

YATAŞ YATAK VE YORGAN SANAYİ TİCARET ANONİM ŞİRKETİ

MENFAAT SAHİPLERİNİN ŞİRKET YÖNETİMİNE KATILIMININ DESTEKLENMESİNE DAİR YÖNERGE

1. Amac

Bu Prosedür Yataş Yatak ve Yorgan Sanayi ve Ticaret A.Ş. ve bağlı şirketlerinde Şirket hedef ve stratejileri doğrultusunda menfaat sahiplerinin şirket yönetimine katılımını, girişimciliği ve yaratıcılığı teşvik edici uygulamaların şirket tarafından desteklendiği ve bu konuda yapılan çalışmaların dayandığı kuralların saptanmasını amaçlamaktadır.

2. Kapsam

Bu Prosedür, Yataş Grup bünyesinde çalışmakta olan tüm personeli ve menfaat sahiplerini kapsamaktadır.

3. Tanımlar

Menfaat sahipleri: Şirketin hedeflerine ulaşmasında veya faaliyetlerinde ilgisi olan çalışanlar, alacaklılar, müşteriler, tedarikçiler, sendikalar, çeşitli sivil toplum kuruluşları gibi kişi, kurum veya çıkar gruplarıdır.

Çalışan: Şirketin bu Prosedür hükümlerine tabi çalışanı.

Müşteri: Yataş Grup bünyesinde işletilen terminalleri kullanarak hizmet alan doğrudan ya da dolaylı olarak ürün satın alan kurum, kuruluş, tüzel veya gerçek kişilerdir.

Ödül: Bu Yönetmelikte sınırları çizilen Çalışanın sunduğu öneri ve başarıları ile Şirkete hizmetlerinden dolayı verilen maddi ve/veya manevi armağan ve mükâfatlar.

Öneri: Şirkete katma değer sağlayacak olan ve belirli kurallar dâhilinde sunulan fikir.

Şikayet: Ürünleri veya şikayetleri ele alma prosesleri ile ilgili yapılan memnuniyetsizlik ifadesidir.

4. Genel Esaslar

Başta şirket çalışanları olmak üzere menfaat sahiplerinin şirket yönetimine katılımını destekleyici modeller şirket faaliyetlerini aksatmayacak şekilde geliştirilir. Bu modeller şirket temel amaç, vizyon ve stratejik hedefleri ile kurumsal değer ve yetkinliklerini destekleyecek nitelikte tasarlanmıştır.

Modellerin oluşturulma sürecinde ırk, renk, cinsiyet, din, dil, medeni hal, cinsel yönelim, cinsiyet kimliği, politik görüş, etnik kimlik, sağlık durumu, ailevi sorumluluklar, sendikal etkinlik ya da üyelik, fiziksel engellilik ya da yaş gibi etkenlere dayalı ayrımcılık yapılması kabul edilemez. Tüm çalışanlara ve menfaat sahiplerine eşitlik temel ilkesi ile davranır ve fırsat eşitliği sunulur.

5. Menfaat Sahiplerinin Şirket Katılımını Sağlayıcı Modeller

5.1. Öneri ve Ödül Sistemi

Yataş Grup çalışanları yetki ve sorumlulukları dâhilinde karar alma mekanizmalarına katılımı sağlanır. Bu kapsamda şirketin kurduğu modellerden bir tanesi Öneri ve Ödül Sistemidir.

Öneri sistemi; çalışanlarımızın bilgi, beceri ve deneyimlerinden yola çıkarak, şirket gelişimine katkı sağlayacak, şirkete katma değer sağlayacak yenilikçi önerilerinin alınması ve etkin bir şekilde değerlendirilmesine yönelik esasların belirlenmesi sonucunda uygun önerilerin ödüllendirilmesini düzenlemek amacı ile tasarlanmıştır.

