

2023

SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK

RAPORU



İçindekiler

Bir Bakışta Tepe Servis

- 2 Rapor Hakkında
- 4 Yönetim Kurulu Başkanı'nın Mesajı
- 7 Bilkent Holding Hakkında
- 8 Bilkent Holding Sürdürülebilirlik Yaklaşımı
- 10 Neden Tepe Servis
- 14 Neden Yapıyoruz?
- 18 Kronolojik/Başarı Yolculuğumuz
- 22 Misyon, Vizyon ve Değerlerimiz
- 24 Sektörümüzde Sürdürülebilirlik ve Sektörde Yerimiz
- 28 Politikalarımız ve Kalite Yaklaşımımız
- 32 Sivil Toplum Katılımımız

STRATEJİK ÖNCELİKLERİMİZ ve SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK

- 34 Sürdürülebilirlik Yönetim Yapımız ve Politikamız
- 38 Kurumsal Sürdürülebilirlik Stratejilerimiz
- 40 Geleceğe Bakışımız
- 42 Riskler ve Fırsatlar
- 44 Paydaş Katılımı
- 48 Paydaş Katılım Haritası ve Önemlilik Analizi
- 50 Birleşmiş Milletler Sürdürülebilir Kalkınma Amaçlarına Katkılarımız

SOSYAL SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK

- 52 Topluma Karşı Sorumluluklarımız ve Katılımın Sağlanması
- 56 İnsan Hakları ve İnsan Kaynakları Yönetimi
- 58 İnsan Kaynakları Yönetimi: Politikamız, Çalışanlarımızın Memnuniyeti ve Bağlılığı
- 64 Fırsat Eşitliği, Çeşitlilik ve Kapsayıcılık
- 66 Müşteri İlişkilerimiz ve Müşteri Memnuniyeti
- 70 Tedarik Zincirinde Sürdürülebilirlik
- 72 Sosyal Hedeflerimiz

ÇEVRESEL SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK

- 74 İklim Değişikliği Politikamız ve Karbon Ayak İzimiz
- 78 Temiz Çevre Anlayışı ve Etki Değerlendirme
- 79 Çevre Hedeflerimiz
- 80 Enerji Verimliliği
- 82 Su Yönetimi, Su Ayak İzimiz
- 84 Atık Yönetimi Politika ve Faaliyetlerimiz

KURUMSAL SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK

- 86 Kurumsal Yönetim Politikamız ve Uyum
- 88 Kurumsal Risk Yönetimi Politika ve Süreçlerimiz
- 90 Risk Envanteri ve Çevresel Riskler
- 90 Sürdürülebilir Hizmet Kalitesi için Entegre Yönetim Sistemi Ve İç Tetkik
- 92 Çıkar Çatışması Yönetimi
- 94 İş Etiği, İş Güvenliği ve Mevzuata Uyum
- 96 Etik Değerler ve Etik Yönetimi
- 98 Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadele
- 100 Veri Güvenliği
- 100 İş Sağlığı ve Güvenliği
- 102 İş Sürekliliği
- 102 İzleme ve Raporlama Süreçlerimiz
- 102 İç Kontrol, İç Denetim ve Dış Denetim
- 104 Sürdürülebilir Ekonomik Büyüme

EKLER

- 106 Ek 1. Politikalar
- 107 Ek 2. Sertifikalar
- 108 Ek 3. Ekonomik Performans Göstergeleri
- 109 Ek 4. Sosyal Performans Göstergeleri
- 111 Ek 5. Çevresel Performans Göstergeleri
- 114 Ek 6. GRI INDEX



Tepe Servis Sürdürülebilirlik Raporumuz

TEPE SERVİS faaliyetlerini 300'ün üzerindeki kurumsal müşterisi için Marmara, Ege, Çukurova, Akdeniz, Bursa Bölgede yer alan şubeleri ile yurt çapında 'Entegre Tesis Yönetimi' kapsamındaki tüm hizmet ve ihtiyaçlara çözüm üreterek sürdürmektedir.

Bilkent Holding'in Kurumsal Çözüm Şirketleri'nden biri olan Tepe Servis ve Yönetim A.Ş. (Tepe Servis) 2008 yılında temizlik hizmetleri şirketi olarak kurulmuştur. Merkezi Üniversiteler Mahallesi, 1597. Cadde NO:3/89 Bilkent Center AVM, Çankaya/Ankara'da bulunan şirketimiz Marmara, Ege, Çukurova, Akdeniz, Bursa Bölgede yer alan şubeleri ile yurt çapında 'Entegre Tesis Yönetimi' kapsamındaki tüm hizmet ve ihtiyaçlara çözüm üretmektedir. Raporumuzda kurumsal temizlik hizmeti, tesis yönetimi hizmeti, ilaçlama hizmeti, özel entegre projeler ve çağrı merkezi iş kollarında sürdürülebilir bakış açısıyla gerçekleştirdiğimiz hizmetlerimizi tüm paydaşlarımızın talepleri ve ihtiyaçları doğrultusunda sunmayı hedefliyoruz. İlave olarak raporumuzda küresel trendleri takip ederek tüm paydaşlarımıza Çevre, Sosyal ve Yönetişim (ÇSY) performansımızı geliştirmeyi ve farklı alanlarda şeffaf bir şekilde sunmayı amaçlıyoruz.

Bu yıl ikincisini yayınladığımız "Tepe Servis Sürdürülebilirlik Raporumuz", Şirketimizin 1 Ocak 2023-31 Aralık 2023 tarihleri arasındaki tüm faaliyet bölgelerimizde yürüttüğümüz çalışmaları, yatırımlarımızı, hedeflerimizi, uygulamalarımızı ve bu uygulamalarımızın performans sonuçlarını kapsıyor. Ölçülebilir, karşılaştırılabilir veriler sağlamak için raporumuz 2023 yılı verilerinin yanı sıra 2022 ve 2021 yılı verilerini de içermektedir.

Küresel Raporlama Standartları (GRI-Global Reporting Initiative) tarafından yenilenen "GRI Standartları"na uyumlu olarak, GRI Standartları Temel Seçeneği ile GRI Sürdürülebilirlik Raporlaması Kılavuzlarından Standart Bildirimleri içerecek şekilde hazırlanan raporumuzun Ek 7'de, içerik endeksinde kullanılan GRI göstergeleri detaylı olarak verilmektedir. Ayrıca, Birleşmiş Milletler Sürdürülebilir Kalkınma Amaçlarını (SKA) oluşturan 17 SKA'dan ilgili olanlarla ilişkilendirmelere de raporda yer verilmektedir.

Raporumuz hazırlanırken; başta Yönetim Kurulu olmak üzere tüm yönetim ekiplerince desteklenen Sürdürülebilirlik Komitesi'nin çalışmaları ile, rapor süreci içerisinde yapılan sürdürülebilirlik faaliyetleri belirlenmiş, önceliklendirme/önemlilik matrisi için paydaşların değerlendirilmesi ve paydaşlarla birlikte önemli ve öncelikli konularımızın seçilmesi sağlanmıştır. Bu doğrultuda gerekli aksiyon planlarının belirlenmesi için çalışma gruplarının düzenli faaliyetleri ile; vizyonumuz, misyonumuz, stratejilerimiz, politikalarımız, entegre yönetim sistemimiz gözden geçirilmiştir. Bu sayede sürdürülebilirliğin kurum kültüründeki uyumuna katkı sağlayacak çözümler konusunda yol haritamız belirlenmiştir. İlave olarak, çalışanlar, müşteriler ve tedarikçilerle yapılan iş birliği ile müşteri ve çalışan memnuniyet ölçümü çalışmaları da gerçekleştirilmiş ve sonuçları değerlendirilmiştir.

Beş bölümden oluşan raporumuzun ilk bölümü olan "Bir Bakışta Tepe Servis"; Tepe Servis'in kurumsal yapısı hakkındaki genel bilgileri, sektördeki sürdürülebilirlik performansımızı ve yerimizi, başarı yolculuğumuzu ve politikalarımızı, "Stratejik Önceliklerimiz ve Sürdürülebilirlik" başlıklı ikinci bölüm stratejimizi, iş modelimizi, sürdürülebilirlik yaklaşımımızı, sürdürülebilirlik kavramı ile geleceğe bakışımızı ve paydaş katılımımızı anlatırken, "Sosyal Sürdürülebilirlik" başlıklı üçüncü bölüm insana, çalışanlarımıza, topluma karşı sorumluluklarımızı, paydaşlarımıza ve topluma da değer yaratma önceliklerimizi anlatıyor. Dördüncü bölüm olan "Çevresel Sürdürülebilirlik" başlığı altında çevresel etkilerimiz ve alınan tedbirler, karbon ayak izimiz ve iklim değişikliği, enerji, su, atık tüketimi ve yönetimi konularına değiniyoruz. "Kurumsal Sürdürülebilirlik" başlıklı beşinci bölümde ise kurumsal yönetim ilkelerimiz, AR-GE faaliyetlerimiz, yenilikçilik ve dijitalleşme çalışmalarımız, sürdürülebilir ekonomik büyüme ve etik ilkelerimiz anlatılıyor.

Sürdürülebilirlik bakış açımızın önemli bir amacı olarak; iç ve dış paydaşlarımızın bilgilendirilmesi, görüş ile önerilerinin alınması, Sürdürülebilirlik Raporumuzun tüm paydaşlarımızın erişimine açık olması ve paydaşlarımızın geri bildirimlerinin, sorularının şeffaflık, dürüstlük, hesap verebilirlik ilkeleri ile yanıtlanması Tepe Servis'in öncelikleri arasındadır. Bu doğrultuda, yayınlanan raporumuza <https://www.tepeservis.com.tr/> adresinden ulaşabilirsiniz.

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

Özlem TOPÇU ACIR

Kurumsal Yönetim Sistemleri ve Sürdürülebilirlik Direktörü
ozlem.topcuacir@tepeservis.com.tr

Aydan UZUN

Kurumsal Yönetim Sistemleri ve Sürdürülebilirlik Müdürü
aydan.uzun@tepeserviskart.com.tr

Uğur ÜNLÜKALAYCI

Kurumsal İletişim ve Pazarlama Müdürü
mehmetugur.unlukalayci@tepeservis.com.tr



Yönetim Kurulu Başkanı'nın Mesajı

Toplumsal cinsiyet eşitliğini, sürdürülebilir bir geleceğin önemli adımları arasında görüyoruz.

Değerli Paydaşlarımız,

Tepe Servis ve Yönetim A.Ş., kurulduğu günden bugüne, yenilikçi, disiplinli, etik değerlere ve yasal mevzuatlara bağlı, çalışkan ve topluma saygılı bir duruş sergiliyor ve faaliyetlerini bu değerler çerçevesinde sürdürüyor. Faaliyet alanımızın odağında müşteri memnuniyeti ve üstün kalitede hizmet anlayışı yatıyor. Bu da bize büyük sorumluluklar getiriyor. Parçası olduğumuz Bilkent Holding şirketleriyle oluşturduğumuz güçlü sinerji ve sayısı 9 bini aşan nitelikli insan kaynağımızla, ülkemizin her yerinde müşterilerimizin tüm ihtiyaçlarına tek adresten inovatif ve sektöre yön veren yaratıcı çözümler sunmaya devam ediyoruz. Türkiye'nin 81 ilinde yüzde 100 yerli sermaye ile faaliyet gösteren bir kuruluş olarak; müşterilerimize, çalışanlarımıza, topluma ve doğaya karşı bu sorumluluk bilinciyle çalışmalarımızı yürütüyoruz. Çevreye ve insan sağlığına duyarlılığımızı yansıtan çalışmalarımızla sürdürülebilir bir yaşama hizmet ediyoruz.

Faaliyetlerimizle yarattığımız değeri, bu yıl ikincisini hazırladığımız "Sürdürülebilirlik Raporu" ile siz paydaşlarımızın bilgisine sunmaktan mutluluk ve gurur duyuyoruz.

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 çalışanlarımızın mesleki ve kişisel gelişimlerine katkı sunuyoruz.

Şirket olarak 2023 yılında da büyümemizi sürdürerek, ciromuzu bir önceki yıla göre yüzde 119 artırdık ve 2.7 milyar TL ciro elde ettik. FAVÖK'ümüzü ise yaklaşık 120 milyon TL'ye ulaştırdık.

Türkiye'nin en büyük 500 şirketinin belirlendiği "Fortune 500 Türkiye" listesinde üç yıl yer almamız, sürdürülebilir gelişim yolunda ilerlediğimizin önemli bir göstergesidir. Finansal performansın, ancak çevresel, sosyal ve kurumsal yönetim alanlarında yaratılan değerle anlam kazandığına inanıyoruz. Müşteri deneyimi, dijitalleşme, kaynakların verimli kullanımı, çevre dostu çözüm ve uygulamalar, atık yönetimi, çalışan memnuniyeti ve toplumsal cinsiyet eşitliği gibi odağımızda yer alan alanlarda örnek çalışmalara imza atıyoruz. Toplumsal cinsiyet eşitliğini,

sürdürülebilir bir geleceğin önemli adımları arasında görüyoruz. Sektörümüzde kadın istihdamının artırılmasına her zaman öncelik veriyoruz. Bu doğrultudaki uygulamalarımızı yaygınlaştırarak, % 56 olan kadın çalışan oranımızı daha da yükseltmeyi hedefliyoruz. "Kadın Dostu Şirketler" arasında yer alan bir kuruluş olarak, sektörümüze ve iş dünyasına örnek olmakla gurur duyuyoruz.

Kurulduğu ilk günden bu yana yenilikleri kucaklayan bir şirket olarak; dijitalleşme adımlarına da büyük önem veriyoruz ve iş süreçlerimizi daha verimli hale getirmek için teknolojiden yararlanıyoruz. Tamamen yerli yazılımımız "OnTime" ile tesis yönetimi ve operasyon süreçlerimizi uzaktan erişimli, mobil ve gerçek zamanlı olarak yönetiyoruz.

Geleceğe yönelik attığımız tüm adımlarda en büyük önceliğimiz, gelecek nesillerin ihtiyaçlarını gözetmek ve bu doğrultuda çalışmalar yapmaya özen göstermektir. Bu çalışmalardan biri olan "Tepe Servis ile Temiz Çevre" projemizle çevre ve doğaya saygılı çözümler sunuyoruz. Projemizle doğa ve çevre duyarlılığını hem iç hem dış paydaşlar nezdinde arttırmayı amaçlıyor, bu alanda farkındalık yaratmayı hedefliyoruz.

Sürdürülebilirlik yolculuğumuzun

en önemli bileşenlerinden birini de atık ve israfı önleme çabalarımız oluşturuyor. 2023 yılında doğal kaynakların daha etkin kullanımı ve atık yönetimi çalışmaları, yine öncelikli konularımız arasındaydı. Atıkların ayrıştırılması ve takibi, Bilkent Center AVM ile ortaklaşa yürüttüğümüz "Sıfır Atık" çalışmalarıyla operasyonlarımızın sürdürülebilirliği kapsamında somut çözümler ürettik.

İklim kriziyle mücadele ve su kaynaklarının korunması için de önemli adımlar atıyoruz. Karbon ve su ayak izimizi hesaplayarak elde ettiğimiz bulgular; doğal kaynak ve enerji kullanımında iyileştirmeler gerçekleştirmemize yardımcı oluyor.

Tepe Servis olarak, çevreye ve insan sağlığına duyarlılığımızı ve kalitemizi yansıtan çalışmalarımızı her geçen gün daha da güçlendirerek, sürdürülebilir bir yaşama hizmet ediyoruz. 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





Bilkent Holding Hakkında

50 yılı aşkın süredir faaliyet gösteriyoruz.

Bilkent Holding 1968 yılında Prof. Dr. İhsan Doğramacı tarafından inşaat sektöründe faaliyet göstermek üzere Dilek İnşaat adıyla faaliyetlerine başlamıştır. 1969 yılında Tepe Ağaç Metal ve Makina Sanayi ile Meteksan şirketlerinin gruba eklenmesiyle faaliyetlerine devam etmiştir. 1986 yılında ise yeniden yapılanma süreciyle tüm şirketler Bilkent Holding çatısı altında birleştirilmiştir. Kuruluşundan bu yana tüm paydaşlarıyla istikrarlı, devamlı ve uzun ömürlü kaynaklar yaratmayı temel prensip olarak benimseyen Bilkent Holding ve bağlı şirketleri; faaliyet gösterdikleri tüm sektörlerde hizmet kalitesini, müşteri memnuniyetini, sürdürülebilir tedarik ve faaliyetlerini ve tüm bu faaliyetlerin sayesinde gerçekleştirilecek sürdürülebilirlik ekonomik büyümeyi ön planda tutmaktadır.

50 yılı aşkın süredir faaliyet alanını kapsamlı ve istikrarlı bir biçimde genişleten Bilkent Holding; inşaat, mobilya üretimi, perakende, matbaacılık, savunma sanayi, güvenlik, spor merkezleri, sigorta, turizm, enerji, gayrimenkul, hizmet sektörleri gibi geniş bir yelpazede faaliyet göstermekte ve sahip olduğu diğer iştirakleriyle havalimanı ve deniz otobüsleri işletmeciliğinde de çalışmalarını hızla devam ettirmektedir. Bilkent Holding yurt içinde edindiği tecrübelerini global platformda da birleştirerek Afrika, Amerika, Avrupa, Orta Asya, Orta Doğu ve Rusya'da

yürüttüğü operasyonlarıyla da adını duyurmuştur ve faaliyetlerini yürütmeye devam etmektedir. Faaliyet alanını sadece ulusal değil uluslararası arenada da başarılı bir biçimde geliştiren Bilkent Holding, güvenilir ve saygın kaynaklar tarafından yayınlanan istatistiklere göre Türkiye'nin en büyük 50 şirketler topluluğu arasında yer almakta ve Holding bünyesindeki şirketleri kendi alanlarındaki faaliyetlerinde lider konumlarını korumaktadır.

Tepe Kurumsal Çözümler ise Bilkent Holding iştirakleri arasındadır ve işletmelerin ana faaliyetlerini sürdürmek için gerekli kurumsal temizlik ve tesis yönetimi, profesyonel temizlik ürünleri, fiziki güvenlik, iş sağlığı ve güvenliği, toplu yemek, çağrı merkezi, ilaçlama ve akıllı kart gibi profesyonel uzmanlık gerektiren tüm hizmetleri tek çatı altında birleştirmektedir. Tepe Servis olarak Tepe Kurumsal Çözümler'in bir parçasıyız.

BİLKENT HOLDİNG VE ŞİRKETLERİ

Ana Ortak
Bilkent Holding A.Ş.

Grup Şirketleri

Adonis Endüstriyel Temizlik Ürünleri A.Ş.
Ankara Teknoloji Geliştirme Bölgesi Kurucu ve İşletici A.Ş.
BCC Toplu Yemek Üretim Hizmetleri A.Ş.
Bil Emlak İnşaat Yatırım ve Tic. A.Ş.
Bil Gayrimenkul İnşaat Yatırım ve Yönetim Hizmetleri Tic. A.Ş.
Bil Sigorta ve Reasürans Brokerliği A.Ş.

Bilbak Bilkent İnşaat Ticaret ve Bakım Hizmetleri A.Ş.
Bildes Bilkent Destek Hizmetleri ve Ticaret A.Ş.
Bilenerji Bilkent Enerji Üretim San. ve Tic. A.Ş.
Bilintur Bilkent Turizm İnşaat Yatırım ve Ticaret A.Ş.
Bilkent Nanotam Teknoloji San. ve Tic. A.Ş.
Bilkent OHM Danışmanlık Hizmetleri A.Ş.
Biltepe Gayrimenkul Yatırım ve Yönetim Hizmetleri Tic. A.Ş.
Datamate Yazılım A.Ş.
Dilek İnşaat ve Ticaret A.Ş.
Limon Endüstriyel Yemek ve Hizm. San. Tic. A.Ş.
Meteksan Matbaacılık ve Teknik San. Tic. A.Ş.
Meteksan Savunma Sanayii A.Ş.
Sports International Bilkent Fitness ve Spor Merkezi A.Ş.
Tepe Betopan Yapı Malzemeleri Sanayi ve Ticaret A.Ş.
Tepe Destek Hizmetleri ve Eğitim Danışmanlığı A.Ş.
Tepe Emlak Yatırım İnşaat ve Ticaret A.Ş.
Tepe Home Mobilya ve Dekorasyon Ürünleri San. Tic. A.Ş.
Tepe İnşaat Sanayi A.Ş.
Tepe İş Sağlığı ve Güvenliği Hizmetleri A.Ş.
Tepe Prefabrik İnş. San. ve Tic. A.Ş.
Tepe Savunma ve Güvenlik Sistemleri San. A.Ş.
Tepe Servis Kart Hizmetleri A.Ş.
Tepe Servis ve Yönetim A.Ş.

İŞTİRAKLER

İDO İstanbul Deniz Otobüsleri Sanayi ve Ticaret A.Ş.
Park Villa İnşaat ve Turizm A.Ş.
TAV Havalimanları Holding A.Ş.
TAV Yatırım Holding A.Ş.
Travelex Döviz Ticaret A.Ş.

Bilkent Holding Sürdürülebilirlik Yaklaşımı

Bilkent Holding olarak doğaya ve insan sağlığına olan sorumluluğumuzun bilinciyle faaliyetlerimizi geliştiriyor ve uyguluyoruz. Dünya çapında iklim değişikliği etkisi, azalan doğal kaynaklar ve artan eşitsizlikler nedeniyle belirsizliklerin arttığı bir dönemde gelecek nesillere yaşanabilir bir dünya bırakmak konusunda sorumluluk sahibi bir anlayışla hareket ediyoruz. Bu doğrultuda çevresel, sosyal ve finansal sürdürülebilirlik performansımızı yönetmek, izlemek ve iyileştirmek için gerekli sistemleri oluşturarak yolumuza devam ediyoruz.

Sürdürülebilirlik politikamızın uygulanması için yapılan çalışmaların verimliliğinin ve sürekliliğinin sağlanması, bu kapsamda belirlenen hedeflerin ve geliştirilen faaliyetlerin gerçekleştirilmesi ve sürdürülebilirliğin bir şirket kültürü haline dönüştürülmesini sağlayacak "Sürdürülebilirlik Komitesi'ni" oluşturduk. Sürdürülebilirlik komitesi ekipleri belirli bir stratejik plan içerisinde verimli ve etkin bir sürdürülebilirlik performansı sağlama noktasında gerekli grup çalışmalarıyla süreçleri ilerletmektedir.

İnsanla uyumlu ve kaliteli ürünleriyle öncü bir dünya markası olmak ve koşulsuz müşteri memnuniyeti sağlamak hedefiyle yola çıkan Bilkent Holding, gerçekleştirdiği tüm atımlarda değişimi ölçümleyerek ve elde ettiği sonuçlarla başarı grafiğinde sürekli iyileşme sağlayarak hedeflerine ulaşmaktadır.

İnsanla uyumlu ve kaliteli ürünleriyle öncü bir dünya markası olmak ve koşulsuz müşteri memnuniyeti sağlamak hedefiyle yola çıkan Bilkent Holding, gerçekleştirdiği tüm atımlarda değişimi ölçümleyerek ve elde ettiği sonuçlarla başarı grafiğinde sürekli iyileşme sağlayarak hedeflerine ulaşmaktadır.

Bilkent Holding'in bu doğrultuda benimsediği sürekli gelişim ilkeleri aşağıdaki gibidir:

- **Ürün ve hizmet kalitesinde sürekli gelişme,**
- **Ürünlerin zamanında teslimatı,**
- **Sürekli müşteri memnuniyeti,**
- **İnsana ve çevreye saygı,**
- **Kişisel gelişim ve çalışanların başarı düzeyinin artırılması,**
- **İlgili standartlar ve mevzuat çerçevesinde bilgi sistemlerinin güvenliği.**



Neden Tepe Servis?

Tepe Servis 81 ilde 9000'in üzerinde çalışanla ve 300'ün üzerinde kurumsal müşterisiyle donanımlı ve yetkin çalışanları, altyapısı ve teknolojisi ile kilit paydaşlarına ilgili ve sürekli hizmet sağlamaktadır. Tepe Servis değişen yasal yükümlülöklere hızlı uyum sağlayan, dijital alt yapısı ile çalışanlarına gerekli mesleki eğitimlerini veren, operasyonlarının her aşamasında gerçek zamanlı takip yazılımını kullanan, 444 15 98 Çalışan/Müşteri Memnuniyet Hattı ile kilit paydaşlarıyla sürekli iletişimi sağlayan, hizmetlerinde çevre ve insan sağlığını merkeze koyan kurumsal ve istikrarlı yönetim yapısıyla yolunda sağlam adımlarla ilerleyen bir kurumsal hizmet şirketidir.



**9000 KİŞİYİ
AŞAN GÜÇLÜ
VE DENEYİMLİ
KADRO**



**10+ YIL ÜSTÜNDE
YÖNETİM
TECRÜBESİ**



**15+YIL ÜSTÜNDE
OPERASYON
TECRÜBESİ VE
DONANIMI**



**%100 YERLİ
SERMAYE İLE
KURULAN
ŞİRKET YAPISI**



**81 İLDE ÜSTÜN
HİZMET
KALİTESİ**



ÇAĞRI MERKEZİ



%100
Yerli ve Millidir



Teknolojiyi
Takip Eder



Faaliyetlerini
81 İlde Gösterir



Müşteri Memnuniyeti
Odaklıdır



Çalışan Memnuniyetine
Önem Verir



Kaliteden
Ödün Vermez



OPERASYON ALANI
7.000 M2



KOLTUK KAPASİTESİ
1.400



PERSONEL
750+



ŞEHİR VE LOKASYON
4 İL 4 LOKASYON



DIŞ KAYNAK ÇAĞRI MERKEZİ HİZMETİ
31 KURUMSAL MÜLTEŞİ

ENTEĞRE TESİS YÖNETİMİ



2020 YÖNETİLEN BRÜT M2
6,510,344 M2



PROJE(TÜRKİYE GENEL)
68



YÖNETTİĞİMİZ ENERJİ GÜCÜ
(TEKNİK İZMETLER)

500.000 Kva



PERSONEL
900



PROJELERİMİZİN
BAĞIMSIZ BÖLÜM SAYISI

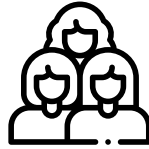
6,121

FİNANSAL GÖSTERGELER

E-egitim toplam saati (2023)	15.865
Çalışan sayısı	9538
Off site ATM Temizliği	Aylık ortalama 60.000 adet
Entegre tesis yönetimi ve çağrı merkezi verileri	Çağrı Merkezi 7/24 Ulaşılabilirlik 750+ çalışan sayısı İngilizce, Arapça, Fransızca, Almanca ve Rusça hizmet verebildiğimiz diller
Entegre Tesis Yönetimi	900 çalışan sayısı 500.000 kva yönettiğimiz enerji gücü 6121 projelerimizin bağımsız bölüm sayısı İlaçlama faaliyet alanı eklendi.

KADIN DOSTU BİR ŞİRKETİZ

**KADIN
ÇALIŞAN DOSTU**
şirketler arasında



**KADIN
YÖNETİCİ DOSTU**
şirketler arasında

32.
sıradayız

56.
sıradayız



Ne Yapıyoruz?

2008 yılında Bilkent Holding bünyesinde temizlik hizmetleri şirketi olarak kurulan Tepe Servis, bugün sürdürülebilir başarı yolculuğuna ülke çapında 81 ilde kurumsal müşterilerinin "Entegre Tesis Yönetimi" kapsamındaki tüm hizmet ve ihtiyaçlarına çözüm üreten %100 Türk sermayeli öncü bir hizmet yönetim şirketi olarak devam etmektedir. 9000'i aşan deneyimli ve güçlü kadromuzla, 300' ün üzerinde kurumsal müşterimize seçkin hizmet anlayışı ile kurumsal temizlik hizmeti başta olmak üzere tesis yönetimi hizmeti, teknik bakım-onarım, çağrı merkezi, banka şube/off-site, ATM temizliği, şehir hastaneleri destek hizmetleri, ilaçlama, site/plaza/rezidans/AVM yönetimi gibi bir tesisin ihtiyaç duyduğu tüm hizmetleri eksiksiz sunmaktayız. Entegre tesis yönetimi anlayışıyla yemek, özel güvenlik, iş sağlığı ve güvenliği, akıllı kart, profesyonel temizlik ürünleri temini gibi hizmetleri de grup şirketlerimiz aracılığıyla sağlıyoruz.

Tüm tesislerimizde; idari, mali, hukuki yönetim gibi yönetsel konularda gerekli yetkinlikte ve ilgili alanlarda teknik açıdan gelişmiş insan kaynağı, kapsamlı bilgi birikimi ile tüm yönetim süreçlerinde metodolojiyi kurarak hizmetlerimizi hakıyla yerine getiriyoruz. Bilkent Holding Hizmet Grubu Şirketleri ile bütüncül bir organizasyon yapısıyla ve tecrübesiyle standardı yüksek hizmeti müşterilerimize en kaliteli şekilde sunmak için çalışıyor; hizmet sunduğumuz kurumsal müşterilerimizin tüm ihtiyaçlarını tek organizasyon yapısı altında karşılıyoruz. Hayata geçirdiğimiz sistemimiz ile; müşteri memnuniyetini odağına alan, yaratıcı ve yenilikçi çözümlerle sektörümüzde öncü uygulamalar sunmaya çalışıyoruz ve hizmet kapsamımızı çağın gereksinimlerine göre sürekli geliştiriyoruz.

Tepe Servis olarak, kuruluşumuzdan itibaren çevresel ve sosyal tüm değerler ve düzenlemelere olan bağlılığımızla, yaşanabilir bir toplum ve çevreye destek olacak uygulamalarla faaliyetlerimizi sürdürüyoruz. Hizmetlerimizde çevreye ve insan sağlığına zarar vermeyecek malzemelerin seçilmesine özellikle dikkat ediyoruz. Gelecek vizyonumuzda da sürdürülebilirlik ilkelerine daha uyumlu bir şekilde bağlı kalmak, doğal kaynakları korumak ve toplumun refahına katkı sağlamak en önemli hedeflerimiz arasında yer alacaktır.

Tepe Servis Olarak Hizmetlerimiz;

- Entegre Tesis Yönetimi
- Profesyonel Temizlik Hizmetleri
- Özel Entegre Projeler
- Çağrı Merkezi Hizmetleri
- İlaçlama- Biyosidal Ürün ve Dezenfektan Uygulamaları Hizmetleri

Profesyonel Temizlik Hizmetleri

Tepe Servis olarak, profesyonel temizlik hizmetlerimizle hizmet verdiğimiz mekanlarda olumlu bir etki bırakmayı hedefliyoruz. Kurumsal temizlik ihtiyaçlarını güvenlik 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, havaalanı gibi farklı alanlarda faaliyet gösteriyoruz. "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.

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 ve Gaziantep Şehir Hastanelerinde hizmet vermeye devam etmekteyiz. 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

5000 çalışanla hizmet verdiğimiz bu alanda önemli iş ortaklarımız arasında Bilkent Holding firmaları olan Tepe Savunma ve BCC Catering 'in yanı sıra EOS Hijyen ve Sağlık 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 Isparta'da,5 yıllık tecrübemize dayanarak personel, ekipman ve malzeme miktarlarını daha optimum bir şekilde yönetmeyi hedefleyerek çalışmalarımızı planlayıp organize ettik. Neticesinde de İkinci dönem ihaleleri tamamlanarak Isparta Şehir Hastanesinde hizmetlerimizin devamlılığını kazandık.

Gaziantep Şehir Hastanesi destek hizmetleri de tarafımızca sağlanmaktadır.



	YOZGAT ŞEHİR HASTANESİ	MERSİN ŞEHİR HASTANESİ	ISPARTA ŞEHİR HASTANESİ	ANKARA ŞEHİR HASTANESİ	GAZİANTEP ŞEHİR HASTANESİ
P2 HİZMETLERİ	TEMİZLİK	TEMİZLİK	TEMİZLİK	TEMİZLİK	TEMİZLİK
	GÜVENLİK	GÜVENLİK	GÜVENLİK	GÜVENLİK	GÜVENLİK
	Hasta Yönlendirme Refakat Resepsiyon Taşıma ve Yardım Masası Hizmetleri	Hasta Yönlendirme Refakat Resepsiyon Taşıma ve Yardım Masası Hizmetleri	Hasta Yönlendirme Refakat Resepsiyon Taşıma ve Yardım Masası Hizmetleri	Hasta Yönlendirme Refakat Resepsiyon Taşıma ve Yardım Masası Hizmetleri	Hasta Yönlendirme Refakat Resepsiyon Taşıma ve Yardım Masası Hizmetleri
	İlaçlama	İlaçlama	İlaçlama	İlaçlama	İlaçlama
	Otopark Yönetimi Hizmeti	Otopark Yönetimi Hizmeti	Otopark Yönetimi Hizmeti	Otopark Yönetimi Hizmeti	Otopark Yönetimi Hizmeti
	Atık Yönetimi Hizmeti	Atık Yönetimi Hizmeti	Atık Yönetimi Hizmeti	Atık Yönetimi Hizmeti	Atık Yönetimi Hizmeti
	Çamaşır ve Çamaşırhane Hizmeti	Yemek Hizmeti	Yemek Hizmeti	Yemek Hizmeti	Çamaşır ve Çamaşırhane Hizmeti
	Yemek Hizmeti				Yemek Hizmeti
			Bina ve Arazi Hizmetleri		Yer ve Bahçe Bakım Hizmeti
P1 HİZMETLERİ			Olağanüstü Bakım ve Onarım Hizmetleri		
			Ortak Hizmetler (Teknik Destek)		
			Mefruşat Hizmetleri		
			Yer ve Bahçe Bakım Hizmetleri		
			Diğer Tıbbi Destek Hizmetleri		

Tepe Servis olarak, ilerleyen süreçte 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 çalışmalarına yoğunlaşmaya devam edeceğiz.

