 PROJE GELİŞTİRME VE İNŞAAT YÖNETİMİ GRUBU	BİLGİLİ HOLDİNG PROJE GELİŞTİRME VE İNŞAAT YÖNETİMİ KALİTE POLİTİKASI			
	Doküman No	Yayın Tarihi	Revizyon Tarihi / No	Sayfa No
	BLG-PO-001	20.07.2023	-	1/1
	Hazırlayan Proje Geliştirme ve İnşaat Yönetimi Grup Başkanı			

Bilgili Holding; gayrimenkul, restorasyon ve turizm yatırımları ile yaşama değer katan projeler geliştirmeyi kendine ilke edinmiştir. İstanbul Akaretler 'deki Sıraevler Projesiyle gayrimenkul sektöründeki yatırımlarına başlayan Bilgili Holding, süreç içerisinde yapı sanatına katkı sağlayan ve kültürel değerleri ön planda tutan birçok global ölçekli değerli esere imzasını atmıştır.

Üretim pratiğinde; farklı faaliyet alanlardaki kazanımlarını ekonomik, çevresel ve sosyal alanlarda kurumsal sürdürülebilirlik anlayışı ile etkileşimde bulunduğu tüm çözüm ortaklarıyla çağın yeniliklerine uygun şekilde yaşatmayı hedeflemektedir.


Şirket itibar ve prensibine değer katan ana kilometre taşları;

- Kurum kültürü içerisinde; yapılan işin ölçeğine bakılmaksızın hassasiyetle hayata geçirilen tüm projeler için insana, doğaya ve geleceğe sorumluluk duygusunu her daim ön planda tutulması,
- İnsan kaynağının en önemli faktör olduğunun bilincinde olarak çalışanlarının yaratıcılık ve yeteneklerini geliştirmeyi önemseyerek, iş tatminlerini arttırmaya yönelik faaliyetlerle değişimi bilimsel yöntemlerle yönetmek ve yüksek yetkinlik sahibi çalışan portföyüne sahip olmak,
- Tüm marka iştiraklerimizle, yerel yönetimlerle, yazılı ve görsel basın ile, alt yüklenicilerimiz, tedarikçilerimiz ve diğer paydaşlarımızla olan ilişkilerimizde adil, iyi niyetli ve anlayışlı olarak sürdürülebilir etkili iletişim sağlamak,
- Etik değerleri ön planda tutarak, sosyal sorumluluk konusunda sağduyulu, güvenilir ve tüm faaliyet alanlarında kaliteli hizmet sunmak,
- Tüm faaliyet alanlarımızda standart, mevzuata, çevreye ve ahlak kurallarına uyumlu, sözleşme şartlarına, ulusal ve uluslararası düzenlemeleri kapsar bir şekilde çalışmalarımızı gerçekleştirmek,
- Bilgi ve deneyimleri; ortaya koyduğu başarı üzerinden okuyarak Kalite Yönetim Sistemi performansı ve yapımı üstlenilen işlerin tümünde yenilenen en iyiyi hedeflemek,
- Kalite algısının, tüm paydaşlarımızda aynı sorumluluk bilinciyle sonuca yansımaları sağlamak,
- Taahhütlerimizle, hizmetlerimizle ve ürünlerimizle müşteri beklentilerini ve tüm uygulanabilir şartları optimumda bir araya getirmek, teknolojik yenilikleri takip ederek entegre proje yönetimini ilke edinmek,
- Sektörel yatırımların sürekliliğini sağlamak için öncü atılımlarla kaynak yaratmak,
- Uluslararası arenada yerel ve öz değerleri, çağın yenilikçi ruhu ile harmanlayarak prestijli projelere dönüştürerek itibarla anılmak,

Bilgili Holding tüm departmanları ile yüksek entelektüel donanımı, özgür ruhu benimser tavrı ile, yasal ve etik zeminde rekabetini topluma örnek olma hedefiyle sürdürmeyi amaçlamaktadır.

Yönetim Kurulu Üyesi
Proje Geliştirme ve İnşaat Yönetimi
Grup Başkanı

Levent ABAY

 PROJE GELİŞTİRME VE İNŞAAT YÖNETİMİ GRUBU	BİLGİLİ HOLDİNG PROJE GELİŞTİRME VE İNŞAAT YÖNETİMİ ŞİKAYET POLİTİKASI			
	Doküman No	Yayın Tarihi	Revizyon Tarihi / No	Sayfa No
	BLG-PO-002	20.07.2023	-	1/1
Hazırlayan Kalite Sorumlusu			Onaylayan Grup Başkanı	

Bilgili Holding Proje Geliştirme ve İnşaat Yönetimi faaliyetleri kapsamında hayata geçirilen tüm proje ve hizmetlerin; son kullanıcı tarafından amacına uygun, güvenli, taahhütlerine hizmet eder şekilde faydalanmalarını amaç edinilmiştir.

