

## ANAKO HAKKINDA

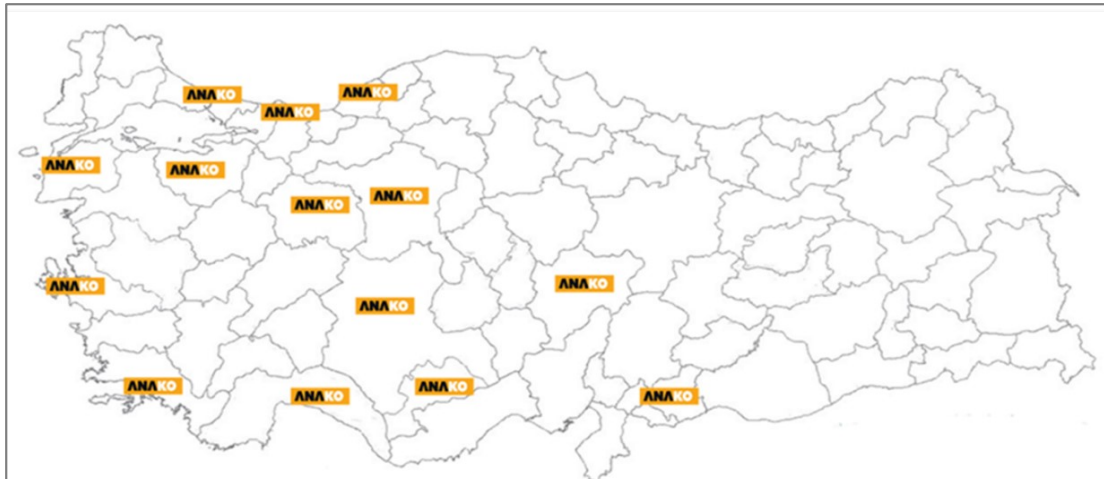
Anako Yumurta ve Ürünleri Gıda San. İhr. İth. ve Tic. A.Ş, 2006 yılında kabuklu yumurta tasnif ederek iş hayatına başlangıç yapmış, en büyük ortağın hisselerinin %80' inin sahibi olduğu 8 ortaklı bir şirkettir. Genel Müdürlüğümüz Ankara'da, üretim tesisimiz Konya'da bulunmaktadır.

Anako olarak kurulduğumuz günden itibaren en büyük hammaddemiz olan kabuklu yumurtaları satın alma yoluyla edinmekteyiz. 2010 yılında kabuklu yumurta tasnifini bırakarak **Ymrta** markası ile pastörize sıvı yumurta üretim ve dağıtımına başladık. Başlangıçta *Endüstriyel Müşteri* olarak adlandırdığımız endüstriyel ölçekte üretim gerçekleştiren ve yüksek miktarlarda alım yapan müşterilerimizin ihtiyaçlarına uygun sıvı yumurta üretilmiştir. Bu alandaki müşterilerimize ürün dağıtımını 1 tonluk çelik tanklarla yapılmaya başlanmış ve halen bu şekilde devam etmektedir.

Gelişen aksiyon planları çerçevesinde Ev Dışı Tüketim (EDT) kanalına da ürün verilmeye başlanmış ve *HORECA* genel ismi altında toplanan pastaneler, oteller, unlu mamül üreticileri, catering firmaları ve kafeler de müşteri profilimize dahil olmuştur. Bu aşamada 3 temel ürünümüz -Pastörize Sıvı **Ymrta** Bütünü, Pastörize Sıvı **Ymrta** Sarısı ve Pastörize Sıvı **Ymrta** Beyazı- tariflerin vazgeçilmez bir maddesi olarak piyasadaki yerini almıştır. Bu kanaldaki ürünlerimiz müşterilerimizin kullanımına 1 kg' lık polietilen kaplı karton kutularda ve 5 kg, 10 kg, 15 kg ve 20 kg' lık aseptik torbalarda (bag in box) sunulmaktadır.

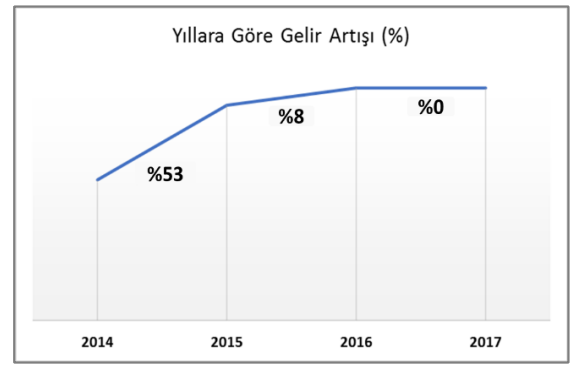
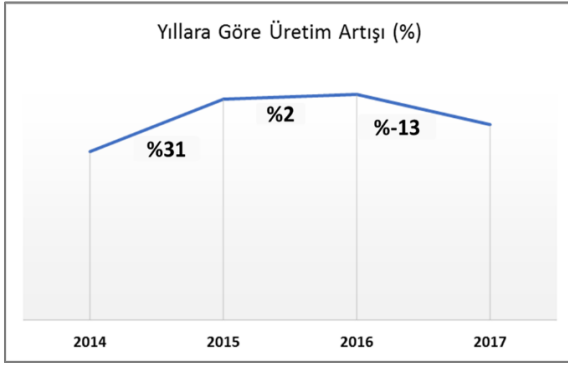


Ürünlerimiz İstanbul, Ankara, Bursa, İzmir, Muğla, Antalya, Kocaeli, Eskişehir, Konya, Kayseri ve Zonguldak illerine sevk edilmekte ve bayilerimiz aracılığı ile nihai kullanıcılarımıza ulaştırılmaktadır. Ayrıca Eskişehir, Karaman, Gaziantep ve İstanbul illerindeki endüstriyel müşterilerimize de fabrikamızdan direk sevkiyat yapılmaktadır.





Pastörize Sıvı **Ymrta** üretimine başladığımız 2010 yılında yaklaşık 3.000 ton olan üretimimiz 2016 yılında yaklaşık 18.000 tona ulaşmıştır. 2017 yılında ise piyasalarda ülke genelinde yaşanan daralma sebebiyle 15.500 ton olarak gerçekleşmiştir. Aynı şekilde 2010' da 30 kişi olan çalışan sayımız 2017' de 90 kişi, 6 milyon TL olan yıllık ciromuz ise 7 yılda 12 kattan daha fazla bir artışla yaklaşık 74 milyon TL olmuştur. Türkiye' deki pastörize sıvı yumurta üreticileri arasında hem en yüksek üretim kapasitesine sahip firma olarak hem de en yüksek satış hacmine sahip firma olarak sektör lideri konumumuzu yıllardır sürdürmekteyiz.



