

## ENTEĞRE YÖNETİM SİSTEMLERİ POLİTİKALARIMIZ

TALAY LOJİSTİK A.Ş. (TALAY), Intermodal taşımacılık yapmak üzere kurulduğu 2014 yılından beri müşterilerinin beklentileri doğrultusunda inovatif ve yenilikçi yaklaşımlar ile tüm yükümlülüklerini yerine getirip kesintisiz hizmet sunarak müşteri memnuniyetini sağlamaktadır.

Faaliyetlerimiz sırasında, ilgili standartların uygulanabilir şartları göz önünde bulundurularak oluşturulan yönetim sistemlerimizin tüm çalışanlarımız ve iştirak firmalarımızın çalışanları tarafından uygulanması ve sürdürülmesini amaçlayarak; **iş süreçlerimizi aşağıdaki prensipler ışığında organize etmeyi taahhüt ederiz.**

### **Kalite Politikamız;**

- ✓ Ürün ve hizmetlerimizde, müşteri odaklı ve yenilikçi yaklaşımlarla, uygulanabilir mevcut en iyi teknikleri iş süreçlerimize dahil ederek proseslerde üretim devamlılığı ve verimini en yüksek seviyede tutmayı,
- ✓ Süreçlerimizde en yüksek performansa ulaşma hedefi ile entegre yönetim sistemini oluşturmayı, uygulamayı ve yürütmeyi; performans kriterlerini ve süreç faaliyetlerini sürekli denetleyerek tespit edilen uygunsuzlukların raporlanmasını sağlamayı,
- ✓ Yapılan uygunsuzluk raporlamaları akabinde gerekli görülen iyileştirmeleri tespit ederek, faaliyetlerin uygulanabilirlik şartlarını sağlayıp gerçekleştirmeyi ve belirli periyotlarla etkinliğini kontrol etmeyi,
- ✓ Kurumumuzda katılımcı ve çoğulcu yönetim anlayışı ile tüm proseslerimizde liderliği ve çalışan katılımını teşvik etmeyi ve bu amaçla sürekli olarak eğitimler düzenleyerek personel performanslarımızı ve dolayısıyla iş süreçlerimizi sürekli geliştirmeyi,
- ✓ İç ve dış müşterilerinin, tedarikçilerinin ve ilgili diğer tüm bağlamlarımızın, toplumun ve hissedarlarının beklentilerini kurumsal iletişimde teknolojik imkânları kullanarak zamanında, hızlı ve etkin çalışan bir sistem ile tespit etmeyi, dengeli biçimde karşılamayı, sürekli iyileştirmeyi, öğrenme ve yenilikçiliği desteklemeyi, mükemmellik yaklaşımını benimsemeyi ve benimsettirmeyi,
- ✓ Paydaşlarla ilişkilerde, yasalara ve etik kurallara bağlı kalarak; dürüst ve şeffaf davranarak verilen sözleri tutmayı, “Bilgiye Saygı”, “İnsana Saygı”, “Kişi hak ve mahremiyetine Saygı” “Çevreye Saygı” ilkesiyle hareket ederek; güvenilirlik, tutarlılık erdemlerinde öncü ve örnek olmayı,
- ✓ Süreçlerin performansının sağlıklı veriler, doğru metot ve sistemlerle ölçülmesi ve sürekli iyileştirmeler için girdi sağlamayı,
- ✓ ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi standardının ilgili tüm ulusal-uluslararası yasa ve mevzuatlara uygun ve tüm paydaşlarımızla iş birliği içinde uygulanmasını ve sürekli iyileştirilmesini sağlamayı,

**Kabul ve Taahhüt ederiz.**

### **Müşteri Memnuniyeti ve Geri Bildirim Politikamız;**

- ✓ Müşteri memnuniyetini odak noktasında tutarak müşteri ihtiyaçlarına yönelik doğru çözümler bulmayı,
- ✓ Müşteri geri bildirimlerini etkin bir şekilde yönetmeyi, değer yaratmayan işlemleri ortadan kaldırarak kaynakların etkin kullanımı ile zamanında hizmet gerçekleştirmeyi,
- ✓ Müşteri şikayetlerini kayıt altına alarak mümkün olan en kısa sürede çözüme ulaştırmaya çalışmayı ve şikâyeti ile ilgili her aşamada müşteriye geri bildirimde bulunmayı,
- ✓ Müşteri şikayetlerini "gizlilik ilkesi" esasına dayanarak değerlendirmeyi,
- ✓ Tüm müşteri şartlarına, yasal yükümlülüklerle ve ilgili standartlara uyum sağlamayı,

