



echo<sup>CCS</sup>

exclusive brands ••• exclusive service

## EchoCCS Entegre Yönetim Sistemi Politikası

EchoCCS olarak Çağrı Merkezi Faaliyetlerimiz, Yazılım Geliştirme Faaliyetlerimiz, Entegre Çözüm Faaliyetlerimiz kapsamında;

Kalite, Bilgi Güvenliği, İş Sürekliliği, Müşteri Memnuniyeti, Çevre, İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemleri çerçevesinde belirlediği çevre ve insan odaklı politikaları doğrultusunda; tüm değerlerimizin çalışanlarımız, müşterilerimiz, ilgili taraflarımız ve iş ortaklarımız tarafından bilinmesinin sağlanması ve ortak hedeflere birlikte ilerlenmesi,

EchoCCS kapsamı dahilinde şirketimizi bağlayıcı tüm çalışanlarımızın, müşterilerimiz, ilgili taraflarımızın ve iş ortaklarımızın ihtiyaç ve beklentilerinin ve uyum yükümlülüklerinin belirlenmesi,

Çalışmalarımızın birincil ve ikincil mevzuat şartlarına, yasa, yönetmelik, ulusal ve uluslararası standartlar ve Sözleşme şartları çerçevesinde beklentilerin üzerinde ürün ve hizmet sunarak müşteri memnuniyetinin artırılması ve sürekli kılınması,

Entegre Yönetim Sistemimizin uyum ve gereklilikleri hakkında çalışanlarımızın ve tüm ilgili taraflarımızın farkındalığının korunması, sistemin geliştirilmesi ve iyileştirilmesi için katılımlarının sağlanması ve ölçülebilir hedefler oluşturulması, gerçekleşmesinin düzenli olarak gözden geçirilmesi ve bu alandaki performansımız ile yönetim sistemlerimizin sürekli iyileştirilmesi,

EchoCCS süreçlerinin, müşterilerin istek ve ihtiyaçlarına odaklı, ulusal ve uluslararası geçerliği olan standartlarda tanımlanması; müşterinin verimliliğini en yüksek seviyeye ulaştıracak teknolojilerin kullanılarak hizmet sunulması ve memnuniyeti beklentilerin üzerinde tutan stratejik yönetim yaklaşımının sergilenmesi,

Doküman No.	Rev.	Tarih	Hazırlayan	Onaylayan	Sayfa 1 / 4
PL.01	1	07.09.2021	Yönetim Temsilcisi	Genel Müdür	Sınıfı : Şirkete Özel



echo<sup>CCS</sup>

exclusive brands ••• exclusive service

Çalışanlarımızın iş süreçlerine yeni fikirlerle destek olmalarının teşvik edilmesi ile yaratıcı ve yenilikçi ürün ve hizmetlerin tasarımı ve geliştirilmesi,

EchoCCS süreç performansı ölçümünün; sağlıklı veriler, doğru metot ve sistemlerle izlenmesi, ölçülmesi, analizi ve sürekli iyileştirmeler için girdi sağlanması,

EchoCCS çalışanları, tedarikçileri ve ekosisteminde birlikte çalıştığı kuruluşlarla iç ve dış iletişimi sağlayarak faydalı ilişkiler kurulması ve onlarla birlikte büyümenin sürdürülmesi,

İş sürekliliği kapsamında şirketimizin kritik süreçlerini etkileyecek; acil durumlara müdahale edebilecek şekilde yapılması, olaylara karşı hazırlıklı olunması, olası bir hizmet kesintisi durumunda önceden planlandığı ve test edildiği şekilde yanıt verilebilmesinin sağlanması,

Hizmet sürekliliğinde istikrarın sağlanması için kalite yönetimi, bilgi güvenliği, iş sağlığı, iş güvenliği, çevre yönetimi, müşteri memnuniyeti ve iş sürekliliği konularında risk ve fırsatların periyodik olarak değerlendirilmesi ve ürün/ hizmet yönetimine girdi sağlanması,