Bugün Anako çatısı altında marka tescilli ve ürünleri patentli **Ymrta** ve **Benegg** şemsiye markalarımız ve bu markaların altında farklı fonksiyonlarda ürünlerimiz yer almaktadır. **Ymrta** markası altındaki ürünlerimiz ara ürün (add & cook) olarak değerlendirilirken, **Benegg** markası altındaki ürünlerimiz pişmeye hazır ürünler (cook & eat) olarak karşımıza çıkmaktadır.

Anako piyasaya farklı fonksiyonlarda sıvı yumurta ürünleri sunarak bu konuda da sektör lideri olduğunu göstermiştir. Bunun ilk örneği olarak krep üretimi yapılmış, daha sonra otellerin kahvaltı menülerinin vazgeçilmez lezzeti scrambled egg (çırpılmış yumurta) piyasaya sunulmuştur. AR-GE Bölümümüz yeni ürünlerle ilgili inovatif çalışmalarına devam etmektedir. 2018 yılında da piyasadaki ihtiyaçları gözlemleyerek üzerinde çalışılan yeni bir ürünümüz piyasada yerini alacaktır.



ANAKO ailesi olarak her geçen yıl ekonomik olarak büyürken kalite açısından da sürekli kendimizi geliştirmeye devam ediyoruz. Kurulduğumuz ilk günden bu yana “Toplam Kalite Anlayışını” kendimize misyon edindik ve yolumuza bu anlayış ile devam etmekteyiz. İlk olarak 2010 yılında kalite yönetimi belgesini alan Anako Yumurta bugün itibariyle,

- ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sertifikası (TSE),
- ISO 22000 HACCP Gıda Güvenliği Sertifikası (TSE),
- BRC (British Retail Consortium-İngiliz Perakendeciler Birliği) Global Gıda Güvenliği Standardı Sertifikası (Bureau Veritas),
- KOSHER Belgesi,
- Helal ve Tayyib Sertifikası' na (Gimdes) sahiptir.

Her seviyedeki tüm çalışanlarımızda bulunan toplam kalite bilinci sayesinde pazarlamadan satışa, kaliteden satın almaya, üretimden finansa ve insan kaynaklarına kadar tüm operasyonlarda kalite ve gıda güvenliği gereklilikleri çerçevesinde çalışılmaktadır.

Toplam kalite anlayışı ve inovasyona olan inancı ile teknolojik alt yapısını da her geçen gün sağlamlaştıran Anako, kullandığı bilgisayar programları ile üretim, kalite, sevkiyat, muhasebe, satış ve satış sonrası aktivitelerini, müşteri memnuniyeti yönetimini, saha ve dağıtıcı kanallarının yönetimini sistemsal bir şekilde yürütebilmekte ve takip edebilmektedir.

## RAPOR HAKKINDA

Anako 2017 Sürdürülebilirlik Raporu, şirketimizin değer zincirinde yer alan tüm faaliyetlerinde, kuruluşundan bu yana yürüttüğü sürdürülebilir kalkınma eksenli çalışmalarının tüm paydaşlarımıza şeffaf bir şekilde aktarılması amacıyla hazırlanmış ilk raporumuzdur. Bu raporda Anako'nun, 2017 yılı performansının, paydaşlarımızın katkıları ile belirlenen öncelikli sürdürülebilirlik başlıkları açısından, geçmiş yıllarla ve ileriki dönem hedefleriyle karşılaştırmalı olarak değerlendirilmesi bulunmaktadır.

Raporumuz, 2015 yılında yayınlanan Birleşmiş Milletler (BM) Sürdürülebilir Kalkınma Hedefleri (SKH-SDG) ile uyumlu hale getirilmiş, BM Küresel İlkeler Sözleşmesi (UNGC) çerçevesine dayanarak Küresel Raporlama İnisiyatifi (**Global Reporting Initiative-GRI**)'nin G4 versiyonunun "Temel" seçeneğine uyumlu olarak hazırlanmıştır.

Bu rapor Konya'daki üretim tesisimizin tüm faaliyetlerini kapsamakta olup özellikle 2017 yılındaki çalışmalarımızın ekonomik, çevresel ve sosyal sonuçlarını sürdürülebilirlik açısından değerlendirmekte ve geleceğe dönük sürdürülebilirlik yaklaşımımızı yansıtmaktadır.

2018 yılında Birleşmiş Milletler Küresel İlkeler Sözleşmesi'ne imzacı olarak katılmayı ve bu çerçevede Sürdürülebilirlik Raporu'muzu her yıl yayınlamayı planlıyoruz.

Raporlama süresi boyunca kuruluşun boyutu, yapısı, mülkiyeti veya tedarik zinciriyle ilgili bir değişiklik olmamıştır.

Raporumuz, üst yönetimimizin rehberliğinde, ilgili birim yetkililerinin desteği ile Sürdürülebilir Kalkınma Ekibimiz tarafından hazırlanmıştır. Rapor dış denetimden geçmemiştir.

### Geri Bildirim

Paydaşlarımızdan gelen her türlü geri bildirim, uygulamalarımızın ve raporlama sürecimizin iyileştirilmesi açısından bizim için oldukça önemlidir. Bize ulaşan her türlü geri bildirimini dikkatle inceliyoruz ve bunlardan yararlanarak uygulamalarımızı sürekli iyileştiriyoruz.

Paydaşlarımız görüş ve önerilerini

- ❖ bilgi@anako.com.tr adresinden,
- ❖ 0 312 419 52 60 (119) numaralı telefondan ya da
- ❖ [www.anako.com.tr/iletisim](http://www.anako.com.tr/iletisim) üzerinden bize ulaştırabilirler.