### **Kabul ve Taahhüt ederiz**

### **Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi Politikamız;**

- ✓ Kendisi ve paydaşlarının bilgi varlıklarına güvenli bir şekilde erişim sağlanmasını,
- ✓ Firmamıza, müşterilerimize, tedarikçi ve iş ortaklarımıza ait her türlü bilgi varlığının gizlilik, erişilebilirlik ve bütünlükleri üzerindeki risklerin farkında olmak ve bu riskleri yönetmeyi,
- ✓ Kurumun güvenilirliğini ve marka imajını korumayı,
- ✓ Bilgi güvenliği ihlali durumunda gerekli görülen yaptırımları uygulamayı,
- ✓ Sahip olduğu süreçlerde bilgi güvenliği olgusuna firma genelinde tam katılım ve bilgi güvenliğinde yüksek farkındalık yaratmayı,
- ✓ Bilgi güvenliğini sistematik olarak ele alarak sürekli iyileşen, gelişen ve yeni risklerin oluşmasına imkân vermeyen bir yapı haline getirmeyi,
- ✓ İş sürekliliği kapsamında organizasyonumuzun kritik fonksiyon ve süreçlerini etkileyecek olaylara karşı hazırlıklı olmasını, bilgi güvenliği tehditlerinin etkisini azaltmayı, olası bir hizmet kesintisi durumunda önceden planlandığı ve test edildiği şekilde yanıt verilebilmesinin sağlanması için gerekli tüm çalışmalarını yürütmeyi,
- ✓ ISO 27001:2013 Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi standardının ilgili tüm ulusal-uluslararası yasa ve mevzuatlara uygun; tüm paydaşlarımızla iş birliği içinde uygulanmasını ve sürekli iyileştirilmesini sağlamayı,

### **Kabul ve taahhüt ederiz.**

### **İş Sağlığı ve Güvenliği Politikamız;**

- ✓ Firmamızın gerçekleştirdiği faaliyetlerden etkilenen tüm paydaşlarımız için (çalışanlarımız, geçici işçilerimiz, alt yüklenici çalışanlarımız, ziyaretçilerimiz, müşterilerimiz) sağlıklı ve emniyetli bir ortam oluşturmayı,

- 
- ✓ Bu amaç doğrultusunda kurulan ISO 45001:2018 İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemi standardının, ilgili tüm ulusal-uluslararası yasa ve mevzuatlara uygun; diğer paydaşlarımızla iş birliği içinde uygulanmasını ve sürekli iyileştirilmesini sağlamayı,
  - ✓ İş sağlığı ve güvenliği risklerini yapılan analizlerle önceden belirlemeyi; iş kazalarını, meslek hastalıklarını, yaralanmaları ve sağlık bozulmalarını önlemek için gerekli tedbirlerin alınmasını sağlamayı,
  - ✓ Oluşabilecek her türlü yangın, patlama vb. büyük kazalardan, çalışanlarımız ve tüm paydaşlarımızı korumak için acil durum ekipmanlarımızı sürekli izlemeyi, ölçmeyi ve her an hazır durumda tutmayı,
  - ✓ Pratik uygulama ve tatbikatlar ile acil durumlara hazır olmayı ve başta acil durum ekiplerimiz olmak üzere tüm personelimize bu bilinçle eğitim verilmesini sağlamayı,
  - ✓ İş Sağlığı ve Güvenliği sisteminin performansını iç ve dış denetimlerle izlemeyi, izleme sonuçlarına bağlı olarak gerektiğinde iyileştirme faaliyetlerini başlatmak suretiyle sürekli olarak iyileştirmeyi,

#### **Kabul ve Taahhüt ederiz.**

#### **Çevre Politikamız;**

- ✓ Taşımacılığın geleceğini şekillendirirken, iklim değişikliği tehdidine karşı tüm operasyonlarımızın çevre üzerindeki olumsuz etkilerini azaltmaya çalışarak gelecek nesillere karşı sorumluluğumuzu yerine getirmeyi,
- ✓ Bu bağlamda karbondioksit salınımının yüksek olduğu karayolu kullanımını mümkün olduğu kadar minimize ederek demiryolu ya da Ro-Ro taşımacılığın payını arttırmayı,
- ✓ Faaliyetlerimizin tüm aşamalarında; atıkların azaltılması ve geri kazanım yolu ile hava, su, toprak kirlenmesini önleyerek çevrenin korunmasını sağlamayı,
- ✓ Doğal kaynak kullanımını azaltarak mümkün olduğunca tekrar kullanılabilir ve geri dönüştürülebilir materyallerin tüketimine yönelerek etkin bir çevre yönetim sistemi geliştirmeyi.
- ✓ Bu amaçla kurulan ve uygulamaya alınan ISO 14001:2015 Çevre Yönetim Sistemi standardının ve ilgili tüm ulusal- uluslararası yasa ve mevzuatlara uygun şekilde, resmî kurumlar, sivil toplum kuruluşları ve diğer paydaşlarımızla iletişim ve iş birliği içinde uygulanmasını ve sürekli iyileştirilmesini sağlamayı,

#### **Kabul ve taahhüt ederiz.**

#### **SEÇ-K (Sağlık, Emniyet, Çevre – Kalite) Politikamız;**

- ✓ Firmamızda çalışan sürücüler dahil tüm personelimiz ve firma faaliyetlerimizden etkilenen tüm diğer paydaşlarımız için sağlıklı ve emniyetli bir çalışma ve saha ortamı oluşturmayı,
- ✓ Tedarik zincirimiz kapsamındaki tüm süreçlerimizde sürücü ve araç güvenliğini sağlamayı

