

Sosyal Sorumluluk Paydaş El Kitabı

Genel Müdür'ün Mesajı

Kıymetli çalışma arkadaşlarımız ve iş ortaklarımız,

QTerminals Antalya olarak sosyal sorumluluk, sürdürülebilirlik ve etik yönetim ilkeleri doğrultusunda, paydaşlarımızla birlikte yürüttüğümüz yolculuğumuzu yeni bir döneme taşıyoruz. Kurumumuzda gerçekleşen yönetim değişikliğiyle birlikte, değerlerimizi koruyarak uluslararası standartlarla daha güçlü bir şekilde ilerliyoruz.

Bu kapsamda, IQNet SR10:2024 Sosyal Sorumluluk Yönetim Sistemi'ne geçiş sürecimizi başarıyla tamamlayarak; paydaşlarımızla ilişkilerimizi daha katılımcı, şeffaf, hesap verebilir ve sürdürülebilir bir temele oturtmuş bulunuyoruz.

QTerminals Antalya ekibi olarak bizler;

toplumumuzun refahına katkı sağlayan, çalışanlarımızın gelişimini destekleyen, çevresel sorumluluğu ön planda tutan ve etik değerlere bağlı iş anlayışımızla hareket ediyoruz. “Etik Davranış”, “İnsan Haklarına Saygı” ve “Hukukun Üstünlüğü” ilkelerini kurum kültürümüzün ayrılmaz bir parçası haline getirdik.

Tüm paydaşlarımızla yürüttüğümüz iş birliklerinde;

- saygılı, adil ve dürüst bir iletişim anlayışını,
- gizlilik ve veri güvenliği hassasiyetini,
- ayrımcılığa sıfır tolerans ilkesini benimsiyoruz.

Kültürel, etnik ve bireysel farklılıkları bir zenginlik olarak görüyor; hiçbir ayrımcılık unsurunun ilişkilerimize zarar vermesine izin vermiyoruz. Veri gizliliği ve mahremiyet hassasiyetlerinizi en yüksek teknoloji standartlarıyla koruyor, tüm süreçlerimizi yasal mevzuatlara ve uluslararası normlara uygun şekilde yönetiyoruz.

Sürekli iyileştirme anlayışımız doğrultusunda; çalışanlarımız, paydaşlarımız ve toplumun gelişimine katma değer sağlamaya devam ediyoruz.

Bu yaklaşımımızı destekleyen çevresel, sosyal ve yönetim (ESG) projeleriyle daha yaşanabilir bir gelecek için çalışıyoruz. Özellikle dijitalleşme, enerji verimliliği, yeşil liman uygulamaları ve sürdürülebilir operasyon süreçlerimiz ile ülkemizin iklim hedeflerine katkı sunmaktan gurur duyuyoruz. SR10:2024 standardına geçiş, bu yolculuğumuzda bize rehberlik edecek en güçlü araçlardan biridir.

Bu vesileyle; toplumun, çalışanlarımızın ve iş dünyasının gelişimine katkı sağlayacak sosyal sorumluluk vizyonumuzu destekleyen tüm çalışanlarımıza, tedarikçilerimize, müşterilerimize ve iş ortaklarımıza teşekkür ederiz.