## PAYDAŞ KAPSAYICILIĞI ve ÖNCELİKLENDİRME

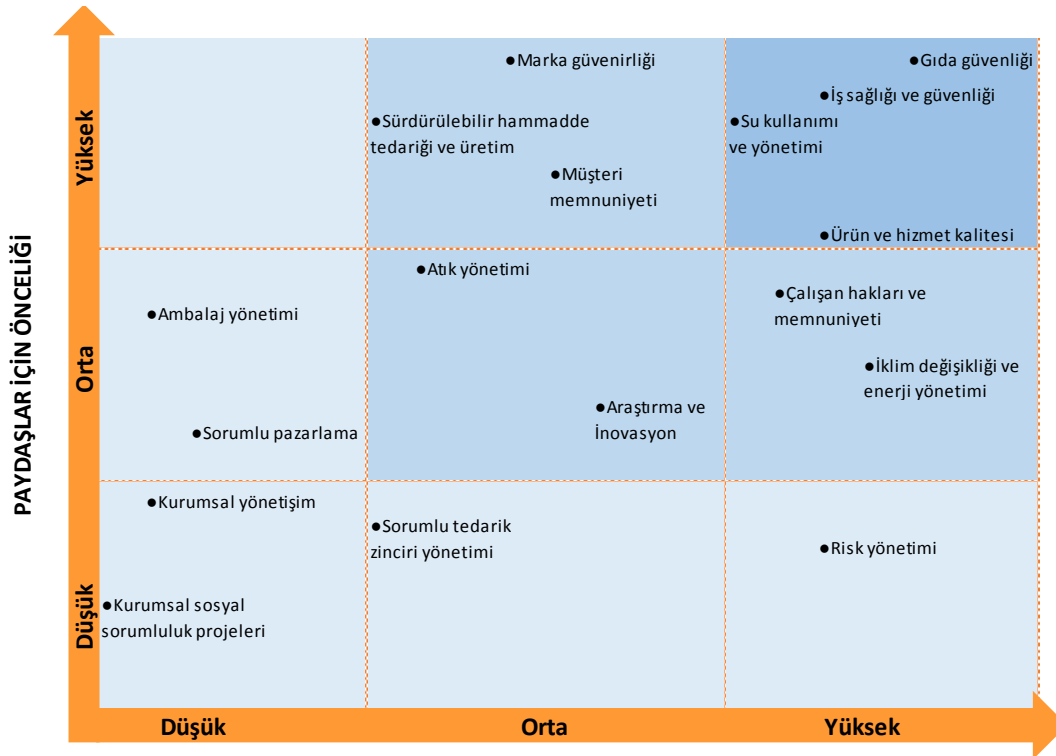
Sürdürülebilirlik' te odaklanacağımız konu başlıklarını belirlemek için BM Sürdürülebilir Kalkınma Hedefleri, BM Küresel İlkeler Sözleşmesi' nin 10 temel ilkesi, GRI-G4 Sürdürülebilirlik Raporlaması Rehberi, Türkiye ve dünyadaki genel ve sektörel sürdürülebilirlik gelişmelerinin yanında şirketimizin ve içinde bulunduğumuz, etkileşimde olduğumuz sektörlerin faaliyetlerinin ekonomik, sosyal ve çevresel etkileri üzerinde çalışılmıştır.

Sürdürülebilirlik konuları arasında önceliklendirme yapmak için ilk adım olarak paydaş gruplarımız çalışanlar, müşteriler, tedarikçiler ve hissedarlar olarak belirlenmiştir. Çalışanlar haricindeki diğer gruplar içerisinde de faaliyetlerimizi ve stratejimizi en çok etkileyen ve üzerinde en çok etki bıraktığımız kilit paydaşlarımız belirlenmiştir. Paydaş gruplarının özelliklerine göre farklı iletişim yöntemleri kullanılmıştır. Paydaşlarımıza çoğunlukla çevrim içi anketlerle ulaşılmıştır.

Çalışanlarla yapılan önceliklendirme çalışması öncesinde ise, tüm bölüm ve kademedeki çalışanlarımıza sürdürülebilirlikle ilgili bilgilendirme eğitimi verilmiştir. Bu eğitim sonrasında çevrim içi soru formları gönderilerek Anako' nun hangi konulara öncelik ve önem vermesi gerektiğini düşündüklerini bildirmeleri istenmiştir.

Tüm paydaşlar için önceliklendirme çalışmaları devam ederken Anako Yumurta için stratejik olarak öncelikli konular da üst yönetim tarafından belirlenmiştir. Bütün bu çalışmaların sonucunda elde edilen konu başlıklarının konsolide edilmesiyle şirketimizin önceliklendirme matrisi oluşmuştur.

### Önceliklendirme Matrisi:



Anako 2017 Sürdürülebilirlik Raporu' nun içeriğinin belirlenmesi aşamasında öncelik Anako' nun stratejik olarak önemli gördüğü sürdürülebilirlik konularına verilmiştir. Göreceli düşük önceliğe sahip konulara ve paydaşlarımızın öncelikli görüp Anako' nun göreceli düşük önem verdiği konu başlıklarına ise yüksek öncelikli olarak belirlenen konuların kapsamına girdiği ölçüde raporda yer verilmiştir.

## PAYDAŞLARLA İLETİŞİM

Çalışanlar, müşteriler, tedarikçiler ve hissedarlar olarak gruplandığımız paydaşlarımızla, onların yaptığımız işin üzerindeki etkilerine göre veya bizim onların işi üzerindeki etkimize göre farklı sıklıklarda ve farklı yöntemlerle diyalog içerisindeyiz. Periyodik olarak yapılan bu diyaloglar işimizin ayrılmaz bir parçası olan sürdürülebilirlik çalışmalarımıza yön vermemizde oldukça faydalı olmaktadır. Görüşmelerimizde iş ve sektörel konularla beraber sürdürülebilirlik konularında da karşılıklı görüş alışverişinde bulunuyor ve belirlediğimiz hedeflere ulaşabilmek için aksiyon planlarımızı birlikte hazırlıyoruz.

Paydaşlar	İletişim Yöntemleri
Çalışanlar	Memnuniyet anketleri, kurul toplantıları, iç yayınlar, eğitimler, web sitesi, elektronik iletişim araçları, sosyal etkinlikler
Direk Müşteriler	Mutlu Aşçı Hattı (444 9 678), web sitesi, müşteri anketleri, telefon görüşmeleri, CRM, bayi ziyaret ve denetimleri, tedarikçi denetlemeleri, sosyal medya hesapları, bayi toplantıları,
Dolaylı Müşteriler (Nihai Kullanıcılar)	Mutlu Aşçı Hattı (444 9 678), web sitesi, memnuniyet anketleri, telefon görüşmeleri, CRM, müşteri ziyaretleri, tedarikçi denetlemeleri, sosyal medya hesapları
Tedarikçiler	Birebir görüşmeler, kalite denetimleri, ilgili politika ve dokümanlar, web sitesi
Hissedarlar	Yıllık toplantı, yüz yüze görüşme

