapma imkanı sunuyoruz.



AVM
Temizliği



Tesis/Ofis/
Rezidans Temizliği



Fabrika
Temizliği



Off-Site ATM
Temizliği



Site/Toplu
Konut Temizlik
Hizmetleri



Liman
Temizliği



Cam/Dış Cephe/
İnşaat
Temizliği



Banka Şubesi
Temizliği



Sert Zemin
Temizliği



Okul
Temizliği

TEMİZLİK HİZMETLERİ

Tepe Servis olarak, profesyonel temizlik hizmetlerimizle hizmet verdiğimiz mekanlarda olumlu bir etki bırakmayı hedefliyoruz. Kurumsal temizlik ihtiyaçlarını güvenli sertifikasyonuna sahip çevre dostu temizlik kimyasalları ve profesyonel ekipmanlar kullanarak karşılıyoruz.

Kurumsal temizlik hizmetlerimiz kapsamında; hastane, AVM, fabrika, banka, gıda sanayi, okul, site, ulaşım hizmetleri, liman, hava alanı gibi farklı alanlarda faaliyet gösteriyoruz. 2022 sonu itibarıyla yaklaşık 8 bini aşan çalışanla hizmet sunuyoruz.

2022'de öne çıkan çalışmalarımızda, "Önce Kirlenme" mottosuyla sıfır atık bilinci ile doğa dostu kimyasal ürünler ve sarf malzemeleri, verimi yüksek teknolojik ekipmanlar kullanarak faaliyetlerimizde sürdürülebilirliği önceliklendiriyoruz. Bilinçli ve tecrübeli iş gücü için çevre konuları başta olmak üzere çalışanlarımıza verdiğimiz mesleki eğitimlerle hizmet kalitemizi sürekli iyileştiriyoruz.

Dezenfeksiyon Hizmetlerimiz

Tepe Servis olarak, müşterilerimize ait toplu yaşam alanlarında gerçekleştirildiğimiz dezenfeksiyon hizmetiyle insan sağlığını tehdit eden ve hastalık yapabilen patojen mikroorganizmaları etkili bir şekilde yok ediyoruz. Çevreye ve doğaya duyarlı temizlik ürünleri kullanıyor, virüs ve bakterilere karşı güçlü bir temizlik kalkını oluşturuyoruz.

Özel Entegre Projelerimiz

Özel Entegre Projeler kapsamında hizmet verdiğimiz şehir hastaneleri projeleri için 4 yıl boyunca bir ön hazırlık yaptık ve 2017 yılında Mersin, Isparta ve Yozgat'ta açılan Türkiye'nin ilk üç şehir hastanesinde faaliyetlerimize başladık. 2018-2019 yıllarında ise Ankara Bilkent Şehir Hastanesi'nin de destek hizmetleri alt yüklenicisi olarak hizmet verdik. Halen Isparta Şehir Hastanesi'nde hizmet vermeye devam ediyoruz.



Şehir hastaneleri için "Medikal Olmayan Genel Destek (P2)" ve "Bina Destek (P1)" hizmetlerimizle, bu alanda ülkemizde öncü konumumuzu her gün pekiştiriyoruz.

Medikal Olmayan Genel Destek Hizmetleri (P2)

- Temizlik ve Oda Destek Hizmetleri
- Güvenlik Hizmeti
- Hasta Yönlendirme Refakat, Resepsiyon Taşıma ve Yardım Masası Hizmetleri
- Pest Kontrol (İlaçlama) Hizmeti
- Otopark Yönetimi Hizmeti
- Atık Yönetimi Hizmeti
- Çamaşır ve Çamaşırhane Hizmeti
- Yemek Hizmetleri

Bina Destek Hizmetleri (P1)

- Bina ve Arazi Hizmetleri
- Olağanüstü Bakım ve Onarım Hizmetleri
- Ortak Hizmetler (Teknik Destek)
- Mefruşat Hizmetleri
- Yer ve Bahçe Bakım Hizmetleri
- Diğer Tıbbi Destek Hizmetleri

2.000 çalışanla hizmet verdiğimiz bu alanda önemli iş ortaklarımız arasında Bilkent Holding firmaları olan Tepe Savunma ve BCC Catering yer alıyor.

2022 yılında, şehir hastanelerinin ihalelerine katılarak, yeni açılacak şehir hastanelerine teklif verme ve mevcut projelerde süreçleri takip edip iyileştirme çalışmalarına devam ettik. Isparta Şehir Hastanesi başta olmak üzere ikinci beş yıl için ihale çalışmalarını tamamladık. Önümüzdeki dönemde yapılacak olan diğer şehir hastanelerinin pazar testi süreçlerini etkin bir şekilde takip ederek hazırlık çalışmalarını sürdürüyoruz. Özellikle bu alandaki tecrübelerimize dayanarak personel, ekipman ve malzeme miktarlarını optimum bir şekilde yönetmeyi hedefliyoruz.

Tepe Servis olarak, önümüzdeki dönemde bir yandan mevcut işlerimizle sektörde hizmet standartlarını belirlemeyi sürdürmenin yanı sıra yeni şehir hastanesi projelerini portföyümüze dahil etmeyi amaçlıyoruz. Bunun yanı sıra personel, ekipman ve malzemelerin daha etkin bir şekilde kullanılması için çalışmalara yoğunlaşmaya devam edeceğiz.

Kurumsal müşterilerimize Türkçe'nin yanı sıra beş yabancı dilde hizmet veriyoruz.



ÇAĞRI MERKEZİ

Tepe Çağrı Merkezi; 2010 yılında Tepe Servis ve Yönetim A.Ş. bünyesinde müşteri memnuniyetini yönetmek, yeni müşteriler kazanmak, sunulan hizmetlerle ilgili talepleri karşılamak ve şikâyetleri çözümlenmek amacıyla kuruldu. 2022 sonu itibarıyla Ankara, İstanbul ve Isparta'da yer alan lokasyonlarımızda istihdam ettiğimiz 700'e yakın çalışanımızla, kurumsal müşterilerimize Türkçe'nin yanı sıra İngilizce, Arapça, Fransızca, Almanca ve Rusça dillerinde hizmet veriyoruz.

Bu kapsamdaki hizmetlerimiz; gelen çağrıların yanıtlanması, dış arama, haklı çalışan hattı, tele-satış, teknik servis, şikâyet ve müşteri memnuniyet yönetimi gibi katma değerli birçok hizmeti kapsıyor. Müşterilerimiz 7/24 bizlere ulaşarak sorun, talep, şikâyet ve önerilerini iletebiliyor ve bunlara anlık geri bildirim alabiliyorlar.

7/24 Ulaşılabilirlik

Müşterilerimiz 7/24 bizlere ulaşarak sorun, talep, şikâyet ve önerilerini iletebiliyor ve bunlara anlık geri bildirim alabiliyorlar.

5.000 m²

Operasyon Alanı

750 kişi+

Çalışan Sayısı

31

Kurumsal Müşteri

Gelen Çağrı (Inbound):

- Sosyal Medya Yönetimi (Facebook, Şikâyet Var, WhatsApp, Twitter vb.) gelen taleplerin karşılanması
- İnfó/Web/Mail formların takibinin sağlanması
- Web Chat/Canlı Destek üzerinden gelen taleplerin karşılanması
- 7/24 gelen çağrıların cevaplanması ve yönetimi

Dış Arama (Outbound):

- Kampanya Aramaları
- Satış Sonrası Destek Hizmeti
- Müşteri Memnuniyet Aramaları
- Anket Aramaları
- Sosyal Medya Şikâyet Yönetimi
- Ürün Geribildirim Hattı
- Muhasebe & Finans Tahsilat ve Mutabakat Aramaları
- Çalışanlar için Etik Personel Geri Bildirim Hattı
- Çalışan Memnuniyet Aramaları
- Randevu Alma
- Veri Güncelleme

Kalite Denetim

- Tüm iletişim kanallarından gelen ve giden aramaların dinlenmesi ve değerlendirilmesi
- Değerlendirilen çağrıların anlık, günlük, haftalık ve aylık olarak raporlanabilmesi
- Tüm personelin aynı standartta doğru ve güncel bilgilerle hizmet verebilmesini sağlamak amacıyla çağrı kalibrasyonlarının yapılması
- Kalite Denetim Biriminin değerlendirmeleri ve tespitleri neticesinde personele geliştirmeye yönelik geri bildirim verilmesi

Raporlama

- Saatlik, günlük ve aylık raporlar ile personel ve operasyon performans takibi
- Servis seviyesi, verimlilik ve çağrı istatistiklerinin takibi
- Objektif, filtelenmemiş detaylı ve sistematik raporlar
- Vardiya ve puantaj takibinin yapılması
- Çağrı yoğunluğuna bağlı olarak operasyonun ihtiyaç duyduğu personel sayılarının planlanması

Eğitim

- İletişim Teknikleri Eğitimi
- Stres Yönetimi Eğitimi
- Kurumsal İmaj Eğitimi
- Hizmet İçi Eğitim
- Bilgi Güvenliği ve KVKK Eğitimi

2022 yılında bu iş kolundaki etkinliğimizi ve hizmet kalitemizi daha da artırmak ve müşteri tabanımızı büyütmek amacıyla çok sayıda önemli çalışma yürüttük. E-ticaret şirketlerinin platform üyelerine yönelik çevrimiçi sunumlar düzenleyerek, sunduğumuz avantajları ve müşteri deneyimlerini anlattık. Aynı zamanda, hizmet verdiğimiz üniversitelerin çağrı merkezi ihtiyaçlarına yönelik tanıtım ve tanışma ziyaretleri gerçekleştirdik. Potansiyel müşterileri arayarak ve tanıtım mailingleri yaparak yeni iş fırsatlarını araştırdık, büyüme hedeflerimiz doğrultusunda stratejik adımlar attık.



Üstün Hizmet Kalitesi

Üstün kalitede hizmet ve müşteri memnuniyeti faaliyetlerimizin odağında yer almaktadır.

Faaliyet alanının odağına müşteri memnuniyeti ve üstün kalitede hizmet anlayışını koyan bir şirket olarak, standartlarımızı korumayı, ulusal ve uluslararası kalite standartlarının devamlılığını sağlamayı en önemli sorumluluklarımızdan biri olarak görüyoruz.

Şirket Politikamız

Çevreye, topluma ve çalışanlarına karşı sorumluluklarının bilincinde, teknoloji ve kalite açısından, sektöründe lider bir kuruluş olarak politikamız; müşterilerimiz ve ilgili tarafların ihtiyaç ve beklentilerinin üzerinde ürün ve hizmet sunarak memnuniyetlerini sağlamaktır.

Bu doğrultuda amacımız; mal ve hizmet temin ettiğimiz tedarikçilerimizle, öncelikle kalite, çevre duyarlılığı ve iş güvenliğini sağlayacak iş birliği ve güven çerçevesinde çalışarak verimliliğimizi artırmak, bütün faaliyet sahalarında ve hizmet birimlerinde tüm faaliyetlerimizi sistematik ve düzenli bir şekilde değerlendirerek, sürekli daha iyiye ve doğruya yönelmektir.

Çalışmalarımız kapsamında başta çevre, iş sağlığı ve güvenliği olmak üzere uygunsuzluğu en aza indirerek, çalışan görüşlerini dikkate alarak tüm süreçleri etkin bir şekilde yönetmeyi, ilgili tüm yasal ve uygulanabilir şartlara uymayı, çevresel etkileri, kirlenmeyi, kaza risklerini önlemeyi, tüm kaynaklarını yönetim sistemlerinin

etkin yürütülmesi için verimli bir şekilde kullanmayı, yönetim sistemlerinin etkinlik ve performansını sürekli iyileştirmeyi taahhüt ederiz.

Entegre Yönetim Sistemi'nin sürekliliğinin sağlanması şirket çalışanları olarak hepimizin ortak görevi ve geleceğidir.

Entegre Yönetim Sistemi Anlayışımız

Tepe Servis'te Entegre Yönetim Sistemleri (EYS); Üst Yönetim liderliğinde yönetilmekte olup, her düzeydeki yöneticinin de sorumluluğundadır. Bu kapsamda; Üst Yönetim aşağıdaki konularda kararlılığını ve desteğini sürdürür.