Saygılarımızla,



Hüseyin SİPAHİOĞLU

Genel Müdür

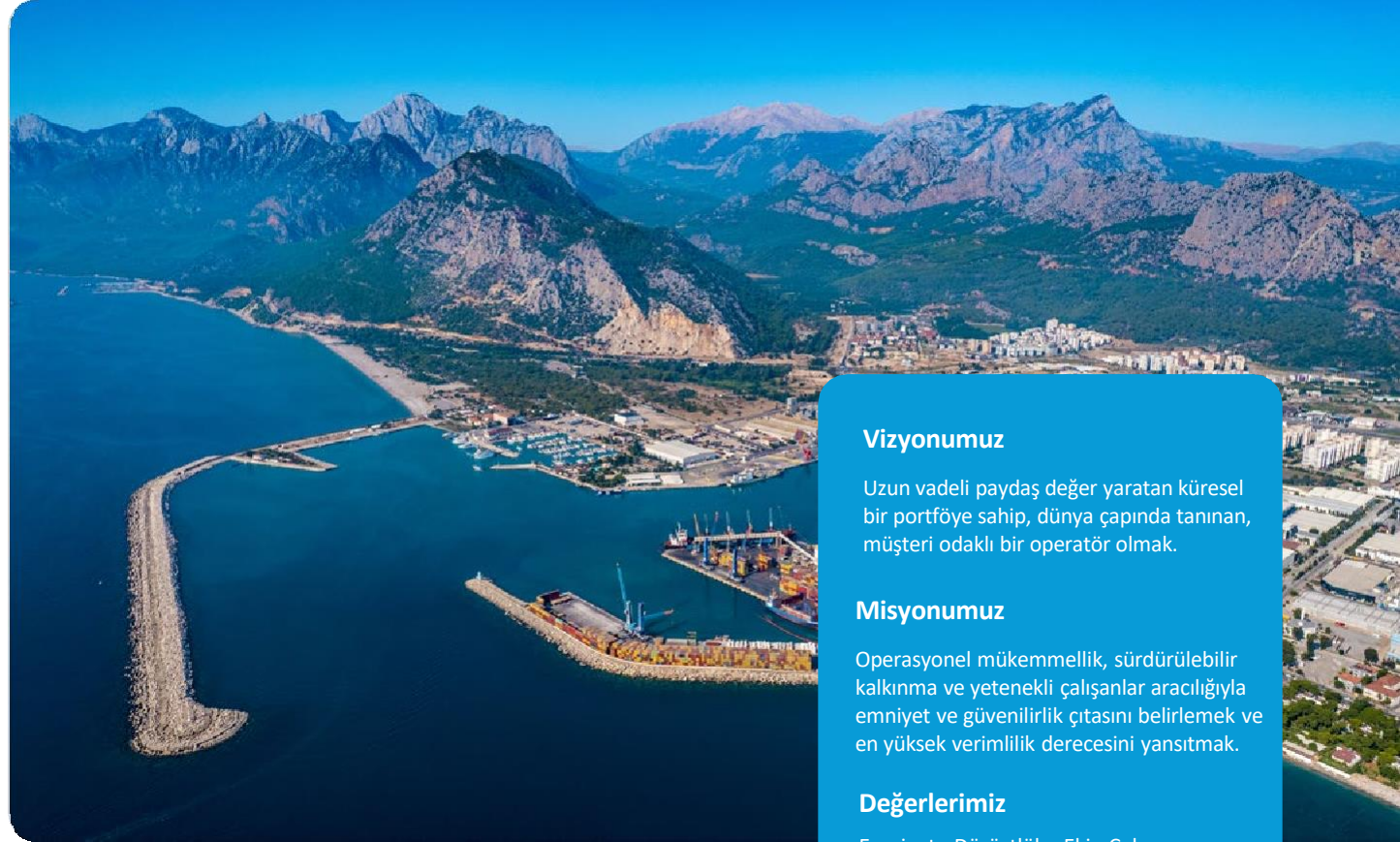
Hakkında

Amaç

Bu el kitabı, Ortadoğu Antalya Liman İşletmeleri A.Ş. bünyesinde yürütülen IQNet SR10 Sosyal Sorumluluk Yönetim Sisteminin temel unsurlarını ve etkileşimlerini açıklamak, liman işletmesi tarafından belirlenen paydaşları tanımlamak ve kurum tarafından benimsenen davranış ve etik kurallarını ortaya koymak amacıyla hazırlanmıştır.

İçerik

Bu el kitabı; Ortadoğu Antalya Liman İşletmeleri A.Ş. bünyesinde yürütülen IQNet SR10 Sosyal Sorumluluk Yönetim Sistemi kapsamında paydaş olarak tanımlanan; işletme çalışanları, alt yüklenici temsilcileri ve çalışanları, müşteriler, müşteri temsilcileri, acente yetkilileri, gümrük müşavirleri, kamu kurum ve kuruluşları çalışanları ile danışmanlık hizmeti alınan teknik ve idari personeli kapsamakta olup, liman işletmesinin kurumsal davranış kodlarının özet açıklamasını içermektedir.



Vizyonumuz

Uzun vadeli paydaş değer yaratan küresel bir portföye sahip, dünya çapında tanınan, müşteri odaklı bir operatör olmak.

Misyonumuz

Operasyonel mükemmellik, sürdürülebilir kalkınma ve yetenekli çalışanlar aracılığıyla emniyet ve güvenilirlik çitasını belirlemek ve en yüksek verimlilik derecesini yansıtmak.