### Üyelikler ve İş Birlikleri

YUM-BİR Yumurta Üreticileri Merkez Birliği

IEC International Egg Commission (Uluslararası Yumurta Komisyonu)

TÜSİAD Türk Sanayici ve İş İnsanları Derneği

SKD İş Dünyası ve Sürdürülebilir Kalkınma Derneği

GIFT Gıda, İçecek ve Tarım Forumu

ETÜDER Ev Dışı Tüketim Tedarikçileri Derneği

GGD Gıda Güvenliği Derneği

TAİDER Türkiye Aile İşletmeleri Derneği (Emre Sefer-Bireysel Üye)

ATO Ankara Ticaret Odası

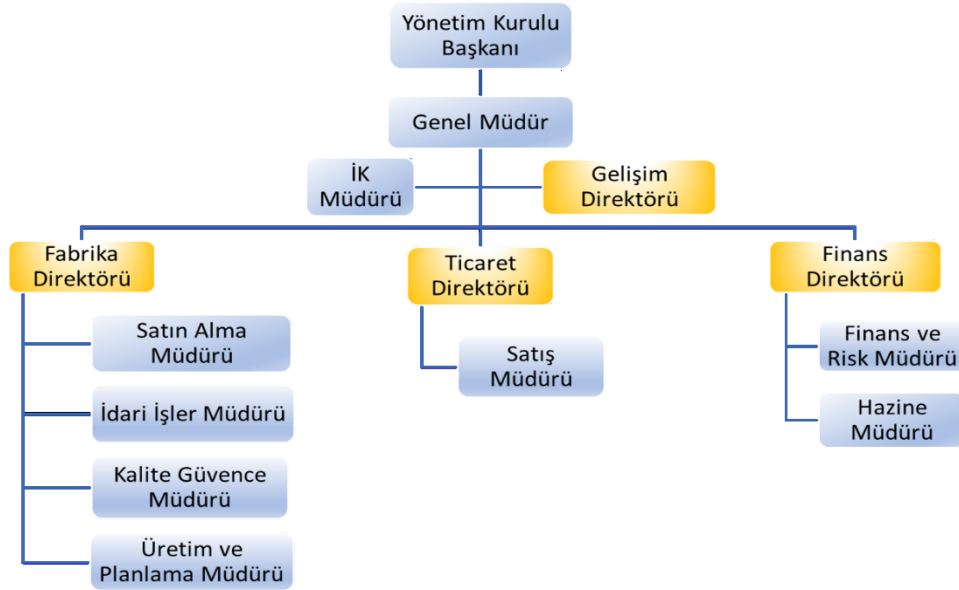
TKYD Türkiye Kurumsal Yönetim Derneği (Nazlı Akman-Bireysel Üye)

## SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK YÖNETİMİ

İşimiz çok gündelik, çok bilinen, çok temel bir besin maddesinin fonksiyonlarını ortaya çıkarmak ve sunmak. Bunu yaparken doğanın mucizesine saygı duyuyor ve o mucizeyi açığa çıkarmak için azimle çalışıyoruz.

Bu azmimizin arkasında dünyamızın geleceği konusunda bir şeyler yapıyor olmanın mutluluğu olduğu gibi, yumurtadan fonksiyonlarına göre farklı ürünler elde ederek israfı önlediğimizi ve kullanıcılara pastörize sıvı yumurta (PSY) sunarak raf ömrü ve riskli gıda sorununu ortadan kaldırdığımızı bilmek, aynı zamanda da tat ve dokuda standart, hijyenik ve yüksek kalitede bir ürüne erişmelerine olanak sağlıyor olmak gibi motiveler de yer almaktadır. Bu durum rekabetçi gücümüzü her geçen gün daha da artırırken, inovasyona dönük yüzümüzü de su üstüne çıkarmaktadır.

Anako' da sürdürülebilirlik stratejilerinin belirlenmesinde ve uygulanmasında en üst düzey sorumluluk Yönetim Kurulu Başkanı ve Genel Müdür' e aittir. Sürdürülebilirliği ekonomik, sosyal ve çevresel boyutları ile irdeleyerek doğru stratejinin belirlenmesi, belirlenen stratejilerin uygulanması, bu stratejilere uygun ara ve nihai hedeflerin belirlenmesi ve gerçekleştirilmesi, gerektiğinde strateji ve hedeflerin revize edilmesi gibi çalışmalar Sürdürülebilir Kalkınma Ekibi tarafından koordine edilmekte ve bu ekibin rehberliğinde bölüm yöneticileri ile birlikte yürütülmektedir. Sürdürülebilir Kalkınma Ekibimiz direktörlerimizden oluşmaktadır ve Gelişim Direktörü' nün koordinatörlüğünde çalışmaktadır.



Sürdürülebilirlik stratejimiz, Anako' nun hedeflerinin BM Sürdürülebilir Kalkınma Hedefleri' ne ve BM Küresel İlkeler Sözleşmesi' ne uyumlu hale getirilmesiyle ve paydaşlarımızın katkıları ve yönetim kurulumuzun yönlendirmesiyle oluşan sürdürülebilir kalkınma önceliklerine uygun olarak oluşturulmuştur.

## Sürdürülebilirlik İlkelerimiz

Bu bakış açısı ile oluşturulan stratejimiz kapsamında sürdürülebilir kalkınma çalışmalarımızı 5 ana başlık altında yürütüyoruz; **Çevre, Değer Zinciri, İnovasyon, Çalışanlar ve Toplum.**

**Çevre:** İnsan, ilkçağlarda yaşayabilmek için, ilerleyen çağlarda ise daha iyi, daha konforlu bir hayat için icatlar yapagelmıştır. Maalesef bu buluşların bazılarının doğa ve canlılar üzerinde negatif etkileri olmuştur. Ve insan, kendi yaptığı buluşlar nedeniyle çevrenin çok zarar gördüğünü ve bir tarafı yaparken diğer tarafı yıktığını geç de olsa fark etmiştir. Bunu fark ettikten sonra ise aklını, zekasını, icat gücünü verdiği zararı gidermek ve daha fazla zarar vermemek için kullanmaya başlamıştır. Tüm dünyada temiz su kıtlığı, enerji kaynaklarının azalıyor oluşu, iklim değişikliklerinin korkutucu etkileri gibi çevresel sorunlar üzerine kafa yoran, organize olan, kamuoyu oluşturan, ülkeleri ve ülkelerin karar verici güçlerini bu konularda tedbir almaya zorlayan birçok kuruluş bulunmaktadır. Dünya çapında irili ufaklı birçok firma da bu kuruluşların çalışmalarına dahil olmakta, faaliyetlerinin çevresel boyutlarını da düşünerek iş yönetimi yapmaktadır.