- EYS'nin etkinliği için hesap verilebilirliğini sağlar.
- Şirket politikası ve kalite amaçlarını oluşturur, bunların kuruluşun stratejik yönü ve bağlamı ile uyumluluğunu güvence altına alır.
- EYS şartlarının, kuruluşun süreçleri ile entegre olduğunu güvence altına alır.
- Süreç yaklaşımı ve risk temelli düşünmenin kullanımını teşvik eder.
- EYS için gerekli kaynakların varlığını güvence altına alır.
- Etkin kalite yönetimi ve EYS şartlarına uygunluğun önemini paylaşır.
- EYS'nin amaçlanan çıktılarına ulaşmasını güvence altına alır.
- İyileştirmeleri teşvik eder.
- Diğer ilgili yöneticileri (kendi sorumluluk alanlarına uygulanması bakımından) liderliğini göstermeleri için destekler.

Tepe Servis olarak, EYS kapsamında gerekli işleyişin sürdürülmesi, güncelleştirilmesi ve koordinasyonu için "Yönetim Temsilcisi" atadık. Yönetim Temsilcisi, sistemin izlenmesinden ve koordinasyonundan sorumludur ve sisteme ait sorunların çözümü için kuruluş içinde gerekli yetkiye ve bağımsızlığa sahiptir. Yönetim Temsilcisi, sürecin etkinliğini ve verimliliğini artırmak için, gerektiğinde uygun personel temini, gerekli teknolojik altyapı şartlarının sağlanması ve eğitim konularında hazırlıkları planlar, uygulamalar ve sistemin sürdürülebilirliğini sağlar.

Şirket hedeflerimizi, Üst Yönetimimizin belirlediği Şirket Politikaları'na uygun olarak, her fonksiyon ve seviye için yazılı hale getirerek duyuruyoruz. Hedeflerimiz, müşteri beklenti ve ihtiyaçlarına uygun olarak; somut, ölçülebilir sürekli iyileştirme kararlılığı ile tespit ediliyor ve izlenerek gerektiğinde güncelleniyor.

Müşteri Memnuniyeti

2022 yılında hizmet alan müşterilerimizin memnuniyet değerlendirmesi ile Genel Memnuniyet Düzeyimiz %91,20 olarak belirlendi.

Tepe Servis olarak, müşteri memnuniyetini sürdürülebilir başarı vizyonumuzun ve marka değerimizin temel taşı olarak görüyor, müşterilerimizin beklentilerini karşılamayı hedefleyen kaliteli hizmet anlayışıyla çalışmalarımızı şekillendiriyoruz.

Müşteri Şikayetlerinin Değerlendirilmesi

Tüm hizmetlerimize ilişkin müşteri memnuniyetini ölçme ve gerekli hallerde iyileştirme çalışmalarının hayata geçirilmesi amacıyla, şikayetleri ele alma sürecimize yönelik prosedürü oluşturarak, bilgi izleme ve geri bildirim sisteminin sürekliliğini sağladık.

Müşterilerimizin e-posta (info@tepeservis.com.tr), web formları, yüz yüze ilettikleri; dilek veya öneriler, talepler, şikayetler, teklifler vb. müşteri hizmetleri yetkililerimiz tarafından CRM/TepeSYS programları ile kayıt altına alınıyor ve süreç başlatılıyor. Müşterinin hizmeti kullanması ve hizmet kalitesi konusundaki tatmini ile ilgili bütün bilgiler uygun yöntemlerle (müşterilere gönderilen anket ve müşteri şikâyet/memnuniyet formları, müşteri ziyaretleri vb.) alınıyor, yorumlanıyor, doğrulanıyor ve rapor haline getiriliyor. Bu gibi bilgiler, müşterinin tecrübe ve beklentileriyle ilgili olarak ürün/hizmet problemlerinin niteliği ve büyüklüğünü belirlemeye yardımcı oluyor.

ISO 10002 Müşteri Memnuniyet Yönetim Sistemimiz, müşterilerimizden gelen tüm geri bildirimleri sistemli bir şekilde değerlendirerek memnuniyete dönüştürmek için şikayetleri açıklayıcı bir süreçle ele alarak sonuçlandırıyor. Çağrı Merkezimiz şikayetleri değerlendirerek hızlı çözümler sunmamıza ve bu sayede müşteri deneyimini geliştirmemize olanak sağlıyor.

Analiz ve Değerlendirme

Tepe Servis olarak, izleme ve ölçmeden gelen uygun veri ve bilgiyi analiz ediyor ve değerlendiriyoruz. Uygun istatistiksel teknikleri kullandığımız bu analiz sonuçlarını aşağıdaki süreçlerin değerlendirilmesi için kullanıyoruz:

- Hizmet uygunluğu,
- İç/Dış Müşteri memnuniyet seviyesi,
- EYS sisteminin performansı ve etkinliği, (Kalite, Çevre, İSG, vb.)
- Sistemde yapılan planlamaların etkin olup olmadığı,
- Risk ve fırsatları belirlemek için yürütülen faaliyetlerin etkinliği,
- Dış tedarikçilerin/taşeronların performansı,
- EYS'nin iyileştirme ihtiyaçları.

Müşteri Memnuniyet Anketi

Müşterilerimizin memnuniyet düzeyini ölçerek, varsa aksayan yönleri saptamak ve Şirketimizin

öncelikleri çerçevesinde iyileştirmeleri gerçekleştirmek amacıyla her yıl "Müşteri Memnuniyeti Anketi" araştırması düzenliyoruz.

Müşteri Memnuniyet Anketi Formu'nu yılda en az bir defa hizmet sunduğumuz müşterilere iletiyor ve sonuçları elektronik ortamda değerlendiriyoruz. Elde ettiğimiz sonuçlar, Yönetimin Gözden Geçirmesi Toplantıları'na girdi oluşturuyor. Değerlendirmeler sonucunda, geliştirilmesi gereken yönler belirleniyor ve gerekli olduğu durumlarda iyileştirme çalışmaları başlatılıyor.

Şehir hastaneleri (PPP) projelerinde Müşteri Memnuniyet Anketleri yılda 1 kez işveren şirket yöneticilerine verilen hizmetler kapsamında yapılıyor. Buna ek olarak dönemsel müşteri memnuniyet anketleri bazı hizmetler kapsamında hastalara ve hastane personeline yaptırılıyor.

2022 yılında Tepe Servis'ten hizmet alan 424 müşterimize gönderilen anketlerden, ankete cevap veren 210 müşterinin verileri analiz edilirken, analiz sonucunda Şirketimizin Genel Memnuniyet Ortalaması %91,20 olarak belirlendi. Hizmet türleri bazında sonuçlar aşağıdaki tabloda yer almaktadır.

Ortalama	Hizmet Türü				
	Çağrı Merkezi	PPP	Temizlik Hizmetleri	Tesis Yönetimi	Genel Memnuniyet
	%96,73	%92,36	%91,50	%85,39	%91,20

Veri Gizliliği ve Bilgi Güvenliği

Veri koruma ve bilgi güvenliğini taahhüt ederek ISO 27001 standardı çerçevesinde çalışıyoruz.

Tepe Servis olarak, veri gizliliği ve bilgi güvenliği konusunda uzun yıllardır çalışmalarımızı sürdürüyoruz. Bu çalışmalarını ISO 27001 standardı kapsamında ele alıyoruz. Bu alanda Üst yönetimin liderliğinde asli sorumluluğu Bilgi Teknolojileri Grup Müdürlüğü ve ilgili bölüm müdürleri üstlenirken, Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi (BGYS) temsilcisi, BGYS Koordinasyon Ekibi ve tüm personel bilgi güvenliği konusunda yapılandırılmış ve işletilen bir sistemin parçası konumundadır. Bilgi

teknolojileri altyapısı ve güvenliğini ISO 27001 Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi gereklerine uygun olarak kuran ve işleten Şirketimiz, 2022 yılında sertifikasını yeniledi.

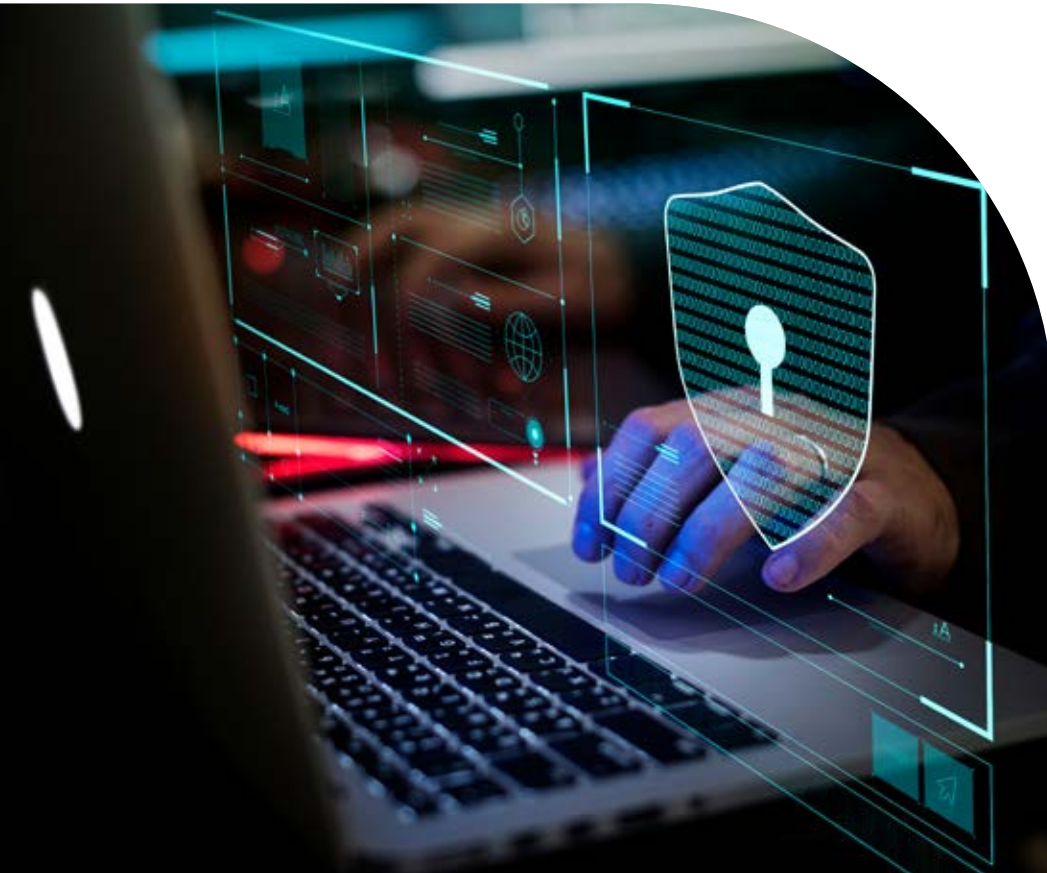
KVKK Uyum Faaliyetleri

6698 Kişisel Verilerin Korunması Kanunu'nun (KVKK) yürürlüğe girdiği Nisan 2016 tarihinden itibaren, Şirket içinde teknik ve idari tedbirleri uygulamaya başladık. Mevzuattan gelen ek tedbirlerle birlikte daha önce uygulamakta olduğumuz teknik tedbirleri bu doğrultuda düzenledik.

2022 Yılı Bilgi Güvenliği Çalışmaları

2022 yılında, bilgi güvenliği çalışmaları kapsamında, kullandığımız DLP (Data Loss Prevention) Programı'nı yeni versiyonuyla güncelledik. Sunucu, güvenlik duvarı ve switch gibi donanımların firmware güncellemelerini düzenli olarak yaparak, işletim sistemlerini güncelledik. Ayrıca siber güvenlik şirketleriyle iş birliği yaptık ve tehditleri önceden tespit ederek önlem aldık.

