



Elit Çikolata ve Şekerleme San. A.Ş.  
Zafer Mh. 140.Sk. No:21  
Esenyurt-İstanbul

www.elitcikolata.com.tr  
info@elitcikolata.com.tr  
T. (+90 212 444 0 924)  
F. (+90 212 596 0 808)

## **ENTEĞRE YÖNETİM SİSTEMİ POLİTİKALARI**

### **KALİTE POLİTİKAMIZ**

Elit Çikolata ve Şekerleme A.Ş. olarak ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemleri standardı kapsamında teknolojimizi, insan kaynaklarımızı ve tedarikçilerimizi sürekli geliştirerek müşteri odaklı çalışmayı ilke haline getirmek ve ürünlerimizin en üst kalite seviyesinde sürekliliğini ve gelişimini sağlamak.

Çalışanlarımızın yeteneklerinden, gücünden ve yaratıcılığında faydalanmak, verimliliklerini arttırmak, eğitim ve diğer faaliyetlerle gelişmelerine imkan tanımak, bilgi transferinin ve paylaşımının sağladığı sevgi ve saygının var olduğu güvenli ve sağlıklı bir çalışma ortamını sağlamak Toplam kalite yönetimini gerçekleştirmek amacıyla faaliyet ve süreçlerimize tüm çalışanlarımızın, tedarikçilerimizin ve paydaşlarımızın katılımını sağlamak.

### **MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ POLİTİKAMIZ**

Elit Çikolata ve Şekerleme A.Ş. olarak faaliyetlerimizi ISO 10002:2014 Müşteri Memnuniyeti Yönetim Sistemi politikasının temelini "Müşteri Odaklılık" oluşturur. Müşteri talep ve beklentileri doğrultusunda süreçlerimizi sürekli iyileştirir ve müşterilerimizle uzun süreli ilişkiler kurmayı hedefleriz.

Müşteri memnuniyetinin kalıcı kılmak için, müşteri şartlarının karşılanıp karşılanmadığını ve müşterinin değişen beklentileri ölçülüp değerlendirilerek tüm çalışanlara duyurulur, ürün geliştirme çalışmaları yapılır, sunulan ürünle ilgili en ufak memnuniyetsizlik ciddiyetle ele alınarak iyileştirme faaliyetleri gerçekleştirilir.

Müşterilerimizin her türlü geri bildirimini tarafımızdan hediye olarak algılanır. 1924 yılından bugüne kadar olan deneyimimiz ve müşteri odaklı üretim ve hizmetimizle sahip olduğumuz tüm kaynakları bu geri bildirimleri "müşteri memnuniyetine" dönüştürmek üzere kullanırız.

- Her türlü bildirimde adil ve objektif yaklaşımla şeffaf olarak en hızlı şekilde yanıt vermek,
- Müşteri bilgilerinin gizliliğine özen göstermek,
- Müşteri memnuniyetsizliğinin tekrar oluşmaması için gerekli iyileştirmelerin ve kontrollerin sürekli yapılmasını sağlamak,
- İstekleri ele alma süreci politika ve hedefleri oluşturulurken yasal ve mevzuata dayalı şartlara uymak ve dikkate alarak hareket etmek,
- Bütün yanıtlarımızın müşteri odaklı, güven verici ve açık olmasına özen göstermek

Taahhüt ederiz.

### **ÇEVRE POLİTİKAMIZ**

Elit Çikolata ve Şekerleme A.Ş. olarak faaliyetlerimizi ISO 14001:2015 Çevre Yönetim Sistemleri Standardının gereklerini yerine getirecek şekilde, yasal yükümlülük ve mevzuatlara uyum gösterme, belirlediğimiz hedefler doğrultusunda çevreye zarar vermeden sürdürmek ve çevre kirliliğini önlemek amacıyla atıklarımızın geri kazanım, yeniden değerlendirilmesi bertaraf ve azaltılması ile ilgili çalışmalar yaparak doğal kaynakların tüketimini azaltmak ve çevre yönetim sistemi kapsamında sürekli iyileştirme faaliyetlerinde bulunmayı taahhüt ederiz.