Anako da BM Sürdürülebilir Kalkınma Hedefleri (SKH)' nin **6, 7, 8, 9, 12 ve 13.** maddeleri gereğince hammadde tedariklerinden atıkların bertarafına kadar tüm iş süreçlerini yönetirken çevresel ayak izini minimize etmek için birçok çalışma yapmaktadır. Teknolojik gelişmeler ve endüstriyel iyileştirmelerden faydalanarak enerji kaynaklarını ve suyu verimli kullanmak, sifıra yakın atık üretmek, oluşan atıkları geri dönüşüme kazandırmak, etkin bir lojistik yönetimi ile ve iklim dostu soğutma uygulamaları kullanarak karbon ayak izini minimize etmek, tüm operasyonlarda yüksek verimliliği sağlamak, devlet politikalarının bu konuda yapılan yatırımlara sağladığı kolaylıklarından faydalanarak çevre konusunda sürekli gelişim sağlamak Anako' nun temel çevresel hedefleridir.

**İnovasyon:** Şirketimizin dört ana değerinden biri olan "**Yenilikçi**" liği, sürdürülebilirliğin önemli bir aracı ve sürdürülebilir büyümenin anahtarı olarak görüyoruz. Bu nedenle üretim, satış, pazarlama ve yeni ürün geliştirme alanlarındaki inovatif çalışmalarımız, sürdürülebilirliğe dönük ve teknolojik gelişmelerden yararlanarak ve tüm çalışanlarımızın katkılarıyla devam etmektedir.

**Değer Zinciri:** Tüm paydaşlarımızın gelişimine atıfta bulunan bu odak alan, dört ana değerimizden biri olan "**Kapsayıcılık**" ile bire bir örtüşmekte ve kucaklayıcı bir tavır sergilemektedir. İş yapış şeklimize sürdürülebilirliği ekleyerek ve BM Sürdürülebilir Kalkınma Hedefleri' nin **2, 8, 9, 10, 12, 13 ve 17.** maddelerinin gereği olarak tedarikçilerimiz, müşterilerimiz ve tüm değer zincirimizle birlikte sürdürülebilir bir dünyaya katkı sağlamak en büyük hedefimizdir.

**Çalışanlar:** İnsan kaynakları stratejimiz insanın bu dünyadaki en önemli kaynaklardan biri belki de en önemlisi olduğu ve sürdürülebilir bir dünya için bu kaynağın doğru yönetilmesi ve yönlendirilmesi gerektiği bilinciyle oluşturulmaktadır. Ayrıca BM SKH' nin **4, 8, 10, 12 ve 17.** maddeleri gereğince BM Küresel İlkeler Sözleşmesi' nde açıkça belirtilen "insana yakışır iş" anlayışını, strateji belirleme ve uygulamada kendimize temel olarak almaktayız.



**Toplum:** BM SKH' nin **2, 3, 4, 6, 9 ve 12.** maddeleri ve şirket misyon ve vizyonumuzun gereği olarak güvenli, sağlıklı ve kaliteli bir ürün olan pastörize sıvı yumurtanın toplum sağlığı açısından önemini anlatarak üreticileri bilinçlendirmek Anako' nun her zaman önceliğidir. Ürünlerimizle yumurtanın fonksiyonlarını Ev Dışı Tüketim (EDT) kanalında nihai kullanıcılarımıza sunarken gıda güvenliği, hijyen, kalite ve sağlıklı gıda tüketimi temaları bizim için her zaman ön plandadır. Sağlıklı bir toplum için güvenli ve kaliteli ürün sunma taahhüdünün gereği olarak bu konuyla ilgili oluşturulmuş standartlara uymak, Anako' daki gıda güvenliği uygulamalarının en alt seviyesidir aslında. Üretim tesisi haricinde stratejik tedarikçiler de dahil olmak üzere, değer zincirindeki bütün halkaların gıda güvenliği standartlarıyla uyumlu olması için çalışılmaktadır.

Ayrıca, toplumu gıda, sağlık, aktif yaşam konularında daima bilinçlendirmek amacını güden, en temel besin maddelerinden biri olan yumurtanın günlük hayattaki önemini ve aynı zamanda EDT alanında da PSY' nin varlığını vurgulayan Kurumsal Sosyal Sorumluluk Projeleri tasarlamak ve uygulamak önümüzdeki dönemde hedeflerimiz arasındadır.

### **Kurumsal Yönetim ve Sürdürülebilirlik**

Günümüzde, Birleşmiş Milletler' in ve uluslararası/ulusal birçok STK' nın çabaları sonucunda giderek yükselen bilinç seviyesi nedeniyle yatırımcılar ve tüketiciler özellikle gençler, sadece kendi ekonomik büyümesini düşünmeyen, dünyanın geleceği konusunda endişelenen ve sürdürülebilirlik konularında aktif çalışmalar yapan şirketleri tercih etmektedir. Bu tür çok disiplinli çalışmaları bir arada yürütebilmek için kurumsal yapı gerekmektedir. Bu nedenle Anako da ekonomik olarak gelişerek yoluna devam ederken sürdürülebilirlik çalışmalarında da süreklilik sağlayabilmek için kurumsal yönetimin gerekliliklerini baz alarak yapılanmasını şekillendirmektedir.

Anako' da sürdürülebilirlik çalışmalarında en üst düzey sorumluluk Yönetim Kurulu' ndadır. Sürdürülebilirlik çalışmalarını yürütme ve koordine etme görevi ise Yönetim Kurulumuz tarafından Sürdürülebilir Kalkınma Ekibi' ne verilmiştir. Bu ekibin en temel amaçlarından biri sürdürülebilirlik felsefemizi en üstten en alt kademeye kadar yaymak, benimsetmek ve böylece hedeflerimize ulaşma süremizi kısaltmaktır. Sürdürülebilir Kalkınma Ekibimiz tüm bölümlerin sorumluları ile birlikte hareket ederek bölümlerin faaliyetlerinin iklim değişikliği, çevre, insan ve toplum üzerindeki etkilerini yani sürdürülebilirlik açısından yansımalarını çalışarak sürdürülebilirlik stratejimize uygun olmayan, sürdürülebilirlik hedeflerimize ulaşmamıza engel olabilecek her türlü faaliyeti uygun bir şekilde evirmeye veya olamıyorsa tamamıyla ortadan kaldırmaya yönelik çalışmalar yapmaktadır. Bunun gerçekleştirilmesi için de bölüm çalışanları ile ortak çalışmalar yürüterek uygun olmayan bir faaliyeti tamamen değiştirmek veya uygun olan bir faaliyeti daha da geliştirmeye çalışmak yine bu ekibin görevleri arasındadır.