Ödül Sistemi; gerek şirket personelini bireysel, gerekse şirketin kurumsal etkinliğini ve verimliliğini arttırmak amacıyla, uluslararası alanda kabul görmüş iyileştirme sistemlerine göre performans ödüllendirme sistemi uygulaması konusunda bir yöntem oluşturarak; çalışanların motivasyonlarını ve farkındalıklarını artırmak, çalışanların şirkete olan güven, bağlılık ve aidiyet duygularını takdir etmek, çalışanlarda var olan yararlı olma, sesini duyurma ve yeteneklerini sergileme isteğini desteklemek amacıyla oluşturulmuştur.

5.1.1. Öneri Sistemi:

Önerilerin Alınması: Öneri bildirim noktalarına yerleştiren kutulardan Öneri Formu alınarak mevcut durum ve öneri alanları doldurulur. Öneriler olabildiğince açık ve okunaklı olarak yazılır. İyileştirme yapılması gerektiği düşünülen konular, öneri ve düşünceler ifade edilir. Firmamıza sağlayacağı faydalar araştırılarak tespit edilir. Doldurulan form Öneri Kutusuna atılır ve her hafta Pazartesi günü kutular Yalın ofis kontrolünde toplanır.

Ön Değerlendirme: Haftada 1 kez Yalın Ofis Süreci tarafından kontrol edilir ve öncelikle ön değerlendirme işlemine tabi tutulur.

Yalın Ofis Süreci Ön Değerlendirme ve Ana Değerlendirme: Öneriyi inceler ve önerinin önceden belirlenen nitelikleri taşıması durumunda, öneri sahibine gerekçesinin yer aldığı mesaj yolu ile olumlu/olumsuz geri bildirimde bulunur.

Öneri Onayı: Ön değerlendirme işleminden sonra, öneri niteliği taşıdığı tespit edilen öneriler, sistem üzerinden ilgili Birime yönlendirilir. Birim, öneri hakkındaki birim görüşünü belirler ve Yalın Ofis Süreci'ne iletir. Birimin görüşleri aşağıdaki gibi olabilir:

- “uygulanabilir”
- “uygulanamaz”
- “ileri bir tarihte uygulanabilir”
- “proje olarak değerlendirilebilir”
- “konuyla ilgili devam eden bir çalışma var”

Uygulanabilirlik: Proje olarak değerlendirilebilir ve ileri bir tarihte uygulanabilir bulunan öneriler için önerinin uygulamaya alınma tarihi ilgili birim sorumlusu tarafından belirtilmelidir. Uygulamaya alınan ya da Projeye dönüşen bir öneri Yalın Ofis tarafından takip edilerek ödüllendirme sisteminin gereklilikleri yerine getirilir.

Önerilerin Ödüllendirilmesi: Ön değerlendirmeyi aşan her öneri prosedüre uygun puanlarla ödüllendirilir.

5.1.2. Ödüllendirme Sistemi

Yataş Grup olarak 6 şekilde ödüllendirme yoluna gidilmektedir. 6 ödüllendirme sistemi de kendi içerisinde farklı puanlama yöntemlerine sahiptir. Şirketin kullandığı ödüllendirme sistemleri:

- Öneri Sistemi Uygulamaları
- 5S Uygulamaları
- Kaizen Uygulamaları
- Yalın 6 Sigma Uygulamaları
- Proses Eğitimi Uygulamaları
- Hata Kartı Uygulamaları

Ödül ve Öneri Sistemi ile ilgili izlenmesi gereken süreç, Yataş Grup Öneri ve Ödüllendirme Prosedüründe detaylı olarak bahsedilmektedir.

5.2. Çalışan Memnuniyeti Anketi Uygulaması

Çalışan memnuniyeti anketi; çalışanların şirkete bağlılık düzeyini ve şirket uygulamalarından ne ölçüde memnun olduklarını ölçümleyen önemli bir araçtır.

Çalışan memnuniyet anketi uygulaması ve elde edilen verilerden çıkan sonuçlar doğrultusunda şirket aktivasyon planlarının, gerekli ise iyileştirme planlarının oluşturulup hayata geçirilmesi şirketin gelecek yol haritalarını belirlemede önemli bir unsur oluşturur.