Çağrı Merkezi Hizmetlerimiz

Tepe Çağrı Merkezi; 2010 yılında Tepe Servis ve Yönetim A.Ş. bünyesinde müşteri memnuniyetini yönetmek, yeni müşterilerle kazanmak, sunulan hizmetlerle ilgili talepleri karşılamak ve şikâyetleri çözümlenmek amacıyla kuruldu. 2023 sonu itibarıyla Ankara, İstanbul ve Isparta'da yer alan lokasyonlarımızda istihdam ettiğimiz 750'den fazla çalışanımızla, kurumsal müşterilerimize Türkçe'nin yanı sıra İngilizce, Arapça, Fransızca,

Almanca ve Rusça dillerinde hizmet veriyoruz.

Bu kapsamdaki hizmetlerimiz; gelen çağrılarının 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

Gelen Çağrı (Inbound):

- Sosyal Medya Yönetimi (Facebook, Şikâyet Var, WhatsApp, Twitter vb.) gelen taleplerin karşılanması
- Info/Web/Mail formların takibinin sağlanması
- Web Chat/Canlı Destek üzerinden gelen taleplerin karşılanması
- 7/24 gelen çağrılarının 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, filtrelenmemiş 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 Eğitim

İlaçlama- Biyosidal Ürün ve Dezenfektan Uygulamaları Hizmetleri

İlaçlama, Biyosidal Ürün ve Dezenfektan Uygulama Hizmetlerimizde eğitimli elemanlarımız, teknik donanımımız, kullandığımız teknikler ve Teknolojik alt yapımız ile bir bütün olarak etkin, ekonomik, çevreye duyarlı ve uzun vadeli bir haşere kontrolü sağlamaktayız. Hedefimiz verdiğimiz hizmetler ile haşere kontrol sektöründe Türkiye'nin lider firmaları arasında olmaya devam ederek, öncülük sağlamaktır. Daimi müşteri memnuniyeti felsefemiz ile, hizmet verdiğimiz işletmelerin bünyesinde yer alan bölgelerde probleme neden olabilecek faktörleri ve sanitasyon koşullarını periyodik olarak inceleyip, servis raporlarıyla bildirerek, profesyonel ve daha başarılı bir hizmet sunmaktayız.

Biyosidal Ürün Uygulama İşlemi'nde Kullanılan Dijital Alt Yapı'nın faydaları;

- Formların arşivlenmesi ile istenen geçmiş tarihe çok kısa sürede ulaşabilmeyi sağlar
- Belirlenen dönemi süzerek sadece gerekli veriyi sunmaktadır.
- Müşteri imzası atıldıktan sonra istenen e-mail adresine ilgili formu yönlendirilebilmektedir.
- Formun oluşturulduğu konumu rahatlıkla görebilmeyi sağlamaktadır.

Kronolojik Başarı Yolculuğumuz

2008

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

2009

- ISO 9001 Kalite Yönetim Standardı belgesi alındı.
- TSE Hizmet Yeri Yeterlilik Belgesi alındı.

2010

- Tepe Çağrı Merkezi kuruldu.

2011

- Çağrı merkezi Tepe Prime noktasına taşındı.
- 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.

2012

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

2013

- Tepe Çağrı Merkezi, ISO 10002 Müşteri Şikayetleri Yönetim Standardı belgesine hak kazandı.
- Off-site ATM temizliği sektöründe ilk müşteriye hizmet vermeye başlandı.

2014

- Bankacılık sektöründen yeni müşteriler portföye eklendi

2015

- İnsan Kaynakları ekibi Kariyer.net'in 'İnsana Saygı Ödülü'nü aldı.
- Tepe Çağrı Merkezi, 10.000 m2'lik yeni tesisine, Bilkent Center lokasyonuna taşındı ve çift yedekli olarak hizmet vermeye başladı.
- İlk büyük hastane projesi Bezmiâlem Vakıf Üniversitesi'ne hizmet vermeye başlandı.

2016

- 15. Kariyer.net Ödülleri'nden olan "İnsana Saygı Ödülü" alındı.
- ISO 18001 İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemi Standardı belgesi alındı.
- ISO 27001 Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi Standardı belgesi alındı.
- ISO 15838 Müşteri İletişim Merkezi Standardı belgesi alındı.
- 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.



Kronolojik Başarı Yolculuğumuz

2017

- Kurumsal e-dergi yayın hayatına başladı.
- İstanbul merkez ofisleri Royal Plaza'da 8.000 m²'lik yeni binasına taşındı.
- Şirket, yıl içerisinde açılışı gerçekleşen üç şehir hastanesi içinde 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 yeni alanda 'Pazar Oluşturucu' 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.
- Teknik Hizmetler (P1) hizmet portföyüne eklendi.
- 5. Ankara İstihdam Günlerinde "Kadın İstihdamına Destek Ödülü" alındı.
- 2. Kariyer Zirvesinde "İstihdama Katkı Ödülü" alındı.
- Stevie Uluslararası İş Ödülleri'nde hizmet verilen Enerjisa 'Yılın Müşteri Hizmetleri Departmanı' kategorisinde Bronz madalya aldı.

- Tepe Kurumsal Çözümler Grubu, Ankara Merkez ofisi, Tepe Prime İş ve Yaşam Merkezi'nden, Bilkent Center'daki 8.000 m²'lik yeni ofislerine taşındı.
- Mersin Çalışma ve İş Kurumu İl Müdürlüğü tarafından 'En çok Engelli İstihdamı Sağlayan Firma' ödülü şirketimize verildi.
- Şehir hastanelerinde çalışanlar için mesleki eğitimler başlatıldı. İlgili resmi kurumlar ile bin kişiye iş olanağı sağlayan istihdam protokolü imzalandı.
- İşkur Ankara İstihdam Fuarı ve Kariyer Günleri'nde 'En Genç ve En Fazla Üniversite Mezunu İstihdamı Sağlayan Firma' ödülü şirketimize verildi.
- Tepe Servis, Capital Dergisi Kadın Yönetici Dostu Şirketler arasında 83., Kadın Dostu Şirketler arasında 21. Sırada yer aldı.
- ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi, ISO 14001 Çevre Yönetim Sistemi, ISO 45001 İSG Yönetim Sistemi Standartları kapsamında KÖİ Projeleri de belgelendirildi.
- Hizmet verilen AVM sayısı 30'u Banka sayısı 15'i aştı.
- Tepe Servis'in 10. Kuruluş Yıl Dönümü müşteriler, tedarikçiler ve çalışanlar ile kutlandı.

2018

- Yeni Off-site temizlik müşterisi Türkiye İş Bankası oldu. İş Bankası ile hizmet verilen silim sayısında sektör liderliği elde edildi.
- Bankacılık portföyüne Arap Türk Bankası dahil oldu.
- Şirketimize özgü bir sistem olan ATM silim takip yazılımını On-time hizmete başladı.
- Tepe Servis, Fortune 500 listesine 490. Sıradan girdi. Öz kaynak karlılığında 18., Faiz ve vergi öncesi karını en çok artıran şirketler arasında 21., satışlarını en çok artıran şirketler arasında 29., çalışan sayısı sıralamasında 33. Büyük firma oldu. Aktif devir hızıyla listenin 47. Sırasına yerleşen, işletme destek hizmetleri kategorisinde 9. Sırada yer alan Tepe Servis, Ankara merkezli şirketler arasında yapılan sıralamada ise 62.liği elde etti.

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 ve Alternatif Bank katıldı.
- Hizmet verilen toplam şube sayısı 4000'e yaklaştı.
- Tepe Servis Türkiye Marka Ödülleri'nde 'Yılın Tesis Yönetim Markası' ödülünü aldı.
- Tepe Servis, Capital Dergisi Kadın Dostu Şirketler arasında kadın yönetici kategorisinde 35., kadın çalışan sayısında 23., kadın çalışan oranıyla 15. sırada yer aldı.
- Şirketin toplam çalışan sayısı 9000'e, müşteri sayısı 600'e, toplam cirosu 710 milyon TL'ye yaklaştı.

Kronolojik Başarı Yolculuğumuz

- Şirketimiz, Koçzer tarafından Müşteri Memnuniyeti Ödülü'ne layık görüldü.
- ISO 22301 İş Sürekliliği Yönetim Sistemi Standardı belgelendirildi.
- ISO 14001 Çevre Yönetim Sistemi standardı belgelendirildi.
- ISO 45001 İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemi standardı belgelendirildi.

2020

- Off-site ATM temizliği hizmetinde sektör liderliği tescillendi. Toplam silim sayısı pandemi etkisi ile 50000 silim ayı aştı.
- Tepe Servis, Fortune 500 sıralamasında 385. sıraya yükseldi. Çalışan sayısı sıralamasında 39., satışlarını en çok artıran şirketler arasında 44., Ankara merkezli şirketler arasında yapılan sıralamada ise 54. sırada yer aldı.
- ISO 18295 Müşteri İletişim Merkezi Standardı sağlandı.
- 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.
- Covid-19 döneminde şirketin hizmet yeterliliği "Güvenli Hizmet Belgesi" ile belgelendirildi.

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 kurulumu çalışmaları başlatılmıştır.
- 2022 yılı sürdürülebilirlik raporu çalışmalarına başlandı. İlk defa karbon ve su ayak izi ölçüm çalışmaları yapıldı.

2023

- İstanbul Finans Merkezi (IFM) Ziraat Bankası, Tesis Yönetim Hizmeti için Tepe Servis'i tercih etti.
- Tepe Servis "Yönetici Yetiştirme Programı" başladı.
- Eyüp Belediyesi'nden "İş Birliği ve İstihdama Katkı ödülü" alındı.
- Eleman.net "en fazla istihdam yapan firma ödülü" alındı.
- Kariyer.net "İnsana Saygı Ödülü" alındı.
- Mamak Belediyesi Mamak'a değer katanlar istihdam ödülü alındı.
- "Tepe Hayat Ekibi AFAD Takdir Ödülü" alındı.
- "Tepe Hayat Ekibi Silver Stevie Ödülü" alındı.
- Tepe Servis, Capital Dergisi Kadın Dostu Şirketler arasında 32. Sırada yer aldı.
- İlaçlama faaliyetleri başladı, ISO 9001, ISO 45001, ISO 10002 ve ISO 14001 belgeleri ile TSE hizmet yeri yeterlilik belgesi alındı.

Misyonumuz

- Organizasyonların ana faaliyetlerini yürütebilmesi ve yapılarda kaliteli yaşam, çalışma ortamının sağlanabilmesi için uzman, kaliteli, deneyimli kadrosuyla yüksek standartlı, ekonomik, geniş tabanlı hizmet sunmak ve müşteri ihtiyaçlarının tümünü en iyi şekilde karşılayabilmektir. 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 olmaktır.

Vizyonumuz

- Faaliyet gösterdiği sektörle ilgili olarak, ulusal ve uluslararası pazarlarda hizmet kalitesinde norm oluşturan lider bir şirket olmaktır. Mal ve hizmet temin ettiğimiz tedarikçilerimizle, öncelikle kalite, çevre duyarlılığı ve iş güvenliğini sağlayacak iş birliği ve güven çerçevesinde çalışarak verimliliğimizi arttırmak, bütün faaliyet sahalarında ve hizmet birimlerinde tüm faaliyetlerimizi sistematik ve düzenli bir şekilde değerlendirerek sürekli iyiye ve doğruya yönelmektir.

Değerlerimiz

- **İnsana ve topluma saygı;** Tüm paydaşlarımızın ve toplumun değerlerine, ihtiyaçlarına, kültürüne ve fikirlerine karşı saygılı davranır ve faaliyetlerimizi bu doğrultuda yürütürüz.
- **Çevreye saygı;** Süreçlerimizin her aşamasında dünyamızın sürdürülebilir ekolojik döngüsünü ve dengesini korumaya özen gösteririz.
- **Sürdürülebilir hizmet kalitesi;** Sürdürülebilir kalite anlayışımız ile güçlü ve lider hizmet ağıımızı yönetiriz.
- **Müşteri odaklılık;** Müşterilerimizin mevcut ve gelecekteki ihtiyaçlarını analiz ederek olası ihtiyaçları için gerekli tüm hizmetleri sunarız.
- **Sürekli gelişim;** Değişen ve gelişen dünyada sürdürülebilirliğimizi sağlamak için süreçlerimizin, hizmetlerimizin, insan kaynağımızın ve diğer tüm paydaşlarımızın gelişmesini önemser; bu konularda gerekli kaynağı sağlarız.
- İşimize, çevremize, müşterilerimize ve çalışanlarımıza saygılı, şirketimize ve ülkemize bağlıyız.
- Müşterilerimizin beklentileri üzerinde ürün ve hizmet sunmayı amaçlar, koşulsuz müşteri memnuniyeti için çalışırız. Paydaşlarla (müşteri, tedarikçi, çalışanlar, holding şirketleri vb.) ilişkilerde açık sözlü ve şeffaf bir yaklaşım sergiler, karşılıklı hakların korunmasını gözetiriz.
- Yasal ve etik kurallara her koşulda uyar, uyulmasını sağlarız. Ticari ahlak kurallarına uymak, ticari ve sosyal ilişkilerde dürüst ve açık olmak değerlerimiz arasındadır.
- Başarılı olmak için iş arkadaşlarımız ve müşterilerimizle takım halinde hareket ederiz. Çalışanlarına saygı ve açık iletişime dayalı, karar alma mekanizmalarına katılımın en üst seviyede tutulduğu, takım ruhunun desteklendiği bir yönetim anlayışımız bulunmaktadır.
- Benimsenmiş sosyal sorumluluk anlayışımız bulunmaktadır ve şirket genelinde bu anlayışa uygun davranırız. Çevre ve topluma saygılı davranarak, çevre, iş sağlığı ve güvenliği konusunda tüm yasal şartları karşılar; çevre kirliliğine ve iş sağlığı ve güvenliği kazalarına neden olabilecek unsurları kontrol altına alır, azaltmak için çeşitli faaliyetler yürütürüz.

Sektörümüzde Sürdürülebilirlik ve Sektördeki Yerimiz

Dünyada ekonomiye yön veren temel sektörler; tarım, sanayi ve hizmet sektörleridir. Hizmet sektörü gelişmiş ve gelişmekte olan ülkelerde yıldan yıla artış gösterir. Ülkemiz de gelişmekte olan bir ülke olduğu için hizmet sektörünün payı genel oran içerisinde yıldan yıla artmıştır. Yine bu oran diğer sektörler göre en fazla istihdama sahiptir. Bunun temel sebebi diğer sektörlerin gelişim trendinin düşük olmasıdır. 2023 yılı için hizmet sektörü toplam istihdamın yüzde 38,3'ünü oluştururken, sanayi sektörünün istihdamdaki payı yüzde 28,7 olarak hesaplandı. Dolayısıyla hizmet sektörü gerek istihdam gerekse ekonomik katkı açısından ülke ekonomisinin temelini oluşturmaktadır. Bu verilerin yanında hizmet sektörünün gelecekte ülkemize olan en önemli katkısı, katma değer üretiminde olacaktır. Özellikle 2019 yılında yaşanan küresel pandemi ile temizlik hizmet sektörü global ölçekte hayati önem kazanmıştır. Bu kazanılan önem beraberinde temizlik sektöründe insana ve çevreye toksik etkisi olmayan malzemelerle ve süreçlerle temizlik hizmeti sunma konusunda baskı oluşturmaktadır. Dolayısıyla çevre ve insana saygılı sürdürülebilir bir hizmet anlayışı bu sektördeki faaliyetlerde gelecekte de bugün olduğu gibi önemini koruyacaktır. Ülkemizde

de dünyada olduğu gibi hizmet sektörü özellikle son yıllarda güçlenerek gelişmektedir. Türkiye'de 1980'li yıllardan itibaren temizlik sektöründe kurumsal firmalar faaliyetlerine başlarken, stratejik yapılarını sürdürülebilirlik çerçevesinde geliştirmektedirler.

Tepe Servis olarak 2008 yılından beri entegre ve profesyonel temizlik hizmetlerini kurumsal sürdürülebilirlik altyapısıyla sürdürmekte ve bu doğrultuda geliştirmekteyiz. 2023 yılında özel olarak geliştirilen Yönetici Yetiştirme Programımız ile çalışan potansiyelinin maksimumda değerlendirilmesi ve çalışanlarımızın bu sayede kariyer yollarını ve hedeflerini gerçekleştirebilmelerine katkı sağlıyoruz. Bu kapsamda derece alan 3 personelimize plaketlerini takdim ettik.



Enerji verimliliği uygulamalarıyla yüzde 12'ye varan enerji tasarrufu;

Tepe Servis ve Yönetim A.Ş. sunduğu profesyonel sürdürülebilir yönetim hizmetleri ile site, plaza ve rezidanslarda enerji verimliliği uygulamalarıyla yüzde 12'ye varan enerji tasarrufu; personel optimizasyonu ve norm kadro uygulamalarıyla işçilik giderlerinde maliyet avantajı sağlıyor.

Geniş iş ortağı ağıyla teknik bakım/onarım maliyetlerinde tasarruf imkânı sunarken, düzenli eğitim ve denetim uygulamalarıyla ekipman, sarf ve kimyasal kullanımlarında verimlilik artışı sağlıyor. Kurumsal Satın Alma ve Tedarik Yönetimi hizmeti ile maliyetlerde yüzde 20'ye varan tasarruf sağlarken ürettiği sürdürülebilirlik çözümleriyle makine ekipman kullanım ömrü ve maliyetlerinde iyileştirme sağlıyor.





Politikalarımız ve Kalite Yaklaşımımız

Kuruluşumuzun Entegre Yönetim Sistemi, Sürdürülebilirlik, İnsan Kaynakları, Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadele, Bilgi Güvenliği Yönetimi politikaları yayınlanmıştır. Sosyal Sorumluluk ve Etik Kurallar El Kitabımız, Eğitim ve İletişim Prosedürlerimiz, İş Sürekliliği Planımız, İç Kontrol Prosedürümüz ve Müşteri Şikayetlerinin Değerlendirmesi prosedürümüz bulunmaktadır. Tüm politikalarımız şirket politikaları olarak internet sitemizde yayınlanmış ve tüm çalışanlarımızın görebileceği alanlarda duyurusu yapılmıştır. Politikalarımız; sosyal, çevresel ve finansal bütün yasalara uyum konusunda taahhütlerimizi ve uygulamalarımızı içermektedir. Tüm süreçlere ait hedeflerimiz, politikalarımız ve prosedürlerimiz yılda en az 1 kez yapılan üst yönetimin önderliğinde gerçekleşen Yönetimin Gözden Geçirmesi ve yılda 4 kez yapılan Üst Yönetim (Q) toplantılarında değerlendirilmektedir.



Sürdürülebilirlik komitemizin görev ve yetkilerinden biri politikanın gözden geçirilmesi ve güncellenmesi olarak Sürdürülebilirlik Komitesi Çalışma Esaslarımızda belirtilmiştir. Sürdürülebilirlik yönetiminden sorumlu çalışma ekipleri yılda 3 kez toplanarak hedefleri ve ilerlemeleri gözden geçirmekte, güncellemekte ve yeni hedef belirleme konusunda aksiyon almaktadır. Komite organizasyon şemamızda çalışma grupları ve sorumlular tanımlıdır.

İnsan Hakları Politikası Birleşmiş Milletler (BM) İnsan Hakları Evrensel Beyannamesi ve Uluslararası İnsan Hakları Kanununu oluşturan iki Uluslararası Sözleşme; Uluslararası Çalışma Örgütü'nün (ILO) Çalışma Temel Hak ve İlkeleri Beyannamesi

ve Birleşmiş Milletler İlkeler Sözleşmesi doğrultusunda hazırlanmıştır. Bu politika çalışanlar, iş ortakları ve yerel toplulukları da kapsamaktadır. İnsan Hakları politikamızda; taşeronlar, tedarikçiler, müşteriler, ortak teşebbüsler ve diğer ortaklarımızla iş yaparken insan haklarına saygı göstermek ve desteklemeye çalışmak hedeflerimiz arasındadır. Bunun proaktif angajman, izleme ve sözleşme hükümleri ile uygun biçimde gerçekleştirilmesi de en önemli ilkelerimizdendir. İnsan Hakları politikamız periyodik olarak gözden geçirilmektedir.

Sosyal Uygunluk ve Etik Kurallar El Kitabımızda Kalite, Çevre, İş Sağlığı ve Güvenliği Şirket Politikaları ile değerlerimiz, paydaşlarımız ile ilişkilerimiz, çocuk işçi ve zorla çalıştırma, ücret, kadın işçi,

ayrımcılık, sosyal sorumluluk konularını da içeren Etik İlkeler Politikalarımız açıklanmaktadır.

İş Hijyeni ve Hizmet Kalitesi en önemli önceliklerimiz ve hedeflerimiz arasında olmakla birlikte müşteri memnuniyeti analizleri ile hizmet performansımızı değerlendirmekteyiz. Bu sayede çevreye duyarlı, iş güvenliği ve sağlığını da dikkate alan hızlı ve kaliteli bir servis hizmeti sağlamaktayız ve hizmetlerimizi bu doğrultuda geliştirmekteyiz.

Tepe Servis'in entegre yönetim sistemi kapsamında aldığı belgeler ise aşağıdaki şekildedir:

Sertifika Adı	Sertifikanın Geçerli Olduğu Hizmet
ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi	Temizlik Hizmeti, Tesis Yönetim Hizmeti, Çağrı Merkezi Hizmeti, İlaçlama-Biyosidal Ürün ve Dezenfektan Uygulama Hizmetleri
ISO 10002:2018 Müşteri Memnuniyeti Yönetim Sistemi	Temizlik Hizmeti, Tesis Yönetim Hizmeti, Çağrı Merkezi Hizmeti, İlaçlama-Biyosidal Ürün ve Dezenfektan Uygulama Hizmetleri
ISO 14001:2015 Çevre Yönetim Sistemi	Temizlik Hizmeti, Tesis Yönetim Hizmeti, Çağrı Merkezi Hizmeti, İlaçlama-Biyosidal Ürün ve Dezenfektan Uygulama Hizmetleri
ISO 45001:2018 İSG Yönetim Sistemi	Temizlik Hizmeti, Tesis Yönetim Hizmeti,
ISO 18295-1:2017 Müşteri İletişim Merkezleri Standardı	Çağrı Merkezi Hizmeti, İlaçlama-Biyosidal Ürün ve
ISO 20121:2012 Etkinlik Sürdürülebilirliği Yönetim Sistemi	Dezenfektan Uygulama Hizmetleri
ISO 22301:2019 Toplumsal Güvenlik ve İş Sürekliliği Yönetim Sistemi	Temizlik Hizmeti, Tesis Yönetim Hizmeti, Çağrı Merkezi Hizmeti
ISO 27001:2013 Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi	Temizlik Hizmeti, Tesis Yönetim Hizmeti, Çağrı Merkezi Hizmeti
ISO 41001:2018 Müşteri Tesis Yönetimi Yönetim Sistemi	Temizlik Hizmeti, Tesis Yönetim Hizmeti, Çağrı Merkezi Hizmeti, İlaçlama-Biyosidal Ürün ve Dezenfektan Uygulama Hizmetleri
ISO 50001:2018 Enerji Yönetim Sistemi	Temizlik Hizmeti, Tesis Yönetim Hizmeti, Çağrı Merkezi Hizmeti, İlaçlama-Biyosidal Ürün ve Dezenfektan Uygulama Hizmetleri
TSE Hizmet Yeri Yeterlilik	TS 12524 (30.10.2014 İş Yerleri- Temizlik Hizmeti Veren Yerler İçin Kurallar Standardına Uygun Hizmet Veren Temizlik Şirketi
TSE Hizmet Yeri Yeterlilik	TS 8358 İşyerleri- Ev, İşyeri ve Yerleşim Alanlarındaki Zararlılar İle Mücadele Hizmetleri için Kurallar Standardı
Sağlık Bakanlığı Türkiye Hudut ve Sahiller Sağlık Genel Müdürlüğü	Uluslararası Çalışan Taşıtlarda ve Giriş Noktalarında Uygulanacak İlaçlama İşlemlerine Ait Yetki Belgesi



Şirketimiz TEDAR (Tedarik Zinciri Yönetimi Derneği), TRFMA (Tesis Yönetimi Derneği), ve Çağrı Merkezleri Derneği üyesidir.

Tepe Servis olarak 2022 yılı verileri ile oluşturulan sürdürülebilirlik performans raporumuz 2023 yılı sonunda TEDAR- CGE Evaluation iş birliği ile yürütülen “Tedarik Zinciri Sürdürülebilirlik Değerlendirme ve Sertifikasyonu” çalışması kapsamında CGE Evaluation tarafından detaylı bir analiz yapılarak değerlendirildi. Bu değerlendirme sonrasında 10 üzerinden 8,22 olarak “iyi derecede başarılı olmuş durumdayız. Sonrasında değerlendirme sonuçları TÜV SÜD Türkiye tarafından doğrulanarak IR-c84c8 ld numaralı sürdürülebilirlik belgemiz tarafımıza iletilmiştir.



TEDARİKÇİ SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK DEĞERLENDİRME BELGESİ

DEĞERLENDİRMESİ YAPILAN FİRMA ADI:

TEPE Servis ve Yönetim A.Ş.

TARİH 10 / 01 / 2024

TEPE Servis ve Yönetim A.Ş. Firması yapılan değerlendirme sonucunda TEDAR & CGE Evaluation Tedarikçi Sürdürülebilirlik Değerlendirme Belgesi almaya hak kazanmıştır.

İMZA
TEDAR YK BAŞKANI
Tuğrul GÜNAL

İMZA
CGE EVALUATION YK BAŞKANI
B. Tülin SEÇEN

Değerlendirme Raporları TÜV SÜD Türkiye tarafından doğrulanmıştır.
DEĞERLENDİRME ID NO: IR-c84c8, BELGE TARİHİ: 10 / 01 / 2024, 1 YIL SÜRE İLE GEÇERLİDİR.

KURULUŞ ADI: CGE Evulation

RAPORLAMAYA KONU OLAN KURULUŞ: Tepe Servis ve Yönetim A.Ş

TARİH: 09.01.2024

Doğrulanmış puanlamalara ait kanıt incelemelerini içeren değerlendirme raporları TÜV SÜD Türkiye tarafından doğrulanmıştır.

DEĞERLENDİRME KAPSAMI VE PUANI

Sürdürülebilirlik Değerlendirmesi

DOKUMAN İNCELEME VE/VEYA SAHA DEĞERLENDİRMESİ İLE DOĞRULANMIŞ PUAN VERIFIED SCORES BY DOCUMENT REVIEW&/OR SITE ASSESSMENT			8,22
ÇEVRE VE İKLİM DEĞİŞİKLİĞİ	% Puanı	Skoru	Doğrulama
Çevre Politikası	88%	0.613	☑
Çevre Yönetim Sistemi ve Denetimleri	100%	0.600	☑
Biyo Çeşitlilik	Düşük risk kategorisindedir. Meslek yüksek kurulu belirlediği sektör listesi bazında kontrol edilmiştir.		☑
İklim Değişikliği	68%	0.238	☑
Sorumlu Üretim ve Yenilikçi Çevre Uygulamaları	80%	0.225	☑
SOSYAL SORUMLULUK			
İnsan Hakları	68%	0.250	☑
Çalışan Hakları	83%	0.868	☑
Sağlık ve Güvenlik	100%	0.526	☑
Paydaş Katılımı	72%	0.342	☑
Tedarik Zinciri Yönetimi	58%	0.184	☑
Kurumsal Sosyal Sorumluluk	80%	0.211	☑
KURUMSAL YÖNETİM			
Yönetim Kurulu Profil	56%	0.089	☑
Yönetim Kurulunun Sürdürülebilirlik Stratejisi	86%	0.612	☑
Organizasyon ve Süreçler	92%	0.582	☑
Risk Yönetimi	91%	0.503	☑
Uyumluluk	75%	0.385	☑
Finansal Sürdürülebilirlik	86%	0.375	☑
İZLEME VE RAPORLAMA			
İzleme	86%	1,192	☑
Raporlama	69%	0,423	☑

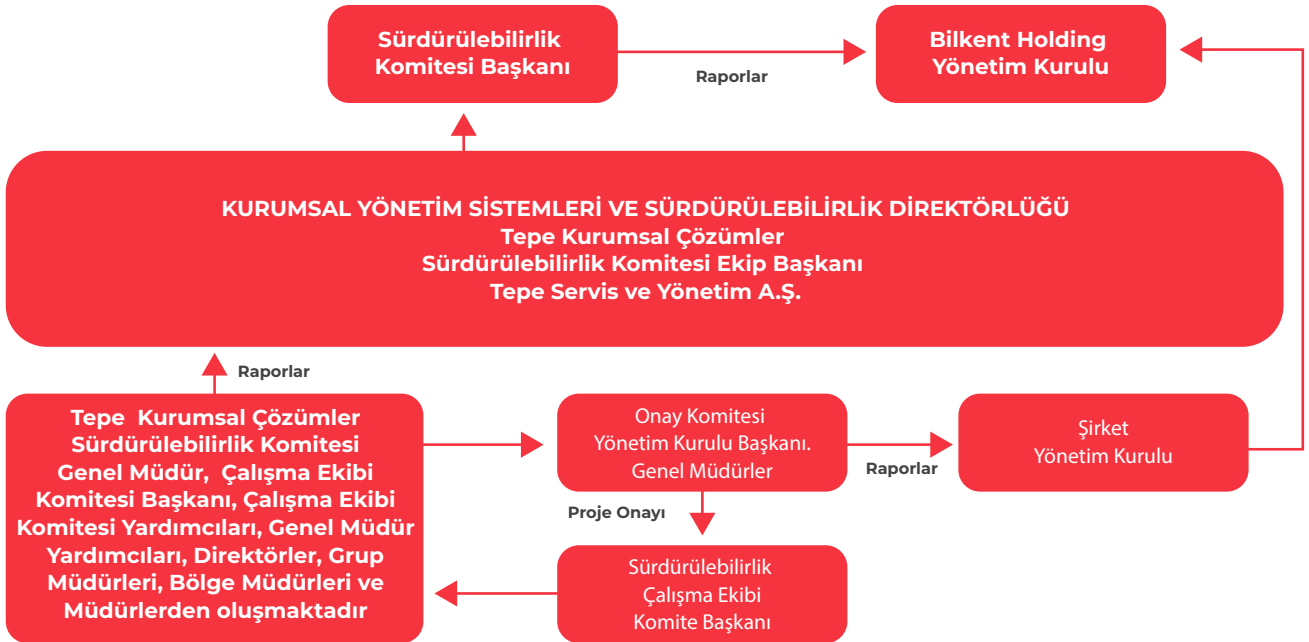
Sürdürülebilirlik Yönetim Yapımız ve Politikamız

Ekonomik, Sosyal, Çevresel Sürdürülebilirlik Performansımızı Yönetmek, izlemek ve iyileştirmek için gerekli sistemleri oluşturarak yolumuza devam ediyoruz. Sürdürülebilirlik Politikamızın uygulanmasına yönelik yapılan çalışmaların etkinliğinin artırılması, bu kapsamda geliştirilen projelerin gerçekleştirilmesi ve sürdürülebilirliğin bir şirket kültürü haline dönüştürülmesini sağlamak amacıyla 2023 yılında Sürdürülebilirlik Komitesi'ni oluşturduk.

Sürdürülebilirlik Komitesi ve Çalışma Esasları

Tepe Servis Sürdürülebilirlik Komitesi'nin çalışmaları Tepe Kurumsal Çözümlere bağlı tüm şirketlerin oluşturduğu Sürdürülebilirlik Komitesi Görev ve Çalışma Esaslarına bağlı olarak yürütülür.