Sürdürülebilir Kalkınma Ekibi' mizin yükümlülüklerinden biri de tedarikçilerimiz ve müşterilerimizle sürdürülebilirlik felsefemiz ve hedeflerimizle ilgili olarak iletişim içinde olmak, onları çalışmalarımıza dahil etmek, paydaşlarımızla eğitimler ve toplantılar aracılığıyla bilgi paylaşımında bulunmaktır.

## **Etik İlkeler**

Anako Yumurta ve Ürünleri A.Ş. olarak kurum kültürümüzün temel prensipleri “İş Etiği İlkeleri Genel Prensipleri” dokümanında bir araya getirilerek tüm çalışanlarımızla paylaşılmıştır. Çalışanlar, tedarikçiler ve müşteriler olarak birbirimizle ve toplumla olan ilişkilerimizi düzenlemede ve işle ilgili makro ve mikro tüm faaliyetlerimizde “İş Etiği İlkeleri Genel Prensipleri”ni kendimize rehber edinmiş durumdayız.

“Anako İş Etiği İlkeleri Genel Prensipleri” dürüstlük ve eşitlik gibi temel insani değerlere dayanan, çalışma arkadaşlarımızla, tedarikçilerimizle, müşterilerimizle ve iletişiminde bulunulan diğer kurumlarla ilişkilerimizde uyulması gereken kurallar ve kaçınılması gereken hareketler hakkında bilgi veren bir doküman olması amacıyla hazırlanmıştır. Bu dokümanı hazırlayıp tüm çalışanlarımızla paylaşmaktaki amacımız, işle ilgili iletişim/alışverişte bulunduğumuz tüm şahıs ve kurumlarla iletişimimizde, insan ve çalışan hakları, çevre ve iş sağlığı güvenliği kuralları gibi konularda olduğu kadar rüşvet, yolsuzluk gibi konularda da şirket değerleri ve yasalara uygun hareket edilmesini sağlamaktır.

İş etiği ilkelerimize uygun olmadığını düşündüğü herhangi bir durumla karşılaşan veya gözlemleyen çalışmamız, durumu ister ismini vererek ister anonim olarak şikayet/öneri kutularımız veya internet sitemiz aracılığıyla bize iletebilmektedir. Alınan bildirimler İK birimimiz tarafından gruplandırılarak Disiplin Kurulu’ na iletilmektedir. Disiplin Kurulu da önem ve aciliyetine göre konuyu ele almakta ve sonuçlandırmaktadır. Konunun mahiyetine göre Hukuk Danışmanı’ mızdan da görüş alınmaktadır.

Önümüzdeki dönemlerde İş Etiği İlkelerimiz’ i tedarikçilerimizle de paylaşarak tedarikçi seçim ve değerlendirme süreçlerimizde etkin bir şekilde kullanmayı hedeflemekteyiz.

## **Risk Yönetimi**

Kurumsal yönetimin bir gereği olarak şirket yönetim kurulu tarafından mevcut ve muhtemel riskler belirlenmiştir. Şirket üst yönetimi (Genel Müdür ve bağlı direktörler) tarafından yapılan aylık değerlendirme toplantılarında şirketin aylık performansı ile birlikte bu riskler de değerlendirilmekte, karşılaşılan riskli durumlar ve bertarafı için yapılan faaliyetler Yönetim Kurulu’ na raporlanmaktadır. Ayrıca 3 ayda bir Yönetim Kurulu Başkanı’ nın da katılımıyla düzenlenen değerlendirme toplantılarında makro ekonomik göstergeler tartışılmakta, yakın ve uzak gelecek için finansal, operasyonel, piyasalardan kaynaklanan riskler değerlendirilmekte ve bunun karşılığında da stratejiler belirlenmektedir.

Anako’ nun en büyük hammaddesi kabuklu yumurta olduğu için dünyada özellikle çevre ülkelerde ve ülkemizde karşılaşılan salgın hastalıkları ve piyasaya yansımalarını her zaman önemli bir risk olarak değerlendirmekteyiz.

Bunun yanında 2017 yılında genel olarak ülkemizin içinde bulunduğu siyasi ve ekonomik ortam nedeniyle piyasalardaki belirsizlik, güvensizlik ve bunun getirdiği durgunluk yine önemli bir risk olarak değerlendirilmiştir.

## **Sürdürülebilirlik Riskleri Yönetimi**

İşimizin sürekliliği için ekonomik ve finansal riskleri yönetmek ne kadar gerekliyse sürdürülebilirlik stratejimiz gereği sosyal, çevresel, yönetsel ve değer zincirinden kaynaklanan riskleri yönetmek de o kadar gereklidir.

Sürdürülebilirlik stratejimizi de bugün ve gelecekte karşılaşılabileceğimiz sürdürülebilirlik risklerini kapsayacak şekilde oluşturduk. Sürdürülebilirlik risklerinin etkin yönetimi ile hem işimizle hem sürdürülebilirlikle ilgili hedeflerimize ulaşmak istiyoruz.

Özellikle iklim değişiklikleri tüm dünyayı olduğu gibi bizim işimizi ve değer zincirindeki paydaşlarımızı olumsuz yönde etkilemektedir. Ürünümüzün kalitesinin sürdürülebilirliği için ana hammademiz olan kabuklu yumurtanın kalitesinin de çok iyi ve sürdürülebilir olması gerekmektedir. Bunun için tavukların uygun ortamlarda, doğru ve yeterli beslenmesi, bunun için de tavuk yemi üretimlerinin doğal ve yeterli olması gerekiyor. Bu noktada sürdürülebilir üretim ve sürdürülebilir tarım uygulamaları büyük önem kazanmaktadır. İlerleyen dönemlerde ana tedarikçilerimiz olan yumurta üreticileri ile sürdürülebilirlik çalışmalarımız bu ekseninde yürütülecektir.

İklim değişikliklerine olan etkimizi en aza indirebilmek için enerji yönetimine önem veriyoruz. Elektrik tüketimimizi, üretim ve lojistik faaliyetlerimizden kaynaklanan karbon emisyonlarımızı düşürmek için projeler geliştiriyoruz.