Değerlerimiz

Emniyet - Dürüstlük - Ekip Çalışması

Kurumsal Sosyal Sorumluluk ve Sürdürülebilirlik Politikamız

Ortadoğu Antalya Liman İşletmeleri A.Ş. olarak, tüm faaliyetlerimizi IQNet SR10:2024 Sosyal Sorumluluk Yönetim Sistemi Standardı doğrultusunda yürütmeyi taahhüt ederiz. Kurumsal sosyal sorumluluk anlayışımız, yalnızca mevzuata uyumla sınırlı olmayıp, paydaşlarımızın beklentilerini, toplumun ihtiyaçlarını ve gelecek nesillerin haklarını da gözeten bütünsel bir yaklaşımı ifade eder. Etik yönetim ve yönetim ilkesini esas alarak tüm faaliyetlerimizde şeffaflık, hesap verebilirlik, dürüstlük ve hukukun üstünlüğü ilkelerine bağlı kalırız. Merkez Ofis tarafından yayımlanan tüm politika ve prosedürlere uyumu bağlayıcı bir taahhüt olarak kabul ederiz. İnsan haklarına saygıyı temel değerlerimizin merkezine koyar; ayrımcılığa karşı sıfır tolerans gösteririz. Çocuk işçiliği ve zorla çalıştırmanın önlenmesini, eşit fırsat ilkesini ve örgütlenme özgürlüğünü güvence altına alırız. Çalışanlarımızın sağlığı ve güvenliği önceliğimizdir. ISO 45001 ve ulusal İSG mevzuatı çerçevesinde, güvenli ve sağlıklı bir iş ortamı oluşturur, sıfır kaza hedefi ile çalışır, çalışan katılımını teşvik ederiz. İklim Kanunu (7552) ve Paris İklim Anlaşması gereklilikleri kurumumuz için bağlayıcıdır ve tüm sürdürülebilirlik faaliyetlerimizin temel dayanaklarıdır. Çevresel sorumluluğumuzun bilinciyle, ISO 14001 ve ISO 14064 standartları ile 7552 sayılı İklim Kanunu'na uyumlu şekilde hareket ederiz. İklim değişikliği ile mücadeleyi, enerji verimliliğini artırmayı, doğal kaynakların korunmasını, deniz ekosisteminin ve biyolojik çeşitliliğin sürdürülebilirliğini sağlamayı taahhüt ederiz.

Adil iş uygulamalarını benimsiyor; rüşvet ve yolsuzlukla mücadeleyi, çıkar çatışmalarının önlenmesini ve adil rekabeti güvence altına alıyoruz. Tedarikçilerimiz ve iş ortaklarımızla olan ilişkilerimizi şeffaflık, sorumluluk ve sosyal uygunluk kriterleri temelinde yönetiyoruz.

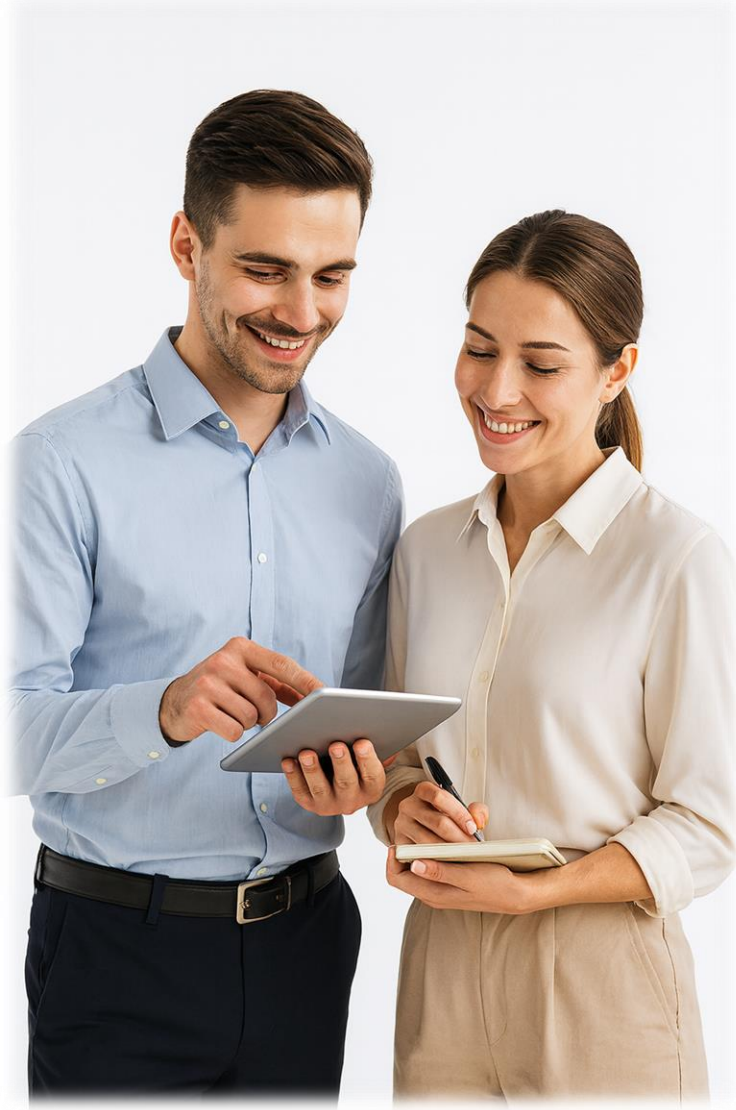
Müşteri ve tüketici haklarını korumak, ISO 10002 standardı doğrultusunda şikâyetlerin etkin ve adil bir biçimde çözülmesini sağlamak ve müşteri memnuniyetini artırmak temel önceliklerimizden biridir.