Çalışan memnuniyeti anketi;

- Çalışanlarınızın yüz yüze söylemeye çekindikleri “memnuniyetsizlikler”i öğrenmek için,
- Çalışan memnuniyetsizliğindeki konuların önem ve aciliyet sırasını gerçekçi bir şekilde belirlemek için,
- Çalışanlarınızdan sistematik geri bildirimler alarak onlarla “iletişiminizi güçlendirmek” için,

kullanılır.

Çalışan Memnuniyeti Anketlerine eklenen şirket yönetimi değerlendirmesi ile ilgili sorular, çalışanların doğrudan üst yönetimine ulaşmasına olanak sağlamaktadır.

Sonuçları organizasyon ve kategori bazında analiz edilerek iyileştirilmesi gereken süreçler ile ilgili aksiyonlar alınmaktadır.

Bu yöntemle, çalışma hayatı çalışanların bakış açısıyla değerlendirilerek, iyileştirilmesi gereken alanlar belirlenir.

Çalışan Memnuniyeti Anketi, Yataş Grup bünyesinde yılda 1 kez Survey Monkey üzerinden yapılmaktadır.

5.3. Sendikalarla Olan İletişim

Kayseri’de 4, Ankara’da 1 üretim tesisine sahip olan Yataş Grup, üretim yapması nedeniyle çalışanlarının çoğunluğu mavi yakadan oluşmaktadır.

Şirketin üretim birimlerinde çalışan mavi yakalı çalışanların üye olduğu iki işçi sendikası bulunmaktadır. İlgili sendikalar ile belirli dönemlerde yapılan Toplu İş Sözleşmesi ile çalışanlarla ilgili ücret ve haklarla ilgili belirli dönemlerde bir araya gelip, fikir alışverişinde bulunmaktadır. Yine yıl içerisinde çalışma düzeni ile ilgili olarak sendika yöneticileri ile düzenli toplantılar yapılmaktadır.

5.4. İhbar ve Şikâyet Hattı

Şirket dâhilindeki ciddi kaygıların, tasvip edilmemiş kanallar yerine uygun görülen kanallar aracılığıyla dile getirilmesi ve şirket içi hile ve suiistimallerin ihbar edilmesinin teşviki için devreye sokulmuş bir sistemdir.

Şirkette çalışan veya şirket için çalışan tüm kişiler ile şirket ile iş yapan tedarikçiler ve bayiler için uygulanmaktadır.

İhbar geniş bir uygulamaya sahiptir ve müşterilerin, çalışanların, tedarikçilerin veya diğer ilgili kesimlerin her türlü dolandırıcılık, hırsızlık, rüşvet ve yolsuzluk gibi tüm suistimal biçimlerine yönelik ihbarlarını kapsamaktadır.

Kanun dışı ve uygunsuz faaliyetler kapsamına giren durumlar:

- Suiistimal, hırsızlık, hileli işlem, yolsuzluk, rüşvet veya şirketi zarara uğratacak diğer hileli eylemler,
- Bir çalışanın uygunsuz, şirket politikaları ile uyumsuz, şirketi zarara sokabilecek etik dışı davranışları,
- Şirket lehine olduğu düşünülerek gerçekleştirilmiş olan yasadışı rüşvet, suiistimal ve yolsuzluklar,
- Çalışanlar ile tedarikçiler ve müşteriler arası yapılan işbirlikleri ile gerçekleştirilen hile, yolsuzluk ve suiistimaller,
- Mali tablo ve raporlama hileleri,-Şirket varlıklarının zimmete geçirilmesi,
- 3.şahıslara şirket aleyhine her türlü menfaat sağlanması.

Şikâyet ve ihbarlar, www.yatasidenedetim.com/ihbar, **0506 787 00 09** numaralı iç denetim şirket hattı aracılığıyla veya yatasidenedetim@gmail.com e-posta adresine günün 24 saati ve haftanın 7 günü yapılabilecektir.