Dünyanın karşı karşıya olduğu en önemli sürdürülebilirlik konularından biri de temiz su kaynaklarının giderek azalıyor oluşudur. Bu nedenle tüm operasyonlarımızda suyu maksimum verimle kullanmak için projeler geliştiriyor, çalışanlarımızı bilinçlendirmek için eğitimler veriyoruz.

# SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK TAAHHÜTLERİMİZ ve HEDEFLERİMİZ

## 1- ÇEVRE

Sürdürülebilirlik çalışmalarımızı gruplandığımız beş ana başlıktan birincisi çevresel sürdürülebilirliktir. Konuyla ilgili çalışmalarımızı;

- 1- İklim değişikliği ile mücadele kapsamında
  - a) Enerji verimliliği,
  - b) Kurumsal karbon ayak izi,
- 2- Su verimliliği,
- 3- Hammadde ve malzeme verimliliği,
- 4- Atık yönetimi başlıkları altında yürütmekteyiz.

Bu konularda iyileşme elde etmek için yapılacak projeler ve bu projelerin hayata geçirilmesiyle ulaşılabilecek hedefler belirlenmektedir.

Yönetim olarak çevre ile ilgili sorumluluklarımızın bilincinde olarak;

- Çevre ile ilgili yerel ve ulusal tüm kanun, yönetmelik ve mevzuatlara uymayı,
- Doğal kaynaklarımızın sonsuz olmadığına bilincinde olarak kaynak kullanım verimliliğine önem vermeyi ve geri dönüşümlü malzeme kullanımına özen göstermeyi,
- Atık yönetiminde sıfır atık nihai hedefiyle atık miktarımızı mümkün olduğu kadar azaltmayı ve oluşan atıklarımızın kontrollü bertarafını sağlamayı,
- Faaliyetlerimizle ilgili güncel veya geleceğe dönük verilen kararlarda alınan kararın çevresel etkisini de mutlaka değerlendirmeyi,
- Çevresel ayak izimizi düşürmek için bilimsel ve teknolojik gelişmeleri yakından takip etmeyi,
- Çalışanlarımız ve diğer paydaşlarımızı çevre konusunda bilinçlendirmeyi taahhüt ediyoruz.

Sürdürülebilirlik çalışmalarının amacına uygunluğu ve alınan aksiyonların somutluğu Çevre Yönetimi Sistemleri ile paralel ilerlemektedir. Bu paralellik ekseninde çevre ve onu etkileyen diğer tüm unsurları dikkate alarak çalışmalarımızı yürütüyoruz. Bu çalışmalarımız neticesinde elde edeceğimiz başarılarla birlikte hedefimiz 2019 yılı sonuna kadar ISO 14001 Çevre Yönetim Sistemi' ni şirketimize kazandırmaktır. Biliyoruz ki bu sistemin edinimi ile, sürdürülebilirlik çalışmaları ile üretim süreçleri arasındaki senkronizasyonun sağlanması, prosedürler ve talimatlar oluşturularak yapılan çalışmaların sistematikleştirilmesi ve uygulanması çok daha mümkün olacaktır. Bu şekilde çevre ile ilgili taahhütlerimiz somutlaşacak ve sürdürülebilirlik yolundaki adımlarımızı daha sağlam ve etkin bir biçimde atabileceğiz.

## İklim Değişikliği ile Mücadele ve Enerji Yönetimi

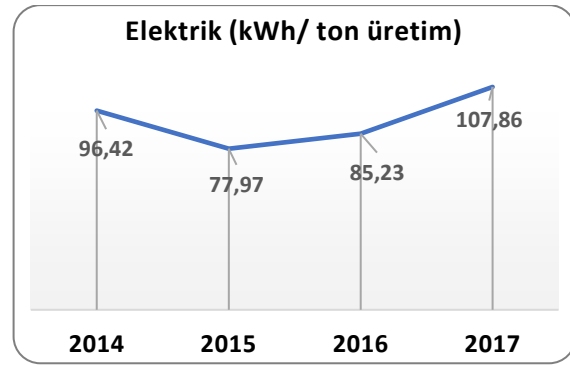
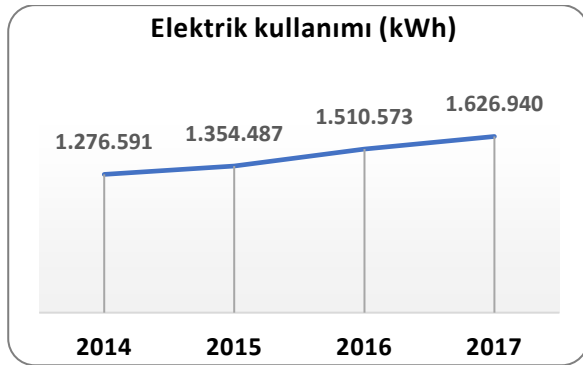
İklim değişikliği olgusu uluslararası düzeyde ilk olarak 1994 yılında yürürlüğe giren Birleşmiş Milletler İklim Değişikliği Çerçeve Sözleşmesi (BMİDÇS) kapsamında ele alınmıştır. Bu tarihten sonra uluslararası birçok toplantı gerçekleştirilmiş, her toplantıda iklim değişikliğiyle mücadele amacıyla bir öncekinden daha geniş çerçeveli ve daha zorlayıcı kararlar alınmıştır. En son 2015 yılında gerçekleştirilen Paris İklim Zirvesi ve Paris Anlaşması ile sera gazı salımlarını azaltmak

yönünde oldukça önemli kararlar alınmış ve tüm ülkelere ve şirketlere önemli sorumluluklar verilmiştir. Yine 2015 yılında açıklanan Birleşmiş Milletler (BM) Sürdürülebilir Kalkınma Hedefleri (SKH) de iklim değişikliği ile küresel anlamda mücadele etmek için uzun dönemli ve stratejik hedefler belirlenip çalışmalar yapılmasını gerektirmektedir.

Anako da sürdürülebilirlik çalışmalarını BM SKH doğrultusunda yürüten ve BM Küresel İlkeler Sözleşmesi (UNGC)' ne 2018 yılının ilk çeyreğinde imzacı olmayı hedefleyen bir firma olarak, iklim değişikliği ile mücadeleye büyük önem vermektedir. Bu kapsamda fabrikamızda 2017 yılında yapılan çalışmalarla 2014 yılından itibaren enerji kullanım verileri toparlandı ve sürdürülebilirlik açısından değerlendirildi.