Komitee yapımız aşağıdaki gibidir:



Sürdürülebilirlik Komitesi kurumsal sosyal sorumluluk, tedarik zinciri, etik anlayış, çalışan hakları, müşteri memnuniyeti, ARGE-inovasyon, insan kaynakları, çevre, İSG (İş Sağlığı ve Güvenliği) ve kurumsal yönetim alanlarında sürdürülebilirlik stratejisini belirleme, sürdürülebilirlik alanındaki politika, hedef ve uygulamaları yürütme, izleme, denetleme, gözden geçirme, iyileştirme ve geliştirme görevlerini yerine getirmek ve Üst Yönetime raporlamak üzere çalışmalarını yürütür.

Sürdürülebilirlik Komitesi; Yönetim Kurulu Başkanı liderliğinde, Genel Müdürler, Çalışma Ekibi Komitesi Başkanı, Çalışma Ekibi Komitesi Yardımcıları, Genel Müdür Yardımcıları, Direktörler, Grup Müdürleri, Bölge Müdürleri ve Müdürlerden oluşmaktadır. Tepe Kurumsal Çözümler'de sürdürülebilirlik komitesi; Tepe Servis ve Yönetim A.Ş., Tepe Savunma ve Güvenlik Sistemleri A.Ş., BCC Toplu Yemek ve Üretim Hizmetleri A.Ş şirketlerini kapsamaktadır.

Komite içerisinde; Yönetim Kurulu Başkanı (CEO) ve Genel Müdürlerden oluşan yöneticiler "Onay Komitesi" olarak görev yapmaktadır. Onay Komitesi, sürdürülebilirlik çalışma ekiplerinden gelen projelerin son onaylarını vererek gerçekleştirmelerini sağlar. Onay Komitesi en az 4 üye ile toplanır ve katılanların oy çokluğu ile karar alır.

Sürdürülebilirlik Komitesi; yılda en az iki kez olmak üzere, ihtiyaç görülen zamanlarda toplanır. Sürdürülebilirlik Komitesi Çalışma Raporları periyodik olarak Üst Yönetime sunulur. Komite'nin aldığı kararların uygulanmasına destek olmak üzere sürdürülebilirlik konusunda yeterli tecrübe ve bilgi sahibi yöneticilerin görev aldığı Çalışma Ekipleri oluşturulur. Bu ekipler sürdürülebilirlik Komitesinde alınan kararlar doğrultusunda; hedef belirlenmesi, sürdürülebilirlik yol haritası kapsamında çalışmaların uygulanması, izlenmesi, ihtiyaç halinde güncellenmesinden sorumludur. Çalışma Ekipleri, yılda en az 3 kere toplanır.

Sürdürülebilirlik Komitesi'nin Görev ve Sorumlulukları

Sürdürülebilirlik konularını Tepe Kurumsal Çözümler'in iş yapış şekline entegre etmek amacıyla çalışmalar yürütür ve bu doğrultuda projeler geliştirir.

Sürdürülebilirlik konusunda odaklanılması gereken öncelikli konuları tespit eder, sürdürülebilirlik stratejisini, kısa, orta ve uzun vadeli hedeflerini, yol haritalarını ve politikalarını oluşturur.

Sürdürülebilirlik konusunda ulusal ve uluslararası gelişmeleri takip eder.

Kurumsal sosyal sorumluluk, tedarik zinciri, etik anlayış, çalışan hakları, müşteri memnuniyeti, ARGE inovasyon, insan kaynakları, çevre, İSG ve kurumsal yönetim alanlarında riskleri proaktif şekilde yönetir ve Tepe Kurumsal Çözümler'in sürdürülebilirlik stratejisine yön verir.

Tepe Kurumsal Çözümler'in sürdürülebilirlik hedeflerini gerçekleştirmek üzere oluşturduğu sürdürülebilirlik yol haritasını ve uygulamalarındaki gelişmeleri takip eder, hedefler kapsamında performans ölçütlerini belirler ve performansı denetler.

İklim değişikliğiyle mücadele kapsamında iş süreçlerinde karbon salımını azaltmaya yönelik projelerin yapılmasını sağlar.

Sürdürülebilirlik hedeflerini, politikalarını, uygulamalarını, çalışma esaslarını, yönetim sistemlerini düzenli olarak gözden geçirerek iyileştirir, geliştirir, yürütür, izler, denetler ve Yönetim Kurulu'na belirli periyotlarda sunum yapar.

Tepe Kurumsal Çözümler sürdürülebilirlik stratejisi ve hedefleri doğrultusunda tüm çalışanların bilgilendirilmesini sağlar ve çalışanların içselleştirmesi yönünde çalışmalar yapar.

Tepe Kurumsal Çözümler sürdürülebilirlik stratejisi, politikaları ve uygulamaları hakkında tüm paydaşlar için paydaş katılımını gerçekleştirir.

Tepe Kurumsal Çözümler'in sürdürülebilirlik stratejisi ve hedeflerinin başarıya ulaşmasını destekleyecek ulusal ve uluslararası üyelik ve iş birliklerine karar verir.

Komite bünyesindeki çalışma çıktılarının Tepe Kurumsal Çözümler sürdürülebilirlik stratejisi ve iş stratejisi ile örtüşmesini sağlar.

Sürdürülebilirlik konularının etkin yönetimi için yürüttüğü faaliyetlere destek olması amacıyla Komite altında Çalışma Ekipleri kurar, onları yetkilendirir ve koordine eder.

Sürdürülebilirlik İlkeleri Uyum Çerçevesinde yer alan ilkelere uyumun sağlanmasına yönelik çalışmalar yapar.



Sürdürülebilirlik Politikamız

Sürdürülebilir bir Dünya için;

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 üstün kaliteli ve yaratıcı ürünler, çözümler ve hizmetler sunarak müşterilerimizin memnuniyetini arttırmak 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 daha etkin bir yol haritamızı çizeriz,

Çalışanları aktif katılıma özendirerek açık iletişim ortamı sağlarız,

Enerjiyi verimli kullanarak, çevresel dengeyi ve doğal kaynakları korur ve yasal yükümlülükler konusunda bilinçli davranarak çalışmalarımızı yönlendiririz.

Şirket performansını ve hizmet

verimliliğini arttırmak 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 tasearonlarımız için sürdürülebilirlik uygulamalarına yönelik olarak süreçlerimizi geliştiririz,

Kurumsal Sosyal Sorumluluk faaliyetlerini, şirket stratejileri, hedefleri ve öncelikleri doğrultusunda paydaşlarımıza sunarız,

Etik Kurallar / Değerler ve yolsuzlukla mücadele için, Kurumsal Yönetim ilkelerini şirket kültürü olarak benimseriz.

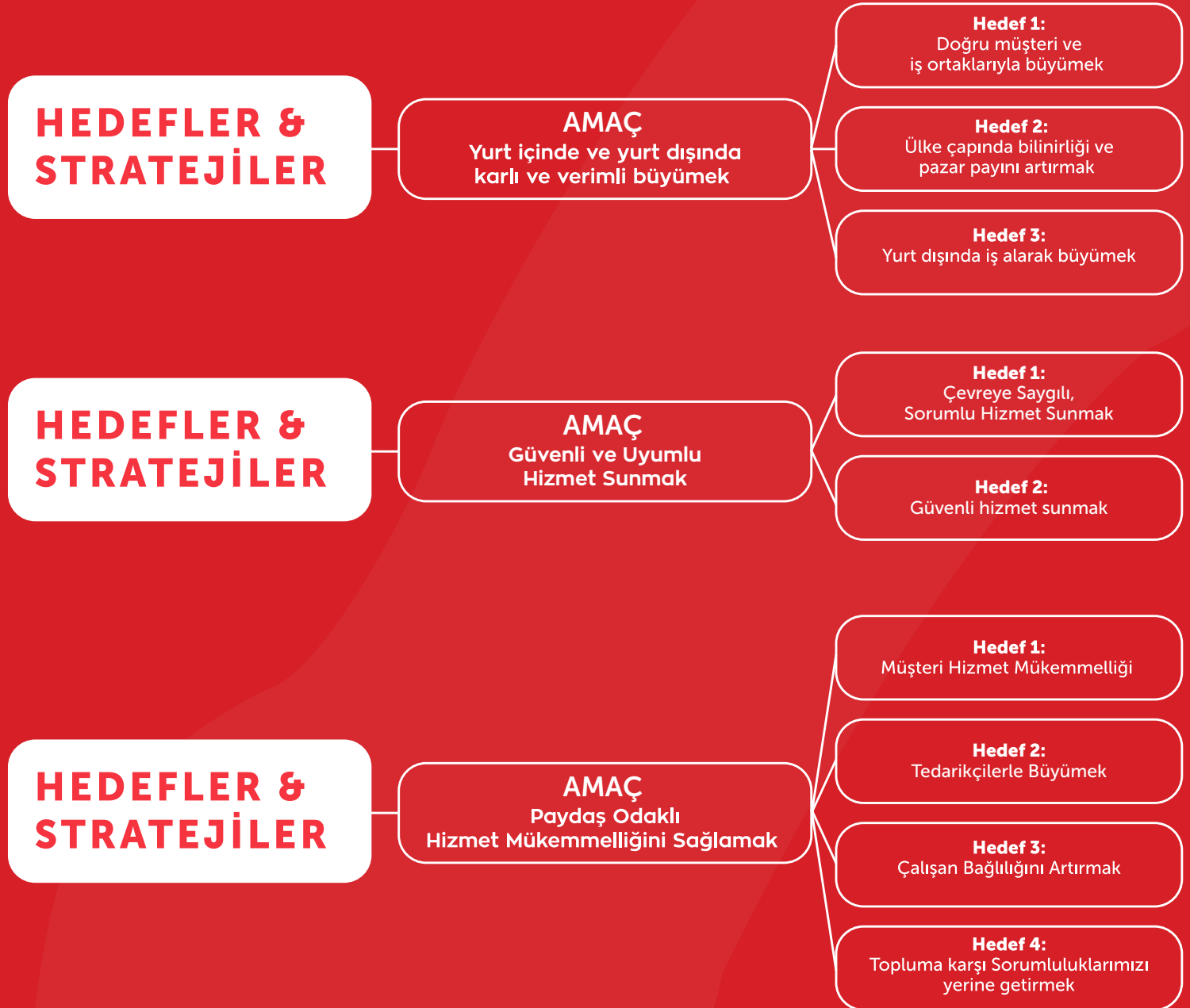
Yukarıda belirtilen ilkelerimizin eksiksiz olarak uygulanması, tüm personelimiz, tedarikçilerimiz, tasearonlarımız ve iş birliği içinde olduğumuz tüm kurum ve kuruluşlardan beklentimiz ve öncelikli iş hedefimizdir.



Kurumsal Sürdürülebilirlik Stratejilerimiz

3 ana hedef

Bilkent Holding bünyesindeki Stratejik Planlama ve İş Geliştirme Direktörlüğü'nün 2022 yılında gerçekleştirmiş olduğu 3 yıllık Stratejik Planlama çalışmaları çerçevesinde Tepe Servis ve Yönetim A.Ş. olarak Holding Vizyon ve Misyonu bağlamında Çevre ve Sosyal hususları da içerecek şekilde 3 ana hedef belirlenmiştir.





Geleceğe Bakışımız

Amaç ve hedeflerimiz

Çevresel etkilerimizi azaltmak, paydaşlarımıza sorumluluklarımızı yerine getirmek ve iş modelimizi yenilikçi yönetim anlayışıyla geliştirebilmek için bu üç temel bileşenin altında hedeflerimizi belirledik. Sürdürülebilirlik önceliklerimizi dikkate alarak sürdürülebilirlik performansımızı takip etmemizi sağlayacak hedeflerimizi belirledik.

Sorumlu ve paydaş odaklı hizmet anlayışımız ve sürdürülebilirlik stratejilerimiz doğrultusunda çevreye saygılıyız, sosyal ve etik sorumluluk bilinciyle hareket ederiz.

Biz Tepe Servis olarak

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

Doğayı daha az kirleten 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 ilkerimiz olan hesap verebilirlik, şeffaflık, adalet ve sorumluluk ilkelerimizle gerçekleştiriyoruz.

Sürdürülebilirlik Aşkına!

Çevreye Saygı
Sıfır Atık Çalışmaları
Karbon Emisyon Azaltımı
Sosyal Sorumluluk
İş Süreçlerinin Optimizasyonu
Pandemi Özel Çözünürlük
Fırsat Eşitliği & Kadın İstihdamı
Sürdürülebilirlik Sertifikasyonu



Çevresel Etkilerin Azaltılması	Paydaşlarımıza Sorumluluklarımızı Yerine Getirme	İş Modelimizi Yenilikçi Yönetim Anlayışıyla Geliştirme
Hedef 1. İklim Değişikliği Etkilerinin Azaltılması ve Enerji Verimliliği	Hedef 1. Fırsat Eşitliği, ve Kadın İstihdamı	Hedef 1. Dijital Dönüşüm Uygulamaları ve Verimliliğin Artırılması
Hedef 2. Etkin Atık Yönetimi	Hedef 2. Çalışan Haklarının Desteklenmesi ve Geliştirilmesi	Hedef 2. ARGE ve İnovasyonun Desteklenmesi
Hedef 3. Atık Minimizasyonu ve Geri Dönüşüm Faaliyetlerinin Artırılması	Hedef 3. Eşitlik, Çeşitlilik ve Kapsayıcılığın Sağlanması	Hedef 3. Kurumsal Risk Yönetimi ve İş Sürekliliğinin Sağlanması
Hedef 3. Etkin Su ve Atık Su Yönetimi	Hedef 4. Müşteri Memnuniyetinin Sağlanması	Hedef 4. Kaliteli Hizmet Sağlanması
Hedef 4. Tüm Çevre Mevzuatlarına ve Standartlarına Uyum	Hedef 5. Tedarik Zincirinde Sürdürülebilirlik İlişkilerinin Geliştirilmesi	Hedef 5. İş Süreçlerinin Optimizasyonu

Sürdürülebilirlik amaç ve hedeflerimizi belirlerken Birleşmiş Milletler'in (BM) Sürdürülebilirlik Kalkınma Amaçları (SKA) başta olmak üzere, GRI Standartları ve Avrupa Birliği Direktifleri gibi uluslararası standartları dikkate alıyoruz.



Riskler ve Fırsatlar

Operasyonel risk ve fırsatların belirlenmesi ve faaliyetlerin sürekliliğini sağlamak amacıyla 2017 yılında Bilkent Holding yapısında Kurumsal Risk Yönetimi Koordinatörlüğü'nde Riskin Erken Saptanması Komitesi kurulmuştur. Bu doğrultuda Tepe Servis olarak Kurumsal Risk Yönetimi İlkeleri'ni şirket geneline yaymak, risk ve fırsatlar konusunda tüm çalışanları kapsayan bir rehberlik için çalışmalar yürütüyoruz.

Hem küresel riskleri hem de bulunduğumuz coğrafyadaki koşulları değerlendirdiğimizde ana risk alanlarımızı Finansal, Operasyonel, Çevre, İnsan Kaynakları, Stratejik, Yasal, İtibar ve Uyum olarak kategorilere ayırdık. Bu kategorilerdeki temel risklerimizi belirledik ve alınması gerekli tüm tedbirlerimizi ve aksiyonlarımızı sorumlularını da ekleyerek kontrol altına aldık.

Risk Alanı	Temel Örnek Riskler	Alınan Örnek Tedbirler
Operasyonel	<ul style="list-style-type: none">Değişiklik yönetimi süreci etkin şekilde yönetilemeyebilir ve yetkisiz/hatalı değişiklikler yapılabilir.Etkin iş kararlarının alınabilmesi için bilgi sistemleri karar alıcılara zamanında, tutarlı ve doğru bilgiyi sağlayamayabilir.	<ul style="list-style-type: none">Değişiklik yönetimine ilişkin prosedür bulunmaktadır. Holding tarafından yazılan KBYS prosedürü bulunmaktadır.Sistemler arası entegrasyon bulunmaktadır.
Finansal	<ul style="list-style-type: none">Etkin bütçe takip sürecinin olmaması riski oluşabilir.	<ul style="list-style-type: none">Bütçe-filili karşılaştırması aylık olarak raporlanmaktadır.Kritik aşım/farklılıklar analiz edilmektedir.
Yasal	<ul style="list-style-type: none">Hukuki işlemlere baz teşkil eden veriler hatalı/eksik olabilir.	<ul style="list-style-type: none">Hukuki işleme yol açmadan/uyumsuzluk doğmadan gerekli önlemlerin alınması amacıyla işe alım/transfer/ işten çıkış süreçlerinde Hukuk Müşavirliğinin görüşü alınmaktadır.Uyarı ve ihtar yazıları müşteriye gönderilmektedir.
İnsan Kaynakları	<ul style="list-style-type: none">Süreç içindeki kilit pozisyonlar için devamlılık planlaması (yedekleme) yapılamayabilir. Sektör büyümesi ile çalışan erozyonu yaşanabilir.	<ul style="list-style-type: none">Bölümler içerisinde herkesin süreç hakkında bilgi sahibi olmasına çalışılmaktadır. Başka kritik pozisyonlarda çalışan personel olmak üzere aidiyet duygusunun artırılması ve memnuniyetin sağlanması için İK faaliyetleri etkin olarak yürütülmektedir
İnsan Kaynakları (İSG)	<ul style="list-style-type: none">Çalışan sağlığı olumsuz olarak etkilenebilir.	<ul style="list-style-type: none">Düzenli sağlık kontrolleri iş yeri hekimleri tarafından yapılmakta olup, gerekli görülmesi halinde sağlık tetkikleri yaptırılarak işe uygunluğu teyit edilmektedir.
Uyum	<ul style="list-style-type: none">Taahhütlerin mevzuata uygunluk takibi etkin yapılamayabilir.	<ul style="list-style-type: none">Proje başlangıcında/sürelili hizmet alımında ve hak ediliş ödemeleri öncesinde SGK, İSG kontrolleri yapılmaktadır.
Stratejik	<ul style="list-style-type: none">Salgın hastalıklar konusunda gerekli önlemler alınamayabilir ve birçok kişiyi etkileyebilir	<ul style="list-style-type: none">Personel sağlıklı bir ortamda çalışabilmesi için gerekli ortam koşulları sağlanmaktadır.İl Sağlık Müdürlüğü tarafından şirket denetlemesi yapılmış olup denetimden geçilmiştir.Korona Kurulu Nisan 2020 itibari ile kurulmuş olup düzenli olarak toplanmıştır
Çevre	<ul style="list-style-type: none">Çevre mevzuatının etkin takip edilmemesi ve tam uygulanmaması sebebi ile cezai müeyyidelerle maruz kalınabilir.	<ul style="list-style-type: none">Hukuk Müşavirliği tarafından yasal mevzuatı takibi yapılmaktadır.Çevre Danışmanı ile çalışmalar mevcuttur.

Tepe Servis olarak en önemli fırsatlarımız arasında Türkiye’de tüm şehirlerde hizmet verilmesi, hizmet sunulacak tesislerin ülke genelinde artması ve şehir hastanesinde verilen hizmetler konusunda tecrübeli olunmasıdır. Bu önemli fırsatlarımız bizi rakiplerimiz arasında rekabette öne çıkarmakta ve itibarımızı geliştirmektedir.





Paydaş Katılımı

Paydaşlarımız ve Paydaşlarla İletişim

Paydaşlarımız ile kurduğumuz çift yönlü ve açık iletişim ile katılımcı yönetimi sağlıyor, paydaşlarımızla ilişkilerimizi güçlendiriyor, ihtiyaç ve beklentileri doğrultusunda paydaş odaklı değer yaratmak açısından iş süreçlerimizi iyileştiriyoruz.

Tepe Servis olarak birincil, ikincil ve üçüncü taraf paydaşlarımızı belirliyor, paydaşlarla gerekli iletişimi sağlayarak ihtiyaç ve beklentilerini öğreniyor ve bu doğrultuda yapılması gerekli faaliyetleri belirliyoruz.

Taraflar	Paydaş Detayı	İhtiyaç ve Beklentiler	Yapılan Faaliyetler ve Önlemler
Birincil Taraf (İç Husus)	Bilkent Holding Yönetimi	Bilkent Holding kültürüne uygun yönetim ve işleyiş Karlılık Vakıf kültürünün devam ettirilmesi Pazar payı artışı Marka itibarının korunması Güvenli ve hijyenik hizmet sunumu Çalışan istihdamı	Sektörel Analizler Operasyonel faaliyetler Bütçe Toplantıları Marka itibarı için personele verilen eğitimler
Birincil Taraf (İç Husus)	İlgili Ortak BH Şirketleri- Üst Yükleniciler	Güvenilir hizmet sunumu İş sözleşmesinin tüm gerekliliklerinin yerine getirilmesi Kurumsal kimlik ve marka değerinin yansıtılması	Sektörel Analizler Operasyonel faaliyetler Bütçe Toplantıları Marka itibarı için personele verilen eğitimler
Birincil Taraf (İç Husus)	Tepe Savunma Yönetimi	Karlılık Güvenilir hizmet sunumu ÇSY kurallarına uygun çalışma ve sertifikasyon Verimlilik Pazar payında artış Marka değerinde artış Operasyonel etkinlik Müşteri memnuniyetinde artış Grup şirketleri ile etkin çalışma yapılması Katma değer elde etmek, kurumsallaşmak, yeni projelere sahip olmak, sürekli iyileşmeyi sağlamak, teknolojik alt yapının ilerletilmesi, belirlenen hedeflere ulaşmak, doğru stratejileri belirlemek, kurum politikasına uygun hareket edilmesi, kurum kültürünün yerleşmesi, kurumsal bilginin saklanması sağlanması	ÇSY doküman sistemi kurallarının takip edilmesi Sektörel Analizler Operasyonel faaliyetler Bütçe Toplantıları Marka itibarı için personele verilen eğitimler YGG toplantıları
Birincil Taraf (İç Husus)	Tüm Çalışanlar (Şirket içi ve taşeron dahil)	Kurumsallık Uygun altyapı ve çalışma ortamı (ofis ve seyahat koşulları vb.) (Zararsız, temiz, ergonomik, güvenli, yasal şartlara uygun çalışma ortamı) Özlük haklarının korunması Adil şekilde terfi, ücret ve kariyer planlaması (uygun ve zamanında ücret ödemesi, sosyal haklar eğitimler ile kariyer gelişiminin desteklenmesi, uygun performans değerlendirmesinin yapılması İş güvenliği, sağlık-emniyet Eğitim desteği Güvenilirlik Motivasyon	Çalışan memnuniyeti anketleri ile değerlendirme ve gerekli iyileştirmelerin yapılması, İSG çalışmaları, kuruluş performans değerlendirme sistemi, yıllık eğitim programları yapılması Ortam ölçümlerinin yapılması ve sonuçların değerlendirilmesi
İkincil Taraf (İç Husus)	Müşteriler	Hizmet Performansı Yüksek hizmet kalitesi Güvenilir iletişim Hızlı teknik servis hizmeti Çevreye duyarlı hizmet sunumu İSG kanunlarına uygun hizmet sunumu	Yönetim sistemlerinin sürekliliğinin sağlanması Belge ve kayıtlarının güvenliğinin sağlanması İlgi varlıklarının güvenliğinin sağlanması Mali bilgilerinin güvenliğinin sağlanması Müşteri memnuniyet anketleri ile memnuniyeti ölçmek, gerektiğinde aksiyon almak

Taraflar	Paydaş Detayı	İhtiyaç ve Beklentiler	Yapılan Faaliyetler ve Önlemler
İkincil Taraf (İç Husus)	Müşteriler	Hizmet Performansı Yüksek hizmet kalitesi Güvenilir iletişim Hızlı teknik servis hizmeti Çevreye duyarlı hizmet sunumu İSG kanunlarına uygun hizmet sunumu	Yönetim sistemlerinin sürekliliğinin sağlanması Belge ve kayıtlarının güvenliğinin sağlanması İlgi varlıklarının güvenliğinin sağlanması Mali bilgilerinin güvenliğinin sağlanması Müşteri memnuniyet anketleri ile memnuniyeti ölçmek, gerektiğinde aksiyon almak
İkincil Taraf (İç Husus)	Tedarikçiler (Dış Sağlayıcılar), Taşeronlar-Hizmet Sağlayıcılar (Laboratuvar Firması-Kalibrasyon Firması-3.göz denetim Firması, Servis Hizmeti, Çevre Danışmanlık Firması, Temizlik Firması, OSGB firması)	Düzenli ödeme planı ve uygulaması Çalışmalarda süreklilik, uzun süreli iş sözleşmesi Güvenilirlik Doğru bilginin aktarımı Doğru planlama Kurum kültürü ve kuralları hakkında detaylı ve doğru bilgilendirme Esneklik, taleplerin açık ve anlaşılır şekilde bildirilmesi, taleplerin karşılanması için yeterli zamanın tanınması, tedarikçi değerlendirme şartlarının bilinmesi Karşılıklı hakların korunmasını sağlayacak sözleşmenin yapılması, çalışma ortamında iş güvenliğinin sağlanması, firmamızdaki çalışma şartlarının net şekilde izah edilmesi İş Sağlığı ve Güvenliği şartlarının sağlanması, İSG kurallarına uyum	Ürün, hizmet özelliklerini tedarikçiye bildirmek Tedarikçi değerlendirme metodunu tedarikçiye bildirmek Tedarikçi denetimler ile tedarikçi performansını ölçmek Yıllık sözleşmelerin hazırlanması, mutabık kalınması İş başı öncesi İSG ve genel şirket kuralları konusunda bilgilendirme yapılması
Üçüncül Taraf (Dış Husus)	Devlet	Resmi belgelerin takibi (ruhsat, kayıt belgeleri vb.) Bilgi Güvenliği, çevre güvenliği ve İSG kurallarına uygun şekilde çalışma yapılması KVKK kurallarına uygun çalışma yapılması	Tüm yasal gerekliliklerin takibi ve uyulması Bilgi güvenliği düzenlemelerine uyum Personel kişisel verilerinin güvenliğinin sağlanması
Üçüncül Taraf (Dış Husus)	İlgili Resmi Kurumlar (örn; Emniyet Genel Müdürlüğü, T.C. Sağlık Bakanlığı, vb.)	Güvenilir bir hizmet sektörü olmak, çevreye duyarlı olmak, İSG kurallarına uygun şekilde çalışma yapmak, Bilgi Güvenliğine uygun şekilde çalışmak ve Kurum bünyesinde çalışanlar tarafından mevzuat gerekliliklerinin bilinmesi	Tüm yasal gerekliliklerin takibi ve uyulması
Üçüncül Taraf (Dış Husus)	Dış Belgelendirme /Denetim Kurumları	İlgili standartlara ve mevzuatlara uygunluk Sürekli iyileştirme Entegre yönetim sistemleri kültürünün tüm çalışanlar tarafından benimsenmesi İSG kurallarına uygun şekilde çalışma yapmak, Bilgi Güvenliğine uygun şekilde çalışmak ve 5188 sayılı Özel Güvenlik Hizmetlerine Dair Kanunun kurallarına uygun çalışmak Kurum bünyesinde çalışanlar tarafından mevzuat gerekliliklerinin bilinmesi	Tüm yasal gerekliliklerin takibi ve uyulması ISO standartlarının iyi derecede uygulanması Müşteri şartlarının iyi derecede uygulanması Revize standartları takip etmek
Üçüncül Taraf (Dış Husus)	İlgili Sivil Toplum Kuruluşları	Sivil Toplum Kuruluşu değerlerine uygun politikalar oluşturulması ve iş birliği geliştirilmesi Sivil Toplum Kuruluşu görüşlerinin dikkate alınması Belirlenen ortak görüşe uygun hareket edilmesi, sektörel uyumun sağlanması	İlgili dernek, örgüt ve federasyonların takip edilmesi

Taraflar	Paydaş Detayı	İhtiyaç ve Beklentiler	Yapılan Faaliyetler ve Önlemler
Üçüncül Taraf (Dış Husus)	Bankalar	Sağlık iletişim, süreklilik, düzenli ödeme	Bankalar ile sürekli iletişim halinde olmak
Üçüncül Taraf (Dış Husus)	Alt yapı sağlayıcı Şirketler (Telekom, elektrik, su, doğalgaz)	Sistem alt yapısının kurallara uygun kullanılması arızaların doğru ve çabuk bildirimi	Takip sisteminin etkin yapılması
Üçüncül Taraf (Dış Husus)	Komşular	Oluşacak atıklardan vb. durumlardan etkilenmemek, ihtiyaç anında herhangi bir yardımcı malzemenin temin edilebilmesi, çevresel rahatsızlıkların olmaması, kurallara uygun üretim	Komşular ile iletişimi bozmamak
Üçüncül Taraf (Dış Husus)	Ziyaretçiler	İlgili kişiye hızlı ulaşmak, Ofisleri yalnız gezmemek, İş Güvenliği kurallarına uymak, ÇSY koşullarının uygun olması	Ziyaretçilere ziyaret sırasında gerekli bilgilendirmeleri yapmak
Üçüncül Taraf (Dış Husus)	Rakipler	Yasal şartlar altında rekabetin yürütülmesi	4045 sayılı Rekabetin Korunması Hakkında Kanun'a uygun şekilde hareket edilmesi
Üçüncül Taraf (Dış Husus)	Medya	Toplumu ilgilendiren konularda doğru ve zamanında bilgi alınması	Medya ile iletişim koşulları ve şeklinin belirlenmesi
Üçüncül Taraf (Dış Husus)	Toplum	Toplum tarafından bilinmesi gereken tüm konularda zamanında, doğru ve yeteri bilginin paylaşılması	Toplumun bilgilendirilmesi gereken konu başlıklarının belirlenmesi, bilgilendirme şeklinin tanımlanması
Üçüncül Taraf (Dış Husus)	Çevre	Çevreye ve doğal kaynaklara zarar vermeyece şekilde çalışmaların yürütülmesi	Çevre güvenliği için gerekli şartların tanımlanması

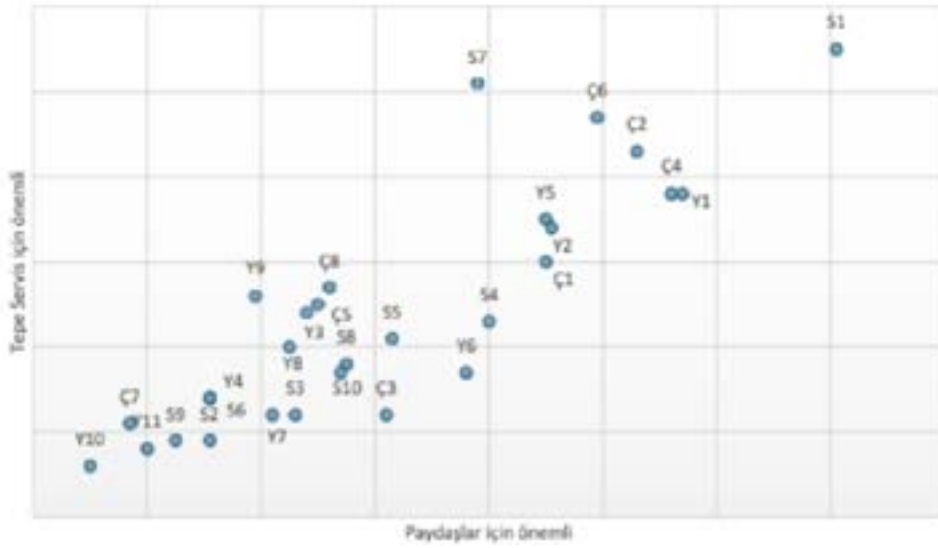


Paydaş Katılım Haritası ve Önemlilik Analizi

Paydaşlarımızın sürdürülebilirlik önceliklerinin belirlenmesinde online bir değerlendirme yöntemi kullanarak 3 ana kategoride (çevresel, sosyal ve kurumsal yönetim) öncelikli konularını değerlendirdik.

Değerlendirmeye iç paydaş olarak çalışanlarımız, dış paydaşlarımız olarak müşteriler ve tedarikçilerimiz davet edildi. Geri bildirimler 203 Çalışan ve 71 Dış Paydaş olmak üzere toplam 274 katılımcıdan geldi.

Bu değerlendirmeler neticesinde önemlilik matrisimizi ve öncelikli konuları oluşturduk. Önceliklendirme analizi sonucunda çok yüksek öncelikli olarak belirlenen 6 konu; çalışan memnuniyeti ve bağlılığı, atık yönetimi, enerji yönetimi ve verimlilik, çevresel risklerin yönetimi, kurumsal yönetim ilkelerine uyum, iş sağlığı ve güvenliğidir.