Tepe Servis olarak, her gün değişen bilgi güvenliği tehditlerini takip etmeyi ve kullandığımız donanım ile yazılımların güncelliğine öncelik vermeyi sürdüreceğiz. Bu alandaki gelecek planlarımız arasında, ISO 27701 eğitimleri ile bilgi güvenliği ve kişisel veriyle ilgili politika ve tedbirlerimiz konusunda çalışanlarımızı daha da bilinçlendirmek bulunuyor.



Tedarikçi Politikamız şeffaflık, güvenilirlik ve dürüstlük ilkeleriyle şekillenmektedir.

Performans Puanlama

Mevcut tedarikçilerimizin performansını düzenli olarak izliyor ve "Performans Puanlama" sistemimizle değerlendiriyoruz. Ürün/hizmet kalitesi, zamanında teslimat ve uygunluk gibi kriterlerle tedarikçi denetimleri yapıyoruz ve bu süreçte de puanlama sistemimizi kullanıyoruz.

Tedarikçi Politikamız ve Yaklaşımımız

Tepe Servis olarak, iş yapış şeklimizin temel taşı olan şeffaflık, güvenilirlik ve dürüstlük prensipleriyle şekillenen bir tedarikçi politikasına sahibiz. Tedarik zincirimizde yer alan iş ortaklarımızı seçerken optimum maliyet avantajları sağlamak, sürdürülebilir kalite anlayışını korumak ve etik değerlere bağlı kalmak en öncelikli hedeflerimiz arasında yer alıyor.

Tedarikçilerimizin Değerlendirilmesi

Kalite, mükemmeliyet ve sürdürülebilirliği temel taşlarımız olarak görüyoruz; oluşturduğumuz "Tedarikçilerin Değerlendirilmesi Prosedürü" kapsamındaki tedarikçi değerlendirme ve seçme süreçleriyle, ürün ve hizmetlerimizin en üst düzeyde kalmasını sağlıyoruz. Tedarikçi seçimi aşamasında tedarikçilerin ;

- Ürün ve hizmette aranan gereklilikler ile Şirketimizin özel kalite gereksinimlerini karşılama yeterliliği,
- Teknik imkanları,
- Üretim kapasiteleri ve belirtilen sevkiyat programlarına uyabilme yetenekleri,
- Ticari ve finansal güvenilirliği,
- Çevreye duyarlılığı,
- İş sağlığı ve güvenliğine verdiği önem,
- İhtiyaç olduğu hallerde daha önceki benzer işlerde başarılı olduğunun belgelerle kanıtlanması ve benzer işleri yaptığı müşterilerinin referansları,

- Tercihen dış denetimlerde tedarikçinin ISO yönetim sistemlerine göre belge alması kriterlerini titizlikle değerlendiriyoruz.

Tedarikçi adaylarını, ürün/hizmet kalitesi, teknik altyapı, ticari güvenilirlik gibi kriterlere göre değerlendiriyor ve uygun gördüklerimizi "Onaylı Tedarikçi Listesi"ne ekliyoruz.

Mevcut tedarikçilerimizin performansını düzenli olarak izliyor ve "Performans Puanlama" sistemimizle değerlendiriyoruz. Bu değerlendirme sonucuna göre tedarikçi performansını belirli puan aralıklarında analiz ediyoruz. Uygun performans sergileyen tedarikçilerle iş birliğimizi güçlendirirken, iyileştirme fırsatları olanları da destekliyoruz.

Gerekli hallerde, tedarikçilerimizi yerinde denetliyoruz. Tedarikçi ziyaretlerini, ürün/hizmet kalitesi, zamanında teslimat ve uygunluk (numune, fiyat ve miktar) gibi kriterlere göre yapıyor ve bu süreçte de puanlama sistemimizi kullanıyoruz.



Tedarik Zincirimizde Sürdürülebilirlik

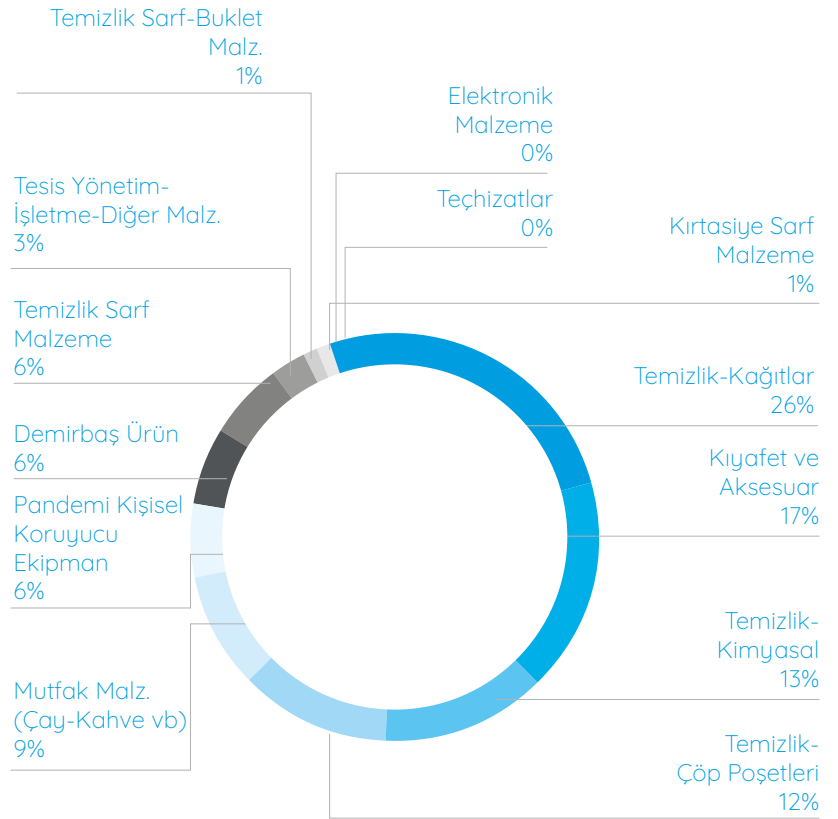
Tedarik zincirimizi sürdürülebilirlik ilkesiyle yönetirken, tedarikçilerimizle kazan-kazan ilkesi çerçevesinde dürüst, şeffaf, adil ve uzun vadeli iş birliğine dayalı bir iş ilişkisi kurmaya çalışıyoruz. Tedarikçilerimizi değerlendirmek, geliştirmek ve taleplerine önem vermek suretiyle iş birliğimizin her aşamasında sürdürülebilirlik odaklı bir yaklaşım sergiliyoruz. Aynı zamanda, yerel tedarikçilere yönelik destekleme politikamızla, yerel ekonomik kalkınmaya katkı sağlamayı amaçlıyoruz.

2022 Yılı Çalışmalarımız

2022 yılında paydaş ilişkimizi en üst düzeyde yönetebilmek amacıyla tedarikçilerimizle sıkı iş birliği içinde olduk. Birlikte gerçekleştirdiğimiz birebir toplantılarla uygunsuzlukları tespit edip hızla çözüme kavuşturduk. Tedarikçi bazında iyileştirme çalışmalarını yakından takip ederek, iş birliği fırsatları sunarak, hammadde alımından sonraki süreçleri titizlikle yürütmeye çalıştık.

2022 dönem sonu itibarıyla aktif 271 tedarikçimiz bulunuyor.

2022 Malzeme Alımı Oranları



Önümüzdeki dönemde de önceliğimiz maliyetleri optimumda tutmanın yanı sıra tedarikçilerimizin sektörel gelişimine de katkıda bulunmaya devam etmek olacak. Araştırma ve geliştirme fikirlerimizi paylaşarak, taleplerimizi şeffaf ve adil bir ortamda ileterek, sürdürülebilir büyüme hedeflerimize iş ortağımız olarak gördüğümüz tedarikçilerimizle birlikte yürümeyi hedefliyoruz.

Sürdürülebilir bir iş modeli oluşturmak için iş süreçlerimizi dijitalleştirerek dönüşüm yolculuğumuza hız veriyoruz.

TepeSYS

TepeSYS platformu, robotik süreçlerin geliştirilmesi ve imza süreçlerinin dijitalleştirilmesi için alanında Türkiye'nin uzman şirketleriyle kapsamlı iş ortaklıkları yaptık. İş ortaklarımızın hâlihazırda kullandıkları çözümlerin yanı sıra alternatif çözüm önerileri ve ek yazılım geliştirmelerini de değerlendirdik.

Teknoloji ve inovasyon, sektörün değişen ihtiyaçlarına en iyi biçimde yanıt vermeye odaklı bir şirket olarak tüm süreçlerimizde farklı fikir ve bakış açıları yaratmamızı sağlıyor. Bu kapsamda değişen müşteri taleplerine uyum sağlamak için Ar-Ge ve inovasyon ile gerçekleştirdiğimiz dönüşüm, gelecek fırsatlarını şekillendirmemize yardımcı oluyor. Çevreye olan etkimizi en aza indirerek ivme kazandırdığımız dönüşüm yolculuğumuzda kağıt ve yazıcı kullanımını azaltıp iş süreçlerimizi dijitalleştirerek bütünsel olarak sürdürülebilir bir iş modeli oluşturmak ve uygulamak için çalışmalarımıza devam ediyoruz.

2022 Yılı Ar-Ge ve İnovasyon Çalışmaları

2022 yılındaki Ar-Ge ve inovasyon çalışmalarımızda; öncelikli olarak makine onarım süreçleri, müşteri portalı, RPA süreçleri ve denetimlerin dijitalleştirilmesi üzerine yoğunlaştık. Bu odaklar doğrultusunda, TepeSYS platformu, robotik süreçlerin geliştirilmesi ve imza süreçlerinin dijitalleştirilmesi için alanında Türkiye'nin uzman şirketleriyle kapsamlı iş ortaklıkları yaptık. İş ortaklarımızın hâlihazırda kullandıkları çözümlerin yanı sıra alternatif çözüm önerileri ve ek yazılım geliştirmelerini de değerlendirdik. Bu çalışmalarla, iş süreçlerimizin optimize edilmesini ve müşterilerimize sunduğumuz hizmet kalitesinin artırılmasını hedefledik.

İnovasyon çalışmaları ile insan kaynakları işe alım süreçlerinin dijitalleştirilerek verimliliğin artırılmasına yönelik projeler yürüttük. Aynı zamanda bordro tebliğ ve imza süreçlerini dijital ortamda gerçekleştirerek zaman ve kaynak tasarrufu sağladık. Yine çevre dostu bir yaklaşımla fatura ve muhasebe işlerini dijital platformlarda saklamaya başlayarak matbu kullanımı sonlandırdık.

Önümüzdeki dönemde de en son teknolojik gelişmeleri takip ederek hizmet kalitesini artırmayı ve çevre dostu uygulamalara devam etmeyi hedefliyoruz. Böylece teknoloji ve inovasyon alanındaki çalışmalarımızı sürdürerek daha verimli ve sürdürülebilir bir şirket olmayı planlıyoruz.



Sosyal Sürdürülebilirlik

Sürdürülebilirliğin önce iç paydaşlarımız olan çalışanlarımız tarafından benimsenmesi için çabalyor, sosyal sürdürülebilirliğe dokunan önemli toplumsal projeleri hayata geçiriyoruz.

İnsan Kaynakları	62
İnsan Kaynakları Yaklaşımımız	62
Fırsat Eşitliği, Çeşitlilik ve Kapsayıcılık	62
İç İletişim ve Çalışan Memnuniyeti	63
Ücretlendirme ve Yan Haklar	63
Çalışan Gelişimi ve Performans Yönetimi	63
İnsan Kaynakları Dijitalleşme Süreci	64
Geleceğe Bakış	65
İş Sağlığı ve Güvenliği	66
Kurumsal Sosyal Sorumluluk	68



Çalışanlarımızın görüşlerini dikkate alarak çalışma koşullarını geliştirmeyi hedefliyoruz.

Çalışan Memnuniyeti

Çalışanların memnuniyetini artırmak ve onlara değer verdiğimiz hissettirmek öncelikli hedeflerimiz arasındadır. Çalışanlarımızın motivasyonunu yüksek tutmak için çeşitli etkinlikler, ödüllendirme programları ve kariyer planlamalarına imkan sağlamak adına kendilerini geliştirmeleri için eğitim programları düzenliyoruz.

