



öztiryakiler

İŞ ORTAKLARI DAVRANIŞ KURALLARI

AMAÇ

Firmamızın bayiler, yetkili servisler ve diğer iş ortaklarıyla olan ilişkilerini yönetmek, geliştirmek için stratejik bir çerçeve sunmak ve güçlü, sürdürülebilir iş birlikleri kurarak, tüm tarafların büyümesini desteklemek.

KAPSAM

Firmamızın bayiler, yetkili servisler ve diğer iş ortakları ile olan tüm iş birliği süreçlerini kapsar.

YÖNTEM

Firmamız tüm iş ortaklarımızın bu davranış kurallarına uymalarını bekler. Çünkü bu kurallar hem şirketin hem de iş ortaklarının daha **verimli, etik, şeffaf ve sürdürülebilir** bir iş ortamında çalışmasını sağlar. İş ortaklarının bu kurallara uyması, sadece ticari başarıyı artırmakla kalmaz, aynı zamanda şirketin **marka değeri ve pazar rekabetçiliği** açısından da önemli faydalar sağlar. Bu doğrultuda, iş ortaklarımızdan beklediğimiz davranış kuralları aşağıda belirtilmiştir:

1- ETİK DAVRANIŞ VE PROFESYONELLİK

- İş ortaklarımız, her türlü iş faaliyetinde dürüstlük, şeffaflık ve profesyonellik sergilemeli, çıkar çatışmalarından uzak durmalıdırlar.
- Tüm süreçlerde etik kurallara tam uyum sağlanmalı, yolsuzluk, rüşvet ve yasa dışı uygulamalardan kaçınılmalı, rüşvet algısı oluşturabilecek her türlü hediye verme, alma ve ağırlama konusunda dikkatli olunmalıdır.
- Müşteri ilişkilerinde adillik ve saygı ilkelerine dayalı hareket edilmelidir.

2 - MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ VE KALİTE ODAKLILIK

- Müşteri memnuniyeti her zaman ön planda tutulmalı, müşterilerin ihtiyaçlarına yönelik hızlı ve kaliteli çözümler üretilmelidir.
- Ürün ve hizmet kalitesine azami özen gösterilmeli, firmamızın belirlediği kalite standartlarına uyum sağlanmalıdır.
- Satış sonrası destek ve servis hizmetleri profesyonel bir şekilde sunulmalı, müşteri şikayetleri ve talepleri etkin bir biçimde çözülmelidir.

3 - ZAMANINDA VE ETKİLİ İLETİŞİM

- İş ortakları, düzenli olarak ve zamanında geri bildirim sağlamak, her türlü gelişme hakkında açık ve doğru bilgi paylaşmak zorundadır.

- Açık iletişim ve şeffaf raporlama, iş süreçlerinde karşılaşılan her türlü sorunun hızlıca çözülmesini sağlayacaktır.
- İletişim ve sorun çözme süreçlerinde iş birliği odaklı bir yaklaşım benimsenmelidir.

4 - YASAL UYUMLULUK VE SÖZLEŞMELERE BAĞLILIK

- Tüm iş ortakları, yasal düzenlemelere tam uyum göstermeli ve yerel yasalarla belirlenen yükümlülükleri yerine getirmelidir.
- Çalışanların temel haklarına saygı gösterilmeli, ILO'ya uygun, adil ve insana yakışır çalışma ortamı sağlanmalıdır. İş ortaklarımız bulundukları ülkelerin yasalarına uygun şekilde işçi haklarını gözetmelidir. Ayrımcılık, çocuk işçiliği, kölelik, insan ticareti, zorla ve baskı altında çalıştırma vb. tüm durumlar yasaktır.
- Sözleşme hükümleri, ticari anlaşmalar ve belirlenen iş birliği kuralları her aşamada yerine getirilmelidir.

5 - SAĞLIK VE GÜVENLİK

- İş ortaklarımız iş sağlığı ve güvenliği konusunda standartlara uymalı ve tüm önlemleri almalıdır.

6 - ÇEVRESEL VE SOSYAL SORUMLULUK

- İş ortaklarımız faaliyet gösterdikleri ülkelerdeki çevre koruma yasalarına ve uluslararası düzenlemelere tam uyum sağlamalıdır.
- Atıkların azaltılması, yeniden kullanılması ve geri dönüştürülmesi konularında sürekli çalışmalar yapmalı, faaliyetlerini çevre dostu yöntemlerle gerçekleştirmeli ve sürdürülebilir iş uygulamalarını benimsemelidir.
- Sosyal sorumluluk projelerine katılım sağlanmalı ve topluma karşı duyarlı bir yaklaşım sergilenmelidir.

7 - PERFORMANS TAKİBİ VE HEDEF ODAKLILIK

- İş ortakları, belirlenen performans göstergelerine sadık kalmalı, satış hedefleri ve hizmet hedefleri doğrultusunda sürekli iyileştirme çabası göstermelidir.
- Zamanında ve doğru raporlama yapılarak, hedeflere ulaşmak için aksiyon planları oluşturulmalıdır.
- Hedeflere ulaşılmaması durumunda, iş ortakları hemen düzeltici aksiyonlar almalı ve çözüme yönelik hızlı hareket etmelidir.