Toplumla ve tüm paydaşlarımızla açık, şeffaf ve sürekli bir iletişim kurarız. Yerel topluma, kamu otoritelerine ve sivil toplum kuruluşlarına katkı sağlayan sosyal sorumluluk projelerini destekler, sürdürülebilir kalkınmaya yönelik faaliyetlere aktif olarak katılım gösteririz.

Tüm süreçlerimizi sürekli iyileştirme anlayışıyla gözden geçirir, Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantılarında sosyal sorumluluk performansımızı düzenli olarak değerlendiririz. Performansımızı şeffaf bir şekilde raporlar, paydaşlarımızla paylaşıyoruz. Ortadoğu Antalya Liman İşletmeleri A.Ş. Yönetimi, bu politikanın tüm çalışanlara, iş ortaklarına ve paydaşlara duyurulmasını, etkin şekilde uygulanmasını ve sürekli geliştirilmesini taahhüt eder.



Kurumsal Sosyal Sorumluluk ve Sürdürülebilirlik İlkelerimiz



Açık ve şeffaf iletişim

Tüm çalışanlarımız ve paydaşlarımız ile güvenli, sağlıklı, dürüst, adil ve ayrımcılıktan uzak bir iletişim ortamı kurmaya özen gösteriyoruz. Yaptığımız her işte, verdiğimiz her sözde ve sergilediğimiz her davranışta önce kendimize karşı dürüst olmayı ilke ediniyor, bu anlayışımızı tüm paydaşlarımıza eşit biçimde yansıtıyoruz.

Paydaş → Geri Bildirim → Değerlendirme → Aksiyon Planı → Raporlama

Etik davranış

Şirketimizin tüm idari ve operasyonel faaliyetleri boyunca oluşturduğu saygın imaj ve kurumsal marka değeri, en kıymetli varlıklarımız arasındadır. Kurumsal itibarımızın korunması ve güçlendirilmesi amacıyla, tüm çalışanlarımızın ve paydaşlarımızın “Etik ve Davranış Politikamıza” tam uyum göstermesini ve bu politikayı içselleştirmesini bekleriz.

Paydaş çıkarlarına saygı

Bizimle ticari ilişki içinde bulunan müşteri ve tedarikçilerimizin çıkarlarını, işletmemizin menfaatleriyle doğru orantılı ve adil bir yaklaşımla korur, her zaman saygı gösteririz. Bu yaklaşımın paydaşlarımız tarafından da karşılıklı olarak benimsenmesini bekler, sözleşmelerden doğan hakların ötesinde etik dışı hiçbir kazancın elde edilmemesine özen gösteririz.

Hukukun üstünlüğüne ve Uluslararası davranış kurallarına saygı

Paydaş ilişkilerimizde, Birleşmiş Milletler (BM) Küresel İlkeler Sözleşmesi’nde belirtilen evrensel değerleri ve ulusal mevzuatlarımıza tam uyum yaklaşımını esas alan iş davranışlarını benimser, tüm faaliyetlerimizi bu ilkelere uygun şekilde yürütürüz.