Çevresel

- Ç1-Çevre yönetim politikası ve sistemleri
- Ç2-Çevresel risklerin belirlenmesi ve yönetimi
- Ç3-İklim değişikliği politikasının ve eylem planının hazırlanması
- Ç4-Atık yönetimi
- Ç5-Karbon ayak izinin ölçülmesi ve emisyonların azaltılması
- Ç6-Enerji yönetimi ve verimlilik
- Ç7-Su ayak izinin azaltılması
- Ç8-İnovasyon ve sorumlu teknoloji

Sosyal

- S1-Çalışan memnuniyeti ve bağlılığı
- S2-Çalışan devir hızının azaltılması
- S3-Çalışan katılımının sağlanması
- S4-İnsana yakışır çalışma ortamı
- S5-Fırsat eşitliğinin sağlanması
- S6-Çeşitliliğin ve cinsiyet eşitliğinin sağlanması, kapsayıcılık
- S7-İş Sağlığı ve Güvenliği
- S8-Paydaşlarla (müşteri, tedarikçi, bayi, toplum gibi) diyalog
- S9-Tedarik zincirinde insan hakları ve çalışma koşulları
- S10- Değer katan iş birlikleri ve ortaklıklar

Kurumsal

- Y1-Kurumsal yönetim ilkelerine Uyum
- Y2-Stratejik planlama ve sürdürülebilirlik entegrasyonu
- Y3-Etik uyum ve şikayet mekanizmaları
- Y4-Kurumsal risk yönetimi
- Y5-İş sürekliliği yönetimi
- Y6-Performans yönetimi
- Y7-Dijitalleşme
- Y8-Veri gizliliği, bilgi koruma ve siber güvenlik
- Y9-Yetkin çalışan kaynakları
- Y10-Finansmana erişim
- Y11-Finansal analizde sürdürülebilirlik entegrasyonu



Birleşmiş Milletler Sürdürülebilir Kalkınma Amaçlarına Katkılarımız

Öncelikli Konular	Birleşmiş Milletler Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları (SKA)
Çevresel	
Çevre yönetim politikası ve sistemleri	12
Çevresel risklerin belirlenmesi ve yönetimi	12
İklim değişikliği politikasının ve eylem planının hazırlanması	13, 14
Atık yönetimi	12, 13
Karbon ayak izinin ölçülmesi ve emisyonların azaltılması	12, 13, 14
Enerji yönetimi ve verimlilik	7, 12, 13
Su ayak izinin azaltılması	6, 7, 12, 13
İnovasyon ve sorumlu teknoloji	9, 12
Sosyal	
Çalışan memnuniyeti ve bağlılığı	8
Çalışan devir hızının azaltılması	8
Çalışan katılımının sağlanması	8
İnsana yakışır çalışma ortamı	8
Fırsat eşitliğinin sağlanması	8, 10, 11
Çeşitliliğin ve cinsiyet eşitliğinin sağlanması, kapsayıcılık	8, 10, 11
İş Sağlığı ve Güvenliği	8, 12
Paydaşlarla (müşteri, tedarikçi, bayi, toplum gibi) diyalog	12, 17
Tedarik zincirinde insan hakları ve çalışma koşulları	8, 17
Değer katan iş birlikleri ve ortaklıklar	17
Sosyal	
Kurumsal yönetim ilkelerine Uyum	12
Stratejik planlama ve sürdürülebilirlik entegrasyonu	12
Etik uyum ve şikayet mekanizmaları	12, 17
Kurumsal risk yönetimi	12, 17
İş sürekliliği yönetimi	12, 17
Performans yönetimi	12, 17
Dijitalleşme	9, 12
Veri gizliliği, bilgi koruma ve siber güvenlik	9, 12
Yetkin çalışan kaynakları	8, 12
Finansmana erişim	8, 12
Finansal analizde sürdürülebilirlik entegrasyonu	8, 12

Tepe Servis'in doğrudan etkilediği BM SKA'ları:



Tepe Servis'in dolaylı etkilediği BM SKA'ları:





Topluma Karşı Sorumluluklarımız ve Katılımın Sağlanması

Şirketimiz kurulduğu günden bugüne, yenilikçi, disiplinli, etik değerlere ve yasal mevzuata bağlı, çalışkan ve topluma saygılı bir duruş sergilemiş ve toplum üzerinde doğrudan ekonomik etkisi bulunan ve yerel istihdama fayda sağlayan faaliyetlerini bu değerler çerçevesinde sürdürmüştür. Bu kapsamda, yasal sorumluluklarını yerine getirmenin yanı sıra, müşterilerine, çalışanlarına, hissedarlarına, tedarikçi ve iş ortaklarına, rakiplerine, topluma ve insanlığa karşı sorumluluklarının da farkındadır.

Şirketimiz, paydaşlarıyla ilişkilerinde "Sosyal Uygunluk ve Etik Kurallar El Kitabı" doğrultusunda hareket eder; adil ve eşitlikçi bir toplumda ve sağlıklı bir çevrede, bugünün refahını gelecekte de kullanılacak olan kaynakları koruyan bir büyüme anlayışını benimser ve toplum dahil olmak üzere paydaşları için yarattığı değeri en üst düzeye çıkarmayı hedefler.

Tamamen gönüllü çalışanlardan oluşan Tepe Hayat Ekibimiz, yaşanabilecek afet ve iklim sorunları karşısında Şirketimizin de parçası olduğu Tepe Kurumsal Çözümler şirketleri çalışanlarının acil ihtiyaç durumlarında faydalanılması amacıyla Kasım 2022'de AFAD ve AKUT iş birliğiyle, sahada hizmet veren çalışan sayımızı göz önünde bulundurarak çalışanlarımıza toplumsal farkındalık kazandırmayı hedefledik ve Tepe Hayat Ekibi işleyiş sürecini hayata geçirdik. Tepe Hayat Ekibi

tarafından T.C. İçişleri Bakanlığı Afet ve Acil Durum Yönetimi Başkanlığı'nın (AFAD) teorik ve uygulamalı eğitimlerine katılım sağlanarak, alınan eğitim ve uygulamalar ile ekibimizi güçlendirdik.

Bu kapsamda, afet ve acil durum konuları, arama kurtarma, ilkyardım ve farklı afet durumlarının ortaya çıkmasına sebep olabilecek tüm olası afet ve iklim sorunları üzerine AFAD eğitimlerine fiziken katılan çalışanlarımız sertifikalarını aldılar, online AKUT eğitimleri 2 bine yakın çalışanımıza ulaştı. 2023 yılında da bu eğitimlerimiz, AFAD ve AKUT iş birliği ile İstanbul, Ankara, İzmir, Adana, Erzurum olmak üzere beş bölgede online ve fiziki eğitimler olarak verilmiştir. Önümüzdeki yıllarda da eğitimlerin verilmesi konusunda planlama yapılmaktadır.

Doğrudan etkilediği 10 ilde binlerce vatandaşımızın hayatını kaybetmesine ve on binlercesinin yaralanmasına neden olan ve Şubat 2023'te gerçekleşen Kahramanmaraş merkezli deprem felaketinin başlangıcından itibaren Şirketimiz, diğer Tepe Kurumsal Çözümler şirketleri ve resmi makamlarla iş birliği içinde afet bölgesine yardım göndermeye hemen başladı.

Tepe Hayat Ekibi; yetişmiş insan gücü ihtiyacının karşılanmasına yönelik olarak çok kısa bir sürede bölgelere giderek gönüllü şekilde afette kurtarılanların hayatta kalmasına destek olmak üzere yardımlarda bulundu. Tepe Servis adına deprem bölgelerinde

yaşayanlara pozitif ayrımcılık yapmayı ve istihdama katkı sağlama amacıyla depremden etkilenen vatandaşlar için istihdam sağlamak adına kadrolarımızı genişleterek işe alım süreçlerini yeniden düzenledik.

Tepe Hayat Ekibi, 2002 yılından itibaren dünya çapındaki kuruluşların ve çalışanların başarılarını, katkılarını onurlandırmak için verilen Stevie Ödülleri kapsamında Uluslararası İş Ödülleri kategorisinde 2023 Avrupa Kurumsal Sosyal Sorumluluk Programı Gümüş ödülünü kazandı. Deprem ve risk azaltma genel müdürü Prof. Dr. Orhan TATAR tarafından Tepe Hayat Ekibine 'Takdir Ödülü' verildi.

Şirketimiz düzenli istihdam olanakları yaratarak topluma katkı sağlar, yerel ekonomileri destekler, topluma yarattığı istihdam olanaklarıyla sosyal refahın artmasına, çalışanlara sağladığı eğitim ve sosyal projelerle faaliyet gösterdiği bölgelerin sosyal kalkınmasına da destek olur.

2023 yılında Şirketimiz Mamak Belediyesi'nin 40'inci yılını kutladığı Mamak'a Değer Katanlar Ödül Töreni'nde Tepe Servis "İstihdama Katkı Sağlayan Şirketler Ödülü" ile ödüllendirildi!

Eyüp Belediyesi istihdam ofisi ile koordineli çalışıyoruz; Eyüp Belediyesi tarafından iş birliği ve istihdama katkımız için ödüllendirildik!



Şirket’imizde düzenli istihdam yaratma politikası ışığında, 2023 yılında bir önceki yıla oranla çalışan sayısında %22 artış gerçekleşmiş ve 2024 yılında da bu alanda ilerleme kaydetmeyi hedefliyoruz!

Yıl	Çalışan Sayısı	Yüzde Değişimi
2022	7820	
2023	9538	%22

“2023 Yılında En Fazla İşe Alım Yapan Firma Ödülü”

Şirketimizin bünyesinde bulunduğu ve işletmelerin ana faaliyetlerini sürdürmeleri için gerekli olan kurumsal temizlik ve tesis yönetimi, profesyonel temizlik ürünleri, fiziki güvenlik, iş sağlığı ve güvenliği, toplu yemek, çağrı merkezi, akıllı kart ve sigorta gibi profesyonel uzmanlık gerektiren Şirketimizin de parçası olduğu Tepe Kurumsal Çözümler grubu, Eleman.net tarafından verilen “2023 Yılında En Fazla İşe Alım Yapan Firmalar Ödülü” nü almıştır!

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 uyarız, tüketimi azaltıp, enerji verimliliğini artırırız.

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

Toplumsal Cinsiyet Eşitliğini Destekliyoruz!

%56’sı kadın çalışanlardan oluşan Şirketimizde, kadınlara fırsat ve öncelik tanıyan uygulamaları hayata geçiriyoruz. 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. Bu şekilde fotokopi makineleri kullanımını %81,6 oranında azaltarak kağıt ve enerji tasarrufu sağladık!

2023 yılında, kağıt kullanımımızı %51 oranında azalttık ve 1,710,000 adet kağıttan tasarruf ettik!

Milli Ağaçlandırma Günü’nde sürdürülebilirlik faaliyetlerimiz kapsamında Bilkent Üniversitesi’nde fidan dikerek, daha güzel yarınlar için adım attık.

2023 yılında çalışanların vardiya girişlerinin mobil ortama taşınması ile hem kaynak hem de zamandan kazanma üzerine yoğunlaştık. Bu kapsamda sektörde öncü şirketlerin çözümlerini araştırarak denemeler gerçekleştirdik.

Yine vardiyaların oluşturulması ve anlık vardiya değişikliklerini yönetebilmek amacıyla yapay zeka ile ilgili çalışmalar yaptık. Önümüzdeki yıllarda tüm vardiya girişlerinin mobil

ortamda yapılması ile vardiya deseninin yapay zeka yardımı ile oluşturulmasını hedefliyoruz! 2023 yılında dijital ortama taşıyabileceğimiz başka süreçler belirledik. Bu süreçlerin dijitalleşebilmesi için doküman yönetim yazılımı araştırdık. Bu kapsamda Seyahat-Avans Talebi, yıllık izin talebi, zimmet takibi, gelen-giden evrak yönetimi gibi süreçler için dijitalleşme çalışmalarını başlattık! Önümüzdeki yıl bu tür çalışmalara devam etmeyi amaçlıyoruz.

Uzaktan Katılımlı Toplantılara ve Hibrit Çalışma Modeline Yönelindik!

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 organizasyonlarımızı olabildiğince online olarak gerçekleştiriyor ve hibrit çalışma prensiplerini niteliği itibarıyla uygun faaliyetlerimizde hayata geçiriyoruz!

2024 yılında, toplantıları büyük oranda online yaparak karbon ayak izimizi azaltmayı hedefliyoruz!

Sağlıklı çalışma ortamımızın sürdürülebilirliğini önemsiyoruz!

Kurumsal temizlik ihtiyaçlarını güvenlik sertifikasyonuna sahip çevre dostu temizlik kimyasalları ve profesyonel ekipmanları kullanarak karşılıyoruz. Tedarikçilerimizden ürün güvenlik bilgi formlarını (MSDS) mutlaka talep ediyoruz. Temizlik malzemelerinin kullanımı sonucu çıkan atıkları Çevre Bakanlığı mevzuatına uygun şekilde ilgili atık alanlarında biriktirmekteyiz. Anlaşmalı olunan firmalara atıkların teslim edilmesini sağlamaktayız. Dozajlama üniteleri kullanarak gereğinden fazla su ve kimyasal tüketiminin önüne geçiyoruz. 2023 yılında 2.400 m³’ten az su tükettik!





İnsan Hakları ve İnsan Kaynakları Yönetimi

İnsan Hakları Politikası

Şirketimizde, etkin olarak uygulanan İnsan Hakları Evrensel Beyannamesi, Türkiye'nin onayladığı Uluslararası Çalışma Örgütü Sözleşmeleri ve diğer ilgili mevzuatı kapsayacak şekilde oluşturulmuş İnsan Hakları Politikamız, insan haklarına gösterilen saygıyı ortaya koyan, yerel, ulusal, uygulanabilir sektörel mevzuat ve Şirket kültüründen kaynaklanan iç standartları harmonize eden, kapsayıcı bir beyan niteliğindedir. Şirket, çalışanların insan haklarına saygı göstermeyi ve çalışanların da işyerinde ve faaliyetlerin doğrudan etkilediği yerel topluluklarda insan hakları farkındalığını, insan haklarına saygı duymasını ve korumasını desteklemeyi taahhüt eder.

Şirket, taşeronlar, müşteriler, ortak teşebbüsler ve diğer ortaklarla iş yaparken pro-aktif angajman, izleme ve sözleşme hükümleri ile uygun biçimde hareket ederek, insan haklarına saygı göstermeye ve desteklemeye çalışmaktadır.



Şirket faaliyetlerinden etkilenen insanlarla açık ve kapsayıcı bir diyalog kurmak suretiyle, yerel topluluklarda hâkim olan kültür, gelenek ve değerlerle ilgili bir anlayış geliştirmeye çalışır. Şirket, toplum angajmanı standardı; kadınlar ve yerli halklar gibi toplumda yeterli oranda temsil edilmeyen gruplarla temaslar da dahil olmak üzere, yerel topluluklarla açık ve kapsayıcı bir diyalog gerçekleştirilmesinin gerektiğinin bilincindedir.

Şirket'in sıfır kaza, sıfır yaralanma ve genel olarak iyiliğe yönelik çalışma hedefine ulaşmak için taahhütleri mevcuttur.

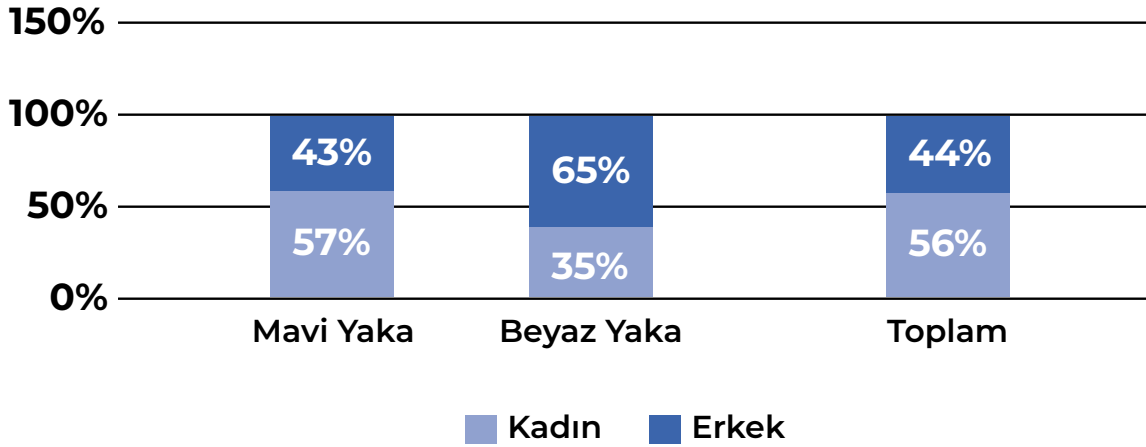
İnsan Hakları Politikasının uygulanmasına verilen özen Genel Müdür'ün sorumluluğundadır.

İnsan Kaynakları Yönetimi: Politikamız, Çalışanlarımızın Memnuniyeti ve Bağlılığı

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

Cinsiyet eşitliğine, çeşitlilik ve kapsayıcılığa önem veriyor, istihdam politikalarımızı bu doğrultuda hayata geçiriyoruz. Toplam çalışan sayımız 9538 olup, çalışanlarımızın %56'sı kadın, %44'ü erkektir. Cinsiyete göre dağılım oranı mavi yaka personelde %57 kadın, %43 erkek iken, beyaz yaka çalışanlarda %35 kadındır.

Çalışanların Cinsiyete Göre Dağılımı



Şirketimizde, Bilkent Holding ve şirketlerinin misyon, vizyon ve kurum kültürüne uygun olarak tüm çalışanlar için eşit, esnek, pozitif, verimli, faaliyetlerimizden uygun iş kolları için uzaktan çalışma prensiplerini benimseyen sosyal, iş ve özel yaşam dengesinin gözetildiği bir çalışma ortamı sağlanması, çalışanların özlük haklarının korunması ve geliştirilmesi ile çalışanlarımızın kişisel ve mesleki gelişimlerinin desteklenmesi hedeflenir.

Bu amaçlarla çalışmalarımızı şekillendiriyoruz, şeffaflık prensibiyle Tepe Kurumsal Çözümler için kurulmuş özel iletişim kanalı üzerinden çalışmalarımızı çalışanlarımızla paylaşıyoruz.

2023 yılında çalışanlarımıza toplamda 40371 saat eğitim verdik!

Eğitimler				
Yıl	Mavi Yaka	Beyaz Yaka	İSG Eğitimleri	Toplam
2023	2177 saat	226 saat	37968 saat	40371 saat

Eğitime ve çalışanlarımıza verdiğimiz önemin göstergesi olarak, 2024 yılı için, yüz yüze eğitilere hız vermeyi ve Webinar eğitimlerini sıkladıştırmayı hedefliyoruz!

2024 yılı için şirketimizin de parçası olduğu Tepe Kurumsal zmler şirketleri bünyesindeki 28.709 alışana Tepe Akademi üzerinden kişisel verilerin korunması, kurumsal sürdürülebilirlik, rüşvet ve yolsuzlukla mücadele, sosyal sorumluluk, temel iş sağlığı ve iş güvenliği, vre duyarlılığı ve bilinci, ekolojik denge, geri dönüşüm ve sıfır atık ve iklim değişikliği ve nedenleri ve bunun gibi sürdürülebilirlik konularında eğitimler planlanarak şirketimizin sürdürülebilirlik hedeflerine çalışanlarımızın da katkıda bulunmalarına destek olmayı hedefledik.

Nitelikli çalışanlarla çalışıyoruz!

şirketimiz, İnsan Kaynakları Politikası uyarınca stratejik iş hedeflerimize ulaşmamızı ve iş performansımızı topluma fayda sağlayarak, sürdürülebilir biçimde artırmaya temel oluşturmak üzere nitelikli çalışanları bünyeye kazandırmayı hedefler. Tepe Servis'in şirket politikalarını benimseyen, misyonuna ve vizyonuna değer katabilecek çalışanları istihdam etmeyi amaçlıyoruz.

2023 yılı için, şirketimiz saha çalışanları arasında 8 yıl ve üzeri eğitim seviyesindeki saha çalışanı oranı %50!

şirketimiz, operasyonel ve yönetsel yetkinlikler bakımından; yöneticilerde +10 yıl, tüm operasyonda ortalama +5 yıl sektör tecrübesine sahip çalışanlardan oluşmaktadır.

Nitelikli ve işe uygun istihdam konusunda istihdam fuar ve zirvelerine, üniversitelerin kariyer günlerine katılıyor, yerel yönetimler ve İşKUR ile iş birliği yapıyoruz.

İstihdam alışmaları kapsamında Etimesgut Belediyesi zel Kalem Müdürü Sn. Fatih Yılmaz'ı ziyaret ettik.

Tepe Servis Ailesi olarak biz de Tuzla 6. Kariyer ve İstihdam Fuar'ındaydık.

10-11 Mayıs tarihlerinde Üsküdar İstihdam Merkezi tarafından 3.'s düzenlenen Üsküdar Boğaziçi İstihdam Zirvesi'ne katılımlarımızı gerçekleştirdik.

Biz1iz ve hizmetinizdeyiz!

Tepe Servis yönetimi, çalışanlarla daha yakın bir iletişim kurabilmek, sorunları anında gözlemleyip zm üretebilmek amacıyla "Biz1iz" projesi kapsamında proje ziyaretleri düzenliyor ve projelerde fiilen görev alıyor!

Genel Müdürümüz dahil yaklaşık 15 kişilik bir yönetim ekibi, bu ziyaretlerde proje çalışanı rolünü üstleniyor, çalışanlarla birlikte aynı ekipte görev yapıyoruz. Ziyaretleri sırasında, st düzey

yöneticiler, kendileriyle eşleştirilen çalışanlarla birlikte, çalışanın görev tanımındaki görevleri yerine getiriyor. Ayrıca, yöneticiler ziyaretleri sırasında çalışanların dilek, öneri ve şikayetlerini doğrudan dinliyor.

Ziyaretlerin ardından yapılan kısa toplantılarda, Genel Müdürümüze gözlemler aktarılıyor, alınması gereken aksiyonlar ve yeni projeler belirleniyor. Belirli periyotlarda Türkiye'nin farklı şehirlerindeki projelerde gerçekleştirilen "Biz1iz" ziyaretleri, şirketimizde çalışanlarla iletişimi artırmak adına özel bir öneme sahip.

Çalışanlarımızı dinliyoruz!

Tepe Servis olarak, çalışanlarımızın yaşam kalitesini artırmaya yönelik mekanizmaların varlığını önceliklendiririz. Şirketimizin en değerli varlığı çalışanlarımızdır ve onlarla olan bağımızın güçlendirilmesi bizim en önemli hedeflerimizdendir.

Çalışanlarımızı yüz yüze ve online kanallarla geribildirim vermeye teşvik ederiz.

İnsan Kaynakları birimi tarafından, projeler başladıktan 1 ay sonra, devir hızı kıstası takip edilerek, müşteri veya çalışan geri bildirimleri mevcutsa veya Şirket birimlerinden gelen taleplerle proje ziyaretleri yapılarak çalışanların görüşleri alınmaktadır.

2023 yılında Türkiye genelinde 185 proje ziyaret edilmiş, çalışanların geri bildirimleri yüz yüze alınmıştır.

Çalışanlarımızı dinlemek ve çalışan deneyimini iyileştirmek için çalışan memnuniyet ve bağlılığını 2 yılda bir ölçümlüyoruz. En son 2022 yılında bu çalışma tamamlanmış, bağlı aksiyon planlarında ağırlıklı olarak çalışma ortamı, yetkinlik gelişimi, ücretler, terfi ve yetkilendirmeler gibi konulara ilişkin memnuniyette 2020 yılına göre arasında gerileme olan az sayıda alanda, somut faaliyetler belirlenerek aksiyonlar planlanmış ve takip edilmektedir.

Şirketimiz bünyesinde çalışanlarımızın geri bildirimini alabilmek için "Haklı Çalışan Hattımızı" kurarak, çalışanlarımızın şikayetlerini duyuyor, çözüme kavuşturmak için aksiyonlarımızı planlıyoruz.

Çalışanlarımızı destekliyoruz!

Şirketimizin de parçası olduğu Tepe Kurumsal Çözümler'in tüm çalışanlarına açık "Psikolojik Danışma Hattı" üzerinden 3

seans ücretsiz psikolog desteği ile çalışanlarımıza duygusal refakat ve uzman rehberlik yardımı sunuyoruz!

2023 yılında, 147 çalışmamız bu destekten faydalanarak, oldukça olumlu geri bildirimler sağladılar. 2024 yılında da çalışanlarımızla birlikte toplum ruh sağlığına küçük de olsa fayda sağlamaya devam edeceğiz.

Çalışanlarımızı dahil ediyoruz!

Tepe Servis'te, çalışanlarımızın bilgi akışına erişimini kolaylaştırmak ve Şirket içindeki iletişimi güçlendirmek ile çalışanlarımızın motivasyonunu sağlamak için etkin kanallar oluşturduk. Bu kapsamda;

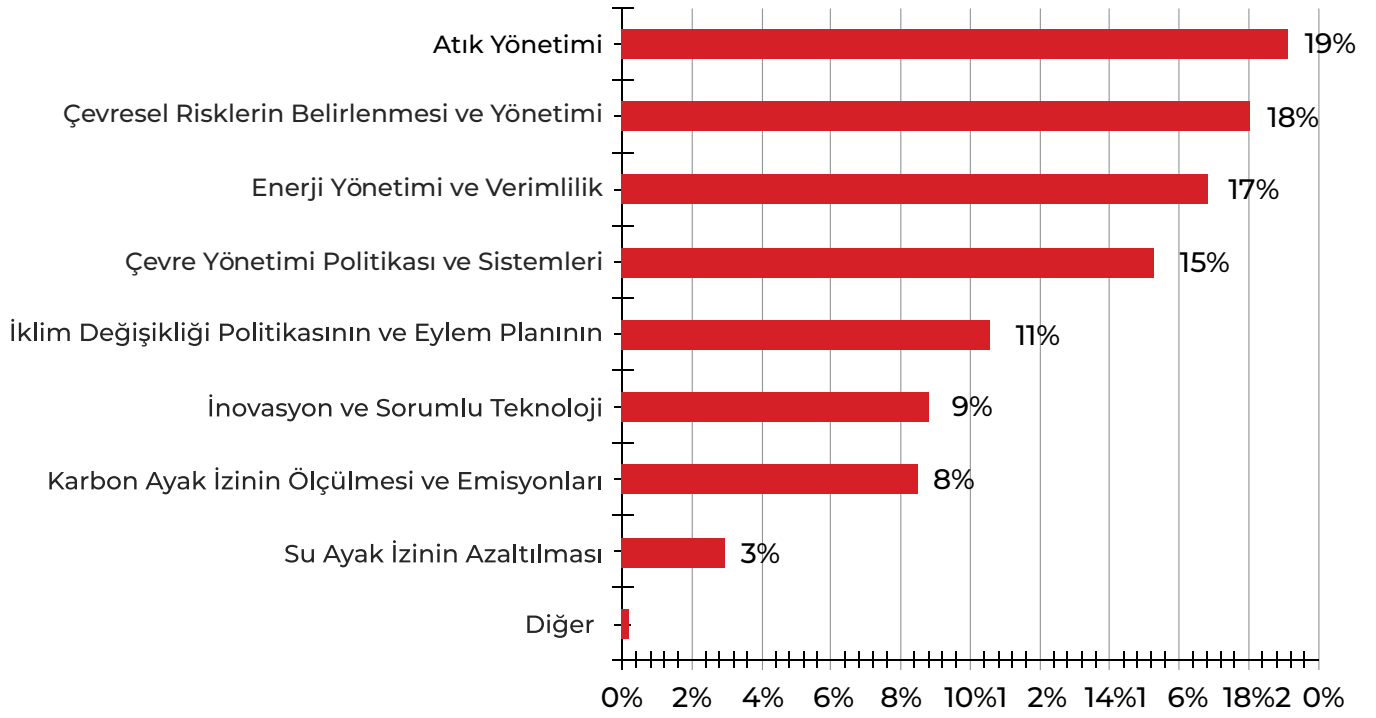
Çalışanlarımıza sağlanan yönetici yetiştirme programı ile kişisel gelişim ve kariyer olanakları sunuyoruz. Çalışanların farkındalıklarını artırmak amacıyla; Şirketin yürüttüğü gönüllülük bazlı sosyal sorumluluk faaliyetleri, çevre, su kullanımı, atık azaltımı ile çevresel sürdürülebilirlik alanlarında bilgi ve hatırlatma içeren konularda geniş bir yelpazede e-bültenler hazırlıyoruz. 2023 yılında da çalışanlarımıza e-bültenler göndererek erişim oranlarını takip ettik. 2024 yılında bültenlerimizi geliştirmeyi hedefliyoruz.

2023 Sürdürülebilirlik Rapor çalışmalarımız kapsamında çalışanlarımız açısından önemli konuları da bağımsız bir değerlendirme yöntemi ile tespit ettik. 785 çalışmamıza iletilen değerlendirmeye 203 çalışmamız yanıt vermiş olup, katılım oranı %21'dir.

Çevre yönetimi konusunda çalışanlarımız için önemli konular; atık yönetimi, çevresel risklerin yönetimi, enerji verimliliği ve verimlilik, çevre yönetim sistemleri ve iklim değişikliği politikası olarak görülmektedir.

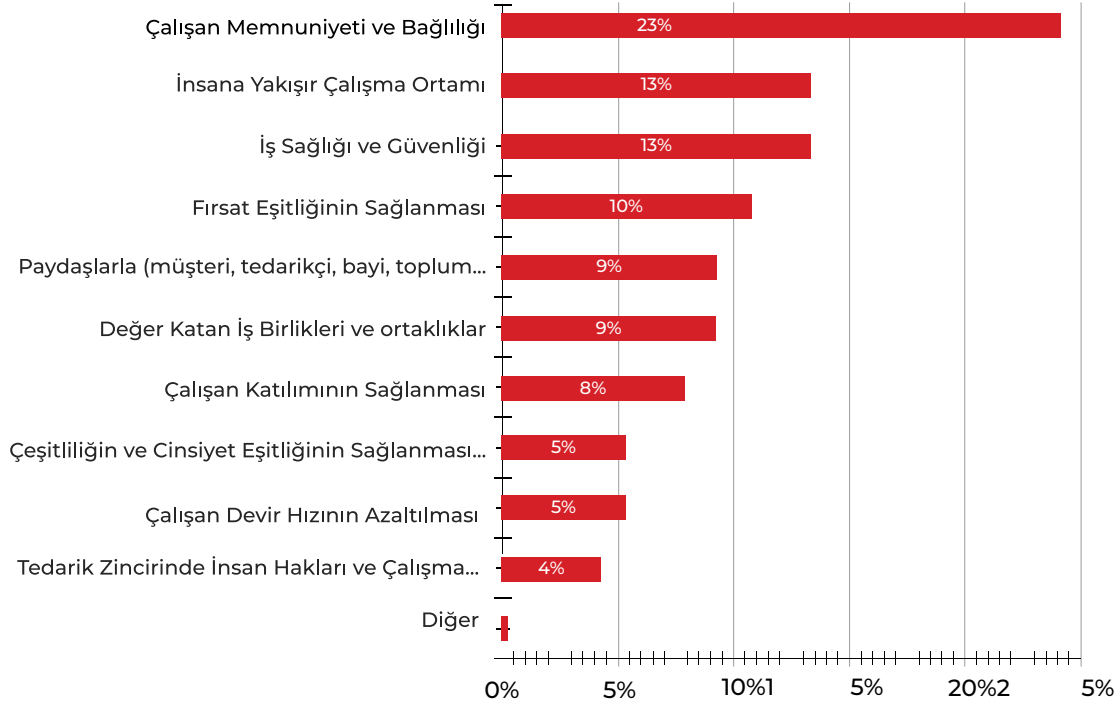


Çevre Yönetimi Konusunda Çalışanlarımızın Öncelikli Konuları



Sosyal yönetim başlığında çalışanlar açısından en önemli konular; çalışan memnuniyet ve bağlılığı, insana yakışır çalışma ortamı ve iş sağlığı, güvenliği konularıdır.