8 - İNOVASYON VE SÜREKLİ GELİŞİM

- İş ortakları, yenilikçi çözümler geliştirmek ve teknolojik gelişmeleri takip etmek için çaba göstermelidir.
- Sürekli eğitim ve gelişim anlayışı benimsenmeli, iş süreçlerinde iyileştirme sağlanması için ortak çözümler üretilmelidir.
- Yeni ürünler ve süreç iyileştirmeleri konusunda birlikte çalışarak, pazara hızlı adaptasyon sağlanmalıdır.



1958'DEN BUGÜNE

öztiryakiler

9 - GİZLİLİK VE BİLGİ GÜVENLİĞİ

- Tüm iş ortakları, firma tarafından sağlanan gizli bilgileri ve müşteri verilerini güvenle korumalı, yalnızca gerekli iş süreçlerinde kullanmalıdır.
- İş ortaklarımızın, Avrupa Birliği Genel Veri Koruma Tüzüğü ile 6698 sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu dahil yürürlükteki tüm veri gizliliği mevzuatlarında yer alan ilke, esas ve usullere uymaları gerekmekte ve bireylerin gizliliğinin sağlanması beklenmektedir.
- Bilgi güvenliği protokollerine ve gizlilik sözleşmelerine tam uyum gösterilmelidir.

10 - ŞİRKET İTİBARININ KORUNMASI

- Firmamızın itibarı, tüm iş ortaklarımızla olan ilişkilerinde şeffaflık, etik kurallarına uyum ve profesyonellik temelinde şekillenir. Bu sebeple, iş ortaklarımızdan beklenen en önemli davranış, her durumda dürüst ve sorumlu bir yaklaşım sergileyerek şirketimizin adını en iyi şekilde temsil etmeleridir.
- İş ortaklarımız, faaliyetlerinde her zaman yüksek etik standartlarına sadık kalmalı, yasalara tam uyum göstermeli ve çevreye duyarlı bir şekilde hareket etmelidir. Bu, sadece şirketin imajını korumakla kalmaz, aynı zamanda müşteri güvenini kazanarak uzun vadeli başarıya ulaşmamıza da katkı sağlar. Herhangi bir aksaklık durumunda hızlı ve doğru çözüm üretmek, itibarımızı korumak adına kritik öneme sahiptir.

11 - SÜREKLİ EĞİTİM VE GELİŞİM

- Firmamız iş ortaklarımızın sürekli gelişimini ve sektördeki yeniliklere uyum sağlamalarını desteklemek amacıyla düzenli eğitim programları sunmaktadır. Bu eğitimler ürün bilgisi, hizmet kalitesi, satış teknikleri ve müşteri ilişkileri gibi çeşitli alanlarda sağlanır ve tüm iş ortaklarımızın bilgi seviyesini artırmayı hedefler.
- Bayilerimiz ve yetkili servislerimiz, planlanan eğitimlere katılarak hem kendi performanslarını iyileştirmeli hem de şirketimizin standartlarına uygun şekilde hizmet sunmalıdır.

12 - AKSİYON VE ÇÖZÜM ODAKLILIK

- Performans göstergelerinde belirlenen hedeflere ulaşılmadığı durumlarda, iş ortakları hemen aksiyon almalı ve çözüm odaklı bir yaklaşım sergilemelidir.
- İş ortakları, herhangi bir problem veya aksaklık durumunda, çözüm geliştirmek ve süreci hızla düzeltmek için iş birliği yapmalıdır.

13 - UZUN VADELİ İŞ BİRLİĞİ VE GÜVEN

- İş ortakları, ilişkilerin sadece kısa vadeli çıkarlarla değil, uzun vadeli güven ve karşılıklı fayda temeline dayanmasını sağlamalıdır.
- İş birliği kültürü benimsenmeli, her iki tarafın da sürekli büyümesi ve gelişmesi hedeflenmelidir.

14 - SORUMLULUK

- İş ortaklarımızın İş Ortakları Davranış Kurallarına uygun hareket etmeleri tamamen kendi sorumluluklarında olup, çalışanlarını bilgilendirmeli ve uygun hareket etmelerini sağlamalıdır.



1958'DEN BUGÜNE

öztiryakiler

İş Ortakları Davranış Kuralları'nın güncel haline www.oztiryakiler.com.tr adresinden ulaşabileceklerini kabul ederler. İş Ortakları Davranış Kuralları ile ilgili tüm sorularınızı sustainability@oztiryakiler.com.tr adresine iletebilirsiniz.

İş Ortakları Davranış Kuralları kapsamında her türlü ihlal tespit ve şüphesi halinde etik-kurulu@oztiryakiler.com.tr adresinden Öztiryakiler Etik Kuruluna bildirilmesi beklenmektedir.

Yönetim Kurulu Başkanı

Yusuf Kenan ÖZTİRYAKİ