İnsan Kaynakları Yaklaşımımız

İnsan Kaynakları Politikamız; sahip olduğumuz misyon, vizyon ve etik değerler dahilinde müşterilerimizin ihtiyaç ve beklentilerine uygun, çevreye, topluma ve çalışanlara karşı sorumluluklarının bilincinde personelin istihdamını yapmaktır.

Bu doğrultuda;

- Bilkent Holding ve şirketlerinin misyon, vizyon ve kurum kültürüne uygun olarak tüm çalışanlar için eşit bir çalışma ortamı sağlamak,
 - Etkin iletişim prensibine dayanarak çalışanların özlük haklarını korumak ve geliştirmek,
 - Tepe Servis'in şirket politikalarını benimseyen, misyonuna ve vizyonuna değer katabilecek çalışanları istihdam etmek,
 - Çalışanlar için kişisel ve mesleki gelişim planları sağlamak,
 - Çalışanların bilgi ve becerilerini geliştirebilecekleri gelişim fırsatları sağlamak
- için çalışmalarımızı şekillendiriyoruz.

Tepe Servis olarak, Bilkent Holding'in ortak değerleri ile paralel hareket ediyoruz. Bu değerler;

- **Gelişim:** Çalışanlara yaptıkları iş ile ilgili kendilerini geliştirecek fırsatlar sunulur ve bu fırsatlardan yararlanmaları konusunda çalışanlar desteklenir. Bu sayede çalışanların mesleki ve kişisel gelişimlerine katkıda bulunulur.
- **Güvenilirlik:** İnsan kaynakları, iç ve dış müşterilerle etkin ve açık bir iletişim sürdürmeye ve alınan kararların sorumluluğunu üstlenmeye özen gösterir. Yapılan işler şirket politikaları göz önünde bulundurularak zamanında gerçekleştirilir.
- **Bağlılık:** Çalışanların kurum aidiyeti geliştirilerek şirket bünyesinde uzun vadeli çalışmaları hedeflenir.
- **Saygınlık:** İnsan kaynakları sürecinde yasal ve etik konulara duyarlı davranılır, şirket prensipleri doğrultusunda hareket edilir.

Fırsat Eşitliği, Çeşitlilik ve Kapsayıcılık

Tepe Servis'te işe alım amacıyla yapılan tüm görüşmelerde adaylarımızın kişisel verileri mevzuata uygun şekilde muhafaza edilir. Adayların başvuruları ve görüşmeler sırasında elde edilen tüm bilgiler gizli tutulur, üçüncü şahıslarla paylaşılmaz. İşe alımlar sırasında tüm adaylar aynı kriterler ve seçim teknikleri ile değerlendirilir.

Çalışanlara Eşit Fırsat Politikası ışığında, toplumsal cinsiyet eşitliğini destekleyen ve gelişim odaklı bir çalışma ortamı sunulması amaçlanır. Eşitlik ve kapsayıcılık ilkeleri doğrultusunda işe alım sürecinden itibaren performans ve kariyer yönetimi ile ücretlendirme dahil olmak üzere tüm uygulamalarda; din, dil, etnik köken, cinsiyet, yaş ve medeni durum ayrımı gözetmeksizin hareket edilir.

Bu politika temelinde eşitlik ilkesinin yattığına inanıyor, şirketimizde hem kadın istihdamına hem de kadınların liderlik pozisyonlarında yer almalarına verdiğimiz destekle kadının toplumsal yaşamda güçlendirilmesi çabalarında öne çıkıyoruz. İş ortamımızı ve kültürümüzü de kapsayıcı ve çeşitlilik odaklı bir anlayışla şekillendiriyoruz. 2022 sonu itibarıyla personelimizin %55'ini kadın çalışanlarımız oluşturuyor. Toplam 8.027 aktif çalışanımız içerisinde ayrıca 142 engelli iş arkadaşımız bulunuyor (%1,77).

İç İletişim ve Çalışan Memnuniyeti

Tepe Servis'te, çalışanlarımızın bilgi akışına erişimini kolaylaştırmak ve Şirket içindeki iletişimi güçlendirmek için etkin kanallar oluşturmaya çalışıyoruz. Bu kapsamda;

- Belirli periyotlarda çalışanlara ulaştırılan e-bülten (İç İletişim)
 - Haklı Çalışan Hattı (İç İletişim)
 - Tepe Akademi iç duyuru ve anket çalışmaları (İç İletişim)
 - Özel gün kutlama e-postaları (Motivasyon, Aidiyet-Tutundurma)
 - Kariyer Fırsatları (İç İlan ve Yönetici Geliştirme Programı)
 - Tepe Kurumsal Çözümler İletişim Grubu (İç İletişim)
 - Arkadaşını Getir Uygulaması (Ödüllendirme, Aidiyet- Tutundurma)
- gibi uygulamalarla çalışanlarla Şirket arasındaki bağı güçlendiriyoruz.



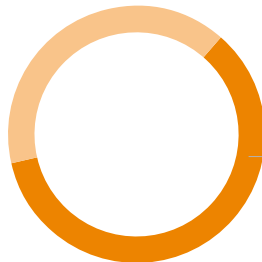
Çalışanlarımızın motivasyonunu yüksek tutmak için çeşitli etkinlikler ve ödüllendirme programları düzenliyoruz. 2022 yılında gerçekleştirdiğimiz çalışan motivasyonunu artırmaya yönelik bazı etkinlikler gerçekleştirdik.

Tepe Servis olarak ayrıca, çalışan memnuniyetini sürekli takip etmek ve artırmak için Çalışan Memnuniyeti Komite Toplantıları düzenliyoruz, çalışanlarımızın geri bildirimlerini dikkate alarak çalışma koşullarını geliştirmeyi hedefliyoruz.

Ücretlendirme ve Yan Haklar

Tepe Servis olarak, çalışanlarımızın performansını desteklemek ve daha iyi bir iş hayatı deneyimlemelerini sağlamak için güncel koşullar

Tepe Servis 2022 E-Eğitim Oranı



Eğitim Başarı Oranı
%60

doğrultusunda düzenli olarak ücretlendirme politikamızı gözden geçiriyor ve sunduğumuz yan hakları geliştiriyoruz. Şirket olarak, çalışanların memnuniyetini artırmak ve onlara değer verdiğimiz hissettirmek öncelikli hedeflerimiz arasındadır. Bu nedenle, çalışanlarımızın her zaman adil ve rekabetçi bir ücretlendirme ve yan haklar sistemine sahip olmalarını sağlamak için çaba gösteriyoruz.

Çalışan Gelişimi ve Performans Yönetimi

Çalışanlarımızın potansiyellerini maksimum seviyede kullanmaları için eğitimin önemli bir fırsat olduğunun bilincindeyiz. Çalışanların kariyer planlamalarına imkan sağlamak adına kendilerini geliştirmeleri için eğitim programları düzenliyoruz.



İnsan Kaynakları

Çalışanlarımızın potansiyellerini maksimum seviyede kullanmaları ve kendilerini geliştirmeleri için eğitim programları düzenliyoruz.

Yönetici Yetiştirme Programımız kapsamında, başarılı saha personeli ilerleyen dönemlerde açılacak yönetici pozisyonları için değerlendiriliyor. Bu program, saha personelinin liderlik yetkinliklerini geliştirmeyi ve kariyerlerinde yükselmelerini desteklemeyi hedefliyor.

Her bir pozisyon için belirlenen performans göstergeleri (KPI) sayesinde çalışanlarımızın performanslarını izliyoruz ve yıl sonunda yapılan performans ölçümlerini üst yönetime raporluyoruz. Bu sayede, çalışanlarımızın güçlü yönlerini ve gelişim alanlarını belirleyerek, bireysel ve kurumsal hedeflere ulaşmalarını teşvik ediyoruz.

İnsan Kaynakları Dijitalleşme Süreci

İnsan kaynakları yönetimi süreçlerinde dijital platformların etkin kullanımı sayesinde personel işe alım aşamasında kâğıt tüketimini en alt seviyeye düşürdük ve işlemleri dijital ortamda



gerçekleştirmeye başladık. Personel adaylarımız, işe giriş evraklarını özel bir yazılım programı üzerinden elektronik kopyalarını yükleyerek işe giriş işlemlerini tamamlayabiliyorlar. Ayrıca, iş sözleşmelerinin imzalanma süreçleri de dijital ortamda gerçekleştiriliyor.

Dijitalleşme çalışmaları kapsamında:

- o İşe alım ve bordro süreçlerini özel bir yazılım üzerinden,
- o Eğitim süreçlerini Tepe Akademi online eğitim portalı üzerinden,
- o Performans Yönetim Sistemi özel bir yazılım üzerinden,
- o İç Müşteri Memnuniyet Anketi'ni yazılım üzerinden yürütmeye başladık. Kutlama, tebrik, kıdem e-postaları, deneme süresi kayıtları ve işten çıkış bilgilendirmelerinin yazılım entegrasyon çalışmaları ise devam ediyor.

Dijital platformların etkin kullanımı ile İK süreçlerinin daha hızlı, şeffaf ve etkili bir şekilde yönetilmesini, verimlilik ve rekabet gücünün artırılmasını sağlayacağız.

ERP entegrasyonunu tamamlayarak Tepe Servis'in anlık raporlama yapabilen sistemlerini geliştirip veri tabanlı karar alma süreçlerini güçlendirmeyi hedefliyoruz.

Geleceğe Bakış

Tepe Servis olarak, çalışanlarımızın kurum kültürünü geliştiren ve benimsemesini sağlayan faaliyetlerin devamlılığını sağlamayı hedefliyoruz. Bu doğrultuda, çalışanların Şirket değerleri ve misyonuna bağlılık duymalarını destekleyen kültürel etkinliklere ve iletişim çalışmalarına hız vereceğiz.

Çalışan memnuniyet anketleri sonuçları, Tepe Servis için önemli bir geri bildirim mekanizmasıdır. Çalışanlarımızın geri bildirimleri doğrultusunda gerekli düzeltici ve önleyici faaliyetleri hayata geçirerek çalışanların memnuniyetini artırmayı amaçlıyoruz.

Çalışanlarımızın eğitim ihtiyaçlarının belirlenmesi ve bu ihtiyaçlara uygun eğitimlerin verilmesi, bir diğer öncelikli İK hedefimiz. Yine önümüzdeki dönemde nitelikli ve uygun adayları işe almak için etkin ve verimli işe alım süreçlerini sürdürmeye devam edeceğiz.

Verimli bir performans için risklerimizi en aza indirerek güvenli bir çalışma ortamı oluşturuyoruz.

Kaza Takip Sistemi sayesinde kazalar istatistiksel olarak takip edilerek, kök neden analizi yapılıyor.

İSG Sürdürülebilirlik Politikamız

İş sağlığı ve güvenliği (İSG), temel iş öncelikleri arasında yer alır. İş sağlığı ve güvenliği yönetimimizin ilk aşamasını çalışanlarımıza zarar verebilecek olası risklerin ortadan kaldırılması oluşturmaktadır. Sağlıklı ve güvenli bir çalışma ortamı, verimli bir performans için önkoşul olarak benimsenmekte, süreçlerimiz tasarlanırken İSG risklerini en aza indirebilmek için çalışılmaktadır. Başarılı bir İSG performansına sahip olan Şirketimizin etkin bir İSG Yönetim Sistemi bulunmaktadır.