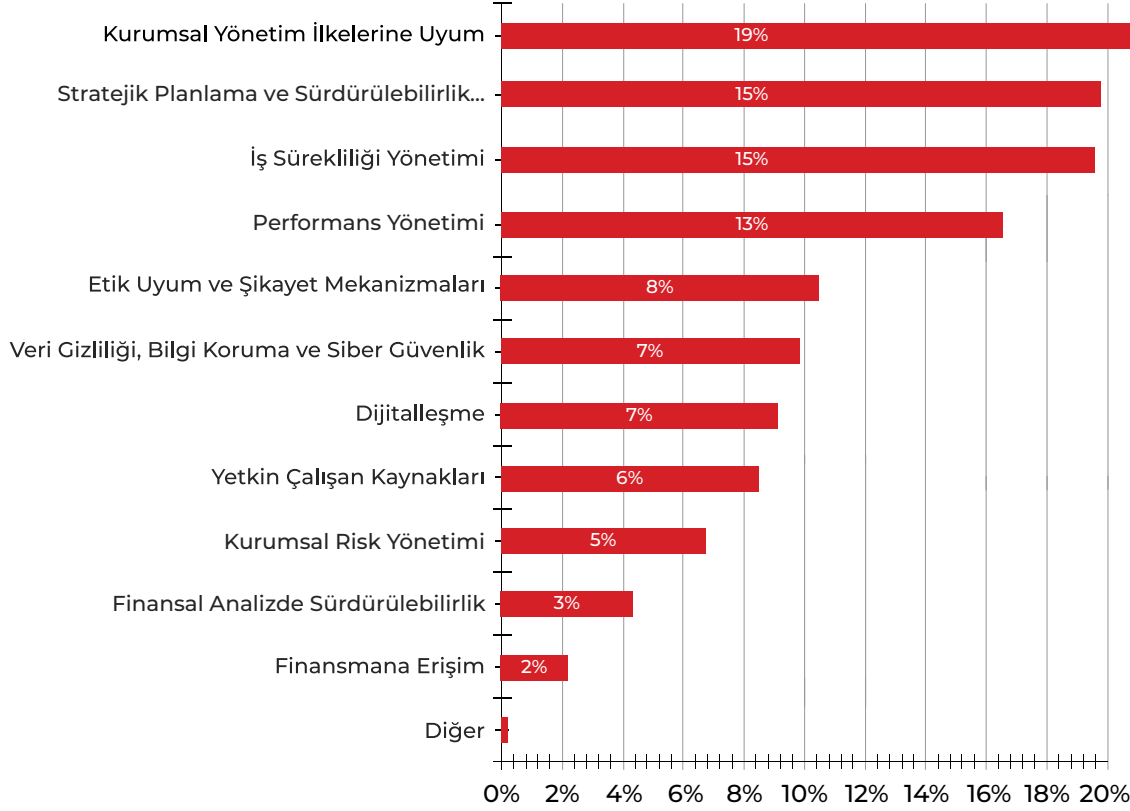
Sosyal Sorumluluk Konularında Şirketiniz İçin Öncelikli 3 Konuyu Belirtiniz:



Sosyal yönetim başlığında çalışanlar açısından en önemli konular; çalışan memnuniyet ve bağlılığı, insana yakışır çalışma ortamı ve iş sağlığı, güvenliği konularıdır.

Kurumsal yönetim başlığında ise çalışanlarımız kurumsal yönetim ilkelerine uyum, stratejik planlama kapsamına sürdürülebilirlik ile ilgili risk ve fırsatların dahil edilmesi, iş sürekliliği yönetimi ve performans yönetimi konularını önceliklendirmişlerdir.

Kurumsal Yönetim Konusunda Şirketiniz için Öncelikli 3 Konuyu Belirtiniz:



Çalışanlarımız bizi tercih ediyor!

Çalışanlarımıza yatırımımızla hep beraber oluşturduğumuz sağlıklı şirket kültürü sonucu çalışanlarımız bizi tercih ediyor, çalışan devir hızımız azalıyor.

TEPE SERVİS	2021 TURNOVER ORANI	2022 TURNOVER ORANI	2023 TURNOVER ORANI
	61,90	56,62	51,85

2024 yılı için çalışan bağlılığını artırma ve çalışan deneyimini iyileştirmeyi hedefliyoruz!

Genç yeteneklere destek oluyoruz!

Kurumsal stratejilerin başarılı bir şekilde hayata geçirilmesini sağlamak amacıyla çalışanların gelişimine ve potansiyellerini daha fazla kullanmalarına destek olmak için 2024 yılı boyunca da devam edecek olan iç mentorluk programını Eylül 2023'te başlattık!

Şirketimizin de bünyesinde bulunduğu Tepe Kurumsal Çözümler, Türkiye'nin alanında en prestijli ve köklü insan kaynakları ödülllerinden olan Kariyer.net "İnsana Saygı Ödülü"ne layık görüldü



Fırsat Eşitliği, Çeşitlilik ve Kapsayıcılık

Tepe Servis olarak, kapsayıcılık ve çeşitlilik doğrultusunda tüm çalışanlarımızın kendilerini değerli hissettiği, farklılıklarını ortaya koyabildiği, eşit, adil ve güvenli bir kurum kültürü yaratmayı önemsiyoruz. Bu doğrultuda, kapsayıcı bir çalışma ortamı ve fırsat eşitliği sağlamak, işyerinde çeşitliliği teşvik etmek ve tüm çalışanlara adil, eşit fırsatlar sunmak için geliştirilmiş stratejiler ve politikalar benimsiyoruz.

Çalışanlara Eşit Fırsat Politikamız ışığında, toplumsal cinsiyet eşitliğini destekleyen ve gelişim odaklı bir çalışma ortamı sunulmasını önemsiyoruz.

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. 2023 yılı sonu itibarıyla personelimizin %56'sını kadın çalışanlarımız oluşturuyor. Toplam 9538 aktif çalışmamız içerisinde ayrıca 185 engelli iş arkadaşımız bulunuyor (%1,94).

2023 yılında Capital dergisinin 11. Kadın Dostu Şirketler araştırmasında Tepe Servis ilk 100'e girerek 32. Sırada yer aldı!

Şirketimizin bu konudaki tutumuyla tutarlı olarak, 2024 yılı için Üst Yönetim; yönetici pozisyonlarındaki, mavi ve beyaz yaka pozisyonlarında kadın oranını artırmak üzere sürdürülebilirlik hedefi belirledi!

Şirketimizin parçası olduğu Tepe Kurumsal Çözümler Ailesi, farkındalığı artırmak amacıyla kadın çalışanlarına yönelik olarak; kadınların maruz kaldığı kötü eylemleri engellemek

adına KADES uygulaması hakkında bilgilendirme toplantısı düzenlemiştir. Eş zamanlı olarak hem online hem de fiziksel olarak gerçekleşen eğitime 800'e yakın kadın çalışan katılım sağladı.

2024 Yılı Çalışan Hakları Sürdürülebilirlik Yol Haritamız

Biz Tepe Servis olarak, 2024 yılında,

Çalışanların %80'inden fazlasına sağlıklı yaşam, sürdürülebilirlik, iklim dostu yaşam tarzı, gıda israfı, ayrımcılık ve çeşitlilik hakkında farkındalık ve bilgilendirme sağlamak için eğitim vermeyi,

Çalışan memnuniyet ve bağlılığını artıracak faaliyetler yürütmeyi,

Çalışanlara sunulan uzaktan çalışma, çalışma saatleri esnekliği konularına ek düzenlemeler getirmeyi,

Engelli çalışanların dahil edilmesini teşvik eden eylemler gerçekleştirmeyi

Hedefliyoruz!

Yönetimde Liderlik ve Çeviklik

Şirket, belirsizlik durumlarında büyüyebilmek ve sürdürülebilir olmak üzere güçlü liderlik ve çevikliği strateji olarak benimsemiştir.

Şirketin uzun vadeli sürdürülebilir iş sonuçlarını geliştirmeye yönelik potansiyellerini tanımlayan, en iyi iş yerlerinin diğer organizasyonlardan ayrıştığı yönleri gösteren 3 temel kriter ile; çeviklik, bağlı kılan liderlik ve yetenek odağı ile hem mesleki hem de liderlik alanlarında geleceğin "Tepe Yöneticilerini" yetiştirilmesi hedeflenir.

Bu amaçla her sene Şirket'e özel olarak geliştirilmiş ve Şirket'in iç potansiyelinin maksimumda değerlendirilmesi ile çalışanların kariyer haritalarının hayata

geçebilmesini sağlayan, "Yönetici Yetiştirme Programı" uygulamaya konulur.

Üst Yönetim liderliğindeki çalışanların liderlik yetkinliklerinin geliştirilmesini hedefleyen bu program; etkili iletişim, koçluk ve geliştirme, iş birliği geliştirme, geleceğe odaklı gelişim gibi konuları kapsayan, çalışanların çeşitli liderlik özelliklerini pekiştiren eğitimlerden oluşur.

2023 Yönetici Yetiştirme Programı'nda derece alan ilk 3 personelimize plaketleri takdim edildi!



Müşteri İlişkilerimiz ve Müşteri Memnuniyeti

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

ISO 10002 Müşteri Memnuniyeti Yönetim sistemimiz ve ISO 18295 Müşteri İletişim Merkezleri Standardı uyarınca, müşterilerimizden gelen e-posta (info@tepeservis.com.tr), web formları, T-Mode temassız takip sistemi ile QR Kod üzerinden anket, değerlendirme ve gerçek zamanlı veya çağrı merkezinden verilen ürün/hizmet yorumları, yüz yüze iletilenler dahil tüm dilek veya öneri, talep, şikayet ve teklifleri müşteri hizmetleri yetkililerimizce ilgili sisteme kaydediyor, düzenli bir şekilde değerlendiriyor ve sonuçlandırıyoruz.

Müşterilerimizle birebir iletişimde olan çalışanlarımızın hem kendi deneyimlerini iyileştirmek hem de müşteri ilişkilerimizi güçlü tutmak adına müşteri ilişkileri yönetimi alanında 2023 yılında çalışanlarımıza 148 saat eğitim sağladık.

2024 yılında, müşterilerimize eğitim raporu göndermeye başlıyoruz!

Müşteri Memnuniyeti

•2023 - %89
•2024 Hedefimiz %91,7

Kurumsal Müşteri Sayısı

•335
•2024 Hedefimiz %95 Oranında Korumak

MT Eğitimlerimiz

•148 Saat Eğitim

2023 yılında hizmet alan müşterilerimizin memnuniyet değerlendirmesi ile Genel Memnuniyet Düzeyimiz %89! 2024 yılı için %3 artış hedefliyoruz!

Yıllık bazda düzenli yaptığımız, müşterilerimizden yüksek hizmet kalitesi, güvenilir iletişim, hızlı teknik servis hizmeti, çevreye duyarlı hizmet sunumu, İSG mevzuatına uygun hizmet sunumu gibi konuları değerlendirmelerini istediğimiz müşteri memnuniyet anketi, iş yapma biçimimizin bir parçasıdır.

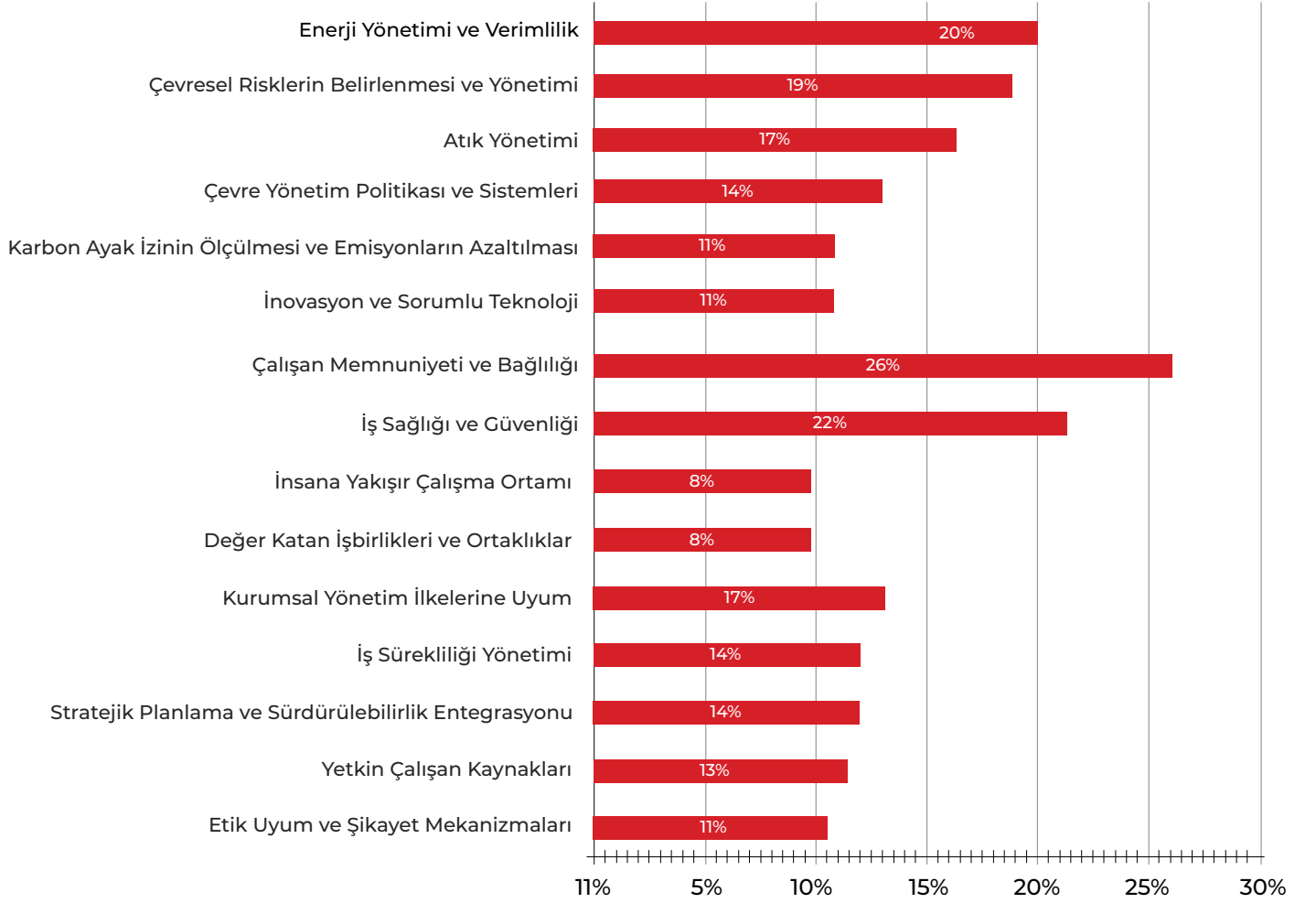
Sağladığımız müşteri memnuniyetiyle her geçen gün daha çok şirket Tepe Servisi tercih ediyor! Tepe Servis'in kurumsal müşteri sayısı 2023'te 335'e ulaştı!

2024 yılında da müşteri görüşmeleri ile gerekli iyileştirmeleri yaparak, müşteri deneyimi çalışmalarını ile hizmet kalitesini artırmayı ve %95 proje devamlılık oranı 2024 yılı için de seviyesinde tutmayı planlıyoruz!

Müşterilerimiz açısından önemli konuları tespit etmek amacı ile yürüttüğümüz bağımsız değerlendirme kapsamında çevresel ve yönetim boyutlarında müşterilerimiz için önemli konular aşağıdaki grafikte görülmektedir:



Müşterilerimiz Açısından Öne Çıkan Konular



2024 yılında,

Müşterilerimizin memnuniyet ve bağlılığını artırmayı,

Hizmet sunumumuzda çevresel etkileri yönetmeyi,

Hizmeti sunan çalışanlarımızın memnuniyet ve bağlılığını artırmayı

Hedefliyoruz.



Tedarik Zincirinde Sürdürülebilirlik

Kurumsal sürdürülebilirlik Şirketimiz için sadece ekonomik, sosyal ve çevresel etkileri yönetme meselesi olmayıp; aynı zamanda tedarikçilerimizle birlikte bir bütün olarak yürütülmesi gereken bir taahhüttür. Bu süreçteki ilk adımımız, tedarikçilerimizin sürdürülebilirlik performansını artırmak amacıyla beklentilerimizi açıkça iletmeğdir.

Yıl	Tedarikçi Sayısı
2022	269
2023	337

Tepe Servis olarak, sosyal ve çevresel sorumluluklarımızı göz önünde bulundurarak kaliteli, yenilikçi, uygun maliyetli ve çevre dostu ürünleri tedarik etme amacıyla faaliyet gösteriyoruz. Bu bağlamda, tedarikçilerimizden de aynı bilinçle iş birliği yapmalarını bekliyoruz.

Tedarikçilerimizin iş uygulamalarının, şirketimizin etik ilkeleri ve hukuki standartlarla tam uyumlu olmasına özen gösteriyoruz. Tüm operasyonlarını dürüstlük, insan haklarına saygı ve çevre koruma konularında sorumluluk bilinciyle yürütmelerini sürekli vurguluyoruz.

Tedarikçilerimizi, "Tedarikçi Değerlendirme Prosedürü" çerçevesinde seçer, ISO 14001, ISO 9001, ISO 45001, ISO 27001 vb. yönetim sistemlerine göre belge sahibi tedarikçilerle çalışmayı tercih ediyoruz.

Tedarikçilerimiz için yol gösterici nitelikte belirlediğimiz, çalışanlara karşı insanlık onuruna ve saygıya uygun bir şekilde davranılması, çalışma koşullarının güvenli olması ve ticari faaliyetlerde çevresel sorumluluk ilkesinin esas alınmasını düzenleyen "Tedarikçi Davranış Kuralları", başta Birleşmiş Milletler İş Dünyası ve İnsan Hakları Rehber İlkeleri olmak üzere, Birleşmiş Milletler İnsan Hakları Bildirgesi ve Uluslararası

Çalışma Örgütü (ILO) Çalışma Yaşamında Temel İlkeler ve Haklar Bildirgesi'ne dayanan Sorumlu İş Birliği (RBA) olmak üzere uluslararası kabul görmüş ilkeler doğrultusunda hazırlanmış olup, tedarikçilerimizle paylaşılmak üzere 2024 yılı çalışma planlarına dahil edilmiştir. İstihdama dair kurallar, sağlık, güvenlik, çevre, etik ve yönetim sistemi konularında detaylı açıklamalarla hazırladığımız Tedarikçi Davranış Kuralları Taahhütnamemizin tedarikçilerimize bildirimini yapılıcak ve kendileriyle çalışmaya devam edebilmek için bu hususlara uyum taahhütleri alınacaktır.

Bu amaçla tedarikçilerimizi; Şirketimizdeki sürdürülebilirlik çalışmalarından haberdar etmek ve tedarikçilerimizle sürdürülebilirlik konularında ulusal ve uluslararası yönetmeliklerin gerekliliklerini daha ayrıntılı paylaşmak amacıyla; Şirketimiz ve TEPE Kurumsal Çözümler bünyesindeki şirketlerimiz için insan hakları, adil çalışma koşulları (çocuk işçi ve genç işçi çalıştırma prensipleri), işçi sağlığı ve refahı, rüşvet ve yolsuzluk, mahremiyet hakkı, çevre politikamız, tedarikçi davranış kurallarımız, etik hat uygulamaları konularında paydaşlarımıza beklentilerimizi aktarabilmek için kapsayıcı bir "Tedarikçi Sürdürülebilirlik Webinarsı" 2024 yılı çalışma planlarına dahil edilmiştir. Bu webinarı takiben, tedarikçilerimizden beklentilerini anket yöntemiyle toplayarak, 2024 yılı içerisinde bu beklentiler ışığında yol haritamızı oluşturmak üzere çalışıyoruz.

Tepe Servis müşterilerine sunduğu hizmet veya ürünlerin kalitesini direkt veya doğrudan etkileyen satın almalar için tedarikçilerini/taahhütlerini değerlendirerek ürün veya hizmet temininde gerekli çevresel, sosyal ve kalite kriterlerini sağlamayı amaçlamaktadır.

Bu değerlendirme işlemi tedarikçilerin aşağıda listelenmiş noktaları karşılamadaki yeterliliğini ölçmek için yapılır;

Ürün ve hizmette aranan gereklilikler ile Tepe Servis'in özel kalite gereksinimlerini karşılama yeterliliği,

Tedarikçinin teknik imkanları,

Üretim kapasiteleri ve belirtilen sevkiyat programlarına uyabilme yetenekleri,

Ticari ve finansal güvenilirliği,

Çevreye duyarlılığı,

İş Sağlığı ve Güvenliğine verdiği önem,

Bilgi Güvenliği,

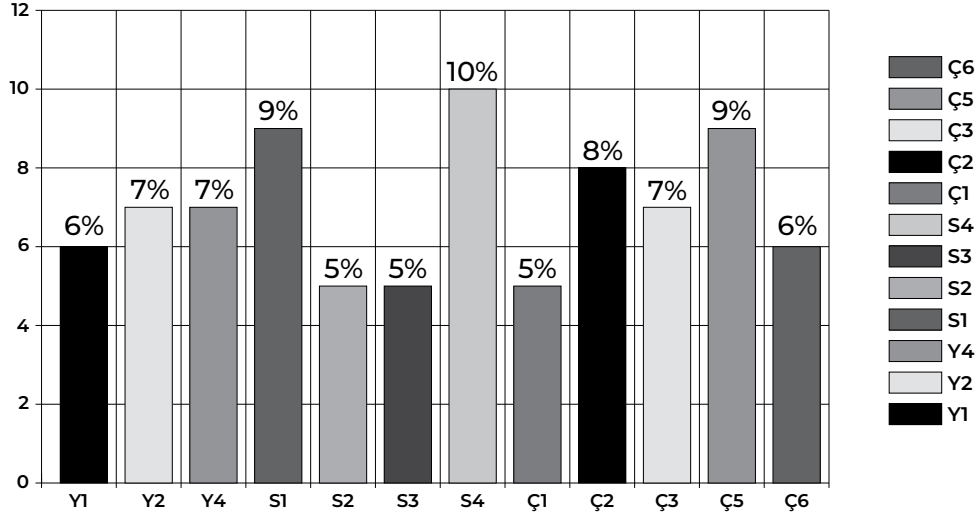
İhtiyaç olduğu hallerde daha önceki benzer işlerde başarılı olduğunun belgelerle kanıtlanması ve benzer işleri yaptığı müşterilerinin referansları,

Tercihen tedarikçinin ISO 45001 İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemi, ISO 14001 Çevre Yönetim Sistemi, ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi, ISO 27001 Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi gibi entegre yönetim sistemlerine göre çalışmalarını yürütmesi hususlarıdır.

Bu kapsamda tedarikçi değerlendirmelerinde; İlaçlama, Kimya ve Giyim tedarikçilerimiz hususunda 2023 yılı içerisinde de denetimlerimizi sürdürdük.

2023 raporlama çalışmalarımız kapsamında tedarikçilerimiz için önemli konuları belirlemek amacı ile yaptığımız bağımsız araştırma çalışmasında tedarikçilerimiz için öne çıkan önemli sürdürülebilirlik konularını aşağıdaki gibi tespit ettik:

Tedarikçilerimiz İçin Önemli Konular



Kod	Önemli Konular
Y1	Kurumsal yönetim ilkelerine uyum
Y2	Stratejik planlama ve sürdürülebilirlik entegrasyonu
Y4	İş sürekliliği yönetimi
S1	Çalışan memnuniyeti ve bağlılığı
S2	İnsana yakışır çalışma ortamı
S3	Fırsat eşitliğinin sağlanması
S4	İş Sağlığı ve Güvenliği
Ç1	Çevre Yönetim politikası ve sistemleri
Ç2	Çevresel risklerin belirlenmesi ve yönetimi
Ç3	Atık Yönetimi
Ç5	Enerji yönetimi ve verimlilik
Ç6	İnovasyon ve sorumlu teknoloji

Tedarikçilerimiz için en önemli konular iş sağlığı ve güvenliği, çalışan memnuniyeti ve bağlılığı, enerji yönetimi ve verimlilik, çevresel risklerin belirlenmesi ve yönetimi alanında olup, grafikte görülen tüm konular önceliklendirilmiş vaziyettedir. Önem derecesi %5'in altında bulunan konular bu başlıkta gösterilmemiştir.

2024 yılında,

Tedarikçilerimizin EYS belgelerine sahiplik oranlarını artırmayı,

Tedarikçilerimizi bilinçlendirmek için sürdürülebilirlik çalışmalarımıza dair toplantılar yapmayı, tedarikçilerimize webinar eğitimi vermeye devam etmeyi,










Çevresel veya sosyal uygulamalarla ilgili tedarikçi paydaş anketi ve değerlendirmesi yapmayı,

Tedarikçilerin yerinde denetimlerine sürdürülebilirlik konularını dahil ederek durum tespiti yapmayı,

Hedefliyoruz.



Sosyal Hedeflerimiz

Ana Hedef: Paydaşlarımıza Sorumluluklarımızı Yerine Getirme				
Alt Hedefler	Performans Göstergesi	2023 Değeri	2030 Hedefi	İlgili SKA
Hedef 1: Fırsat Eşitliği, Çeşitlilik ve Kapsayıcılığın Sağlanması				
Kadın Çalışan Sayısının Artırılması, Mevcut Kadın Çalışan Oranının Altına Düşmemek	Kadın Çalışan Oranı	%56	%56'nın altına düşmemek	
Dezavantajlı Çalışanlara İstihdam Olanağı Sunmak	Engelli Çalışan Oranı	%1,94	%2'nin altına düşmemek	
Hedef 2: Çalışan Haklarının Desteklenmesi ve Geliştirilmesi				
Çalışan Memnuniyetinin Artırılması	Çalışan Memnuniyet Oranı	%60	%80'e çıkarmak	
Çalışan Bağlılığının Artırılması	Çalışan Devir Hızı Çalışan Bağlılık Oranı	%51,85 %67	%40'a çekmek %80'e çıkarmak	
Çalışan Yetkinlik Gelişiminin Sağlanması	Yıllık Eğitim Saati	15865 saat	Her yıl eğitim oranı yüzdesini artırmak	
İş kazalarının azaltılması	Kaza Sıklık Oranı	14	0 Kaza	
	İSG Eğitimi Alan Çalışan Sayısı	3914 kişi	Tüm çalışanlar	
	İSG Eğitim Saati/Yıl	37968 Saat	24 Saat/Çalışan	
Hedef 3: Müşteri Memnuniyetinin ve Bağlılığının Sağlanması				
Müşteri Memnuniyetinin Düzenli Ölçümü ve Aksiyonların Alınması	Müşteri Memnuniyet oranı	%89	%95	
Eğitimler ile Müşteri İlişkileri Yönetimimizin Güçlendirilmesi	Yıllık Eğitim Saati	148 saat/kişi	Her Yıl Düzenli Eğitim sağlanması	
Hedef 4: Tedarik Zincirinde Sürdürülebilirliğin ve Değer Katan İşbirliğinin Sağlanması				
Tedarikçilerin sürdürülebilirlik Uyumunu Sağlamak	Çevre ve Sosyal Denetimi Yapılan Tedarikçi Sayısı	%0	%60	



İklim Değişikliği Politikamız ve Karbon Ayak İzimiz

KÜRESEL İKLİM DEĞİŞİKLİĞİNİN YIKICI VE GERİ DÖNDÜRÜLEMEZ SONUÇLARI GERÇEKLEŞMEDEN ÖNCE TEPE SERVİS OLARAK ÜLKEMİZİN 2053 NET SIFIR HEDEFİNİ DESTEKLİYORUZ.

Tepe Servis olarak karbonsuzlaşma konusunda önceliğimiz fosil yakıt kullanımında azaltım ve tasarruflu doğal kaynak kullanımı çerçevesinde 2053 net sıfır hedefine ulaşmak yönündedir.

Çevresel Sürdürülebilirlik çerçevemiz kapsamında tutarlı hedefler ile tüm iş süreçlerimizde karbon emisyon azaltımına önem veriyoruz ve bu konularda çalışmalarımıza devam ediyoruz. Ülkemiz iklim değişikliğinin olumsuz etkilerini azaltmayı ve küresel ortalama yüzey sıcaklığını 1.5 derecede sınırlı tutabilmeyi amaçlayan Paris Anlaşması'nı 2021 yılında onayladı ve 2053 yılı karbon emisyonlarında net sıfır taahhüdünü açıkladı; bu hedeflere planladığımız çalışmalarla biz de katkı sağlıyoruz.

Tepe Servis olarak 2022 yılını temel yıl seçerek ve ISO 14064-1 2018 Karbon Ayak İzi Standardına bağlı olarak Sera Gazı Emisyonları ve Hesaplamasını her yıl yapmayı hedefliyoruz. Karbon ayak izimizi Kapsam 1, Kapsam 2 ve Kapsam 3'ü de dahil ederek 2022 ve 2023 yılları için hesapladık. Yapılan hesaplamada faaliyetimizin hizmet sektörü olmasından dolayı ürettiğimiz ürün olmadığından 'Kategori-5 Kuruluşlara ait ürünlerin kullanımıyla ilişkili sera gazı emisyonları' hesabı yapılmadı.

Bunun dışındaki 5 kategoride hesap yapılmaktadır. Kategorilere göre hesaplanan Karbon Ayak İzi (sera gazı emisyonları) verilerimizi yayınlıyoruz.

2023 yılında oluşan toplam Karbon Ayak İzi miktarımız 9376,32 CO₂e (karbondioksit eşdeğeri) olarak hesaplanmıştır. Hesaplamalar bağımsız akredite bir kuruluşa doğrulanmıştır.

Hesaplama sonuçları değerlendirilmiş 2024 ve 2030 yılları için Karbon Ayak İzimizi azaltma hedeflerimiz bu doğrultuda verilmiştir.

Karbon Ayak İzi -Sera Gazı Emisyonları yıllara göre Hesaplama Verileri

Kategori bazında Oluşan Sera Gazı-Karbon Ayak İzi Miktarı (tCO ₂ e)	2023
Kategori 1	880,47
Kategori 2	183,26
Kategori 3	1826,63
Kategori 4	6485,93
Kategori 6	0,02
Toplam Sera Gazı Miktarı	9376,32

İklim değişikliğiyle mücadele politikamızın bir gereği olarak karbon ayak izimizi azaltmaya yönelik hedeflerimizi yayınlıyor ve azaltıma yönelik çalışmalarımızı planlı olarak gerçekleştiriyoruz. Karbon ayak izimizi azaltabilmek için araç filomuzun elektrikli araçlardan oluşmasını sağlamak, klimalarda kaçak yüzdesini azaltabilmek için bakımlarını düzenli yaptırmak, toplantıların online yapılması ile seyahat ve konaklamaların azaltılmasını sağlamak ve soğutucu gazlarda emisyon faktörü düşük olan gaza geçilmesi gibi hedeflerimizi belirledik. Ayrıca doğaya olan sorumluluğumuz gereği Tepe Kurumsal Çözümler Şirketi olarak 11.11 Milli Ağaçlandırma Günü'nde oksijen üretimi yüksek olan 300 çam ağacının Bilkent Üniversitesi Kampüs alanına dikimini gerçekleştirdik ve ağaçlandırma çalışmalarımızı her sene artırmayı hedefliyoruz.

Milli Ağaçlandırma Günü Fidan Dikimi



Enerji yönetimi konusunda harcadığımız enerjiyi düzenli olarak takip ediyor ve azaltım hedefleri belirliyoruz. Kullandığımız enerjiyi azaltabilmek ve verimli kullanabilmek için personellerimizi enerji kullanımı konusunda bilinçlendiriyor ve ekipman bakım, kontrollerini aksatmayarak enerji kaçaklarımızı engelliyoruz. HVAC (Isıtma, Havalandırma ve İklimlendirme) sistemlerinin enerji tüketiminin periyodik bakımlarla azaltılması ve şubelerdeki ofislerde kullanılan aydınlatma lambalarının LED lambalarla değiştirilmesi ile enerji tüketiminin azaltılması hususlarında çalışmalarımıza başladık ve gelecek yıllar için hedeflerimizi belirledik.

İklim Değişikliği ile Mücadele Politikamız

Tepe Servis olarak iklim değişikliği ile mücadele kapsamında,

İklim değişikliğini, doğal hayatın yanında sosyal ve ekonomik hayat üzerinde de ağır etkiler oluşturabilecek önemli bir risk olarak değerlendiririz.

Şirket içi çalışmaların yanında, toplumun dikkatini konuya çekmek ve ilgili taraflarla ortak çözüm üretmek için farklı platformlarda da öncü roller üstlenme gayretindeyiz.

Kullandığımız ürünlerin çevre üzerindeki etkisini azaltmaya odaklanarak çevre dostu ürünler kullanmayı tercih ederiz.

Çevreye duyarlı alternatif ürünleri ikame ederek kullanımına öncelik vermekteyiz.

Tüm süreçlerimizde, sürdürülebilirlik ilkesi çerçevesinde, enerji tüketimini ve sera gazı emisyonlarını azaltmaya odaklanarak bu konudaki projeleri desteklemekteyiz.

Uluslararası standartları ve yönetim sistemlerini uygulayarak

çevresel risklere proaktif yaklaşılmasını ve kaynakların verimli kullanılmasını sağlamak için çalışmaktayız.

İklim değişikliğine ve çevreye duyarlı teknolojileri analiz ederek süreçlerimize uyumlu hale getirmekteyiz.

Faaliyet gösterdiğimiz tüm lokasyonlarda sera gazı emisyonu hesaplarının yaygınlaştırılması için çaba göstermekteyiz.

İklim değişikliği konusunda toplumsal bilince katkı anlamında aktivitelerde bulunmaktayız.

Tedarikçilerin, iklim değişikliği konusunda bilinçlendirilmesine yönelik gerekli desteği sağlamaktayız.

Paydaşlarımızın iklim değişikliği konusunda yaklaşımlarını takip etmekteyiz.

Çalışanlarımız arasında bilincin artırılmasına yönelik çeşitli faaliyetler ve eğitimler düzenlenmektedir.