Çalışan/Paydaş → Davranış Kodu → Uygunsuzluk Bildirimi → İnceleme → Disiplin/İyileştirme

İnsan haklarına saygı

Hazırlayarak tüm paydaşlarımıza ilan ettiğimiz “İnsan Hakları Politikamız” doğrultusunda, uluslararası ilkeleri örnek aldığımız (örneğin: Birleşmiş Milletler (BM) Küresel İlkeler Sözleşmesi, BM Çocuk Haklarına Dair Sözleşme, Uluslararası Çalışma Örgütü (ILO) Sözleşmeleri vb.) insan haklarına saygılı davranış kodlarımız, işletmemizin temel ilkeleri arasında yer almakta olup, tüm faaliyetlerimiz bu doğrultuda yürütülmektedir. Tüm çalışanlar ve paydaşlar için erişilebilir grievance mekanizmaları (Etik Platformu, web formu, e-posta, şikâyet hattı, şikâyet kutuları vb.) oluşturulmuştur. Başvurular anonim olarak yapılabilir, gizlilik garantisi altındadır ve misilleme yasağı ilkesi güvence altına alınmıştır.

Gizlilik ve veri koruma

İşletmemizin faaliyetleri kapsamında etkileşimde bulunduğumuz tüm paydaşlarımızla olan ilişkilerde; yazılı, sözlü ve dijital ortamlarda elde edilen tüm kayıt ve veriler, işletmemizde uygulanmakta olan ISO/IEC 27001 Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi ve ISO/IEC 27701 Kişisel Verilerin Korunması Yönetim Sistemi standartlarına uygun olarak korunur. Bu sistem gerekliliklerinin yanı sıra, özel hayatın gizliliği ilkesi ve Kişisel Verilerin Korunması Kanunu (KVKK) başta olmak üzere yürürlükteki tüm ilgili yasal mevzuatlar çerçevesinde gerekli tüm hassasiyet gösterilir ve tüm paydaş ilişkileri bu çerçevede yönetilir.

Entegre yönetim yaklaşımı

İşletmemizde, tüm karar alma ve uygulama süreçlerinde sosyal sorumluluk ve sürdürülebilirlik anlayışımız daima dikkate alınır. Bu yaklaşım, bünyemizde yürütülmekte olan tüm yönetim sistemleriyle entegre bir şekilde sürdürülür ve kurum kültürümüzün ayrılmaz bir parçası olarak benimsenir.