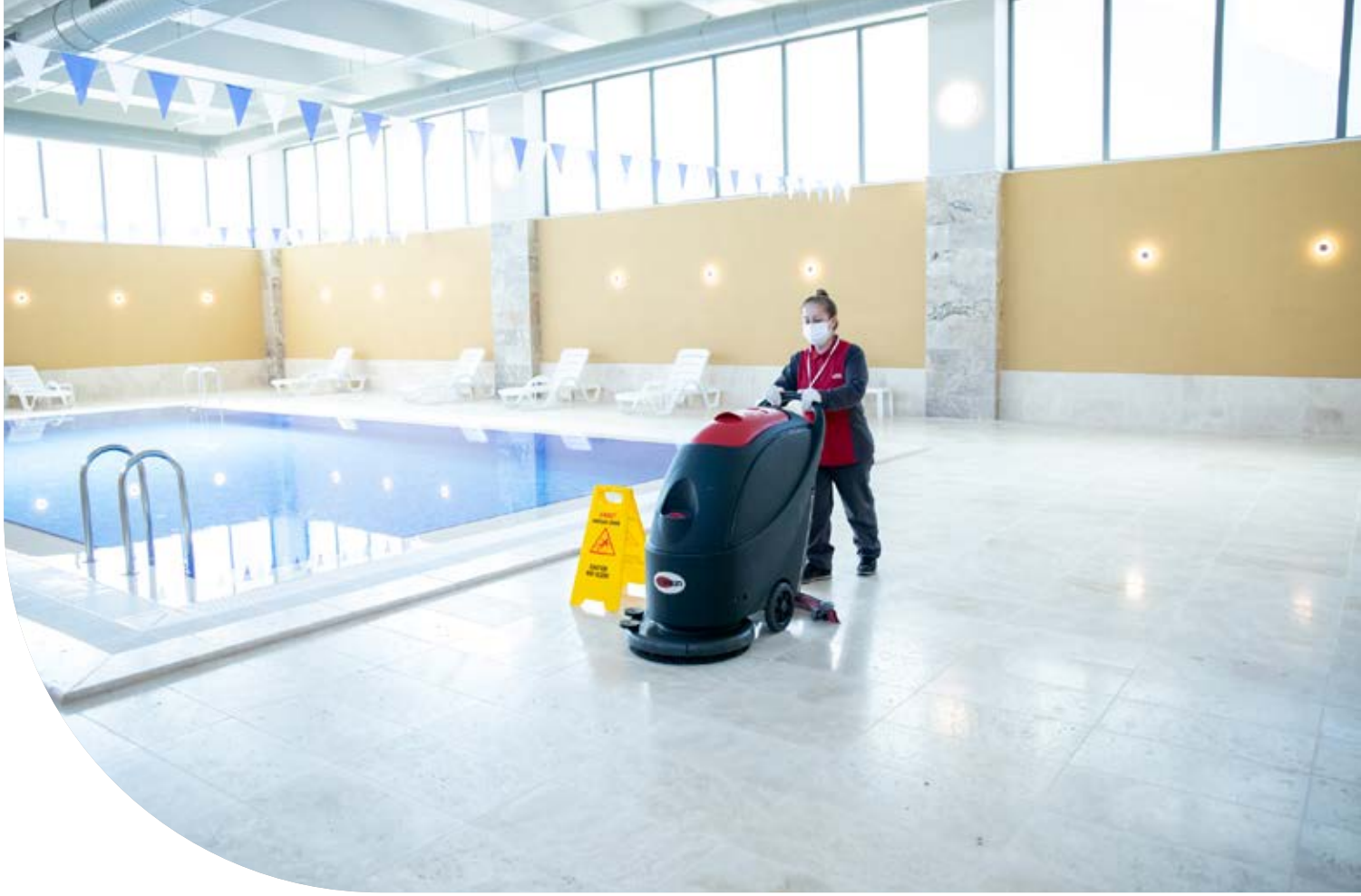
İSG Uygulamalarımız

İş sağlığı ve güvenliğine yönelik yasal düzenlemeler doğrultusunda prosedürlerin geliştirilip uygulanmasına azami dikkat ediyoruz. Özellikle de kişisel koruyucu ekipmanın sağlanması, bu ekipmanların kullanımı ile ilgili eğitimlerin verilmesi, çalışma ortamının mevzuata uygun düzenlenmesi hususlarında gerekli özeni gösteriyoruz.

Çalışanlarımızı iş sağlığı ve güvenliği konularında alınacak önlemler konusunda bilinçlendirmeye çalışıyoruz. İş sağlığı ve güvenliği ile ilgili yıllık eğitim planına göre eğitimler verilerek kayıt altına alınıyor. Çalışanlarımız, işe alım sonrasında İSG Uzmanları tarafından iş sağlığı ve güvenliği eğitimleri alınmadan işe başlatılmaz. İSG Uzmanları tarafından mevzuata uygun şekilde Risk Analizleri yapılıyor ve İSG Kurul toplantılarında gereklilikler aktarılarak, yönetime raporlanıyor.

Çalışanlarımıza gerekli alanlarda Kişisel Koruyucu Ekipman (eldiven, maske vb.) temin ediyoruz. Periyodik aralıklarla iş güvenliğinin gerektirdiği koşullara uygun kişisel donanımlar ve kıyafetler Şirketimiz tarafından sağlanıyor.

Çalışanlarımızın acil durumlarda izleyecekleri şekilde acil durum planları hazırlıyoruz. Planları düzenli aralıklarla gözden geçiriyoruz. Bu planların uygulanması için mevzuata uygun periyotlarda tüm çalışanlara yönelik tatbikatlar yapıyoruz.



Tepe Servis olarak, stratejik hedeflerimize ulaşmada en önemli varlığımız olarak gördüğümüz çalışanlarımız adına sağlıklı ve güvenli bir iş ortamı oluşturmak için gereken tedbirleri alıyoruz.

İş sağlığı ve güvenliğine yönelik çalışmalarımızı mevzuatın öngördüğü şekilde 6331 sayılı kanuna uygun bir şekilde yürütüyoruz. Tepe Servis, iş sağlığı ve güvenliği yönetim sistemi konusundaki gereklilikleri belirleyen uluslararası bir standart olan ISO 45001 belgesine de sahiptir. İSG kapsamında, Bilkent Holding'e bağlı şekilde hizmet veren TEPE OSGB firmasından hizmet alıyoruz.

Ofis ve saha çalışanlarımız için tehlike sınıflarına göre gereklilikler takip ediliyor. İSG Uzmanlarımız ve iş yeri hekimlerimiz mevzuata uygun şekilde gerçekleştirdikleri faaliyetlerin takibinin yanı sıra İSG, sertifikalı ilk yardım, sertifikalı yangın eğitimlerinin periyodik olarak verilmesini sağlıyorlar.

İşe giriş ve periyodik muayeneleri mevzuata uygun şekilde yürütüyor, tüm çalışma ortamları için risk analizleri yaparak tespit edilen durumlara karşı gerekli tedbirleri alıyoruz. Saha ve ofis çalışma ortamı ölçümleri Şirketimiz tarafından takip ediliyor.

Çalışmakta olduğumuz TEPE OSGB firması tarafından geliştirilmiş olan yazılım programı ile kazalar istatistiksel olarak takip edilerek, kök neden analizi yapılıyor.

Tepe Servis olarak, İSG alanında önümüzdeki dönemde, risk değerlendirmeleri sonrasında tespit edilen ve önerilen düzeltici ve önleyici faaliyetlerde etkinlik artışı sağlamayı hedefliyoruz. Acil durum tatbikatları sonrasında iyileştirme çalışmalarına odaklanmayı planlıyoruz.

Kurumsal Sosyal Sorumluluk

Toplumsal farkındalığı artırmak, eşitlik ve adaleti korumak için çalışıyoruz.

Faaliyet gösterdiğimiz bölgeler ve toplum genelinde değer yaratmayı, yerel ekonomik kalkınmaya katkıda bulunmayı ve toplumsal sorunlara çözüm üretmeyi işimizin bir parçası olarak görüyoruz.

Paydaşlarımızla etkili ve şeffaf iletişim mekanizmaları kurarak, insan ve çevreye duyarlı çözümleri önceliklendiriyoruz. Toplumsal bilinci artırmak ve topluma fayda sağlamak amacıyla özgün yaklaşımlar geliştiriyoruz. Bu anlayışla; eşitlik, barış, adalet gibi hedeflerin sağlanması amacıyla farkındalık yaratan sosyal sorumluluk kampanyaları ve etkinlikler içerisinde yer alıyoruz.

Tüm şirket faaliyetlerimizde, doğa dostu teknolojiler kullanır, çevreyi koruma bilincini öncelik haline getirir, çalışma koşullarımızı iyileştirir, cinsiyet eşitliğini destekler, etik kurallara uyar, tüketimi azaltıp, enerji verimliliğini artırırız.

Bu süreci, temel yönetim ilkelerimiz olan hesap verebilirlik, şeffaflık, adalet ve sorumluluk ilkelerimizle gerçekleştiririz.

Toplumsal Cinsiyet Eşitliğini Destekliyoruz!

%55'i kadın çalışanlardan oluşan Şirketimizde, kadınlara fırsat ve öncelik tanıyan uygulamaları hayata geçiriyoruz. Örneğin, araç operatörlüğü pozisyonunda ülke ve dünya genelindeki cinsiyet ayrımını

kaldırarak, kadın çalışanlara bu alanda imkan tanıyoruz. Başarının sırrının eşitlikte yattığına inanıyoruz.

Dijital dönüşümü destekliyor, yeşili koruyoruz!

Kağıtsız ofis kavramını destekliyor, ofislerimizdeki iş süreçlerimizi olabildiğince az kağıt kullanarak yürütüyoruz. Geri dönüşümü destekleyerek, ofis atıklarımızı ayrıştırıyoruz. Yazıcı ve fotokopi makinelerimizin kullanımına sınırlamalar getiriyoruz. Temiz Çevre projemiz ile iç ve dış paydaşlar nezdinde çevre duyarlılığını artırmak amacıyla duyurular ve kampanyalar düzenliyoruz.

Uzaktan Katılımlı Toplantılara Yönelidik!

Karbon salınımına doğrudan neden olan fosil yakıt tüketiminin günlük yaşamda en çok ortaya çıktığı alanlardan biri olan ulaşım konusunda, Şirket alışkanlıklarımızı değiştirerek karbon ayak izimizi azaltıyoruz. Toplantı organizasyonlarımızın büyük çoğunluğunu online olarak gerçekleştiriyoruz.

Sağlıklı çalışma ortamımızın sürdürülebilirliğini önemsiyoruz.

- Temizlik ve dezenfeksiyon hizmetlerimizde çevreye ve doğaya duyarlı ürünler kullanıyoruz. Dozajlama üniteleri kullanarak gereğinden fazla su ve kimyasal tüketiminin önüne geçiyoruz.
- ULV ve UV Sterilizatör ışık cihazları ile etkin ve çevreci dezenfeksiyon sağlıyoruz.

- Mevcut durumumuzu koruyarak, sağlıklı büyümeyi hedefliyoruz. Ekonomik kaynaklarımızı en akılcı alanlara yönlendirmek ve kısa/uzun vadede odaklanacağımız alanları belirlemek için sektörel segmentasyon çalışmalarını hayata geçiriyoruz.
- Sürdürülebilir büyüme amacıyla düzenli strateji toplantıları ve beyin fırtınaları gerçekleştiriyoruz. İtibar ve marka algı araştırmalarımızı düzenli bir şekilde yapıyoruz.
- Nitelikli iç eğitim programlarıyla çalışanlarımıza kendilerini geliştirebilecekleri iyi iş ortamları sunuyoruz.

Sosyal Sorumluluk Projelerimiz

- **Tepe Servis ile Temiz Çevre:** Projeler ile doğa ve çevre duyarlılığını hem iç hem dış paydaşlar nezdinde arttırmayı amaçlıyor, bu alanda farkındalık yaratmayı hedefliyoruz.
- **“Önce Kirletme”** mottolu kampanyamızla, çeşitli okullarda antibakteriyel ürünlerle dezenfeksiyon ve ilaçlama hizmeti veriyoruz.
- **Mavi Kapaklarınız Çöp Değildir:** Tüketim sonrası çıkan plastik atıkların anlamlı bir şekilde faydaya dönüşmesi amacıyla Omurilik Felçlileri Derneği'nin kapak toplama kampanyasına katılım sağlıyoruz. Topladığımız kapaklarla engelli vatandaşlarımızın tekerli sandalyeye sahip olmalarına destek oluyoruz.



Çevresel Sürdürülebilirlik

Çevresel ayak izimizi minimuma indirmek için azami gayret gösteriyoruz. Kağıtsız ofis kavramını destekliyor, ofislerimizdeki iş süreçlerimizi olabildiğince az kağıt kullanarak yürütüyoruz. Temizlik ve dezenfeksiyon hizmetlerimizde çevreye ve doğaya duyarlı ürünler kullanıyoruz.