Sera gazı emisyonlarının azaltılmasını ve enerji verimliliği çalışmalarını kısa ve uzun vadeli planlayarak iyileştirmeleri takip etmekteyiz.

Sürdürülebilirlik yönetim planlarının geliştirilmesi, uygulanması ve raporlanması konusunda organizasyonel yapılar geliştirmekteyiz.

Düşük karbon ekonomisi ile uyumlu yaratıcı, yenilikçi yeni iş alanları ve iş modelleri geliştirilmesi için inovatif çalışmalarda bulunmaktayız.

İklim değişikliği ile mücadele ve sürdürülebilirlik konularında, ulusal ve uluslararası hedefleri, taahhütleri, stratejileri ve politikaları takip etmek amacıyla, ilgili platformlara katılım sağlayıp aktif rol oynamaktayız. Yenilenebilir enerji kaynaklarının

kullanımı konularında araştırma ve geliştirme yapmaktayız.

Faaliyet gösterdiğimiz alanlardaki süreçlerde, çevre yönetimi unsurları hakkındaki yasal ve sektörel düzenlemelerin ve standartların geliştirilmesinde, politikaların oluşturulmasında ilgili kurum ve kuruluşlarla iletişim halinde olarak işbirliği yapmaktayız.



Temiz Çevre Anlayışı ve Etki Değerlendirme

Entegre Yönetim Sistemi Politikamız çerçevesinde çevresel etkilerimizi ve alınması gerekli aksiyonları yasal çerçevede değerlendirerek belirlemekteyiz. Bu sayede alınması gerekli Düzeltici ve Önleyici Faaliyetleri zamanında ve bilinçli bir şekilde hızla hayata geçirmekteyiz.

Entegre Yönetim Sistemi Politikamız çerçevesinde, faaliyetlerimizden kaynaklanan çevresel etkilerin tanımlanarak sınıflandırıldığı “Çevre Boyutları Tanımlama ve Etki Değerlendirme Formunda” çevresel risk alanlarımızı, risklerimizi azaltmaya yönelik aldığımız aksiyonlarımızı belirliyor, buradan yola çıkarak oluşturduğumuz çevre hedeflerimizi periyodik olarak gözden geçirerek gerçekleştirmelerini izliyor, aksiyon planlarımızı bu doğrultuda güncelliyoruz. “Yasal Gerekliliklere Uyum Tablomuzda” çevresel yasal gerekliliklere uygunluk yükümlülüklerimizi açıklıyor ve yasal uyumumuzu düzenli olarak takip ediyoruz. Çevre hedeflerimizi de belirleyerek yasal gerekliliklere uyumumuzu, alınan aksiyonların etkinliğini ve çevre performansımızı düzenli olarak takip ediyoruz.

ISO 14001 Çevre Yönetim Sistemimiz çevresel farkındalıkları artırma ve uygulamaları etkin bir şekilde yürütebilme anlamında en büyük destekçimizdir. İşimizin her adımında çevresel performansımızı iyileştirmek için çalışıyoruz. Çevre Yönetim Sistemimiz kapsamında çevresel risklerimizi uygun şekilde yöneterek, çevresel fırsatları değerlendirerek ve performansımızı sürekli iyileştirme amacıyla faaliyetlerimizin tüm olumsuz etkilerini azaltıyoruz.

ISO 50001 Enerji Yönetim Sistemimiz ile enerjinin verimli kullanımına odaklanarak hem enerji kaynaklarını korumayı ve hem de iklim değişikliğine sebep olan sera gazı emisyonlarını azaltmayı hedefliyoruz.

Tepe Servis olarak faaliyetlerimizin çevresel etkisini yok etmek ve yok edemediklerimizi kabul edilebilir etki seviyesine indirmek için doğayı korumak, kaynaklarımızı verimli kullanmak temel prensipleriyle sektörümüzde örnek olmayı hedefliyoruz. Faaliyet sahalarımızda ulusal ve uluslararası standartlara ve mevzuatlara uyum sağlayarak sürdürülebilir uygulamaları benimseme kararlığıyla geleceğe emin adımlarla ilerliyoruz. Tedarik zincirimizde çevre bilinci yüksek tedarikçileri tercih etmeye çalışmaktayız. Özellikle kilit tedarikçilerimizin çevresel performanslarını tüm yasal çevre gerekliliklerini enerji verimliliği, su ve atık yönetimi, kirliliğin önlenmesi, doğal kaynak kullanımında azaltım ve sera gazı oluşumunun azaltımı konu başlıklarında çalışmaya teşvik ediyoruz.

Çalışanlarımıza düzenli olarak çevresel etkilerimiz ve alınması gerekli tedbirler konusunda eğitimler veriyoruz. Bu kapsamda alınan eğitimlerden bazıları Temiz Çevre-Çevre Duyarlılığı, Temiz Çevre-Ekolojik Denge, Temiz Çevre-Geri Dönüşüm ve Sıfır Atık konulu eğitimlerdir. Teknik Bakım departmanı tarafından projelerde ekipman kullanımları ile ilgili bilinçlendirme eğitimleri de vermeye başladık.

Dijital dönüşüm projesi ile ofislerde kullanılan kâğıt kullanımının azaltımına yönelik çalışmalar yapıyoruz. Önümüzdeki dönemde de dijitalleşme çalışmalarına hız vermenin yanı sıra tesislerdeki tüm envanter ve demirbaşların kullanım ömürlerinin uzatılması, bakım ve onarım da dahil olmak üzere verimlilik ve enerji tüketimleri gibi konularda iyileştirmeler yapmayı planlıyoruz.

















Kâğıt kullanımında yapılan dijital dönüşüm çalışmalarıyla işe giriş ve zimmetlerde kullanılan kâğıtlardaki tasarrufla bir önceki

yıla göre 2023'te %51 azalma olmuştur. Eğitimlerle bilinçlenen çalışanlarımızın tasarruflu kâğıt kullanımı neticesinde fotokopi makineleri kâğıt kullanımından bir önceki yıla göre 2023'te %18,4 oranında tasarruf sağlanmıştır. Bu tasarruflu kullanımların devamı için gelecek yıllar için de hedefler belirleyerek yolumuza devam ediyoruz.

Çevre hedeflerimizde her yıl tüketilen elektrik, su ve oluşan atık su, karbon ayak izi konularında bir önceki yılın verilerine göre belirli bir azaltım miktarına ulaşmak için hedefler belirliyoruz. 2024 senesinde de hedeflerimizi bu doğrultuda güncelleyerek ilerliyoruz.

Çevre hedeflerimizi gerçekleştirebilmek için çalışanlara verilen çevre bilincini geliştirici eğitimler büyük fayda sağlamaktadır. 2023 yılı içerisinde çalışanlarımıza çevre bilincini arttırmaya yönelik toplam 4.036 dakika eğitim verilmiştir. 2024 yılı için çalışanlarımıza verilen eğitim oranında %80 rakamına ulaşmayı hedefliyoruz.

Çevre Hedeflerimiz

Ana Hedef: Çevresel Etkilerimizi Azaltmak				
Alt Hedefler	Performans Göstergesi	2024 Değeri	2030 Hedefi	İlgili SKA
Hedef 1: Çevre Mevzuatına ve Standartlara Uyum				
ISO 14001 Çevre Yönetim Sistemi periyodik sistem denetimlerinden başarıyla geçilmesi	Yönetim sistemleri belgelendirme süreçlerine devam etmek %	%100	%100	
ISO 50001 Enerji Yönetim Sistemi periyodik sistem denetimlerinden başarıyla geçilmesi	Yönetim sistemleri belgelendirme süreçlerine devam etmek %	%100	%100	
Olası yasal çevre denetimlerinden başarı ile geçilmesi	Yasal denetimlerde majör bulgu sayısı Yasal ceza uygulanması (sıfır ceza)	0 0	0 0	
Hedef 2: İklim Değişikliği Etkilerinin Azaltılması ve Enerji Verimliliği				
Karbon ayak izi hesaplarının raporlanması	Yıllık tamamlanma %	%100	%100	
Karbon ayak izi raporunun doğrulanması	Yıllık tamamlanma %	%100	%100	
Karbon ayak izi azaltım hedefleri (Araç filomuzun elektrikli araçlardan oluşması, klima bakımlarının etkin yapılarak kaçak yüzdesinin düşürülmesi, toplantıların online yapılması ile seyahat ve konaklamaların azaltılması, soğutucu gazlarda emisyon faktörü düşük olan gaza geçilmesi)	Karbon azaltım hedefine ulaşma %	%10	%30	
Enerji kullanımının azaltılması ve verimlilik sağlanması (HVAC -Isıtma, Havalandırma ve İklimlendirme enerji tüketiminin azaltılması ve şubelerdeki ofislerde aydınlatma lambalarının LED lambalarla değiştirilmesi)	Enerji kullanımının azaltılması %	%5	%20	
Hedef 3: Su ve Atık Su Yönetiminde Verimlilik				
Kaynak bazında su kullanım miktarlarının azaltılması (Tüm merkez ofislerde lavabolarda sensörlü musluk ve sifonlara geçilerek)	Su tüketim miktarında önceki yıla göre azalma oranı %	%10	%30	
Oluşan atık su miktarının azaltılması (Tüm merkez ofislerde lavabolarda sensörlü musluk ve sifonlara geçilerek)	Atıksu miktarında önceki yıla göre azalma oranı %	%5	%15	
Su ayak izi hesaplarının raporlanması	Tamamlanma %	%100	%100	
Su ayak izinin azaltılması	Su ayak izi azaltım hedefine ulaşma %	%10	%30	
Hedef 4: Etkin Atık Yönetimi ile Minimizasyon Sağlanması				
Tüm sahalar için sıfır atık projesinin geliştirilmesi	Tamamlanma %	%30	%100	
Kağıt kullanımının dijital dönüşüm çalışmaları/projeleri ile azaltılması	Kağıt atık tüketiminde bir önceki yıla göre azalma oranı	%20	%50	
Hedef 5: Acil Durumların Etkin Yönetimi				
Acil durum uygulama tatbikatlarının yılda en az 1 kez yapılması	Tatbikat yapılan saha oranı %	%100	%100	
Tüm çalışanlara acil durum eğitimi verilmesi	Eğitim almış çalışan oranı %	%100	%100	
Hedef 6: Çevresel Etkiler Konusunda Bilinçlendirme				
Çevresel etkiler ve alınması gerekli tedbirler konusunda çalışanları bilinçlendirmek için eğitim verilmesi	Eğitim almış çalışan oranı %	%80	%100	
Çevre kazasının olmaması	Çevre kazası sayısı	0	0	



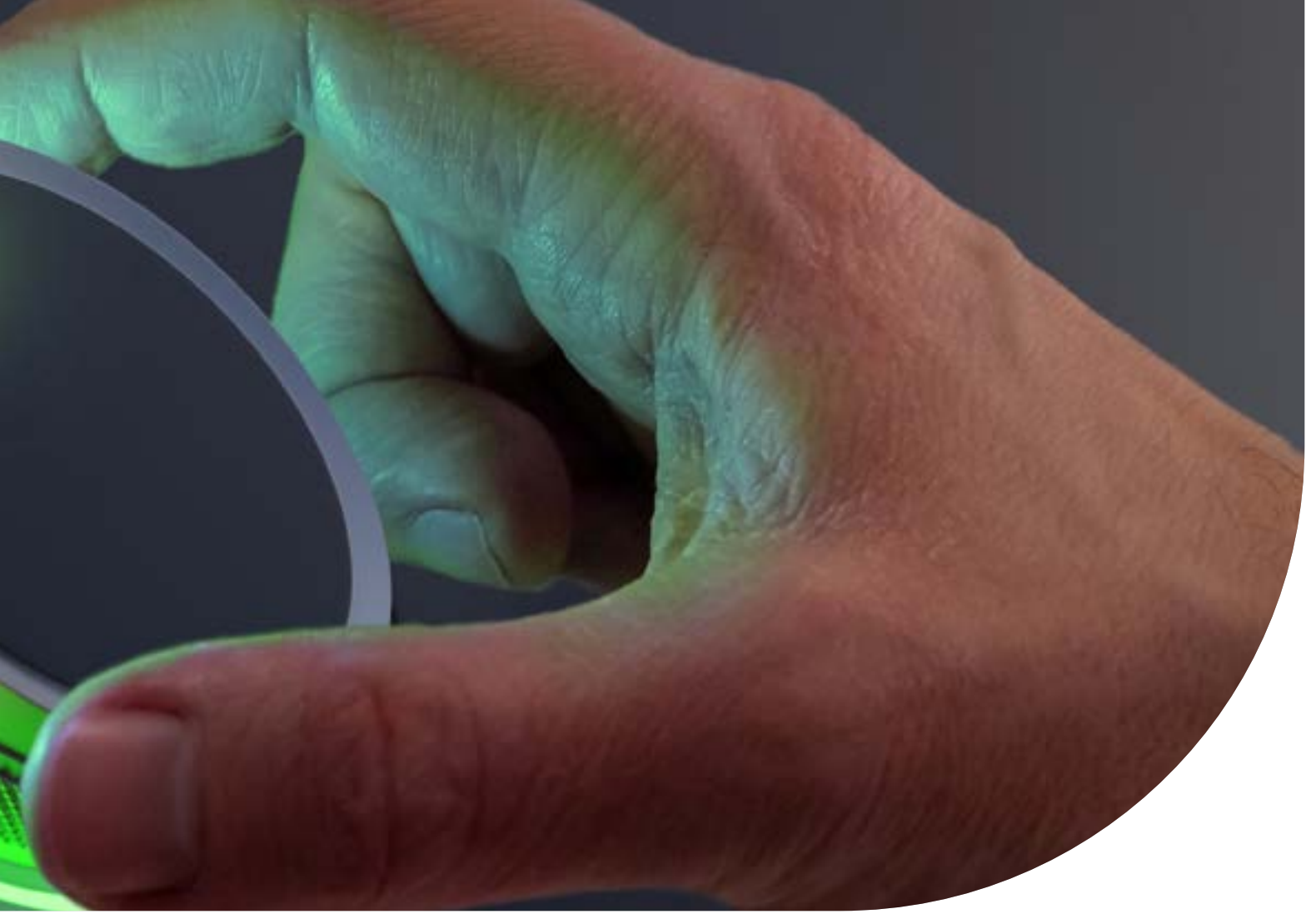
Enerji Verimliliği

Verimli Enerji Kullanımını

Tepe Servis faaliyetlerinde bilinçli ve verimli enerji kullanımını gözeten bir yönetim yaklaşımı olan ISO 50001:2018 Enerji Yönetim Sistemini uygulama yönünde üst yönetiminin verdiği güçlü destekle yoluna devam etmektedir.

Enerjinin verimli kullanımına odaklanarak hem enerji kaynaklarını korumayı hem de iklim değişikliğine sebep olan sera gazı emisyonlarını ve bu kapsamda oluşan maliyetleri azaltmayı hedefliyoruz.

Kaynak verimliliğinin ve enerjiyi verimli kullanmanın öneminin her geçen gün arttığı günümüz koşullarında birçok sektörde olduğu gibi hizmet sektöründe de enerji verimliliği uygulamalarına ağırlık vererek enerji tüketim miktarlarının azaltılması için ofis ve hizmetlerde gerçekleştirdiğimiz enerji tüketimini aylık olarak takip ediyor ve enerji verimliliğine odaklanıyoruz. Enerji kullanan ana sistemlerin HVAC (Isıtma, Havalandırma, İklimlendirme)



tüketimlerinin azaltılması için gerekli kontrollerin sağlanması ile enerjimizi verimli kullanmayı hedefliyoruz. 2023 senesindeki elektrik tüketimimiz 431.371 kWh olarak gerçekleşmiştir. Bu sene içerisinde İDO Yenikapı'nda yeni bir ofisimiz açılmıştır ve projenin yeni açılması nedeniyle uzaktan çalışma oranlarımız bir önceki yıla göre azalmıştır, dolayısıyla elektrik tüketimimizde önceki yıla kıyasla azalma olmamıştır. 2024 senesi için elektrik tüketimi konusunda azaltım hedeflerimizi belirledik ve gerçekleştirmek için çalışmalarımıza devam edeceğiz.

Su Yönetimi, Su Ayak İzimiz

Tepe Servis olarak tüm faaliyetlerimizde doğal kaynakların verimli kullanılması amacıyla hizmet noktalarında tükettiğimiz su miktarını etkin bir şekilde yönetmek için çalışmalarımıza ivme kazandırdık.

Tepe Servis olarak tüm operasyonlarımızda su tüketimimizi izlemeye etkin, verimli ve bilinçli su yönetimi için su ayak izi ölçümü çalışmalarımızı yürütmeye devam ediyoruz.

Doğal kaynakların etkili kullanımı için hizmet verdiğimiz alanlarda kullanılan su miktarını takip etmekte ve her yıl su kullanımına ilişkin hedefler belirlemekteyiz. Bu çerçevede yapılan su kullanımı etütleri ile Yönetimin Gözden Geçirme toplantılarında üst yönetime veriler sunulmakta ve iyileştirme faaliyetleri için gerekli aksiyonlar belirlenmektedir. Gelecek yıllar için de kaynak başına kullanılan su miktarında azaltma yapabilmek için merkez ofislerde lavabolarda sensörlü musluk ve sifonlara geçilmesi planlanmaktadır. Çalışanlarımız düzenli olarak eğitimlere tabi tutularak su tüketimi konusunda bilinçlendirilmektedir. 2023 yılı toplam su tüketimimiz 1884 m³'tür ve bir önceki yıla göre %7 oranında kullanımda azaltım olmuştur. 2024 senesi için de

su tüketimi konusunda azaltım hedeflerimizi belirledik ve gerçekleştirmek için çalışacağız.

2022 yılında ilk defa gerçekleştirilen su ayak izi hesaplama çalışmamızda kullandığımız su kaynaklarımız olan mavi (şebeke ve damacana suları), gri su ve oluşan atık su miktarımız hesaplanarak su yönetimi çalışmalarımızı gerçekleştirdik. Faaliyetlerimizin ana konuları genellikle müşterilere ait alanlarda temizlik hizmeti verilmesi olduğundan yağmur suyu toplama hesaplama parametresi olan yeşil su ayak izi hesaplaması yapılmadı. Su ayak izi hesaplamasında şebeke suyu değerini Su Kirliliği Kontrol Yönetmeliğine göre 2 saatte ve 24 saatte bir alınan numunelere göre hesapladık. 2023 yılı için hesaplanan değerlerle birlikte Su Ayak İzi tablomuzu yayınlıyoruz. 2023 yılı için toplam Su Ayak İzimiz 5.300 m³ olarak hesaplanmıştır. Yıllık Atık Su Deşarjımız ise 1.734 m³'tür ve Kanalizasyona Deşarj Kriterleri'ne göre bertaraf edilmektedir.

Yıllara Göre Toplam Su Ayak İzi Verileri

Yıllara Göre Su Ayak İzi Verileri (m ³ /yıl)	Şebeke / (m ³)	Gri Su (m ³)	Atık Su Deşarjı (m ³)	Toplam Su X Ayak İzi (m ³ /yıl)
2022	2.133	2.640	1.697	4.772
2023	2.369	2.931	1.734	5.300



Atık Yönetimi Politika ve Faaliyetlerimiz

Sürdürülebilir bir gelecek için israfın önlenmesi, kullanılan kaynak tüketiminin azaltılması, değerlendirilebilir nitelikteki atıkların geri dönüştürülmesi konularına yoğunlaşarak atık yönetimi süreçlerimizi geliştirecek çalışmalara odaklanıyoruz.

Atık yönetimi çerçevesinde kaynağında atık oluşumunun izlenmesini, atıkların oluşumunun önlenmesini ve/veya azaltılmasını hedefleyerek atıklarımızı sınıflandırıyor ve ilgili mevzuatlar uyarınca bertarafını ve/veya geri dönüşümünü/geri kazanımını sağlıyoruz. Atıklarımızın bertaraf ve geri dönüşüm/kazanım işlemlerini Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği Bakanlığı'ndan lisans almış taşıyıcı ve bertaraf firmalarıyla yaptığımız anlaşmalarla yönetiyoruz. Öncelikle atıkları kaynağında ayırma işlemlerini sağlayarak ambalaj ve kağıt atıklarının evsel atıklarla kontaminasyonunu engelliyoruz. Elektronik atıklarımız ve atık piller ise ayrı ünitelerde uygun koşullarda tanımlı alanlarında biriktirilerek ilgili lisanslı bertaraf tesisinde bertaraf ettiriliyor. Kullandığımız klimaların, cihazların/makinelerin ve araçların bakımları yetkili firmalarca yapılıyor; bakımlar sonucu oluşan tehlikeli atıklar lisanslı bertaraf firmaları tarafından bertaraf ediliyor. Atık yönetimi çerçevesinde yapmış olduğumuz faaliyetlerle alakalı olarak Bilkent Üniversitesi yerleşkesinde bulunan Bilkent Center'daki merkezimizde hizmetlerimiz kapsamında 2020 yılında Bilkent Center AVM'nin T.C. Çevre Şehircilik ve İklim Değişikliği Bakanlığı'ndan Sıfır Atık Yönetmeliği'ne bağlı olarak aldığı 'Sıfır Atık Belgesi' ne dahil olduk.

Tepe Servis olarak Omurilik Felçliler Derneği'nin mavi plastik kapak toplama projesini destekliyoruz ve bu kapsamda son üç yılda iki adet tekerlekli sandalyenin ihtiyaç sahiplerine ulaşmasına destek olduk ve atık geri dönüşüm çalışmalarını desteklemeye devam edeceğiz.

Kağıt kullanımında yapılan dijital dönüşüm çalışmalarıyla işe giriş ve zimmetlerde kullanılan kağıtlardaki tasarrufla bir önceki yıla göre 2023'te %51 azalma olmuştur ve 1.710.000 adet kağıt kullanımından vazgeçilmiştir. Eğitimlerle bilinçlenen çalışanlarımızın tasarruflu kağıt kullanımı neticesinde fotokopi makineleri kağıt kullanımından bir önceki yıla göre 2023'te %18,4 oranında tasarruf sağlanmıştır ve 338.203 adet kağıt kullanımından vazgeçilmiştir.

Vazgeçilen Kağıt Oranı	Vazgeçilen Kağıt Adeti
51%	1.710.000

Atıklarımızı sınıflandırarak ve düzenli olarak oluşma miktarlarını takip ederek kayıt altına alıyoruz. 2023 yılı atık miktarlarımızın türlerine göre dağılımı grafikte verilmektedir. Faaliyetlerimiz sonucu Kağıt Atık en fazla ürettiğimiz atık türüdür, yıllık 2.615 kg olarak üretilmiştir, tüm atıklar içerisindeki atık üretim oranı ise %90,2'dir. Sonraki en yüksek oranda atık üretimi plastik atıklardadır, yıllık 158 kg üretilmiştir, bu atık türünün tüm atıklar içerisindeki atık üretim oranı ise %5,5'tir.

Kağıt, plastik, metal ve cam atıklarımızı Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği Bakanlığı'ndan lisans almış geri dönüşüm firmalarında bertaraf ettirmektediriz.

Yıl boyunca 2900 kg atığın geri dönüşümü sayesinde oluşan faydalar 44 adet ağacın kesilmesine engel olmak, 11671 kWh elektrik tasarrufu sağlamak ve 73 m³ su tasarrufu sağlamak gibi örneklerle verilmiştir. Ek olarak atıklarda bir önceki yıla göre azaltım oranları belirlenmiştir ve toplam 2023 yılı atık oluşumunda bir önceki yıla göre %59 oranında azaltım sağlanmıştır. En yüksek atık azaltım oranı ise cam atıklarında kaydedilmiştir (%73).

2023 Yılında Geri Dönüşümü Sağlanan 2900 Kg Atık ile;

44 adet ağacın kesilmesi engellenmiştir.

7 m³ depolama alanından tasarruf sağlanmıştır.

11671 kWh elektrik tasarrufu sağlanmıştır.

73 m³ su tasarrufu sağlanmıştır.

476 kg sera gazının oluşması engellenmiştir.

413 lt petrolden tasarruf sağlanmıştır.

2023 yılı Atık Üretim (%) Oranları

Yıllara Göre Oluşan Atık Miktarları ve Atık Azaltım Oranları

Atık türleri ve miktarı (kg)	2022	2023	2023 yılı atık azaltım oranı (%)
Karton Atık	6532	2615	60
Metal Atık	71	50	30
Cam Atık	284	77	73
Plastik Atık	213	158	26
	2022	2023	2023 yılı toplam atık azaltım oranı (%)
Toplam atık miktarı (kg)	7100	2900	59



Kurumsal Yönetim Politikamız ve Uyum

Şirketimiz, Bilkent Holding'e özgü etkin yönetim yapısını benimsemiştir. Bu çerçevede, profesyonel yönetim yaklaşımı ışığında etki alanındaki paydaşları için referans uygulamalara imza atmayı hedeflemektedir. "Paydaş Katılımıyla Önceliklendirme Analizi"nde de kurumsal yönetim çok yüksek öncelikli yönetim önceliği olarak belirlenmiştir.

Şirketimiz, kurumsal yönetimin şeffaflık, adillik, sorumluluk ve hesap verebilirliğe dayalı dört ana prensibine uymayı kendisine ilke edinmiş ve iyi kurumsal yönetim uygulamalarının, günümüz ekonomilerinde sürdürülebilir temelli bir büyüme için bir zorunluluk olduğunu idrak etmiştir.

Paydaş Katılımıyla Önceliklendirme Analizi'nde belirlenen yönetim öncelikleri arasında kurumsal yönetim çok yüksek öncelikli olarak belirlenmiştir. Şirketimiz, yönetim yaklaşımını bu prensipleri merkezine alarak şekillendirmekte ve dünyadaki iyi uygulamaları rehber edinerek her yıl kurumsal yönetim uygulamalarını geliştirmektedir.

Şirketimizde, kuruma yön verme ve denetleme fonksiyonu ile icra fonksiyonu birbirinden ayrıştırılmamıştır; yönetim kurulu başkanlığı ve genel müdürlük görevi aynı kişi tarafından yerine getirilmektedir. Ancak her iki görev için ayrı görev tanımları hazırlanmış olup, görevler arası ayırım sağlanmıştır.

Yönetim kurulu başkanlığı ve genel müdürlük görevlerinin aynı kişi tarafından yerine getirilmesinden kaynaklanabilecek potansiyel çıkar çatışmalarını azaltma ve güveni artırmaya yönelik olarak Şirketimizde, etkin etik kurallar ve iç kontroller mevcuttur ve Şirketimizin paydaşlarıyla geliştirdiği etkili iletişim stratejisi ve yürüttüğü şeffaf iletişim, potansiyel çıkar çatışmalarını önlemede işlevseldir.

Yönetim Kurulu ve Genel Müdür, Bilkent Holding'in de grup şirketler içi yönlendirmelerini dikkate alarak, sürdürülebilirlik stratejisi de dahil, üç yıllık stratejik hedefleri belirler.

Mevcut Şirket hedeflerimiz, 2023 yılında yapılan bir çalışma ile, 2023-2024 ve 2025 yılları için belirlenmiştir. Hedeflere ulaşıp ulaşılmadığı senelik bazda takip edilir. Şirket performans karnesinde yer alan hedeflerin yıl sonundaki gerçekleşme durumları ölçülür, başarı seviyesi değerlendirilir. Hedeflere ulaşma seviyesi sene sonu performans değerlendirmesine baz oluşturur. Sürdürülebilirlik strateji, politika ve hedefleri Kurumsal Yönetim Sistemleri Direktörlüğü takibinde ilgili birimler tarafından gerçekleştirilmektedir.

Şirketimiz, 2023 yılı hedeflerini de daha önceki yıllarda olduğu gibi aşağıdaki konuları da içerecek şekilde geniş kapsamda belirlemiş ve hedeflerini büyük oranda başarıyla gerçekleştirmiştir.

- Müşteri Memnuniyeti
- Satış
- Çevre
- Satın Alma
- Bakım
- Lojistik
- İnsan Kaynakları ve Eğitim
- İSG

Şirketimiz sürdürülebilirlik stratejisi kapsamında 2024 yılı için hedeflerini detaylandırarak sürdürülebilirlik çalışmalarında ileriye doğru yol almıştır.

Kurumsal Yönetim

Tepe Servis, ortaklık yapısı aşağıdaki gibi olup, %100 Türk sermayeli yönetim şirketi konumundadır.

BİLKENT HOLDİNG A.Ş.

TEPE İNŞAAT SANAYİ A.Ş.

TEPE SAVUNMA VE GÜVENLİK SİSTEMLERİ SANAYİ A.Ş.

Yönetim Kurulu

Şirketimiz, aşağıda detayları verilen yapıda kurulmuş yönetim kurulu tarafından yönetilir. Yönetim Kurulu Şirket ileri gerektirdikçe ve her hâlükârda senede en az 3 kere toplanır.

Şirket Ortağı

Tepe Savunma Temsilen

Levent Güler

Şirket Ortağı

Tepe İnşaat Temsilen

Ali Kerem Aran

Şirket Ortağı

Bilkent Holding Temsilen

Alaattin Tabur

BH İştiraki

BCC A.Ş. Temsilen

Hayrettin Arda Yurtsever

BH İştiraki

Tepe Home Temsilen

Levent Çapan

Şirket'in Yönetim Kurulu yapısı, görevi, yönetim hakkı ve temsil yetkileri gibi usul ve esaslar için Türk Ticaret Kanunu ve Şirket Esas Sözleşmesi'nde yer alan hususlar gözetilmektedir.

Yönetim Kurulunun çalışma usul ve esasları ile görev ve sorumluluklarını Bilkent Holding ve Bağlı Şirketleri Yönetim Kurulu Çalışma Usulü Kılavuzu ile düzenlenmektedir.

Üst Yönetim

Şirketimiz üst yönetimi sektörde tecrübeli genel müdür ve genel müdür yardımcılardan oluşmaktadır.

Şirketimizde sürdürülebilir bir kurumsallık, sürdürülebilir süreçler ve stratejiler oluşturulmasını teminen, 09.10.2023 tarihinde satış pazarlama ve süreç yönetiminden sorumlu bir genel müdür yardımcısı atanmıştır.

Şirketimizde yönetim süreçlerinin performansının durumu ve yeterliliğinin, kalite, çevre, iş sağlığı ve güvenliği, bilgi güvenliği ve diğer uluslararası standartlar kapsamında şirket politikası ve hedefleri bakımından üst yönetim tarafından değerlendirilmesi amacıyla yılda en az bir kez Yönetim Gözden Geçirme ("YGG") toplantıları düzenlenir.

Komiteler

Şirketimiz, Holding bünyesindeki Tepe Kurumsal Çözümler'e bağlı şirketlerden olarak; Holding uygulamaları ışığında, Yönetim Kurulu'na raporlamak üzere 09.10.2023 tarihinde Sürdürülebilirlik Komitesi kurmuştur.

Komite; yılda en az iki kez olmak üzere toplanır; (i)

sürdürülebilirlik konularını Tepe Kurumsal Çözümler'in iş yapış şekline entegre etmek amacıyla çalışmalar yürütür ve bu doğrultuda projeler geliştirir, (ii) sürdürülebilirlik konusunda odaklanılması gereken öncelikli konuları tespit eder, sürdürülebilirlik stratejisini, kısa, orta ve uzun vadeli hedeflerini, yol haritalarını ve politikalarını oluşturur.

2023 faaliyetleri kapsamında komite, 2024'te karbon ve su ayak izi ölçümleri yaptırılmasına ilişkin karar almıştır. Komitenin 2024 planları arasında, Led lambaların kullanılmasıyla enerji verimliliği sağlanması, tuvaletlerde sensörlü musluk ve soğutucu gazlarla ilgili detaylı maliyet çalışmaları başlatılması gibi sürdürülebilirlik konularında kayda değer kararlar yer almaktadır.



Kurumsal Risk Yönetimi Politika ve Süreçlerimiz

Politika ve Süreçler

Şirketimiz, Bilkent Holding grup şirketi olarak, Bilkent Holding'in tüm paydaşları için sürdürülebilir değer üretme amacını benimsemiştir. Bu kapsamda Bilkent Holding'in, kurumsal risk yönetimi ilkelerini grup geneline yaymak ve uygulanması için gerekli unsurlar konusunda rehberlik yapmak amacıyla yayınladığı Kurumsal Risk Yönetimi Kılavuzu'na tabidir; planlanan stratejik ve finansal hedeflerdeki muhtemel sapmaları yönetir, tüm paydaşlara yaratacağı değeri sürdürülebilir ve en yüksek seviyeye getirmeyi hedefler.

Bu çerçevede; risk ve fırsatların değerlendirilmesine yönelik faaliyetlerin belirlenen şartlara uygunluğunu sağlayacak bir yöntem oluşturmuştur.