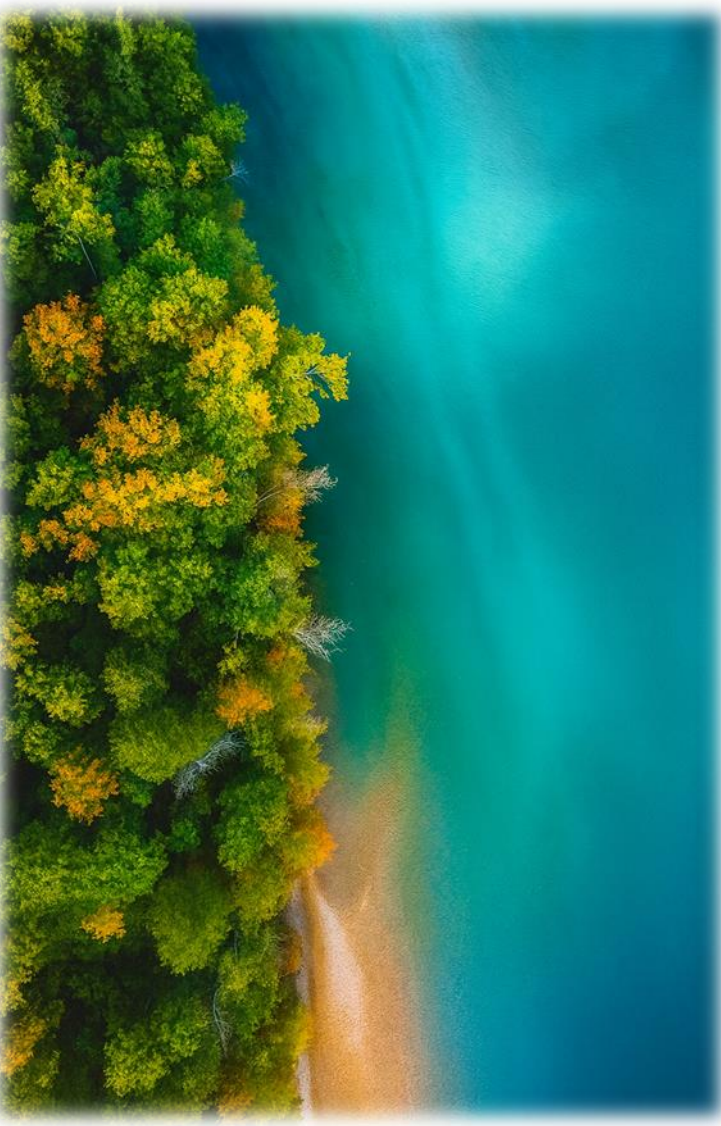
Liderlik ve katılım

İşletmemizin sosyal sorumluluk ve sürdürülebilirlik hedeflerine ulaşabilmesi amacıyla, başta yönetim kadromuz olmak üzere tüm çalışanlarımızın kendi sorumluluk alanlarında liderlik, gelişim ve çözüm odaklılık ilkeleriyle hareket etmesini bekleriz.

Paydaş memnuniyeti

İlişki içerisinde bulunduğumuz tüm paydaşlarımızın ihtiyaç ve beklentilerinin farkında olmayı, iyileştirme fırsatlarını değerlendirerek sürekli gelişimi sağlamayı temel ilke ediniriz. Paydaşlarımızın sesine kulak verir, karşılıklı memnuniyetin sağlanması için gerekli tüm adımları atarız.





Gönüllülük ve toplum katkısı

Topluma ve çevreye ilişkin sosyal sorumluluk anlayışımız doğrultusunda, işletmemizin imkânları çerçevesinde başta bölgemiz ve ilimiz olmak üzere çevrenin sürdürülebilir kalkınmasına katkı sağlamayı hedefleriz. Bu kapsamda, ilgili organizasyonlara doğrudan veya dolaylı katılım sağlayarak toplumsal faydayı destekler ve katkı sunarız.

Operasyon → İzleme (ISO 14001/14064) → Raporlama → İyileştirme → YGG

Sürdürülebilirlik ve sürekli iyileştirme

Başta çevre mevzuatı olmak üzere uluslararası hizmet standartları doğrultusunda faaliyetlerimizi yürütür, iklim değişikliğinin önlemesi, deniz eko sisteminin korunarak atıkların azaltılması noktasında üzerimize düşenleri yerine getirerek, hayatı kolaylaştıran yenilikçi teknolojiler ile sürekli gelişimi işlerimize entegre ederiz.

Grievance Mekanizmaları

Çalışanlar, tedarikçiler, müşteriler ve yerel toplum dâhil tüm paydaşlar için erişilebilir grievance mekanizmaları oluşturulmuştur. Başvurular anonim yapılabilir, gizlilik korunur ve misilleme yasağı ilkesi güvence altındadır.

SLA süreleri:

- T+1 iş günü kayıt teyidi,
- T+3 iş günü ön değerlendirme,
- en geç 30 gün içinde kapanış.

Taahhütlerle tutarlılık

Paydaşlarımızla karşılıklı onaya dayanan tüm yazılı sözleşmeleri, şeffaflık, dürüstlük, güven ve iyi niyet prensiplerine uygun olarak düzenleriz. İşletmemizin sahip olduğu konum ve gücün, paydaşlarımızı mağdur edebilecek bir iş anlayışına dönüşmesine kesinlikle izin vermeyiz.

İzleme ve İyileştirme

Politikanın uygulanabilirliği KPI'lar ile ölçülür (ör. şikâyet çözüm süresi, paydaş memnuniyet skoru, eğitim katılım oranı). Bu göstergeler YGG toplantılarında yılda en az bir kez gözden geçirilir ve gerekli görüldüğünde DFT/Aksiyon süreçleri başlatılır.

Diğer bağlı politikalarımız

Aşağıda yer alan bağlantı aracılığıyla, yönetim sistemleri ve sosyal sorumluluk kapsamında hazırlamış olduğumuz diğer politikalara ile Merkez Ofis tarafından yayımlanan dokümanlara ulaşabilir; işletmemizin bu konulardaki kabul ve taahhütlerini inceleyebilirsiniz.



www.QTerminals-Antalya.com



İletişim

QTerminals Antalya

Ortadoğu Antalya Liman İşletmeleri A.Ş.
Liman Mah. Liman Caddesi 07130 Konyaaltı
- Antalya - Türkiye