İhbar Prosedürü 'ne uygun olarak ihbarda bulunanlar, ihbarlarında belirttikleri kaygıların ve hususların doğru çıkması halinde, ihbarda buldukları konunun şirkete verdiği/verebileceği zararın nispi bir oranı dâhilinde ödüllendirilirler.

İhbar ve Şikâyet Hattı, Yataş Grup İhbar Prosedüründe detaylı olarak bahsedilmektedir.

5.5. Müşteri Bildirimlerinin Yönetimi

Yataş Grup Müşteri Memnuniyeti politikasının eksiksiz uygulanmasını sağlamak ve hizmet kalitesini artırmak amacıyla tarafına ulaşan tüm müşteri bildirimlerini inceler, değerlendirir ve uygunsuzlukları belirleyip giderir. Böylelikle müşterilerin beklentilerini en kısa zamanda çözümlenmek ve standart oluşturmak amaçlanmaktadır.

Müşteri bildirimlerinin yönetimi, Müşteri ilişkileri bünyesinde kurulmuş olan birimler tarafından yönetilir. Bu kapsamda müşteriler aşağıda belirtilen kanallar aracılığıyla görüş, öneri ve şikâyetlerini iletebilirler.

- İletişim Merkezi(444 0 987) çalışma saati hafta 09:00-18:00 saatleri arasında olup, müşteri talep öneri e şikâyetleri alınmaktadır.
- Live Chat (Divanev-Enza Home ve Yataş Bedding web sitelerimizde hafta için mesai saatleri içerisinde canlı destek hizmeti verilmektedir.)
- Sosyal medya (Şikâyetler-Facebook –Twitter- Instagram ve linkedin gibi mecralardan müşterilerimiz şirkete ulaşabilmektedir.)
- muterihizmetleri@yatas.com.tr mail adresinden şirkete mail yolu ile ulaşılabilir.
- Web sitelerimizde yer alan bize ulaşın alanlarından yazılı bir şekilde şirkete ulaşılabilir.
- Satış noktalarımız tarafından focus üzerinden müşteri onayı ile talepler bizlere iletilmektedir.
- Müşterilerimiz yasal yollara başvurmaları halinde yasal evrakları vasıtası ile şirkete ulaşarak çözüm aramaktadır.(İhtarname –savunma-Karar yazısı vb.)

Gelen Müşteri Bildirimi, Müşteri İlişkileri Departmanı tarafından değerlendirilir ve ilgili konuda araştırma yapıldıktan sonra müşteriye dönüş yapılır. Her gelen müşteri bildirimini sistem üzerinde kayıt altına alınmaktadır.

Kurumsal ve Bireysel Müşteri Memnuniyeti Anketleri yapılır. Anket sonuçlarına göre memnuniyetsizlik oluşturan unsurlar tespit edilir, aksiyon alınarak müşteriler bilgilendirilir. Anket sonuçları ise Yataş Grup Müşteri Direktörlüğüne, Direktörlük de üst yönetime rapor olarak sunar.

5.6. Yönetim Kurulu ile İletişim

Yataş Grup, menfaat sahiplerinin şirket yönetimine katılımını desteklemek için yatirimci@yatirimci.com.tr adresini devreye sokmuş olup, yatırımcılardan gelecek soru, öneri, şikâyet ve istekler bu adres aracılığıyla "Pay Sahipleri ve Yatırımcı İlişkileri" bölümümüze iletilerek, ilgili birim tarafından konunun kapsam ve önem derecesi değerlendirilip, sınıflandırma yapıldıktan sonra, cevaplama Yatırımcı İlişkileri tarafından yapılacak ya da Yönetim Kurulu'na iletilerek gerekli aksiyonun alınması sağlanacaktır.

Yürürlülük Tarihi: 05.03.2020

Revizyon Tarihi:

Yönetim Kurulu Karar Tarihi ve Sayısı: 05.03.2020 / 06