Entegre Yönetim Sistemi ("EYS") kapsamında, Riskler ve Fırsatlar Prosedürü uyarınca, Şirketimizde; farklı kategorideki riskler belirlenir,



değerlendirmesi Şirket'in mevcut uygulamadaki kontrolleri göz önünde tutularak, muhtemel riskin gerçekleşme sıklığı/ihtimali (olasılık) ve riskin gerçekleşmesi halinde yol açacağı zararın boyutu (etki) dikkate alınarak her bir risk değerlendirilir,

Brüt/doğal risk değerlendirmesi yapıldıktan sonra yer alan skala doğrultusunda brüt risk derecesi belirlenir,

Belirlenmiş riskler için mevcut anahtar kontrolleri belirlenir ve bu kontrollerin yeterliliği ve etkinliği saptanır ve riskler skorlanır.

Risklerin yönetiminde üst yönetimin belirlediği risk yönetim stratejisine uygun olarak aksiyon planları belirlenir; uygulanması takip ve kontrol edilir.

Bu süreçte, koordinasyonun sağlanması ve raporlama Şirket bünyesinde kurulu Kurumsal Yönetim Sistemleri Direktörlüğü tarafından yürütülür. Şirket Üst Yönetim liderliğinde yılda 3 kere yapılan Yönetim Kurulu toplantılarında Kurumsal Yönetim Sistemleri Direktörlüğü tarafından konsolide edilmiş risk analizi raporları sunulur. İlgili tüm yöneticiler toplantılara katılıp riskleri değerlendirirler ve çeyrek bazlı yapılan Üst Yönetim toplantısında alınan kararlar gözden geçirilir.

Risk Envanteri ve Çevresel Riskler

Şirketimizde 2023 yılı için son olarak Kasım 2023'te yapılan risk değerlendirme çalışmalarında, Şirket riskleri aşağıdaki ana başlıklarda tanımlamıştır:

Uyum Riskleri: Kanunların, yasal düzenlemelerin ve uyulması gereken her tür iç ve dış mevzuatın değişmesinden, bunların yanlış anlaşılmasından ve bunlara uyulmamasından kaynaklanan riskler

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

Operasyonel Riskler: İç kontrollerde aksamalar 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 aksamalar ile deprem, yangın, sel gibi felaketlerden kaynaklanabilecek kayıplara ya da zarara uğrama ihtimali

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

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

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

İnsan Riski: Şirketin kuruluş amacı sunduğu hizmetler, bulunduğu iç ve dış çevreye göre insan kaynağı

ile ilgili olarak ortaya çıkması muhtelif riskler

Dış Riskler: Şirketin kendi faaliyet ve yönetim süreçleriyle etkileyemediği dış riskler

Şirketimiz, operasyonel riskler kapsamında, çevresel risklerini tanımlamış, mevcut kontrollerle yönettiği bu riske ilişkin kontrollerin geliştirilmesi amacıyla 2024 yılında gerçekleştirilmek üzere ek aksiyonlar belirlemiştir.

Sürdürülebilir Hizmet Kalitesi için Entegre Yönetim Sistemi ve İç Tetkik

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.

Bu sorumluluğun bir parçası olarak tüm süreçlerimizde kalite yönetimini gözetmekteyiz; faaliyetlerimizde kendi belirlediğimiz şirket içi standartların yanı sıra uluslararası kalite ve iş yönetim standartlarını da uyguluyoruz.

Tepe Servis tüm faaliyetlerini;

ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi

ISO 10002:2018 Müşteri Memnuniyeti Yönetim Sistemi

ISO 14001:2015 Çevre Yönetim Sistemi

ISO 45001:2018 İSG Yönetim Sistemi

ISO 18295-1:2017 Müşteri İletişim Merkezleri Standardı

ISO 20121:2012 Etkinlik Sürdürülebilirliği Yönetim Sistemi

ISO 22301:2019 Toplumsal Güvenlik ve İş Sürekliliği Yönetim Sistemi

ISO 27001:2013 Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi

ISO 41001:2018 Müşteri Tesis Yönetimi Yönetim Sistemi

ISO 50001:2018 Enerji Yönetim Sistemi

TSE Hizmet Yeri Yeterlilik-Temizlik Hizmeti

TSE Hizmet Yeri Yeterlilik-İlaçlama Hizmeti

18.08.2023 tarihinde Şirketimizin yeni faaliyet alanı kapsamında almış olduğu Uluslararası Çalışan Taahhütleri ve Giriş Noktalarında Uygulanacak İlaçlama İşlemlerine Ait Yetki Belgesi bağlamında, ilgili sertifikalarımızda gerekli güncellemeler yapıldı.

Şirket'in faaliyetlerinin yukarıdaki sistemlere uyumu İç Tetkik Prosedürü kapsamında denetlenir, varsa sistemdeki iyileştirmeye açık olan ve zayıf noktalar saptanarak iyileştirme faaliyetleri başlatılır. Şirket'in izleme ve raporlama süreçlerine verdiği önemin ifadesi olarak, İç Kontrol sorumluluklarının yerine getirilmesi ve gözetimi, Şirket Üst Yönetimi'nin ana performans göstergelerinden biri olarak belirlenmiştir.

Yönetim sistemleri kapsamındaki tüm bölümlerin ürün ve hizmet kalitesini etkileyen bütün faaliyetleri ve örneklem yöntemi ile seçilen projelere yıllık iç tetkikler yapılır.

2023 yılında, Şirket'in sene başında belirlenmiş ve ilgililerle şeffaf biçimde paylaşılmış senelik iç denetim planı kapsamında, aralarında bilgi teknolojileri, tedarik yönetimi gibi konuların olduğu 12 alanda iç tetkik yapıldı, 158 adet düzeltici ve iyileştirici aksiyon alınmış olması, Şirketimizde çerçevesi belirli, işler, etkin bir iç denetim mekanizması olduğunu ortaya koymaktadır.



Çıkar Çatışması Yönetimi

Şirketimizde çıkar çatışmalarının yönetimi konusunda gerekli işleyiş aşığıdaki kurallar doğrultusunda takip edilmektedir:

Çalışanlara, aile fertleri, dostları veya ilişkide bulunulan müşteri ve tedarikçiler dahil diğer üçüncü şahıslarla hiçbir surette karşılıklı veya karşılıksız menfaat sağlayan iş ilişkisine giremeyeceği iletilmiştir. Aynı doğrultuda grup şirketleri çalışanları, yakın aile fertlerinin rakip şirketlerde çalışmalarından dolayı oluşabilecek çıkar çatışmalarına karşı da dikkatli olmalıdır.

Çalışanlarımız kendi karar ve rızalarını etkileyecek veya çıkar çatışması yaratabilecek hediye veya çıkar tekliflerine izin vermezler.

Şirket çalışanları, doğrudan ve dolaylı yollarla "tacir" veya "esnaf" statüsünde çalışmalarda bulunamaz, rakip ya da şirketin iş ilişkisinde bulunduğu şirketlerde görev alamaz ve her ne ad altında olursa olsun çalışma saatleri içinde veya dışında bir başka kişi ve/veya kurum için ücret veya benzer bir menfaat karşılığı çalışamazlar.

Çalışanların yetkilerini, kendi ve/veya yakınları menfaatine kullanarak Tepe Servis ve grup şirketlerine zarar vermesi kabul edilemez. Satın alma ve satış faaliyetleri ile taraf olduğu tüm işlemler ve sözleşmelerden doğrudan ya da dolaylı olarak kişisel kazanç elde edemez.

Çalışanlar şirketin ticari ilişki içerisinde bulunduğu diğer kişi ve/veya kuruluşlardan kişisel amaçlı borç para ve/veya mal/hizmet alamaz ve veremez.

Müşterilerle ilişkilerde şu hususlar dikkate alınır; müşteri lehine bile olsa, müşteri bilgisi olmaksızın bir işlem yapılamaz ve şirket lehine olsa dahi, müşteri zaaflarından yararlanılamaz ve müşteriye eksik ya da yanlış bilgi vererek kar amacı güdülemez.

Şirket personeli, şirketin ticari ilişki içerisinde bulunduğu diğer kişi ve/veya kuruluşlardan Kurumsal Çözümler Grubu şirketlerini yükümlülük altına sokacak hiçbir hediye, para, çek, mülk vb. kabul edemez ve veremez.

Tüm çalışanlarımız çıkar çatışması ihlaline ilişkin tespit ettikleri herhangi bir olayı bildirmek zorundadır. Çıkar çatışması tespiti yapıldığı halde, çıkar çatışması ihlalinin raporlanmaması ya da görmezden gelinmesi de çıkar çatışması kurallarının ihlal edilmesi kapsamında değerlendirilmektedir.

Herhangi bir çalışanımızın, çıkar çatışması yaratabilecek faaliyetleri ve etik kuralları ihlal etmesi durumunda; durumu tespit eden kişi / kişilerin "Etik Danışma ve İhbar Hattı'nı" kullanma hakkı olup, ilgili iletişim kanallarına bilgilendirme yapılması yönünde çalışanlarımız teşvik edilmektedir.



İş Etiği, İş Güvenliği ve Mevzuata Uyum

Şirketimiz, Bilkent Holding değerleri ışığında toplum ve çevre ile uyumlu bir şirket olma bilinciyle hareket eder ve etkin hukuki bilgi birikimi ile, mevzuata %100 uyum hedefler.

Şirket'te uyum amacıyla, yürütölen tüm yönetim sistemleri uygulamaları ve ilgili sonuçları düzenli olarak gözden geçirilir, değerlendirilir.



Mevzuata uyum eğitimleri Eğitim Bölümü tarafından senelik olarak planlanır ve uygulaması takip edilir.

2023 yılında rekabet hukuku, iş hukuku gibi konularda iş güvenliği uygulama ve kuralları hakkında kapsamlı online eğitimler verilmiştir. 2024 yılı eğitimleri planlanmıştır.

2024 yılı için Şirketimiz, yüz yüze eğitimlere hız vermeyi, Webinar eğitimlerinin sıklaştırılmasını hedeflemektedir.



Etik Değerler ve Etik Yönetimi

Tepe Servis, faaliyetlerini Bilkent Holding ve Bağlı Şirketleri Etik İlkeler Yönetmeliği ve Şirket Etik İlkeler Politika ve Prosedürleri (İnsan Hakları Politikası, Taciz ve Ayrımcılığı Önleme Politikası, Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadele Politikası, Etik Ticaret Politikası) çerçevesinde yürütür.

İş etiği konusunda Şirket çalışanlarına düzenli olarak eğitimler verilir. 2023 yılında yapılan eğitim atamaları Tepe Akademi online eğitim platformu aracılığıyla gerçekleştirilmiştir. Çalışanlarımıza 2023 yılında, çalışan başına 45 saat etik konularında eğitim verilerek etik bilincin artırılması amaçlanmıştır.

2023 yılı sonu itibarıyla TEPE Kurumsal Çözümler çatısı altında hizmet veren tüm şirketlerde standart uygulamayı devam ettirmek amacıyla "444 15 98 TEPE Kurumsal Çözümler Etik Danışma ve İhbar Hattı" ve e-posta adresi (etik@tepekurumsalcozumler.com.tr) tüm çalışanlara iletilmiştir. Şirketimizin de bir parçası olduğu TEPE Kurumsal Çözümler şirketlerinde; açık ve şeffaf iletişimin sağlanabilmesi, çalışanların, 3. kişilerin ve Şirketimizin iş ilişkisi sürdürdüğü tüm tarafların (tedarikçi, alt yüklenici, alt yüklenici çalışanları, işveren, iş ortakları, vb.) davranış kurallarını veya şirket politikalarını ihlal eden davranışları bildirebilmeleri ve bilgi edinebilmeleri amacıyla ilgili hat ve e-posta adresi kullanılmaktadır. Bu kanallara gelen bildirimler gizliliğin korunması ilkesine tabidir ve bildirimde bulunan iyi niyetli kişilere karşı yaptırım yapılması kesinlikle yasaktır. İlgili hatlara gelen bildirimler;

TEPE Kurumsal Çözümler bünyesinde 2023 yılı sonunda kurulan ve tüm hizmetler grubu şirketlerini kapsayan "Etik Bildirim Değerlendirme Kurulu" tarafından incelemeye alınmaktadır. İlgili konulardaki bildirimler detaylı incelemeler sonrası Üst Yönetime iletilmektedir, Üst Yönetim gerekli kararları almaktadır.

Şirketlerimizin işleyişini kapsayan dokümanlarında etik dışı olarak tanımlanan ve iletilebilecek konular aşağıdaki gibidir:

Etik ve iş yapış prensiplerimize uygun olmayan,

Finansal raporlama ve iç denetim konularında ihlal,

Rüşvet ve yolsuzluk konuları,

İşyeri anlaşmazlıkları ve görevin kötüye kullanılması,

Bilgi koruma ve veri gizliliği ihlali,

Tehdit, taciz ve fiziksel şiddet uygulanması,

Psikolojik şiddet uygulama ve yıldırma konuları,

İnsan hakları ve çalışan hakları problemleri ve/veya ihlal şüpheleri,

Şirket, müşteri veya çalışana ait gizli bilgilerin sızdırılması,

Yöneticilerin çalışanları özel işlerinde kullanması,

Performans değerlendirmesinde adil olunmaması,

Çalışanlara eşit muamele edilmemesi,

İş Sağlığı Güvenliği ve çevre ile ilgili konularda uygunsuzluk.





Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadele

Etik ilkeler politika ve prosedürlerimiz çerçevesinde,

Etik ilkeler politika ve prosedürlerimiz çerçevesinde, Şirketimizde çalışanlarımızın farkındalığını arttırma rüşvet ve yolsuzlukla mücadele, ulusal ve uluslararası yaptırımlar konularında çalışanlara uyum eğitimleri verilir.

2024 yılı için çalışanlara yönelik online etik ve uyum eğitimlerine ek olarak, sınıf içi eğitimler, 3. taraflara yönelik ise online etik ve uyum eğitimleri planlanmaktadır.

HEDİYE ALMA VE MENFAAT SAĞLAMA POLİTİKAMIZ

Hediye, maddi bir ödeme gerektirmeyen ve genelde iş ilişkisinde bulunulan kişiler ya da müşteriler tarafından teşekkür ya da ticari nezaket icabı verilen bir üründür.

Çalışanlar görevi sebebi ile ilişkide olduğu kişi, kurum ve kuruluşlardan sadece şirket içinde belirlenmiş kurallar çerçevesinde hediye alır/ verir. Buna göre; ticari ahlak



kuralları çerçevesinde uygun şekilde verilen veya promosyon niteliğinde olan malzemeler dışında bir usulsüzlük izlenimi uyandıracak, bağımlılık yaratacak veya öyle algılanabilecek herhangi bir hediye kabul ve teklif edemez. Çalışanlar ancak üst yönetim tarafından belirlenip onaylanan hediye ve promosyon malzemelerini verebilir.

Üçüncü şahıslara teklif edilen ya da verilen her türlü hediye alenen, iyi niyetle ve koşulsuz olarak teklif edilmelidir. Bu kapsamda verilebilecek hediyeler ve bunların kayıt altına alınması ile ilgili esaslar bağlı olduğumuz Bilkent Holding A.Ş. Hediye Kabul Etme ve Verme Politikası ile yazılı hale getirilmiştir.

Hediyenin kabul edilebilmesi için de aynı prensipler geçerlidir ve bu prensiplerde yer verilen maddi değeri yüksek olmayan, sembolik hediyelerin dışında kesinlikle hediye kabul edilmemelidir. Ayrıca, bu kapsamda olsa bile hediye kabulünün sıklık arz etmemesi, kabul edilen hediyelerle ilgili kabul eden tarafından ilk amiri kanalıyla şirket İnsan Kaynakları ve üst yönetimine bildirimde bulunulması gerekmektedir.

Veri Güvenliği

Tepe Servis olarak, tüm faaliyetlerimizi ISO 27001 Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi kapsamında yürütüyoruz. İtibar riski, Şirketimiz için 2023 yılında da verileri olası dijital tehditlerden koruma kültürünü yaygınlaştırma ve farkındalık çalışmalarında en önemli faktör olmaya devam etmektedir.

Şirketimizde, Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi (BGYS) temsilcisi, BGYS Koordinasyon Ekibi ve tüm çalışanlar bilgi güvenliği konusunda yapılandırılmış ve işletilen bir sistemin parçasıdır ve bu kapsamda, yıllık olarak belirlenen eğitim programı ile çalışanlar, taşeronlar ve müşteriler için hedeflenen aksiyonlarla bilgi güvenliği konusunda farkındalık yaratma yolculuğumuz devam ediyor.

2023 yılında, ISO 27001:2013 Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi kapsamında 2938 saat eğitim verilmiştir!

2023 yılında, bilgi güvenliği çalışmaları kapsamında, kullandığımız DLP (Data Loss Prevention) Programı güncellenmiştir. Ayrıca siber güvenlik şirketleriyle iş birliği yapılmış ve tehditleri önceden tespit ederek önlem alınmıştır.

2024 yılında da Tepe Servis olarak, her gün değişen bilgi güvenliği tehditlerini takip etmeyi ve kullandığımız donanım ile yazılımların güncelliğine öncelik vermeyi ve müşterilerimizin ve çalışanlarımızın bilgilerinin güvenli tutmayı, bilgi güvenliği konusunda farkındalık yaratmayı sürdüreceğiz.

İş Sağlığı ve Güvenliği

Şirketimizin iş güvenliği prensibi, çalışan güvenliğini tüm faaliyetlerin temelinde en öncelikli ve feragat edilemez bir değer olarak konumlandırmaktır. Şirket Üst Yönetimi, iş sağlığı ve güvenliğine verdiği önemin

göstergesi olarak, 2023 yılı için çalışanların iş sağlığı ve güvenliği eğitimi, yasal muayene tamamlanma oranı ve aylık iş kazası sıklığı konularında hedef belirlemiştir ve hedeflerini gerçekleştirmiştir. 2024 yılı için de aynı konularda gelişme sağlanması planlanmaktadır.

Şirketimizde çalışanların iş sağlığı ve güvenliği konularında bilinçli olmaları ve güvenli çalışma alışkanlıkları geliştirmeleri teşvik edilir ve çalışanların İSG süreçlerine katılımı desteklenerek İSG süreçlerinde Şirketimizde mevcut olan ve "ISO 45001:2018 İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemleri Belgesi" çerçevesinde yürütülen güçlü kültürün muhafaza edilmesi hedeflenir.

İSG yaklaşımının temel hedefi doğrutusunda oluşturduğu İş Sağlığı ve Güvenliği Risk Değerlendirmesi ve Yönetim Programı kapsamında, sürekli izleyerek oluşabilecek risklerin önüne geçmeye veya riskleri standartlar çerçevesinde ortadan kaldırmaya, mümkün olmadığı durumlarda ise kabul edilebilir düzeye indirmeye çalışır. Taşeron Yönetimi Prosedürü kapsamında, taşeronlarını Tepe Servis'in iç Politika ve İSG Prosedürlerine uymaya teşvik eder.

İSG çalışmaları, TEPE Kurumsal Çözümler bünyesindeki kuruluşumuz Tepe İSG tarafından planlanır ve yürütülür. Çalışmalar ve temel performans göstergeleri periyodik olarak raporlanmaktadır.

İSG bilgilerinin Şirket içindeki tüm çalışanlara ve ilgili diğer taraflara etkin bir şekilde iletilmesi ve onlardan da aynı şekilde bilgi alınması, İSG çalışmalarına çalışanların katılımının sağlanması, İSG yönetim sistemi uygulamalarının istişare edilebilmesi için, Şirketimizde farklı pozisyonlarda çalışan temsilcileri 2013 yılından beri görev almaktadır.

Şirketimizin iş güvenliği politikası kapsamında, çalışanlarımızın da bu konuda bilgilendirilmeleri ve farkındalıklarının artırılması gerekliliğiyle verilen eğitimler aşağıdaki gibidir:

İSG Eğitimleri	Eğitim Süresi
2021 yılı	24279 saat
2022 yılı	36368 saat
2023 yılı	39562 saat



İş Sürekliliği

Günümüzde iklim değişikliği ve frekansı, şiddeti artan hava olayları, Covid 19 örneğindeki gibi salgın veya yaygın toplum hareketleri, şirketlerin geçmişe nazaran artan miktarda çevresel veya etik risklere karşı dirençli olmasını gerektiriyor. İş sürekliliği planlamaları, hem şirketlerin varlık ve itibarını korumaya hem de topluma ve müşterilerine karşı sorumluluklarını yerine getirmelerine hizmet ediyor.

Tepe Servis olarak biz, bu farkındalıkla oluşturduğumuz iş sürekliliği planımızı ISO 22301: 2018 Toplumsal Güvenlik ve İş Sürekliliği Yönetim Sistemi kapsamında Tepe Servis İş Sürekliliği Planı ile yürütüyor, düzenli gözden geçiriyor ve işlerliğini senelik bazda denetliyoruz.

- Şirketimizde iş sürekliliği riskleri aşağıdaki maddeler üzerinden takip edilmektedir.
- Marka itibarını zedeleyici haberlerin medyada yer alması
- Müşteri ve çalışan verilerinin ele geçirilmesi
- Kilit personelin işi bırakması
- Sel basması
- Salgın hastalıklar
- Deprem riski
- Elektrik/doğalgaz kesilmesi
- Yangın riski

İş sürekliliği risklerinin takibinde ÇYS sistem dokümanlarında kurumsal risk envanteri içinde belirtilen mevcut işleyişlerle önlemler alınmaktadır. Kriz Yönetimi El Kitabı ve iletişim prosedürü ile de yöntemler iletilmektedir.

İzleme ve Raporlama Süreçlerimiz

İç Kontrol, İç Denetim ve Dış Denetim

Şirketimizde, iç denetim ve kontrol faaliyetleri Bilkent Holding ve bağlı şirketlerinin faaliyetlerinin yürürlükteki mevzuat, politika, prosedür, yönetmelik ve talimatlara uyumuna ilişkin kontrolünün sağlanması amacıyla gerçekleştirilen ve Kurumsal Yönetim Sistemleri Direktörlüğü ile İç Kontrol Koordinatörlüğü tarafından yürütülen çalışmalardan oluşmaktadır.

Şirketimiz, her sene Bilkent Holding İç Denetim Koordinatörlüğü'nün, Uluslararası İç Denetçiler Enstitüsü (IIA)'nın "Uluslararası İç Denetim Standartları" nı esas alarak bağlı şirketlerde yürüttüğü denetimleri geçirmekte ve hizmet kalitesinin uygunluğunu bu sayede gözden geçirmektedir.

Şirketimiz, bağımsız denetçiler tarafından da kurumsal yönetim sistemleri denetimleri geçirmektedir. 2023 yılında ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001 ve ISO 27001 Denetimleri geçirilmiştir. Bu denetimlerde ISO standartlarına ve ilgili mevzuata uygunluk incelemesi yapılmaktadır.

Tepe Servis'te aynı zamanda operasyon yöneticileri ve İç Denetim Ekibi, hizmet verilen projelerin temizlik ve servis kalitesini, şirket prosedür ve talimatları, personel yeterliliği, iş sağlığı ve güvenliği ve müşteri memnuniyeti kapsamında denetleyerek değerlendirir.

Müşterilerimiz, bağımsız üçüncü taraf denetimleri ve / veya kendi kontrol listeleri aracılığıyla Şirketimizin iş yönetim süreçlerini denetleyebilmektedirler. Bu denetimler sırasında denetimin kapsamına uygun verilerin müşterilerimize aktarımı sonrası, geri dönüşler sağlanmakta, iyileştirmeye açık noktalar tespit edilebilmektedir.

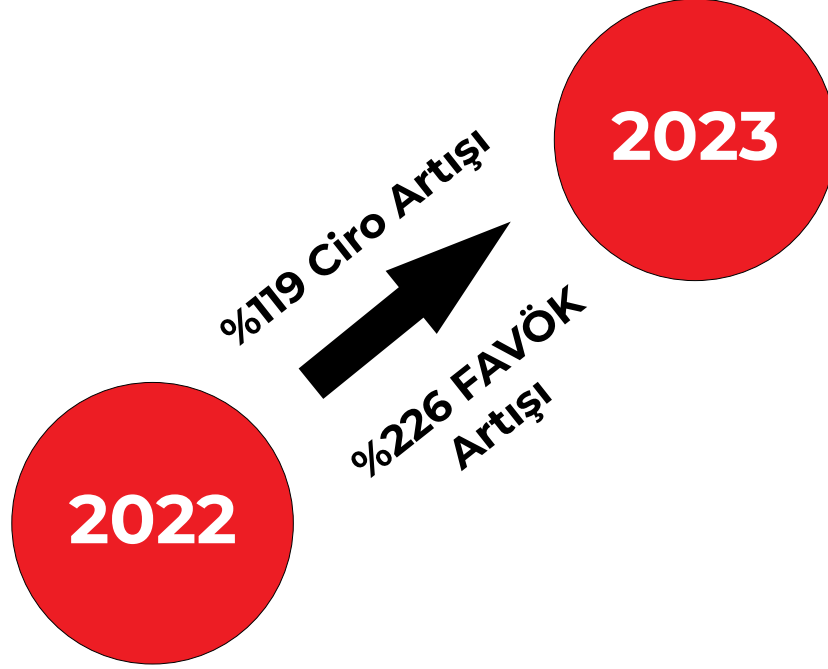
Şirketimizde yürütülen faaliyetlerin ekonomik, çevresel ve insan hakları dâhil sosyal ekseninde ürettiği etkileri gerekli durumlarda EYS -Entegre Yönetim Sistemleri aracılığıyla ele alınır.

2023 yılı içerisinde, sürdürülebilirlik hedeflerimiz kapsamında, Şirketimizin bağımsız bir dış denetçi tarafından sürdürülebilirlik konularıyla (çevre, işçi ve insan hakları, etik, sürdürülebilir tedarik vs.) ilgili denetimi yapılmıştır. 2024 yılında ilgili konuda rapor değerlendirmesi yapılacaktır.



Sürdürülebilir Ekonomik Büyüme

Faaliyet gösterdiği sektörler ile ilgili olarak; ulusal ve uluslararası pazarlarda hizmet kalitesinde norm oluşturan lider bir şirket vizyonuyla hareket eden Şirketimiz, 2023 yılında etkin sermaye yönetimi ile, 2022 yılı ile karşılaştırmalı olarak cirosunu %119, FAVÖK'ü %226 büyütüştür!



2024 yılı için, mevcut durumumuzu koruyarak, sağlıklı büyümeyi hedefliyoruz. Ekonomik kaynaklarımızı en akılcı alanlara yönlendirmek ve kısa/ uzun vadede odaklanacağımız alanları belirlemek ve sürdürülebilir bir şekilde büyüebilmek için düzenli strateji toplantıları ve beyin fırtınaları gerçekleştirmeyi ve düzenli itibar ve marka algı araştırması yaptırmayı hedefliyoruz.

Yıl	Ciro (milyon TL)	FAVÖK (milyon TL)	Değişim Yüzdesi % Ciro	Değişim Yüzdesi % FAVÖK
2021	796,9	26,8	%10	-%51
2022	1260,2	36,6	%58	%36,4
2023	2753	119	%119	%226

Tepe Servis'in, bir bağımsız denetim firması tarafından her hesap dönemi sonunda bütün hesapları ve vergi işlemleri yeminli mali müşavirler tarafından incelenerek onaylanmaktadır. (Yeminli mali müşavirler 3568 sayılı Serbest Muhasebeci Mali Müşavirlik ve Yeminli Mali Müşavirlik Kanunu kapsamında kamu adına denetim yapan birimlerdir. Yeminli mali müşavirler tarafından düzenlenen raporlar Şirketimiz için bir dış güvence oluşturduğu gibi vergi dairesi müdürlükleri nezdinde de kabul edilen ve işleme alınan raporlardır.)



EK-1

(Politikalar)

Tepe Servis ve Yönetim A.Ş. olarak politikalarımıza;
<https://www.tepeservis.com.tr/politikalar> adresinden ulaşabilirsiniz.

EK-2

(Sertifikalar)

Tepe Servis ve Yönetim A.Ş. olarak sahip olduğumuz sertifikalara;
<https://www.tepeservis.com.tr/sertifikalarimiz/> adresinden ulaşabilirsiniz.

EK-3

(Ekonomik Performans Göstergeleri)

Yıl	Ciro (milyon TL)	FAVÖK (milyon TL)	Değişim Yüzdesi % Ciro	Değişim Yüzdesi % FAVÖK
2021	796,9	26,8	%10	-%51
2022	1260,2	36,6	%58	%36,4
2023	2753	119	%119	%226

EK-4

(Sosyal Performans Göstergeleri)

Yıllara Göre Çalışanlara Verilen Eğitim Süreleri

Toplam Eğitim Süresi (dk/yıl)*	2021		2022		2023	
	Mavi Yaka	Beyaz Yaka	Mavi Yaka	Beyaz Yaka	Mavi Yaka	Beyaz Yaka
	1.787.079	179.091	2.046.217	7.605	938.315	13.610

*İş Sağlığı ve Güvenliği, Çevre, İnsan Kaynakları, Etik, Bilgi Güvenliği ve Bilgi İşlem konularını içeren eğitimler için toplam yıllık eğitim süresi

Yıllara Göre Çalışanlara Verilen Çevre Eğitimi Süreleri

Çevre Konulu Eğitimler (dk/yıl)	2021		2022		2023	
	Mavi Yaka	Beyaz Yaka	Mavi Yaka	Beyaz Yaka	Mavi Yaka	Beyaz Yaka
	172.749	350	24.450	783	4.036	0

Yüz Yüze Verilen İş Sağlığı ve Güvenliği (İSG) Eğitimleri Yıllara Göre Dağılımı

Yüz Yüze İSG Eğitimleri	2021	2022	2023
Eğitim Saati	24.248	36.360	37.968
Çalışan Sayısı	2.277	3.584	3.914

Yıllara Göre İş Kazası Sıklık ve Ağırlık Oranları

	2022	2023
Kaza Sıklık Oranı	23	14
Kaza Ağırlık Oranı	32	23

Toplam Çalışan Sayısı (Mavi Yaka; MY, Beyaz Yaka; BY)

ÇALIŞAN SAYISI	MY	BY	Toplam
	9404	134	9538

EK-4

(Sosyal Performans Göstergeleri)

Yaş Gruplarına Göre Toplam Çalışan Sayısı ve % Oranları (Mavi Yaka; MY, Beyaz Yaka; BY)

SKALA	MY	BY	TOPLAM	%
18-30	1598	19	1617	17%
31-40	2820	58	2878	30%
41-50	3518	41	3559	37%
51-60	1354	14	1368	14%
60+	114	2	116	1%
TOPLAM	9404	134	9538	100%

Cinsiyete Göre Çalışan Sayıları ve %Oranları (Mavi Yaka; MY, Beyaz Yaka; BY)

SKALA	MY	BY	TOPLAM	%
KADIN	5314	47	5361	56%
ERKEK	4090	87	4177	44%
TOPLAM	9404	134	9538	100%

Kıdem Dağılımına Göre Çalışan Sayıları ve %Oranları (Mavi Yaka; MY, Beyaz Yaka; BY)

SKALA	MY	BY	TOPLAM	%
0-1 yıl	3508	35	3543	37%
1-4 yıl	2925	26	2951	31%
4-10 yıl	2566	50	2616	27%
10-15 yıl	361	20	381	4%
15-20 yıl	4	1	5	0%
20+	40	2	42	0%
TOPLAM	9404	134	9538	100%

Çalışan Eğitim Düzeyleri

SKALA	MY	BY	TOPLAM	%
İLKOKUL	3802	1	3803	40%
ORTAOKUL	1346	1	1347	14%
LİSE	2941	30	2971	31%
ÖN LİSANS	441	18	459	5%
ÜNİVERSİTE	537	75	612	6%
Y. LİSANS	11	4	15	0%
OKUR-YAZAR	139	0	139	1%
DİĞER	187	5	192	2%
TOPLAM	9404	134	9538	100%

EK-5

(Çevresel Performans Göstergeleri)

Karbon Ayak İzi -Sera Gazı Emisyonları Yıllara Göre Hesaplama Verileri (2023 verileri doğrulanmış hesaplamalardır.2022 yılında doğrulama yapılmamıştır.)