Temiz Çevre Anlayışı	72
Enerji ve Emisyon Yönetimi	74
Su Yönetimi	75
Atık Yönetimi	76



Çevresel boyutlarımızı değerlendiriyor ve çevresel etkileri azaltmaya odaklanıyoruz.

Kağıtsız Ofis

Kağıtsız ofis kavramını destekliyor, ofislerimizdeki iş süreçlerimizi olabildiğince az kağıt kullanarak yürütüyoruz. Geri dönüşümü destekleyerek, ofis atıklarımızı ayrıştırıyoruz. Yazıcı ve fotokopi makinelerimizin kullanımına sınırlamalar getiriyoruz.

İklim kriziyle mücadeleye destek olmayı hedefleyen Tepe Servis'in bu alandaki çabalarının ana eksenini çevreye ilişkin mevzuata tam uyum, enerji, su ve kağıt kullanımının azaltılması, iş süreçlerimizden kaynaklanan atık miktarının en alt düzeye indirilmesi ve atıkların geri dönüşümü oluşturuyor.

Hizmetlerimizin ve süreçlerimizin neden olduğu çevre boyut ve etkileri belirlemek, kirletici maddelerin ve atıkların çevreye olan zararını önlemek ve azaltmak amacıyla "Çevre Boyutlarının ve Etkilerinin Değerlendirilmesi Prosedürü" müzümüzü oluşturduk.

ISO 14001 gerekliliklerini göz önüne alarak çevre boyutlarını belirlerken aşağıdakileri dikkate alıyoruz:

- Havaya verilen emisyon,
- Suya bırakılan atıklar,
- Toprağa atılan atıklar,
- Ham maddelerin ve doğal kaynakların kullanımı,
- Enerji kullanımı,
- Enerji salımı (ısı, radyasyon, gürültü, ışık, vb.),

- Atık ve yan ürünler,
- Sızıntılar,
- Deprem, sel, yangın, sabotaj ve patlama gibi önceden tahmin edilemeyen olağanüstü durumlar.

Çevre Boyut Etki Analizi sonrası çevre etkileri değerlendirildikten sonra etkilerin sınıflandırılmasını yaparak "Risk Değerlendirme ve Analiz" kapsamında ele alıyoruz. Gerekli aksiyonlar planlanıp "Çevre Boyutları Tanımlama ve Etki Değerlendirme Formu" ile takip ediliyor.

Çevresel boyutlarımızı belirleyerek çevresel etkileri azaltmaya odaklanıyoruz. Hedeflerimizi belirlerken yasal gerekliliklerin yanı sıra çevre politikası, finansal ve süreç gereklilikleri gibi faktörleri göz önünde bulunduruyoruz. Hedeflerimiz uygulanabilir, izlenebilir ve ölçülebilir olacak şekilde planlanıyor ve düzenli olarak gözden geçiriliyor. İlerlememizi iç tetkik ve Yönetimin Gözden Geçirmesi (YGG) toplantılarında değerlendiriyor, iyileştirmeler için gerekli adımları atıyoruz.



Tepe Servis olarak, dijital dönüşüm çabalarımızla karbon emisyonlarının azaltılmasının yanı sıra kağıt sarfiyatının önüne geçmeye odaklanıyoruz. Kağıtsız ofis uygulamalarını hayata geçirerek iş süreçlerimizi şekillendiriyor, yazıcı ve fotokopi makinelerimizin kullanımına sınırlamalar getiriyoruz. Ayrıca Temiz Çevre projemiz ile iç ve dış paydaşlar nezdinde çevre duyarlılığını artırmak amacıyla duyurular ve kampanyalar düzenliyoruz.

Bilkent Center yerleşkesi Sıfır Atık Belgesi'yle atık yönetimiyle ilgili süreçlerimizi düzenliyoruz. Ofislerimizde çıkan gıda atıkları, cam ve plastik atıklar, pil atıkları, elektronik atıklar, tehlikeli atıklar ve tıbbi atıkları geri dönüşüm amacıyla ayrıştırıyoruz. Dijital eğitim portalımız Tepe Akademi üzerinden çalışanlarımızın bu konudaki farkındalığını artıracak eğitimler veriyoruz.

Önümüzdeki dönemde dijitalleşme çalışmalarına hız vermenin yanı sıra tesislerdeki tüm envanter ve demirbaşların kullanım ömürlerinin uzatılması, bakım onarım da dahil olmak üzere, verimlilik ve enerji tüketimleri gibi konularda iyileştirmeler yapmayı amaçlıyoruz.

Sıfır Atık

Atık yönetimi yaklaşımımız ile Sıfır Atık Belgesi gerekliliklerini karşılıyor, süreçlerimizi bu yönde iyileştiriyoruz. Ofislerimizden gıda atıkları, cam ve plastik atıkları, pil atıkları, elektronik atıkları, tehlikeli atıkları ve tıbbi atıkları ayrıştırıp geri dönüştürüyoruz.

Enerji ve Emisyon Yönetimi

Karbon ayak izimizi azaltmak için iyileştirme adımları atıyoruz.

Karbon salınımına doğrudan neden olan fosil yakıt tüketiminin günlük yaşamda en çok ortaya çıktığı alanlardan biri olan ulaşım konusunda, şirket alışkanlıklarımızı değiştirerek karbon ayak izimizi azaltmayı hedefliyoruz.

Tepe Servis olarak, operasyonlarımızdan kaynaklanan doğrudan çevresel etkiyi, benimsediğimiz sürdürülebilirlik stratejilerinin yanı sıra ulusal mevzuat ve referans aldığımız uluslararası en iyi uygulamalar doğrultusunda yönetmek için çalışmalara başladık. Bu çalışmaların başında, 2022 yılındaki faaliyetlerimizin neden olduğu karbon ayak izi değerlerinin hesaplanması yer alıyor. Bu ölçümleri düzenli aralıklarla gerçekleştirmeyi planlıyoruz.

2022'yi temel yıl seçerek karbon ayak izimizi 14064-1 standardına uygun şekilde tüm kategorilerde hesapladık. Yapılan hesaplamada ortaya çıkan verilerin sadece hizmet kaynaklı olmasından dolayı Kategori-5 hesabı yapılmadı. Bu bağlamda hesaplamada görülen verilere göre; karbon ayak izi, seyahatlerde, alt yüklenicilerde, şirket araçlarında artış gösteriyor. Bu veriler doğrultusunda yapılacak iyileştirmeleri Yönetim Gözden Geçirme Toplantısı'nda görüşmek üzere kayıt altına aldık. Şirket araçlarının yakıt kullanımlarının değerlendirilmesi, seyahat ve konaklamaların doğru planlanarak gerek olmadığı takdirde etkinlik ve toplantıların online olarak gerçekleştirilmesi öngörülerek hedeflerimizi belirleyeceğiz.

Karbon Emisyonu (ton CO₂e)

Kapsam 1	413,79
Kapsam 2	153,18
Kapsam 3	4.892,46

Ofis ve hizmetlerde gerçekleştirdiğimiz enerji tüketimini (su ve elektrik) aylık olarak takip ediyoruz..

Karbon salınımına doğrudan neden olan fosil yakıt tüketiminin günlük yaşamda en çok ortaya çıktığı alanlardan biri olan ulaşım konusunda, şirket alışkanlıklarımızı değiştirerek karbon ayak izimizi azaltmayı hedefliyoruz. Uçak yolculuklarımızı etkin şekilde planlayarak, şehirlerarası yolculuk gerektirecek organizasyonları etkin bir planlama ile uzaktan katılımı gerçekleştirmeye devam edeceğiz. Tepe Akademi ve Yönetici Geliştirme Programı (YGP) sayesinde e-öğrenmeyi yaygın eğitim modelimiz haline getirdik.

Şirket bünyesinde sahip olunan araçlara ait egzoz emisyon değerleri kayıt altına alınıyor. Araçlara ait ömrünü tamamlamış lastikler taşeron/tedarikçi firmanın sorumluluğunda olup servis fişi ile lastik atıklarının firma tarafından teslim alınıyor.

Su Yönetimi

Su kaynaklarımızı korumayı hedefliyoruz.

Su Ayak İzi

Su tüketimimizi izlemeye ve etkin su yönetimi için aksiyonlar planlamaya başladık. 2022 yılında gerçekleştirilen ilk su ayak izi ölçüm çalışması kapsamında mavi su ve gri su değerlerinin ölçümü yapılmıştır.

Tepe Servis olarak, doğal kaynakların verimli kullanılması amacıyla operasyonlarımızın çevresel etkilerine neden olan hizmet noktalarımızda tükettiğimiz su miktarını etkin bir şekilde yönetmek için çalışmalarımıza ivme kazandırdık. 2022 yılında bu bağlamda, su tüketimimizi izlemeye ve etkin su yönetimi için aksiyonlar planlamaya başladık. Bu aksiyonları sürdürülebilirlik yaklaşım ve politikalarımız doğrultusunda iş süreçlerimize entegre etmeyi planlıyoruz. Bu kapsamda yürütülecek çalışmalarda önceliği çalışanlarımızda bu alandaki farkındalığın artırılmasına yönelik eğitimlere vereceğiz.

2022 yılında ilk kez gerçekleştirdiğimiz su ayak izi ölçüm çalışması kapsamında mavi su ve gri su değerlerimizin ölçümü yapıldı. Herhangi bir yağmur toplama sistemimiz bulunmadığı için yeşil su ayak izi hesaplaması yapılmadı. Bu çalışmayla; su kirliliği kontrol yönetmeliği 2 saatli ve 24 saatli numunelere göre, kullandığımız şebeke suyunun, atık su olarak çevreye etkisini hesaplamayı amaçladık.

Mavi Su (Damacana + Şebeke)	Gri Su		Toplam Su Ayak İzi
Şebeke / (m ³)	Gri Su (m ³)	Atık Su Deşarjı (m ³)	(m ³ /yıl)
2.132,57	2.639,78	1.697,00	4.772,35



Atık Yönetimi

Sıfır Atık Projesi'ne ilişkin sorumluluklarımızla adım adım ilerliyoruz.



2022 yılında israfın önlenmesi, malzeme tüketiminin azaltılması, değerlendirilebilir nitelikli atıkların geri dönüştürülmesi konularına yoğunlaşarak atık yönetimi süreçlerimizi geliştirmek için çalışmalar

yürüttük. Atık oluşumunun önlenmesi/ azaltılması, yeniden kullanıma öncelik verilmesi, oluşan atıkların ise kaynağında ayrı biriktirilerek toplanması ve geri dönüşüm ve/ veya geri kazanım sağlanarak

bertarafa gönderilecek atık miktarının azaltılması suretiyle çevre ve insan sağlığının korunmasını hedefleyen Sıfır Atık Projesi'ne ilişkin yöntem ve sorumluluklarımızı belirledik.

Tepe Servis'te atıkların atık yönetimi ve geri kazanımı süreçlerini mevzuata uygunluk ve TS EN ISO 14001 standardı doğrultusunda tüm çalışanlarımızı ve faaliyetlerimizi kapsayacak şekilde yürütüyoruz. Hizmetlerimiz sonucunda meydana gelen atıklar kaynaklarında ayrılarak geçici olarak toplanıyor. Atıkların toplandıktan sonra bertarafını/geri kazanımını belediye ya da lisanslı kuruluşlar sağlıyor.

✓ **CAM ATIK**

Cam şişe, cam bardak ve kavanozlar

✓ **KAĞIT ATIK**

Kağıt, karton, peçete, koli, zarf ve broşürler

✓ **PLASTİK ATIK**

Plastik şişe, plastik kap, torba, kargo poşeti, plastik bardaklar

✓ **PİL ATIK**

Ömrü bitmiş pil, batarya, aküler

✓ **GERİ DÖNÜŞTÜRÜLEMİYEN ATIK**

Bunların dışındaki atıklar için

✓ **ELEKTRONİK ATIK**

Bozulmuş, kırılmış elektronik atıklarınızı da Bilgi Teknolojileri Departmanı'nda topluyoruz.