Elit Çikolata ve Şekerleme San. A.Ş.  
Zafer Mh. 140.Sk. No:21  
Esenyurt-İstanbul

www.elitcikolata.com.tr  
info@elitcikolata.com.tr  
T.(+90 212 444 0 924)  
F.(+90 212 596 0 808)

## **BİLGİ GÜVENLİĞİ POLİTİKAMIZ**

Elit Çikolata ve Şekerleme San. A.Ş. sahip olduğu tüm bilgi varlıklarının gizliliğini, bütünlüğünü ve erişilebilirliğini etkileyebilecek her türlü riski yönetmek amacıyla bilgi güvenliği yönetim sisteminin TS EN ISO/IEC ISO 27001:2013 Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi Standardı'na uygun kurulması, yönetilmesi, kontrolü ve sürekli iyileştirilmesini sağlar ve hedefler.

- Yürütülen faaliyetlerin etkin, doğru ve güvenli olarak gerçekleştirilmesini temin etmeyi,
- Standart ve yasal yükümlülüklerle uyum sağlamayı,
- Firmamıza, müşterilerimize, tedarikçi ve iş ortaklarımıza ait her türlü bilgi varlığının gizlilik, erişilebilirlik ve bütünlükleri üzerindeki risklerin farkında olarak bu riskleri yönetmeyi,
- Tüm personelimizin ve iş ortaklarımızın, bilgi güvenliği yönetim sistemine katılımını ve uymasını sağlamak için bilinçlendirme, eğitim ve teşvikini sağlamayı,
- Bilgi güvenliğini sistematik olarak ele alarak sürekli iyileşen, gelişen ve yeni risklerin oluşmasına imkân vermeyen bir yapı haline getirmeyi

Taahhüt ederiz.

## **İŞ SAĞLIĞI ve GÜVENLİĞİ POLİTİKAMIZ**

Elit Çikolata ve Şekerleme A.Ş. ISO 45001:2018 İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemleri standardı kapsamında yasal yükümlülük ve mevzuatlar çerçevesinde çalışanların ve çalışma yaşamında sağlık ve güvenlik açısından farklı riskler içeren ve özel olarak korunması gereken grupların( Kadınlar, çocuklar, özürllüler, yaşlılar ve diğer hassas risk grupları) sağlık ve güvenliğini faaliyet gösterdiği her alanda korumak için uygun ortam ve kaynakların kullanılmasını sağlayarak tüm paydaşlarımızın bilinçlendirilmesini, eğitimini ve sürekli gelişmesini sağlamak. Tüm faaliyetlerimizde ve yeni planlanan süreçlerde, iş kazası ve meslek hastalığı doğurabilecek emniyetsiz durum ve hareketlerin, olası kaza ve risklerin değerlendirmelerinin yapılmasını, önceden tespit edilerek en aza indirilmesi ve ortadan kaldırılmasını sağlamak.

## **SOSYAL SORUMLULUK YÖNETİM SİSTEMİ POLİTİKAMIZ**

Üretimin ve yönetimin her aşamasında "Önce İnsan" prensibi ile hareket ederek; 18 yaşın altında genç işçi ve çocuk işçi çalıştırmamayı, zorla ve gönülsüz işçi çalıştırmamayı, istihdam, terfi ve işten çıkarmalarda, herhangi bir şekilde ayrımcılık yapmamayı, her çalışanın kişiliğine ve onuruna saygı göstermeyi, yürürlükteki toplu iş sözleşmesi ve yasal düzenlemeler çerçevesinde disiplin uygulamalarında bulunmayı, tüm paydaşlarımızla rüşvet ve yolsuzluğa izin vermeyerek, yürürlükteki ulusal yasal düzenlemelere, Uluslararası Çalışma Örgütü (ILO) tarafından yayınlanan standartlara, İnsan Hakları Evrensel Bildirgesi'ne, Birleşmiş Milletler sözleşmelerine ve Sosyal Sorumluluk Yönetim Sistemi Standardı'na uymayı, bu uyumun devamlılığını sağlamayı ve uygulamaları sürekli iyileştirmeyi sağlamak.

Genel Müdür  
Burak HALİMOĞLU