Sera Gazı Emisyonları	2022 yılı (ton CO ₂ e)	2023 yılı (ton CO ₂ e)
Kategori 1 Doğrudan Sera Gazı Emisyonları		
Proses Yakıtı	2,1	2,2
Soğutucular & Yangın Söndürme Tüpleri	3,3	6,16
Karşılanaan Yakıt	0,41	19,49
Şirket Araçları Kullanımı Kaynaklı Emisyon	368,2	854,82
Kategori 1 Toplam Değeri	374	880,47
Kategori 2 İthal Enerjiden Kaynaklı Dolaylı Sera Gazı Emisyonları, Elektrik Tüketimi Değeri	153,2	183,26
Kategori 3 Lojistik, Seyahatler	1.073,3	1826,6
Kategori 4 Kuruluş Tarafından Kullanılan Ürünlerden Dolaylı Sera Gazı Emisyonları		
Su Tüketimi	0,3	0,39
Satın Alınan Hizmet ve Sarf Malzeme	2.534,9	4942,32
Evsel Atıksu & Evsel Atık	1.283,9	1543,23
Kategori 4 Toplam Değeri	3.819,1	6.485,93
Kategori 6 Diğer Kaynaklardan Gelen Sera Gazı Emisyonları, Elektrik İletim & Dağıtım	0,02	0,02

Karbon Ayak İzi / Sera Gazı Toplam Değeri	2022 yılı (ton CO ₂ e)	2023 yılı (ton CO ₂ e)
Oluşum Durumuna Göre Doğrudan/Dolaylı Sera Gazı Emisyon Verileri		
Doğrudan Sera Gazı Emisyonları	374	880,47
Dolaylı Sera Gazı Emisyonları	5.045,6	8.495,84
Kapsamlarına Göre Toplam Emisyon Verileri		
Kapsam 1	374	880,47
Kapsam 2	153,2	183,26
Kapsam 3	4.892,5	8.312,58
Toplam Sera Gazı Emisyonu	5419,6	9.376,32

EK-5

(Çevresel Performans Göstergeleri)

2023 yılı Su Ayak İzi

Tesis Adı	Şebeke / (m ³)	Gri Su (m ³)	Atık Su Deşarjı (m ³)	Toplam Su* Ayak İzi (m ³ /yıl)	W-D=C**
BİLKENT	608	751,33	483,00	1359,28	124,95
İSTANBUL	514	636	409	1150,02	104,80
ŞİRİNEVLER	62	76,22	49	138,67	13,45
İZMİR	91	110,44	71	201,59	20,15
ADANA	852	1059,33	681	1911,78	171,45
BURSA	52	63,78	41	116,05	11,27
İDO	189	233,33	150	421,83	38,50
TOPLAM (m³/yıl)	2.369	2.931	1.734	5.300	635

Yıllara göre Su Ayak İzi Verileri

Yıllara Göre Su Ayak İzi Verileri (m ³ /yıl)	Şebeke / (m ³)	Gri Su (m ³)	Atık Su Deşarjı (m ³)	Toplam Su* Ayak İzi (m ³ /yıl)	W-D=C**
2022	2.133	2.640	1.697	4.772	436
2023	2.369	2.931	1.734	5.300	635

*Toplam Su Ayak İzi (m³/yıl)= Şebeke Suyu (m³)+Gri Su (m³)

**Şebeke Suyu (m³)-Atık su Deşarjı = Kütle Denge (W-D=C)

EK-5

(Çevresel Performans Göstergeleri)

Elektrik Enerjisi, Doğalgaz ve Su Tüketimi

Tüketim verileri	2022	2023
Elektrik (kWh)	364.790	431.371
Su (m ³)	2.025	1.884
Doğalgaz (m ³)	1.086	1.176

Yıllara Göre Oluşan Atık Miktarları

Atık Türleri ve Miktarı	2022	2023	2023 Yılı Atık Azaltım Oranı (%)
Karton Atık (kg)	6532	2615	60
(%)	92%	90,2%	
Metal Atık (kg)	71	50	30
(%)	1%	1,7%	
Cam Atık (kg)	284	77	73
(%)	4%	2,7%	
Plastik Atık (kg)	213	158	26
(%)	3%	5,5%	
Toplam Atık Miktarı (kg)	2022	2023	2023 yılı toplam atık azaltım oranı (%)
	7100	2900	59

Kağıt Kullanımı	2022 Yılı Kağıt Kullanım Adeti	2023 Yılı Kağıt Kullanım Adeti	Vazgeçilen Kağıt Adeti	Vazgeçilen Kağıt Oranı	Maliyet Avantajı
	1.488.000	725.000	763.000	%51	152.600 TL

2022 Yılı	2023 Yılı
Geri dönüşü yapılan 7100 kg atık ile;	Geri dönüşümü yapılan 2900 kg atık ile;
111 adet ağacın kesilmesi engellenmiş,	44 adet ağacın kesilmesi engellenmiş,
18 m ³ depolama alanından tasarruf sağlanmış,	7 m ³ depolama alanından tasarrufu sağlanmış,
28069 kWh elektrik tasarrufu sağlanmış,	11671 kWh elektrik tasarrufu sağlanmış,
183 m ³ su tasarrufu sağlanmış,	73 m ³ su tasarrufu sağlanmış,
1180 kg sera gazının oluşması engellenmiş,	476 kg sera gazının oluşması engellenmiş,
556 lt petrolden tasarruf sağlanmış,	413 lt petrolden tasarruf sağlanmıştır.

EK-6

(GRI INDEX)

Kullanım Beyanı	Tepe Servis ve Yönetim A.Ş., GRI içerik endeksinde yer alan bilgileri 01 Ocak 2023 – 31 Aralık 2023 dönemi için GRI Standartlarına atıfta bulunarak raporlamıştır.		
GRI 1 Kullanımı	GRI 1: Temel 2021		
Kullanılan GRI Sektör Standardı	Hizmet sektörüne ilişkin sektör standardı henüz hazırlanmadığı için herhangi bir sektör standardı kullanılmamıştır.		
GRI STANDARD	AÇIKLAMA	KONUM	SAYFA NUMARASI
GRI 2: Genel Açıklamalar 2021	2-1 Organizasyonel ayrıntılar	Rapor hakkında	Sayfa 2-6
		Bilkent Holding hakkında	Sayfa 7-9
	2-2 Kuruluşun sürdürülebilirlik raporlamasına dahil edilen kuruluşlar	Rapor hakkında	Sayfa 2-6
		Neden Tepe Servis	Sayfa 10
	2-3 Raporlama dönemi, sıklığı ve irtibat noktası	Rapor Hakkında	Sayfa 2-6
	2-4 Bilgilerin yeniden düzenlenmesi	Raporda yeniden düzenlenen bir bilgi yoktur.	GRI İçerik İndeksi: Bulunmamaktadır.
	2-5 Dış güvence	Rapor, herhangi bir dış denetimden geçmemiştir.	GRI İçerik İndeksi: Bulunmamaktadır.
	2-6 Faaliyetler, değer zinciri ve diğer iş ilişkileri	Neden Tepe Servis	Sayfa 10
		Ne yapıyoruz	Sayfa 14-17
	2-7 Çalışanlar	İnsan Hakları ve İnsan Kaynakları Yönetimi	Sayfa 56-65
		Sosyal Performans Göstergeleri	Sayfa 109-110 Ek-4
	2-8 Çalışan olmayan işçiler	İnsan Hakları ve İnsan Kaynakları Yönetimi	Sayfa 56-65
		Sosyal Performans Göstergeleri	Sayfa 109-110 Ek-4
	2-9 Yönetişim yapısı ve bileşimi	Kurumsal Yönetim Politikamız ve Uyum	Sayfa 86-87
2-10 En yüksek yönetim organının aday gösterilmesi ve seçimi	Kurumsal Yönetim Politikamız ve Uyum	Sayfa 86-87	
2-11 En yüksek yönetim organının başkanı	Yönetim Kurulu Başkanı'nın mesajı	Sayfa 4-5	
	Kurumsal Yönetim Politikamız ve Uyum	Sayfa 86-87	
2-12 Etkilerin yönetiminin denetlenmesinde en yüksek yönetim organının rolü	Sürdürülebilirlik Yönetim Yapımız ve Politikamız	Sayfa 34-37	
	Kurumsal Yönetim Politikamız ve Uyum	Sayfa 86-87	
2-13 Etkilerin yönetilmesi için sorumluluk devri	Kurumsal Yönetim Politikamız ve Uyum	Sayfa 86-87	
2-14 Sürdürülebilirlik raporlamasında en yüksek yönetim organının rolü	Kurumsal Yönetim Politikamız ve Uyum	Sayfa 86-87	

EK-6

(GRI INDEX)

GRI 2: Genel Açıklamalar 2021			
	2-15 Çıkar çatışmaları	Çıkar Çatışması Yönetimi	Sayfa 92
	2-16 Kritik endişelerin iletilmesi	Kurumsal Yönetim Politikamız ve Uyum	Sayfa 86-87
	2-17 En yüksek yönetim organının kolektif bilgisi	Kurumsal Yönetim Politikamız ve Uyum	Sayfa 86-87
	2-18 En yüksek yönetim organının performansının değerlendirilmesi	Kurumsal Yönetim Politikamız ve Uyum	Sayfa 86-87
	2-19 Ücretlendirme politikaları	Politikalarımız ve Kalite Yaklaşımımız	Sayfa 28-31
		İnsan Hakları ve İnsan Kaynakları Yönetimi	Sayfa 56-65
	2-20 Ücret belirleme süreci	Politikalarımız ve Kalite Yaklaşımımız	Sayfa 28-31
		İnsan Hakları ve İnsan Kaynakları Yönetimi	Sayfa 56-65
	2-21 Yıllık toplam tazminat oranı	Politikalarımız ve Kalite Yaklaşımımız	Sayfa 28-31
		İnsan Hakları ve İnsan Kaynakları Yönetimi	Sayfa 56-65
	2-22 Sürdürülebilir kalkınma stratejisine ilişkin açıklama	Yönetim Kurulu Başkanı'nın mesajı	Sayfa 4-5
		Kurumsal Sürdürülebilirlik Stratejilerimiz	Sayfa 38-39
		Geleceğe Bakışımız	Sayfa 40-41
	2-23 Politika taahhütleri	Politikalarımız ve Kalite Yaklaşımımız	Sayfa 28-30
		Sürdürülebilirlik Yönetim Yapımız ve Politikamız	Sayfa 34-37
		Şirket Politikalarımız	Sayfa 106 Ek.1
	2-24 Politika taahhütlerinin entegre edilmesi	Politikalarımız ve Kalite Yaklaşımımız	Sayfa 28-30
		Sürdürülebilirlik Yönetim Yapımız ve Politikamız	Sayfa 34-37
		Şirket Politikalarımız	Sayfa 106 Ek.1
	2-25 Olumsuz etkileri düzeltmeye yönelik süreçler	Etik Değerler ve Etik Yönetimi	Sayfa 96
	2-26 Tavsiye alma ve endişeleri dile getirme mekanizmaları	Etik Değerler ve Etik Yönetimi	Sayfa 96
		İç kontrol, İç Denetim ve Dış Denetim	Sayfa 102
	2-27 Yasa ve yönetmeliklere uygunluk	Vizyon, Misyon ve Değerlerimiz	Sayfa 22-23
		Politikalarımız ve Kalite Yaklaşımımız	Sayfa 28-30
		İzleme ve Raporlama Süreçlerimiz	Sayfa 102
	2-28 Üyelik dernekleri	Sivil Toplum Katılımımız	Sayfa 32

EK-6

(GRI INDEX)

GRI 2: Genel Açıklamalar 2021	2-29 Paydaş katılımı yaklaşımı	Paydaş Katılımı	Sayfa 44-47
		Paydaş Katılım Haritası ve Önemlilik Analizi	Sayfa 48-49
	2-30 Toplu iş sözleşmeleri	Tepe Servis bünyesinde toplu sözleşme uygulaması bulunmamaktadır.	GRI İçerik İndeksi: Bulunmamaktadır.
GRI STANDARD	AÇIKLAMA	KONUM	SAYFA NO / AÇIKLAMA
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	3-1 Öncelikli konuları belirleme süreci	Paydaş Katılımı Haritası ve Önemlilik Analizi	Sayfa 48
	3-2 Öncelikli konuların listesi	Paydaş Katılımı Haritası ve Önemlilik Analizi	Sayfa 48
	3-3 Öncelikli konuların yönetimi	Paydaş Katılımı Haritası ve Önemlilik Analizi	Sayfa 48
Finansmana Erişim			
GRI STANDARD	AÇIKLAMA	KONUM	SAYFA NO / AÇIKLAMA
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	3-3 Öncelikli konuların yönetimi	Paydaş Katılımı Haritası ve Önemlilik Analizi	Sayfa 48
GRI 201: Ekonomik Performans 2016	201-1 Üretilen ve dağıtılan doğrudan ekonomik değer	Sürdürülebilir Ekonomik Büyüme	Sayfa 104-105
		Ekonomik Performans Göstergeleri	Ek-3 Sayfa 108
Kurumsal Risk Yönetimi			
GRI STANDARD	AÇIKLAMA	KONUM	SAYFA NO / AÇIKLAMA
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	3-3 Öncelikli konuların yönetimi	Paydaş Katılımı Haritası ve Önemlilik Analizi	Sayfa 48
GRI 201: Ekonomik Performans 2016	201-2 İklim değişikliğinden kaynaklanan finansal sonuçlar ile diğer riskler ve fırsatlar	Riskler ve Fırsatlar	Sayfa 42-43
		Kurumsal Risk Yönetimi Politika ve Süreçlerimiz	Sayfa 88-89
Enerji Yönetimi ve Verimlilik			
GRI STANDARD	AÇIKLAMA	KONUM	SAYFA NO / AÇIKLAMA
GRI 3: GRI 3: Öncelikli Konular 2021	3-3 Öncelikli konuların yönetimi	Paydaş Katılım Haritası ve Önemlilik Analizi	Sayfa 48
GRI 302: Enerji 2016	302-1 Kurum içinde enerji tüketimi	Enerji Verimliliği	Sayfa 80-81
		Çevresel Performans Göstergeleri	Ek-5 Sayfa 111-113
	302-4 Enerji tüketiminin azaltılması	Enerji Verimliliği	Sayfa 80-81
		Temiz Çevre Anlayışı ve Etki Değerlendirme	Sayfa 78-79
		Çevresel Performans Göstergeleri	Ek-5 Sayfa 111-113

EK-6

(GRI INDEX)

GRI 302: Enerji 2016	302-5 Ürün ve hizmetlerin enerji gereksinimlerinde azalma	Temiz Çevre Anlayışı ve Etki Değerlendirme	Sayfa 78-79	
Su Ayak İzinin Azaltılması				
GRI STANDARD	AÇIKLAMA	KONUM	SAYFA NO / AÇIKLAMA	
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	3-3 Öncelikli konuların yönetimi	Paydaş Katılım Haritası ve Önemlilik Analizi	Sayfa 48	
GRI 303: Su ve Atıklar 2018	303-1 Ortak bir kaynak olarak su ile etkileşimler	Su Yönetimi, Su Ayak İzimiz	Sayfa 82	
		Çevresel Performans Göstergeleri	Ek-5 Sayfa 111-113	
	303-2 Su deşarjı ile ilgili etkilerin yönetimi	Su Yönetimi, Su Ayak İzimiz	Sayfa 82	
		Çevresel Performans Göstergeleri	Ek-5 Sayfa 111-113	
		Temiz Çevre Anlayışı ve Etki Değerlendirme	Sayfa 78-79	
	303-3 Su çekimi	Su Yönetimi, Su Ayak İzimiz	Sayfa 82	
		Çevresel Performans Göstergeleri	Ek-5 Sayfa 111-113	
	303-4 Su tahliyesi	Su Yönetimi, Su Ayak İzimiz	Sayfa 82	
		Çevresel Performans Göstergeleri	Ek-5 Sayfa 111-113	
	303-5 Su tüketimi	Su Yönetimi, Su Ayak İzimiz	Sayfa 82	
		Çevresel Performans Göstergeleri	Ek-5 Sayfa 111-113	
	Karbon Ayak İzinin Ölçülmesi ve Emisyonların Azaltılması			
	GRI STANDARD	AÇIKLAMA	KONUM	SAYFA NO / AÇIKLAMA
	GRI 3: Öncelikli Konular 2021	3-3 Öncelikli konuların yönetimi	Paydaş Katılım Haritası ve Önemlilik Analizi	Sayfa 48
GRI 305: Emisyonlar 2016	305-1 Doğrudan (Kapsam 1) sera gazı emisyonları	İklim Değişikliği Politikamız ve Karbon Ayak İzimiz	Sayfa 74-76	
		Çevresel Performans Göstergeleri	Ek-5 Sayfa 111-113	
	305-2 Enerji dolaylı (Kapsam 2) sera gazı emisyonları	İklim Değişikliği Politikamız ve Karbon Ayak İzimiz	Sayfa 74-76	
		Çevresel Performans Göstergeleri	Ek-5 Sayfa 111-113	
	305-3 Diğer dolaylı (Kapsam 3) sera gazı emisyonları	İklim Değişikliği Politikamız ve Karbon Ayak İzimiz	Sayfa 74-76	
		Çevresel Performans Göstergeleri	Ek-5 Sayfa 111-113	

EK-6

(GRI INDEX)

GRI 305: Emisyonlar 2016	305-5 Sera gazı emisyonlarının azaltılması	İklim Değişikliği Politikamız ve Karbon Ayak İzimiz	Sayfa- 74-76
		Çevresel Performans Göstergeleri	Ek-5 Sayfa 111-113
		Temiz Çevre Anlayışı ve Etki Değerlendirme	Sayfa 78-79
Atık Yönetimi			
GRI STANDARD	AÇIKLAMA	KONUM	SAYFA NO / AÇIKLAMA
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	3-3 Öncelikli konuların yönetimi	Paydaş Katılım Haritası ve Önemlilik Analizi	Sayfa 48
GRI 306: Atık 2020	306-1 Atık üretimi ve atıkla ilgili önemli etkiler	Atık Yönetimi Politika ve Faaliyetlerimiz	Sayfa 84-85
		Çevresel Performans Göstergeleri	Ek-5 Sayfa 111-113
	306-2 Atıklarla ilgili önemli etkilerin yönetimi	Atık Yönetimi Politika ve Faaliyetlerimiz	Sayfa 84-85
		Çevresel Performans Göstergeleri	Ek-5 Sayfa 111-113
		Temiz Çevre Anlayışı ve Etki Değerlendirme	Sayfa 78-79
	306-3 Üretilen atıklar	Atık Yönetimi Politika ve Faaliyetlerimiz	Sayfa 84-85
		Çevresel Performans Göstergeleri	Ek-5 Sayfa 111-113
	306-4 Bertaraf edilmeyen atıklar	Atık Yönetimi Politika ve Faaliyetlerimiz	Sayfa 84-85
		Çevresel Performans Göstergeleri	Ek-5 Sayfa 111-113
	306-5 Bertaraf edilen atıklar	Atık Yönetimi Politika ve Faaliyetlerimiz	Sayfa 84-85
		Çevresel Performans Göstergeleri	Ek-5 Sayfa 111-113
	Çalışan Devir Hızının Azaltılması		
GRI STANDARD	AÇIKLAMA	KONUM	SAYFA NO / AÇIKLAMA
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	3-3 Öncelikli konuların yönetimi	Paydaş Katılım Haritası ve Önemlilik Analizi	Sayfa 48
GRI 401: İstihdam 2016	401-1 Yeni işe alımlar ve çalışan devri	İnsan Hakları ve İnsan Kaynakları Yönetimi	Sayfa 56-65
		Sosyal Hedeflerimiz	Sayfa 72
		Sosyal Performans Göstergeleri	Ek-4 Sayfa 109-110
	401-2 Tam zamanlı çalışanlara sağlanan ve geçici veya yarı zamanlı çalışanlara sağlanmayan yan haklar	İnsan Hakları ve İnsan Kaynakları Yönetimi	Sayfa 56-65
		Fırsat Eşitliği, Çeşitlilik ve Kapsayıcılık	Sayfa 64

EK-6

(GRI INDEX)

İş Sağlığı ve Güvenliği			
GRI STANDARD	AÇIKLAMA	KONUM	SAYFA NO / AÇIKLAMA
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	3-3 Öncelikli konuların yönetimi	Paydaş Katılım Haritası ve Önemlilik Analizi	Sayfa 48
GRI 403: İş Sağlığı ve Güvenliği 2018	403-1 İş sağlığı ve güvenliği yönetim sistemi	İş Sağlığı ve Güvenliği	Sayfa 100
		İzleme ve Raporlama Süreçlerimiz	Sayfa 102
	403-2 Tehlike tanımlama, risk değerlendirmesi ve olay incelemesi	İş Sağlığı ve Güvenliği	Sayfa 100
	403-3 İş sağlığı hizmetleri	İş Sağlığı ve Güvenliği	Sayfa 100
	403-4 İş sağlığı ve güvenliği konusunda işçi katılımı, danışma ve iletişim	İş Sağlığı ve Güvenliği	Sayfa 100
		Sosyal Performans Göstergeleri	Ek-4 Sayfa 109-110
	403-5 İş sağlığı ve güvenliği konusunda çalışan eğitimi	İş Sağlığı ve Güvenliği Sosyal Performans Göstergeleri	Sayfa 109-110
	403-7 İş ilişkileri ile doğrudan bağlantılı iş sağlığı ve güvenliği etkilerinin önlenmesi ve azaltılması	İş Sağlığı ve Güvenliği	Sayfa 100
	403-8 İş sağlığı ve güvenliği yönetim sistemi kapsamındaki çalışanlar	İş Sağlığı ve Güvenliği	Sayfa 100
403-9 İşle ilgili yaralanmalar	İş Sağlığı ve Güvenliği Sosyal Performans Göstergeleri	Sayfa 100	
Fırsat Eşitliğinin Sağlanması			
GRI STANDARD	AÇIKLAMA	KONUM	SAYFA NO / AÇIKLAMA
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	3-3 Öncelikli konuların yönetimi	Paydaş Katılım Haritası ve Önemlilik Analizi	Sayfa 48
		Çalışan Memnuniyeti	Sayfa 58-60
		Fırsat Eşitliği, Çeşitlilik ve Kapsayıcılık	Sayfa 64
	404-1 Çalışan başına yılda ortalama eğitim saati	İnsan Hakları ve İnsan Kaynakları Yönetimi	Sayfa 56-65
		İş Etiği, İş Güvenliği ve Mevzuata Uyum	Sayfa 94
Sosyal Performans Göstergeleri		Ek-4 Sayfa 109-110	
GRI 404: Eğitim ve Öğretim 2016	404-2 Çalışanların becerilerini geliştirmeye yönelik programlar ve geçiş yardımı programları	İnsan Hakları ve İnsan Kaynakları Yönetimi	Sayfa 56-65
		Sosyal Performans Göstergeleri	Ek-4 Sayfa 109-110
	404-3 Düzenli performans ve kariyer gelişimi incelemeleri alan çalışanların yüzdesi	Sosyal Performans Göstergeleri	Ek-4 Sayfa 109-110

EK-6

(GRI INDEX)

GRI 405: Çeşitlilik ve Fırsat Eşitliği 2016	405-1 Yönetişim organlarının ve çalışanların çeşitliliği	Fırsat Eşitliği, Çeşitlilik ve Kapsayıcılık	Sayfa 64
		Sosyal Performans Göstergeleri	Ek-4 Sayfa 109-110
İnsana Yakışır Çalışma Ortamı			
GRI STANDARD	AÇIKLAMA	KONUM	SAYFA NO / AÇIKLAMA
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	3-3 Öncelikli konuların yönetimi	Paydaş Katılım Haritası ve Önemlilik Analizi	Sayfa 48
GRI 408: Çocuk İşçiliği 2016	408-1 Çocuk işçiliği vakaları açısından önemli risk altındaki operasyonlar ve tedarikçiler	Politikalarımız ve Kalite Yaklaşımımız	Sayfa 28-30
		Tedarik Zincirinde Sürdürülebilirlik	Sayfa 58-60
		Etik Değerler ve Etik Yönetimi	Sayfa 84-85
GRI 409: Zorla veya Zorunlu Çalıştırma 2016	409-1 Zorla veya zorunlu çalıştırma vakaları açısından önemli risk altındaki operasyonlar ve tedarikçiler	Etik Değerler ve Etik Yönetimi	Sayfa 84-85
Paydaşlarla (müşteri, tedarikçi, bayi, toplum gibi) Diyalog			
GRI STANDARD	AÇIKLAMA	KONUM	SAYFA NO / AÇIKLAMA
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	3-3 Öncelikli konuların yönetimi	Paydaş Katılım Haritası ve Önemlilik Analizi	Sayfa 48
GRI 416: Müşteri Sağlığı ve Güvenliği 2016	416-1 Ürün ve hizmet kategorilerinin sağlık ve güvenlik etkilerinin değerlendirilmesi	Müşteri Memnuniyeti ve Sürdürülebilirlik	Sayfa 66
Tedarik Zincirinde İnsan Hakları ve Çalışma Koşulları			
GRI STANDARD	AÇIKLAMA	KONUM	SAYFA NO / AÇIKLAMA
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	3-3 Öncelikli konuların yönetimi	Paydaş Katılım Haritası ve Önemlilik Analizi	Sayfa 48
GRI 414: Tedarikçi Sosyal Değerlendirmesi 2016	414-1 Sosyal kriterler kullanılarak taranan yeni tedarikçiler	Tedarik Zincirinde Sürdürülebilirlik	Sayfa 70-71
	414-2 Tedarik zincirindeki olumsuz sosyal etkiler ve alınan önlemler	Tedarik Zincirinde Sürdürülebilirlik	Sayfa 70-71
GRI 308: Tedarikçi Çevresel Değerlendirmesi 2016	308-1 Çevresel kriterler kullanılarak taranan yeni tedarikçiler	Temiz Çevre Anlayışı ve Etki Değerlendirme	Sayfa 78-79
		Tedarik Zincirinde Sürdürülebilirlik	Sayfa 70-71
	308-2 Tedarik zincirindeki olumsuz çevresel etkiler ve alınan önlemler	Temiz Çevre Anlayışı ve Etki Değerlendirme	Sayfa 78-79
		Tedarik Zincirinde Sürdürülebilirlik	Sayfa 70-71

EK-6

(GRI INDEX)

Etik Uyum ve Şikayet Mekanizmaları			
GRI STANDARD	AÇIKLAMA	KONUM	SAYFA NO / AÇIKLAMA
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	3-3 Öncelikli konuların yönetimi	Paydaş Katılım Haritası ve Önemlilik Analizi	Sayfa 48
GRI 205: Yolsuzlukla Mücadele 2016	205-1 Yolsuzlukla ilgili riskler açısından değerlendirilen faaliyetler	Etik Değerler ve Etik Yönetimi	Sayfa 96
		Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadele	Sayfa 98-99
	205-2 Yolsuzlukla mücadele politika ve prosedürleri hakkında iletişim ve eğitim	Etik Değerler ve Etik Yönetimi	Sayfa 96
		Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadele	Sayfa 98-99
	205-3 Teyit edilen yolsuzluk vakaları ve alınan önlemler	Etik Değerler ve Etik Yönetimi	Sayfa 96
		Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadele	Sayfa 98-99
Veri Gizliliği, Bilgi Koruma ve Siber Güvenlik			
GRI STANDARD	AÇIKLAMA	KONUM	SAYFA NO / AÇIKLAMA
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	3-3 Öncelikli konuların yönetimi	Paydaş Katılım Haritası ve Önemlilik Analizi	Sayfa 48
GRI 418: Müşteri Gizliliği 2016	418-1 Müşteri gizliliğinin ihlali ve müşteri verilerinin kaybıyla ilgili doğrulanmış şikayetler	Veri Güvenliği	Sayfa 100
Kurumsal Yönetim İlkelerine Uyum			
GRI STANDARD	AÇIKLAMA	KONUM	SAYFA NO / AÇIKLAMA
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	3-3 Öncelikli konuların yönetimi	Paydaş Katılım Haritası ve Önemlilik Analizi	Sayfa 48
		Kurumsal Yönetim Politikamız ve Uyum	Sayfa 86-87
Stratejik Planlama ve Sürdürülebilirlik Entegrasyonu			
GRI STANDARD	AÇIKLAMA	KONUM	SAYFA NO / AÇIKLAMA
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	3-3 Öncelikli konuların yönetimi	Paydaş Katılım Haritası ve Önemlilik Analizi	Sayfa 48
		Kurumsal Sürdürülebilirlik Stratejilerimiz	Sayfa 38
İş Sürekliliği Yönetimi			
GRI STANDARD	AÇIKLAMA	KONUM	SAYFA NO / AÇIKLAMA
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	3-3 Öncelikli konuların yönetimi	Paydaş Katılım Haritası ve Önemlilik Analizi	Sayfa 48
		İş Sürekliliği	Sayfa 102

EK-6

(GRI INDEX)

Performans Yönetimi			
GRI STANDARD	AÇIKLAMA	KONUM	SAYFA NO / AÇIKLAMA
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	3-3 Öncelikli konuların yönetimi	Paydaş Katılım Haritası ve Önemlilik Analizi	Sayfa 48
		İnsan Hakları ve İnsan Kaynakları Yönetimi	Sayfa 56-65
Dijitalleşme			
GRI STANDARD	AÇIKLAMA	KONUM	SAYFA NO / AÇIKLAMA
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	3-3 Öncelikli konuların yönetimi	Paydaş Katılım Haritası ve Önemlilik Analizi	Sayfa 48
		Ne yapıyoruz	Sayfa 14-17
Yetkin Çalışan Kaynakları			
GRI STANDARD	AÇIKLAMA	KONUM	SAYFA NO / AÇIKLAMA
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	3-3 Öncelikli konuların yönetimi	Paydaş Katılım Haritası ve Önemlilik Analizi	Sayfa 48
		İnsan Hakları ve İnsan Kaynakları Yönetimi	Sayfa 56-65
Finansal Analizde Sürdürülebilirlik Entegrasyonu			
GRI STANDARD	AÇIKLAMA	KONUM	SAYFA NO / AÇIKLAMA
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	3-3 Öncelikli konuların yönetimi	Paydaş Katılım Haritası ve Önemlilik Analizi	Sayfa 48
		Sürdürülebilir Ekonomik Büyüme	Sayfa 104
		Ekonomik Performans Göstergeleri	Ek-3 Sayfa 108
Çalışan Memnuniyeti ve Bağlılığı			
GRI STANDARD	AÇIKLAMA	KONUM	SAYFA NO / AÇIKLAMA
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	3-3 Öncelikli konuların yönetimi	Paydaş Katılım Haritası ve Önemlilik Analizi	Sayfa 48
		İnsan Hakları ve İnsan Kaynakları Yönetimi	Sayfa 56-65
Çalışan Katılımının Sağlanması			
GRI STANDARD	AÇIKLAMA	KONUM	SAYFA NO / AÇIKLAMA
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	3-3 Öncelikli konuların yönetimi	Paydaş Katılım Haritası ve Önemlilik Analizi	Sayfa 48
		İnsan Hakları ve İnsan Kaynakları Yönetimi	Sayfa 56-65

EK-6

(GRI INDEX)

Çeşitliliğin ve Cinsiyet Eşitliğinin Sağlanması, Kapsayıcılık			
GRI STANDARD	AÇIKLAMA	KONUM	SAYFA NO / AÇIKLAMA
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	3-3 Öncelikli konuların yönetimi	Paydaş Katılım Haritası ve Önemlilik Analizi	Sayfa 48
		Fırsat Eşitliği, Çeşitlilik ve Kapsayıcılık	Sayfa 64
Değer Katan İş Birlikleri ve Ortaklıklar			
GRI STANDARD	AÇIKLAMA	KONUM	SAYFA NO / AÇIKLAMA
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	3-3 Öncelikli konuların yönetimi	Paydaş Katılım Haritası ve Önemlilik Analizi	Sayfa 48
		Müşteri Memnuniyeti ve Sürdürülebilirlik	Sayfa 66
		Tedarik Zincirinde Sürdürülebilirlik	Sayfa 70-71
Çevre Yönetim Politikası ve Sistemleri			
GRI STANDARD	AÇIKLAMA	KONUM	SAYFA NO / AÇIKLAMA
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	3-3 Öncelikli konuların yönetimi	Paydaş Katılım Haritası ve Önemlilik Analizi	Sayfa 48
		Politikalarımız ve Kalite Yaklaşımımız	Sayfa 28-30
Çevresel Risklerin Belirlenmesi ve Yönetimi			
GRI STANDARD	AÇIKLAMA	KONUM	SAYFA NO / AÇIKLAMA
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	3-3 Öncelikli konuların yönetimi	Paydaş Katılım Haritası ve Önemlilik Analizi	Sayfa 48
		Temiz Çevre Anlayışı ve Etki Değerlendirme	Sayfa 78-79
İklim Değişikliği Politikasının ve Eylem Planının Hazırlanması			
GRI STANDARD	AÇIKLAMA	KONUM	SAYFA NO / AÇIKLAMA
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	3-3 Öncelikli konuların yönetimi	Paydaş Katılım Haritası ve Önemlilik Analizi	Sayfa 48
		İklim Değişikliği Politikamız ve Karbon Ayak İzimiz	Sayfa 74-76
İnovasyon ve Sorumlu Teknoloji			
GRI STANDARD	AÇIKLAMA	KONUM	SAYFA NO / AÇIKLAMA
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	3-3 Öncelikli konuların yönetimi	Paydaş Katılım Haritası ve Önemlilik Analizi	Sayfa 48
		Temiz Çevre Anlayışı ve Etki Değerlendirme	Sayfa 78-79

2023 SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK RAPORU