Tüm fiziksel ve sanal bilgi varlıklarımızın; gizliliğinin, bütünlüğünün, erişilebilirliğinin ve korunmasının; ilgili taraflarımız, müşterilerimiz, iş ortaklarımız ve tedarikçilerimizin gereksinimlerini de karşılayacak şekilde düzenlenmesi, etik ve bilgi güvenliği ihlal olaylarının sayısını en aza indirmek için gerekli önlemlerin alınması, ilgili taraflarımızın, çalışanlarımızın ve iş ortaklarımızın farkındalığının en üst seviyede tutulması, bu bağlamda sürekli farkındalık çalışmaları yapılması,

Çalışanlarımızın ve paydaşlarımızın iş sağlığı ve güvenliğinin sağlanması amacıyla tehlikelerin ortadan kaldırılması ve risklerin azaltılması, iş sağlığı ve güvenliği ile ilgili yasal şartların ve diğer tüm şartların yerine getirilmesi, iş sağlığı ve güvenliği sisteminin sürekli iyileştirilmesi amacıyla yürütülen faaliyetlere çalışanların danışma, katılımı ve

Doküman No.	Rev.	Tarih	Hazırlayan	Onaylayan	Sayfa 2 / 4
PL.01	1	07.09.2021	Yönetim Temsilcisi	Genel Müdür	Sınıfı : Şirkete Özel



echo<sup>CCS</sup>

exclusive brands •• exclusive service

görüşlerinin alınması için gerekli platformların sağlanması, çalışanların olayları, tehlikeleri, riskleri ve fırsatları rapor etmeye teşvik edilmesi ve bu faaliyeti yaptıklarında çalışanların kovulma tehdidi veya disiplin cezası gibi misillemelere karşı korunması,

Çevresel farkındalığın çalışanlar nezdinde oluşturulması için bilgi seviyesi ve korumacı kültürün sürekli artırılması, geliştirilmesi ve çevre performans hedeflerimizin iyileştirilmesi,

Çevre duyarlılığının artırılması, çevre kirliliğinin önlenmesi ve çevrenin korunması için tüm ilgili tarafların, çalışanların ve toplumun bilgi seviyesinin artırılması yönündeki faaliyetlerin yanı sıra çevreyi, insan sağlığını ve güvenliğini tehdit etmeyen uygulamaların kullanılması ve kullandırılması,

Müşteri memnuniyet ve şikâyetlerinin yönetiminde; etkin, gerçekçi ve uygulanabilir çözümler sunulması için çalışılması, müşterilerimizin haklarının korunması, tüm şikâyetlerin kayıt altına alınmasını sağlayarak, şikâyet çözümü ile ilgili yapılan çalışmaların ardından elde edilen bulguların ve çözümlerin müşterilerimiz ile eksiksiz paylaşılması ve müşterimizin geri bildirimlerinin alınması doğrultusunda tüm faaliyetlerimizi Bütünleşik Entegre Yönetim Sistemi yaklaşımı ile yürütülmesi,

EchoCCS Yönetim Ekibi olarak ilgili taraflarımızın, hissedarlarımızın, çalışanlarımızın, müşterilerimizin ve iş ortaklarımızın memnuniyetini en üst seviyelerde tutulabilmesi, çalışanlarımızı meslek hastalıklarından ve olası yaralanmalardan korunması, çevremize verdiğimiz zararların en aza indirgenmesi, çevrenin korunmasının sağlanması ve tüm Entegre Yönetim Sistemi performanslarını sürekli iyileştirmek için her türlü kaynağın sağlanması,

EchoCCS, kuruluş amacı ve hedefleri doğrultusunda ilgili taraflara değer yaratacak iş sonuçlarına ulaşması için Entegre Yönetim Sistemimizin verimliliğini, iç ve dış

Doküman No.	Rev.	Tarih	Hazırlayan	Onaylayan	Sayfa 3 / 4
PL.01	1	07.09.2021	Yönetim Temsilcisi	Genel Müdür	Sınıfı : Şirkete Özel



echo<sup>CCS</sup>

exclusive brands •• exclusive service

denetimlerle kontrol edilmesi, izlenmesi ve gözden geçirerek sistemi sürekli uyumlu kılacağımızın ve sürekli iyileştireceğimizi taahhüt ederiz.

Doküman No.	Rev.	Tarih	Hazırlayan	Onaylayan	Sayfa 4 / 4
PL.01	1	07.09.2021	Yönetim Temsilcisi	Genel Müdür	Sınıfı : Şirkete Özel