BLG PGİY; Kalite Politikasına uyumlu şekilde sürdürdüğü tüm faaliyetlerine yönelik gelen şikayetleri, sorunların tespiti için çok değerli olduğu bilinciyle fırsat olarak benimser. Gerekli geliştirici ve düzenleyici aksiyonları alarak en kısa sürede en doğru müdahaleleri yapıp sonuçlandırarak yanıtlamayı amaçlar. Şikayetleri, başta mevzuata uygunluk olmak üzere, müşteri odaklılık ve gizlilik prensiplerine uygun çözüm yolları arayarak değerlendirir, bu süreci şirket kaynaklarını etkin kullanarak adil ve şeffaf bir şekilde yönetir ve arşivler.

Şikâyet politikası çerçevesindeki hedefler;

- Şikâyeti alan kişinin nazik, anlayışlı ve mümkünse acil durumlar konusunda atik geri bildirimler yapılabilmesi için yetkin kişilerin görevlendirilmesi,
- Şikâyetleri yasal yükümlülükler çerçevesinde değerlendirmek,
- Şikayetleri başka ek prosedürler gerekmediği sürece 10 günü aşmayan bir süre içinde işleme almak,
- Şikayetçilerin kişisel bilgilerini gizli tutarak "gizlilik ilkesini" esas alarak; şeffaf, eşit, adil bir şekilde değerlendirilmek,
- Geri bildirimlerden toplanan verileri değerlendirerek şikâyet memnuniyet sistemimizi sürekli olarak iyileştirmek,
- Şikâyetin yinelenmemesi için gerekli önlem ve iyileştirmeler için aksiyon planının belirlenmesi,
- Tüm erişim kanallarımızın paydaşlara açık olacak şekilde erişebilirliğinin sağlamak,

Tüm bu hedefler ışığındaki şikayetlerin en aza indirilmesi ve memnuniyet oranının ivmeli şekilde artması için ölçeğine bakmaksızın tüm proje ve faaliyet alanlarında aynı hassasiyetin korunması, sürdürülebilir şekilde takibinin yapılması, güvenli şekilde şirkette belleğinde muhafazası sağlanmıştır.

Bilgili Holding; Tâbi olduğu ulusal, uluslararası veya sektörel düzenlemelerden, ilgili mevzuat ve standart gereklerini yerine getirmekten, anlaşmalardan doğan yükümlülüklerini karşılamaktan, iç ve dış paydaşlara yönelik kurumsal sorumluluklardan kaynaklanan bilgi güvenliği gereksinimlerini sağlamak amacıyla;

- Personel, tedarikçi ve diğer paydaşların bilgi varlıklarına güvenli bir şekilde erişim sağlamasını,
- Bilginin bütünlüğünü, gizliliğini ve yetkiler dâhilinde erişilebilirliğini ve sürekliliğini korumayı,
- Bilgi güvenliği faaliyetlerinin işletilmesinde gerekli güvenlik kontrolleri uygulamayı ve buna bağlı rol ve sorumlulukları tanımlayarak ilgili kişilerin atanmasını,
- Kendisinin bilgi varlıkları üzerinde oluşabilecek riskleri değerlendirmeyi ve yönetmeyi,
- Bilgi güvenliği ile ilgili tüm yasal mevzuat ve sözleşmelere uyulmasını için mümkün olan en kısa sürede ve kesintisiz olarak hizmetlerimizi sunmayı,
- Bilgi güvenliği yönetim sistemimizin TS ISO/IEC 27001 BGYS standardının gereklerini yerine getirecek şekilde kaynakların tahsis edilmesini, kurulmasını, işletilmesini ve sürekli iyileştirilmesini,
- Firmamızın güvenilirliğini ve itibarını korumayı,
- Bilginin işlendiği alanlarda bilginin güvenliğinin sağlanabilmesi amacıyla gerekli fiziksel ve çevresel güvenlik önlemlerini almayı,
- Bilgi güvenliği politikalarını uygulamayı, kontrolünü sağlamayı ve olası ihlal durumlarında gerekli görülen yaptırımları uygulamayı,
- Bilgi güvenliği tehditlerinin etkisini azaltmayı ve işin sürekliliği ve sürdürülebilirliğini sağlamayı,
- Kurulan kontrol altyapısı ile bilgiye erişimi kontrol etmek ve yetkisiz erişimleri önlemek için ilgili tüm alanlarda gerekli güvenlik kontrollerini sağlamayı,
- Gerçekleştirilen bilgi güvenliği çalışmalarının yasalara ve standartlara uygunluğunu tespit etmek için iç denetimler ve bağımsız 3. Taraf kurumlar tarafından denetlenmeyi,
- Bilgi güvenliği farkındalığını arttırmak amacıyla yetkinlikleri geliştirecek eğitimleri sağlamayı,

Taahhüt eder.

HAZIRLAYAN Bilgi Güvenliği Yönetim Ekibi -BT Sorumlusu	KONTROL EDEN Bilgi Güvenliği Yönetim Temsilcisi	ONAY GMY	Sayfa 1/1
---	--	--------------------	--------------