Çalışanlarımız atıkların ayrıştırılması konusunda ve evlerindeki pil atıklarını da şirketimiz bünyesindeki kutulara getirmeleri konusunda bilinçlendiriliyor. Dijitalleşme yolculuğumuzda kağıt atık oranımızı azaltmayı hedefliyoruz.

Evsel atıklar kuralına uygun şekilde toplanıyor. Elektronik ekipmanlarımıza ait atıklar uygun koşullarda toplanıp ilgili lisanslı kuruluşa bertaraf/geri kazanımı için teslim ediliyor. Ömrü biten piller ise Atık Pil Toplama Kutusu ile toplanarak ilgili lisanslı kuruluşa bertaraf/geri kazanımı için teslim ediliyor. Çalışanlarımız evlerindeki pil atıklarını da şirketimiz bünyesindeki kutulara getirmeleri konusunda bilinçlendiriliyor.

Kullandığımız klimaların, cihazların/makinaların ve araçların bakımları yetkili firmalar tarafından yapılıyor. Şirketimize ait olan ürünler ile ilgili meydana gelen tehlikeli atıklar yine yetkili kuruluşlar tarafından alınmakta olup mevzuatta belirtilen koşulları karşılıyor.

2022 ATIK ORANLARI



İlerleyen dönemde yapmış olduğumuz geliştirmeler ile kâğıt atık oranımızı azaltmayı hedefliyoruz.

Performans Göstergeleri

EKONOMİK PERFORMANS GÖSTERGELERİ

(Milyon TL)	2018	2019	2020	2021	2022	Değişim (%)
Ciro	481,5	710,4	724,1	796,9	1.260,2	58,1
FAVÖK	32,3	64,7	55,6	26,8	36,6	36,4

SOSYAL PERFORMANS GÖSTERGELERİ

Beyaz Yaka-Mavi Yaka Dağılımına Göre Çalışanlar

	Mavi Yaka	Beyaz Yaka	Toplam
Çalışan Sayısı	7.917	110	8.027

Yaş Gruplarına Göre Çalışanlar

Yaş Aralığı	Mavi Yaka	Beyaz Yaka	Toplam	%
18-30	1.163	13	1.176	15
31-40	2.323	50	2.373	30
41-50	3.173	36	3.209	40
51-60	1.164	9	1.173	15
60+	94	2	96	1
Toplam	7.917	110	8.027	100

Cinsiyet Dağılımına Göre Çalışanlar

Cinsiyet	Mavi Yaka	Beyaz Yaka	Toplam	%
Kadın	4.391	40	4.431	55
Erkek	3.526	70	3.596	45
Toplam	7.917	110	8.027	100

Kıdem Dağılımına Göre Çalışanlar

Kıdem	Mavi Yaka	Beyaz Yaka	Toplam	%
0-1 yıl	1.776	15	1.791	22
1-4 yıl	3.872	17	3.889	48
4-10 yıl	2.009	57	2.066	26
10-15 yıl	221	20	241	3
15-20 yıl	9	0	9	0
20+	30	1	31	0
Toplam	7.917	110	8.027	100

Eğitim Düzeylerine Göre Çalışanlar

Eğitim Düzeyi	Mavi Yaka	Beyaz Yaka	TOPLAM	%
İlkokul	3.227	1	3.225	40
Ortaokul	1.220	1	1.221	15
Lise	2.318	27	2.348	29
Ön lisans	489	10	499	6
Üniversite	511	68	579	7
Y. Lisans	8	2	10	0
Okur-yazar	118	0	118	1
Diğer	26	1	27	0
Toplam	7.917	110	8.027	100

ÇEVRESEL PERFORMANS GÖSTERGELERİ

Sera Gazı Emisyonları

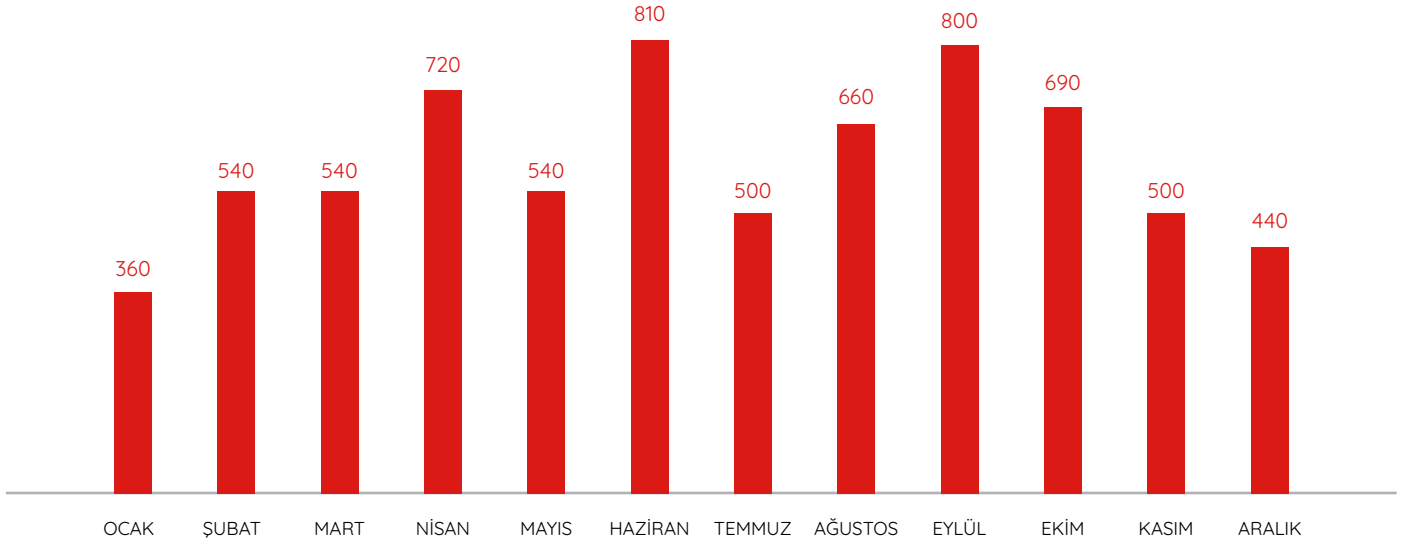
ISO 14064 Kategori	Kaynak	Toplam Emisyon ton CO ₂	Gaz Niteliği	Faaliyet Veri Kaynağı (Kaynak Akışı)	Etki Yüzdeleri	CO ₂ KG	CH ₄ KG	NO ₂ KG
Kategori 1 - Doğrudan sera gazı emisyonları ve giderimleri	Proses yakıtı	2,11	CO ₂ , CH ₄ , NO ₂	Jeneratör Tüketim Verileri		2.111,81	5,24	1,02
	Sođutucular & Yangın Tüpü	3,33	CO ₂	Sođutucu etiket bilgileri		3.327,22		
	Karşılanan Yakıt	40,14	CO ₂			40.141,66		
	şirket Araçları	368,21	CO ₂ , CH ₄ , NO ₂	Araç km verileri		368.208,70	4,18	88,79
Kategori 2 - İthal enerjiden dolayı sera gazı emisyonları	Elektrik Tüketim	153,18	CO ₂	SAP Sistemi KWH	0,030357984	153.175,32	2,71	46,09
	Servisler	0,69	CO ₂ , CH ₄ , NO ₂	Servis Araç Km Verileri	0,000135988	686,15	1,10	59,13
Kategori 3 - Ulaşım, nakliye ve konaklama kaynaklı dolayı sera gazı emisyonları	Kargo	3,93	CO ₂					
	Seyahatler	14,47	CO ₂ , CH ₄ , NO ₂	Seyahat Biletleri	0,002868587	14.473,84		
	Konaklama	1.054,23	CO ₂	Konaklama Kayıtları	0,20893864	1.054.228,20		
	Su Tüketimi	0,30	CO ₂	Su Faturaları	5,97992E-05	301,73		
Kategori 4 - Kuruluş tarafından kullanılan ürünlerden dolayı sera gazı emisyonları	Satın alınan hizmet ve sarf malzeme	2.534,88	CO ₂	Hammadde Kullanım Miktarları	0,502390893	2.534.881,27		
	Evsel Atıksu & Evsel Atık	1.283,93	CO ₂	Deřarj Miktarı, Personel Sayısı	0,254464427	1.283.934,72		
Kategori 6- Diğer kaynaklardan gelen sera gazı emisyonları	Elektrik İletim & Dağıtım	0,02	CO ₂	SAP Sistemi kWh	4,5537E-06	22,98		
	Toplam	5.459,42	Ton CO₂e					
	Doğrudan Emisyonlar	413,79	Ton CO₂e					
	Dolaylı Emisyonlar	5.045,64	Ton CO₂e					

Performans Göstergeleri

Su Tüketimi

Tesis Adı	Mavi Su (Damacana + Şebeke)	Gri Su M ³		Toplam Su Ayak İzi (m ³ /yıl)	Kütle Denge
	Şebeke / (m ³)	Gri Su (m ³)	Atık Su Deşarjı (m ³)		W-D=C
BİLKENT	428,20	527,33	339,00	955,53	89,20
İSTANBUL	513,55	636,22	409,00	1.149,77	104,55
ŞİRİNEVLER	174,20	216,22	139,00	390,42	35,20
İZMİR	125,40	154,00	99,00	279,40	26,40
ADANA	751,20	933,33	600,00	1.684,53	151,20
BURSA	140,02	172,67	111,00	312,69	29,02
TOPLAM (m³/yıl)	2.132,57	2.639,78	1.697,00	4.772,35	435,57

2022 YILI ATIK MİKTARI



GRI İçerik Endeksi

GRI Hizmetleri, İçerik Endeksi - Temel Hizmeti için, GRI İçerik Endeksi'nin standartlarla tutarlı ve açık bir şekilde sunulduğunu; 2-1 ile 2-5, 3-1 ve 3-2 numaralı açıklamalara ilişkin referansların raporun ilgili bölümlerle uyumlu olduğunu gözden geçirmiştir. Bu hizmet raporun Türkçe versiyonu üzerinden gerçekleştirilmiştir.

Kullanım Bildirimi	Tepe Servis, 1 Ocak-31 Aralık 2022 dönemini GRI İçerik Endeksi-Essentials Standartlarına göre raporlamıştır.
GRI 1 Kullanımı	GRI 1: Kuruluş 2021
Kullanılan GRI Sektör Standardı	Hizmet sektörüne ilişkin sektör standardı henüz hazırlanmadığı için herhangi bir sektör standardı kullanılmamıştır.