- ✓ Taşımacılık hizmeti verdiğimiz tüm ürünlerin, tehlikeli maddeler de dahil olmak üzere; sabotaja uğramaması, çalınmaması, hasar görmemesi, güvenli bir şekilde alıcı adreslerine ulaştırılması için tüm gerekli önlemlerin alınmasını sağlamayı,
- ✓ Tüm paydaşlarımıza ait her türlü dijital bilginin gizliliği ve güvenliğini sağlamayı,
- ✓ Güvenlik önlemlerini kırmaya ve tehdit etmeye yönelik her türlü olayın kayda alınmasını ve soruşturulmasını sağlamayı,
- ✓ Tüm sistemlerimizi ve süreçlerimizi "Risk Yönetimi" bakış açısıyla değerlendirmeyi ve bu değerlendirmeler sonucu ön görülen tüm önlemlerin alınmasını sağlamayı,
- ✓ Mesai saatlerinde personelin alkol ve uyuşturucu madde (iş konsantrasyonu bozacak ilaç) kullanımını yasaklayarak gerekli duyuruların ve kontrollerin yapılmasını,
- ✓ Mesai saatlerinde bu maddeleri kullandığı tespit edilen personel hakkında Disiplin Prosedürü uyarınca gerekli işlemlerin başlatılmasını (mesai saatleri dışında kullansa dahi etkisi mesai saatlerinde de görülüyorsa aynı işlemler yapılır),
- ✓ Tüm firma faaliyetlerimizin, çevre üzerindeki olumsuz etkilerini analiz ederek ortadan kaldırmayı veya minimize etmeyi,
- ✓ SEÇ-K (Sağlık, Emniyet, Çevre-Kalite) kapsamında; iş kazalarını, meslek hastalıklarını en düşük seviyeye ulaştırmak amacıyla alınan her türlü önleme ek olarak Davranış Odaklı Güvenlik sistemini de sürdürüp, geliştirmeyi,
- ✓ Davranış Odaklı güvenlik sisteminin prensipleriyle çalışanların davranışlarını gözlemleyip geri bildirimlerde bulunmayı,
- ✓ Düzenlediğimiz eğitim faaliyetleriyle; iş sağlığı ve güvenliği ile çevre duyarlılığı konularında tüm personelimizi bilinçlendirmeyi ve süreçlerde aldıkları rolü etkinleştirmeyi,
- ✓ SEÇ-K süreçlerini izlemeyi, ölçmeyi ve belirlenen uygunsuzluklar ile ilgili gerekli önlemlerin alınmasını sağlayarak sistemimizi sürekli olarak iyileştirmeyi,
- ✓ OCS Eylem planlarını oluşturmayı ve bu planlar doğrultusunda gereken aksiyonları almayı,

#### **Kabul ve taahhüt ederiz.**

#### **Güvenlik Politikamız;**

- ✓ Bu politika ile TALAY LOJİSTİK A.Ş. 'ne ve iştiraklerine yöneltilecek saldırı ve tehditlere karşı şirket çalışanlarının, ziyaretçilerinin mal varlığının, bilgi birikiminin ve imajının korunmasını,
- ✓ Güvenli bir ortam yaratarak, ekonomik kayıpları en aza indirmeyi firma faaliyetlerinin kesintiye uğratılmasını önlemeyi ve şirket bütünlüğünü ve imajını korumayı,
- ✓ Profesyonel bir güvenlik teşkilatı ile desteklenen politikanın uygulanmasını sağlamayı,

- ✓ Güvenlik faaliyetlerini, genel iş ilkelerini, ülke kanunlarına ve uluslararası standartlara uygun olarak yönetmeyi
- ✓ Tüm riskleri belirleyerek ve değerlendirerek uygun çözümleri uygulamaya koymayı,
- ✓ Güvenlik bilincinin ve sorumluluğunun tüm şirket çalışanlarınca benimsenmesi konusunda gerekli çalışmaları planlamayı ve uygulamayı,
- ✓ Güvenlik önlemlerini kırmaya ve tehdit etmeye yönelik her türlü olayın kayda alınmasını ve soruşturulmasını sağlamayı,
- ✓ Güvenlik önlemlerinin uygunluğunu belirli aralıklarla gözden geçirmeyi,

**Kabul ve Taahhüt ederiz.**

**CEO**

## DEĞİŞİKLİK KAYIT TABLOSU

Tarih	Hazırlayan	Kontrol Eden	Ver./Rev.	Değişiklik Nedeni	Onay
27.01.2020	Yönetim Temsilcisi	Kalite Uzmanı	0	İlk kayıt	CEO
9.11.2021	Kalite Uzmanı	Yönetim Temsilcisi	1	Değişiklik kayıt tablosunun eklenmesi	CEO
20.12.2022	Kalite Uzmanı	Yönetim Temsilcisi	2	Yönetim sistemleri entegrasyonu	CEO
20.06.2023	Kalite Uzmanı	Yönetim Temsilcisi	3	Tüm iştirak firmalarının kapsama dahil edilmesi	CEO