Telefon

+90 242 259 13 80

Faks

+90 242 259 11 83

Müşteri Geri Bildirim Hattı

+90 850 258 5 258

Eposta

etik@QTerminals-Antalya.com
info@QTerminals-Antalya.com

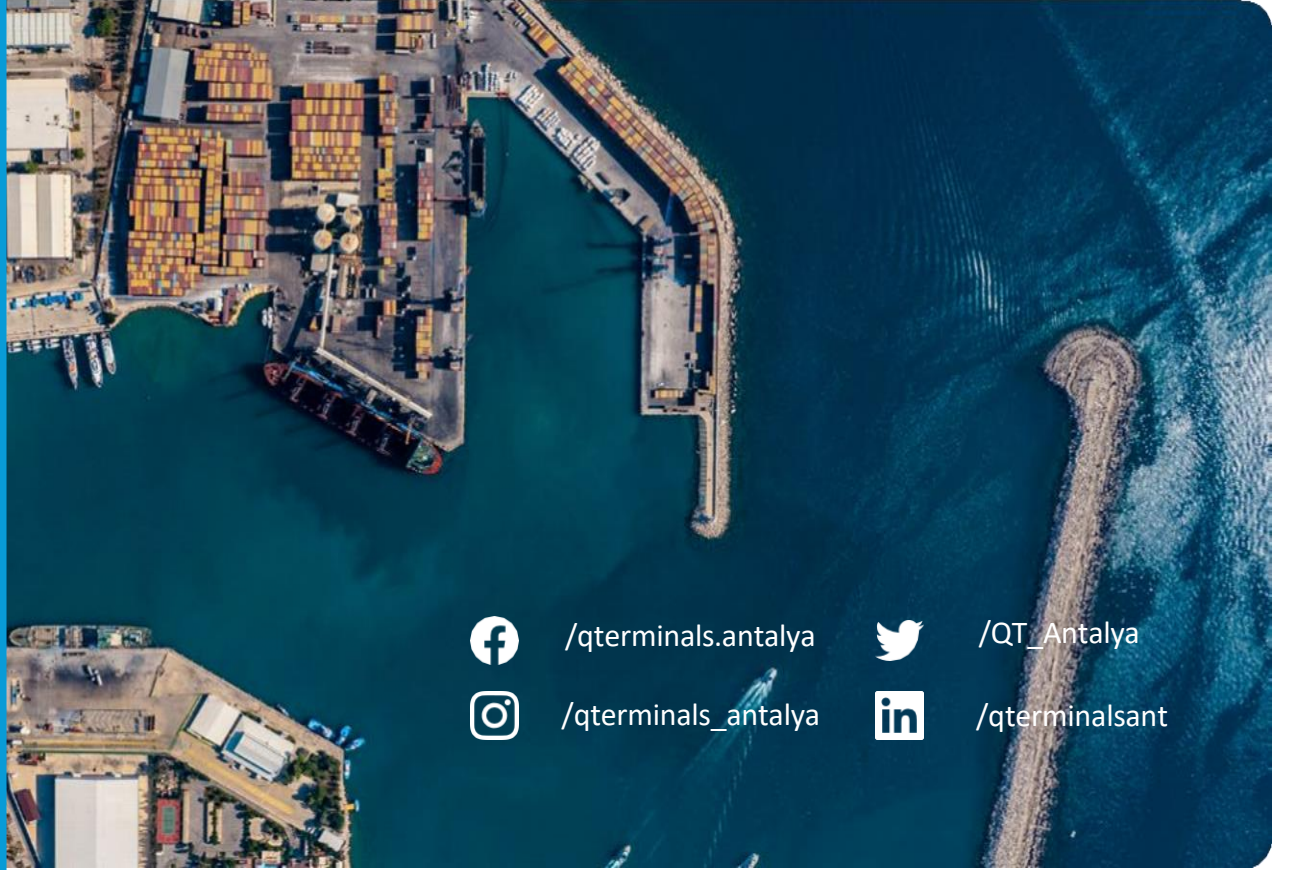
Websitesi

www.QTerminals-Antalya.com

QTerminals Etik Platformu

Qterminals.ethicspoint.com
Qterminals-mobile.ethicspoint.com

Tüm sorularınız ve grievance başvurunuz için aşağıda bulunan adreslerimizden bizler ile iletişime geçebilirsiniz.



/qterminals.antalya



/QT_Antalya



/qterminals_antalya



/qterminalsant

QTERMINALS
ANTALYA