GRI STANDARDI	AÇIKLAMALAR	YER
GENEL AÇIKLAMALAR		
	Organizasyon ve Raporlama Uygulamaları	
	2-1 Organizasyon detayları	Rapor Hakkında, sayfa 10-11 Tepe Servis Hakkında, sayfa 19
	2-2 Kuruluşun sürdürülebilirlik raporlamasına dahil olan kuruluşlar	Rapor Hakkında, sayfa 10-11
	2-3 Raporlama dönemi, sıklığı ve iletişim noktası	Rapor Hakkında, sayfa 10-11 ozlem.topcuacir@tepeservis.com.tr aydan.uzun@tepeisg.com.tr mehmetugur.unlukalayci@tepeservis.com.tr
	2-4 Önceki dönem raporuna ait düzeltmeler	Yeniden düzenlenen bir beyan bulunmamaktadır.
	2-5 Dış güvence	Rapora ilişkin bağımsız güvence beyanı bulunmamaktadır.
	Faaliyetler ve Çalışanlar	
	2-6 Faaliyetler, değer zinciri ve diğer iş ilişkileri	Tepe Servis Hakkında, sayfa 19 Entegre Hizmetler, sayfa 47-51 Tedarik Zinciri Yönetimi, sayfa 56-57
	2-7 Çalışanlar	İnsan Kaynakları, sayfa 62-65 Sosyal Performans Göstergeleri, sayfa 78-79
	2-8 Çalışan olmayan işçiler	İnsan Kaynakları, sayfa 62-65 Sosyal Performans Göstergeleri, sayfa 78-79
	Yönetişim	
GRI 2: Genel Açıklamalar 2021	2-9 Yönetişim yapısı ve bileşimi	Yönetim Kurulu, sayfa 16-17
	2-10 En yüksek yönetim organının atanması ve seçilmesi	Yönetim Kurulu, sayfa 16-17
	2-11 En yüksek yönetim organının başkanı	Yönetim Kurulu, sayfa 16-17
	2-12 Etkilerin yönetimini denetlemede en yüksek yönetim organının rolü	Yönetim Kurulu, sayfa 16-17 Sürdürülebilirlik Taahhüdümüz ve Politikamız, sayfa 28-31 Sürdürülebilirlik Yönetimimiz, sayfa 32 Kurumsal Yönetim, sayfa 37-43
	2-13 Etkilerin yönetilmesi için sorumluluk yetkisi verilmesi	Yönetim Kurulu, sayfa 16-17 Sürdürülebilirlik Taahhüdümüz ve Politikamız, sayfa 28-31 Sürdürülebilirlik Yönetimimiz, sayfa 32 Kurumsal Yönetim, sayfa 37-43
	2-14 Sürdürülebilirlik raporlamasında en yüksek yönetim organının rolü	Sürdürülebilirlik Taahhüdümüz ve Politikamız, sayfa 28-31 Sürdürülebilirlik Yönetimimiz, sayfa 32 Paydaş Katılımıyla Önceliklendirme Analizi, sayfa 35
	2-15 Çıkar çatışmaları	İş Etiği ve Yasalara Uyum, sayfa 37
	2-16 Kritik konuların iletişimi	Sürdürülebilirlik Taahhüdümüz ve Politikamız, sayfa 28-31 Sürdürülebilirlik Yönetimimiz, sayfa 32
	2-17 En yüksek yönetim organının kolektif bilgisi	Yönetim Kurulu, sayfa 16-17

GRI İçerik Endeksi

GRI STANDARDI	AÇIKLAMALAR	YER	
GRI 2: Genel Açıklamalar 2021	2-18 En yüksek yönetim organının performansının değerlendirilmesi	Yönetim Kurulu, sayfa 16-17 Kurumsal Yönetim, sayfa 37-43	
	2-19 Ücretlendirme politikaları	Ücretlendirme ve Yan Haklar, sayfa 63 https://www.tepeservis.com.tr/documents/tepe-servis-surdurulebilirlik-sunumu.pptx	
	2-20 Ücretin belirlenmesi süreci	Ücretlendirme ve Yan Haklar, sayfa 63 https://www.tepeservis.com.tr/documents/tepe-servis-surdurulebilirlik-sunumu.pptx	
	2-21 Yıllık toplam tazminat oranı	Ücretlendirme ve Yan Haklar, sayfa 63 https://www.tepeservis.com.tr/documents/tepe-servis-surdurulebilirlik-sunumu.pptx	
	Strateji, Politikalar ve Uygulamalar		
	2-22 Sürdürülebilir kalkınma stratejisi hakkında açıklama	Yönetim Kurulu Başkanı ve Genel Müdür'ün Mesajı, sayfa 12-13	
	2-23 Politika taahhütleri	Sürdürülebilirlik Taahhüdümüz ve Politikamız, sayfa 28-31 https://www.tepeservis.com.tr/documents/tepe-servis-surdurulebilirlik-sunumu.pptx	
	2-24 Politika taahhütlerinin yerleştirilmesi	Sürdürülebilirlik Taahhüdümüz ve Politikamız, sayfa 28-31 https://www.tepeservis.com.tr/documents/tepe-servis-surdurulebilirlik-sunumu.pptx	
	2-25 Olumsuz etkileri düzeltme süreçleri	Sürdürülebilirlik Taahhüdümüz ve Politikamız, sayfa 28-31 Sürdürülebilirlik Yönetimimiz, sayfa 32 Paydaşlarla İlişkiler, sayfa 33 Kurumsal Yönetim, sayfa 37-43	
	2-26 Tavsiye alma ve endişelerini dile getirme mekanizmaları	Sürdürülebilirlik Taahhüdümüz ve Politikamız, sayfa 28-31 Sürdürülebilirlik Yönetimimiz, sayfa 32 Paydaşlarla İlişkiler, sayfa 33 Kurumsal Yönetim, sayfa 37-43	
	2-28 Kurumsal üyelikler	Kurumsal Üyelikler ve Desteklediğimiz İnisiyatifler, sayfa 34	
	Paydaş Katılımı		
	2-29 Paydaş katılımı yaklaşımı	Paydaşlarla İlişkiler, sayfa 33	
	2-30 Toplu iş sözleşmeleri	Tepe Servis bünyesinde toplu sözleşme uygulaması bulunmamaktadır.	
ÖNCELİKLİ KONULAR			
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	3-1 Öncelikli konuların belirlenme süreci	Sürdürülebilirlik Yönetimimiz, sayfa 32 Paydaş Katılımıyla Önceliklendirme Analizi, sayfa 35 Hedeflediğimiz Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları, sayfa 36	
	3-2 Öncelikli konuların listesi	Paydaş Katılımıyla Önceliklendirme Analizi, sayfa 35 Hedeflediğimiz Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları, sayfa 36	
Ekonomik Performans			
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	3-3 Öncelikli konuların yönetimi	Başlıca Finansal Göstergeler, sayfa 46	
GRI 201: Ekonomik Performans 2016	201-1 Üretilen ve dağıtılan doğrudan ekonomik değer	Başlıca Finansal Göstergeler, sayfa 46 Ekonomik Performans Göstergeleri, sayfa 78	

GRI STANDARDI	AÇIKLAMALAR	YER
	İş Etiği, Yasalara Uyum ve Yolsuzlukla Mücadele	
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	3-3 Öncelikli konuların yönetimi	İş Etiği ve Yasalara Uyum, sayfa 37 Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadele, sayfa 39 https://www.tepeservis.com.tr/documents/tepe-servis-surdurulebilirlik-sunumu.pptx
GRI 205: Yolsuzlukla Mücadele 2016	205-1 Yolsuzlukla ilgili riskler bakımından değerlendirilen faaliyetler	İş Etiği ve Yasalara Uyum, sayfa 37 Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadele, sayfa 39
	Su Yönetimi	
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	3-3 Öncelikli konuların yönetimi	Su Yönetimi, sayfa 75
GRI 303: Su ve Atık Sular 2018	303-1 Paylaşılan bir kaynak olarak su ile etkileşimler	Su Yönetimi, sayfa 75
	303-4 Su deşarjı	Su Yönetimi, sayfa 75 Çevresel Performans Göstergeleri, sayfa 79-80
	303-5 Su tüketimi	Su Yönetimi, sayfa 75 Çevresel Performans Göstergeleri, sayfa 79-80
	Enerji ve Emisyon Yönetimi	
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	3-3 Öncelikli konuların yönetimi	Enerji ve Emisyon Yönetimi, sayfa 74
GRI 305: Emisyonlar 2016	305-1 Doğrudan sera gazı (GHG) emisyonları (Kapsam 1)	Enerji ve Emisyon Yönetimi, sayfa 74 Çevresel Performans Göstergeleri, sayfa 79-80
	305-2 Dolaylı enerji sera gazı (GHG) emisyonları (Kapsam 2)	Enerji ve Emisyon Yönetimi, sayfa 74 Çevresel Performans Göstergeleri, sayfa 79-80
	305-3 Diğer dolaylı sera gazı (GHG) emisyonları (Kapsam 3)	Enerji ve Emisyon Yönetimi, sayfa 74 Çevresel Performans Göstergeleri, sayfa 79-80
	Atık Yönetimi	
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	3-3 Öncelikli konuların yönetimi	Atık Yönetimi, sayfa 76-77
GRI 306: Atık 2020	306-1 Atık üretimi ve atıkla ilgili önemli etkiler	Atık Yönetimi, sayfa 76-77
	306-3 Üretilen atık	Atık Yönetimi, sayfa 76-77 Çevresel Performans Göstergeleri, sayfa 79-80
	İş Sağlığı ve Güvenliği	
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	3-3 Öncelikli konuların yönetimi	İş Sağlığı ve Güvenliği, sayfa 66-67
GRI 403: İş Sağlığı ve Güvenliği 2018	403-1 İş sağlığı ve güvenliği yönetim sistemi	Entegre Yönetim Sistemleri ve Sertifikalarımız, sayfa 42 İş Sağlığı ve Güvenliği, sayfa 66-67
	403-3 İş sağlığı hizmetleri	İş Sağlığı ve Güvenliği, sayfa 66-67
	403-4 İSG süreçlerine işçi katılımı, danışma ve iletişim yöntemleri	İş Sağlığı ve Güvenliği, sayfa 66-67
	Çalışan Eğitimi ve Gelişimi	
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	3-3 Öncelikli konuların yönetimi	İnsan Kaynakları, sayfa 62-65
GRI 404: Eğitim ve Öğretim 2016	404-2 Çalışan gelişimini destekleyen yetenek yönetimi ve öğrenim programları	İnsan Kaynakları, sayfa 62-65
	Çeşitlilik ve Fırsat Eşitliği	
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	3-3 Öncelikli konuların yönetimi	İnsan Kaynakları, sayfa 62-65
GRI 405: Çeşitlilik ve Fırsat Eşitliği 2016	405-1 Yönetişim organlarının ve çalışanların çeşitliliği	Yönetim Kurulu, sayfa 16-17 İnsan Kaynakları, sayfa 62-65 Sosyal Performans Göstergeleri, sayfa 78-79
	İş Hijyeni ve Hizmet Kalitesi	
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	3-3 Öncelikli konuların yönetimi	Üstün Hizmet Kalitesi, sayfa 53
GRI 416: Müşteri Sağlığı ve Güvenliği 2016	416-1 Ürün ve hizmet kategorilerinin sağlık ve güvenlik üzerindeki etkilerinin değerlendirilmesi	Üstün Hizmet Kalitesi, sayfa 53

GRI İçerik Endeksi

GRI STANDARDI	AÇIKLAMALAR	YER
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	Müşteri Memnuniyeti	
	3-3 Öncelikli konuların yönetimi	Müşteri Memnuniyeti, sayfa 54
	Entegre Tesis Yönetimi	
	3-3 Öncelikli konuların yönetimi	Entegre Hizmetler, sayfa 47-51
	Kurumsal Sosyal Sorumluluk	
	3-3 Öncelikli konuların yönetimi	Kurumsal Sosyal Sorumluluk, sayfa 68-69
	Kurumsal Yönetim	
	3-3 Öncelikli konuların yönetimi	Kurumsal Yönetim, sayfa 37-43
	Risk Yönetimi	
	3-3 Öncelikli konuların yönetimi	Etkin Risk Yönetimi, sayfa 40-41
	Hizmet Çeşitliliği	
	3-3 Öncelikli konuların yönetimi	Entegre Hizmetler, sayfa 47-51
	Tercih Edilen İşveren Olma	
	3-3 Öncelikli konuların yönetimi	İnsan Kaynakları, sayfa 62-65
	Sürdürülebilir Tedarik Zinciri	
	3-3 Öncelikli konuların yönetimi	Tedarik Zinciri Yönetimi, sayfa 56-57
	Çalışan Memnuniyeti ve Bağlılığı	
3-3 Öncelikli konuların yönetimi	İnsan Kaynakları, sayfa 62-65	
Ar-Ge ve İnovasyon		
3-3 Öncelikli konuların yönetimi	Ar-Ge ve İnovasyon, sayfa 58-59	
Doğa Dostu Çözümler ve Uygulamalar		
3-3 Öncelikli konuların yönetimi	Entegre Hizmetler, sayfa 47-51 Ar-Ge ve İnovasyon, sayfa 58-59	

İletişim

Merkez Adres: Üniversiteler Mahallesi 1597 Cadde No:3/89 Bilkent Center AVM 06800 Çankaya/ANKARA
Tel: 0 312 248 80 00 | Fax: 0 312 248 80 49
E-mail: info@tepeservis.com.tr



www.tepeservis.com.tr

