



## ENTEĞRE YÖNETİM SİSTEMİ POLİTİKAMIZ

(Kalite – Çevre – İş Sağlığı ve Güvenliği – Müşteri Memnuniyeti – İş Sürekliliği)

TAŞYAP İNŞAAT TAAHHÜT SANAYİ VE TİCARET A.Ş. olarak; alt yapı, üst yapı, genel inşaat taahhüt projeleri, konut yapımı ve satışı faaliyetlerimiz kapsamında kalite, çevre, iş sağlığı ve güvenliği, müşteri memnuniyeti ve iş sürekliliği yönetim sistemlerini entegre bir yaklaşımla yürütmeyi temel yönetim anlayışı olarak benimsemekteyiz.

Bu doğrultuda;

- Müşteri beklenti ve ihtiyaçlarını tam olarak karşılayan, güvenilir ve sürdürülebilir hizmet sunmayı,
  - Süreçlerimizi KPI göstergeleri ve veri temelli karar alma yaklaşımı ile ölçmeyi, analiz etmeyi ve sürekli iyileştirmeyi,
  - Risk ve fırsat temelli düşünce yaklaşımı ile kalite performansını geliştirmeyi,
  - Tedarikçi ve alt yüklenici performansını sistematik şekilde değerlendirerek iş ortaklarımızın gelişimine katkı sağlamayı,
  - Şikâyetleri fırsata dönüştüren etkin bir müşteri memnuniyeti sistemi yürütmeyi,
  - Çevrenin korunmasını, kirliliğin önlenmesini, doğal kaynakların verimli kullanılmasını ve çevresel performansın sürekli iyileştirilmesini sağlamayı,
  - Enerji tüketimi, emisyon, atık oluşumu ve doğal kaynak kullanımını kontrol altında tutmayı,
  - Altyapı ve Üstyapı projelerimizde oluşabilecek çevresel etkileri kontrol altında tutmayı ve sürdürülebilir proje yaklaşımını benimsemeyi,
  - Atıkların kaynağında azaltılması, geri dönüşümün artırılması ve çevresel KPI sonuçlarının izlenmesini sağlamayı,
  - İklim değişikliği etkilerini, enerji verimliliğini ve çevresel sürdürülebilirlik ilkelerini faaliyetlerimize entegre etmeyi,
  - Tüm çalışanlarımız, taşeronlarımız ve ziyaretçilerimiz için güvenli ve sağlıklı çalışma ortamları sağlamayı iş kazaları ve meslek hastalıklarını önlemeyi,
  - Tehlikeleri ortadan kaldırmayı ve İSG risklerini azaltmayı,
  - İSG kültürünü sürekli iyileştirmek için eğitimler ve bilinçlendirme çalışmaları yürütmeyi,
  - Tüm projelerde trafik, saha güvenliği ve üçüncü kişilerin güvenliğini önceliklendirmeyi,
  - Çalışanların danışma ve katılımını desteklemeyi,
  - Acil durumlara hazırlıklı olmayı ve iş sürekliliğini güvence altına almayı,
  - Müşteri şikâyetlerini tarafsız, şeffaf, erişilebilir ve zamanında ele almayı,
  - Şikâyetleri kayıt altına alarak kök neden analizi yapmak ve tekrarlanmaması için düzeltici/iyileştirici faaliyet başlatmayı,
  - Müşteri geri bildirimlerini, memnuniyet anketlerini ve şikâyet verilerini KPI sistemi ile izlemeyi,
  - Şikâyet yönetim sürecini müşteri odaklılık, gizlilik, hesap verebilirlik ve sürekli iyileştirme ilkeleri doğrultusunda yürütmeyi,
  - Müşteri memnuniyetini artırmak amacıyla satış, proje ve teslim süreçlerinde geri bildirimleri analiz ederek süreç iyileştirmelerine dönüştürmeyi,
  - Olası kriz, afet, kesinti ve acil durumlara karşı iş sürekliliğini sağlayacak sistemleri geliştirmeyi,
  - Operasyonel sürdürülebilirliği ve kurumsal dayanıklılığı artırmayı,
  - Kritik süreçlerin kesintisiz devamlılığını sağlamayı,
  - Çalışanlarımızın yetkinliklerini eğitim ve performans sistemleri ile geliştirmeyi,
  - Sürekli öğrenme, dijitalleşme ve yenilikçi yaklaşımı desteklemeyi,
  - Çalışan memnuniyetini ve kurumsal aidiyeti artırmayı,
  - Faaliyetlerimiz kapsamında ilgili tüm yasal şartlara, müşteri şartlarına ve diğer yükümlülöklere uymayı, Yönetim sistemlerinin etkinliğini sürekli iyileştirmeyi,
- taahhüt ederiz.

**EZGİ TURANLI YÖNETİM KURULU  
BAŞKAN YARDIMCISI**

14.01.2026