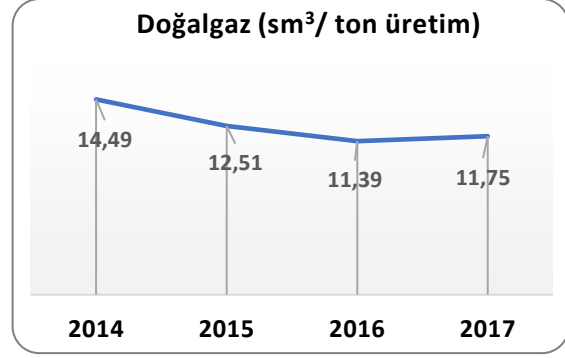
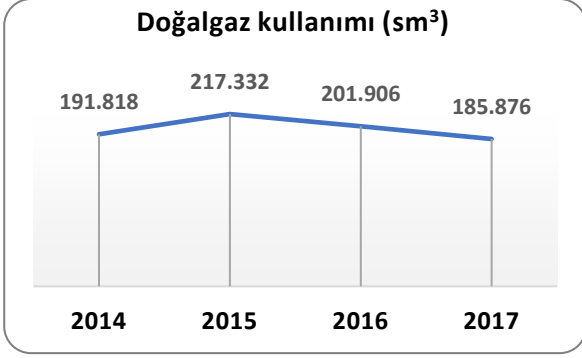
### Elektrik

Aşağıdaki grafikleri incelediğimizde üretimimiz 2015 yılında bir önceki yıla göre %31 artmasına karşın elektrik tüketimimiz sadece %6 artış göstermiş, ton başına elektrik tüketimimiz ise %19 oranında azalmıştır. 2016 yılında üretim rakamı %2, elektrik tüketimi %11,5 oranında artmıştır. Bunun sebebi 2016 yılında tesisimizde BRC hazırlıkları kapsamında uzun bir süre yatırım faaliyetlerinin devam etmiş olmasıdır. 2017 yılına geldiğimizde ise üretim rakamımızın %13 oranında düştüğünü ancak elektrik tüketimimizin %8 oranında artış gösterdiğini görüyoruz. Bunun en büyük sebebi, 2017 yılında piyasalardaki durgunluk sebebiyle üretim rakamımız düşerken, ürünlerin 0-4°C' de muhafaza edildiği soğuk oda sayısındaki artışa bağlı olarak sabit elektrik tüketimimizin artmış olmasıdır.



### Doğalgaz

Tesisimizde ısınma ve ısıtma ile ilgili bütün faaliyetlerde doğalgaz kullanılmaktadır. Aşağıdaki grafiklerden de görüldüğü gibi 2015 – 2017 yıllarında üretimimiz arttığı halde doğalgaz kullanımımız özellikle CIP (sanitasyon) sisteminde yapılan bazı iyileştirmeler sonucunda azalmıştır.



Sürdürülebilirlikle ilgili çalışmalarımız 2017 yılında yoğunluk kazandı. Öncelikle enerji verimliliğini artırmak için neler yapılması gerektiğini tespit etmek amacıyla prosesleri ve geçmiş verileri inceledik, daha detaylı veri elde edebilmek için ölçüm noktalarını artırdık. Enerji tüketimlerini daha yakından ve sistematik olarak takip etmeye başladık. Bir taraftan veri toplama çalışmaları devam ederken bir taraftan da iyileştirme projeleri planlayarak hedeflerimizi belirledik: Elektrik ve doğalgaz kullanımında ton başına tüketimlerimizi 2020 itibariyle %10, 2025 yılı itibariyle %25 oranında iyileştirmeyi hedefliyoruz.

Enerji verimliliğimizi artırarak hem doğal kaynak kullanımımızı hem de enerji kaynaklı sera gazı salımımızı azaltmış olacağız. Karbon ayak izimizle ilgili olarak mevcut durum ve geleceğe dönük hesaplamalar yapılacak ve projeler eş zamanlı olarak yürütülecektir. Enerji kaynaklı karbon ayak izimizi de 2020 yılına kadar %10, 2025 yılına kadar %25 iyileştirmeyi hedefliyoruz.

Hedeflerimize zamanında ulaşma konusunda önce doğaya daha sonrasında ise kendimize söz veriyoruz.

### Kurumsal Karbon Ayakizi

2017 yılında sürdürülebilirlik çalışmalarımız kapsamında iklim değişikliğine olan etkimizi bilmek ve bunun getirdiği risk ve fırsatları değerlendirmek amacıyla karbon ayak izi hesaplamalarına başladık. Bu çalışmalarımızda 2017 yılına ait Kapsam 1 ve Kapsam 2 dahilindeki tüketimlerimiz kurumsal seviyede hesaplanmıştır ve bu raporla paydaşlarımızın dikkatine sunulmuştur.



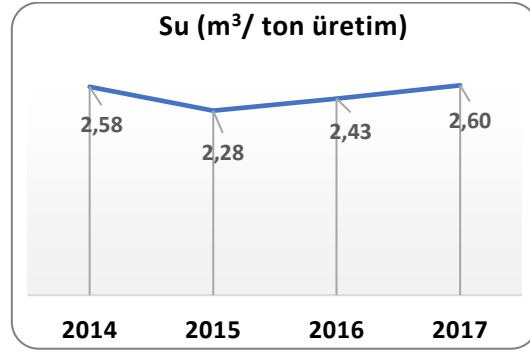
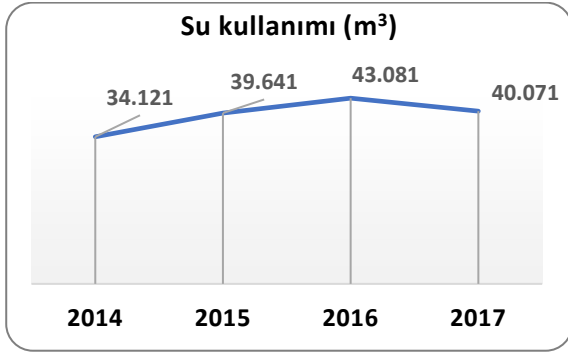
**Kapsam-1:** Tesisimizde doğrudan sera gazı salımına neden olan temel unsurlar olarak doğalgaz, soğutucu kimyasalları ve motorin tespit edilmiştir. (Şirketimizde kullanılan tüm araçlar kiralık olduğu için ve nakliye faaliyetlerimizi taşıeron firma aracılığı ile yürüttüğümüz için bu kullanımlar Kapsam 3' e dahil olmaktadır.)  
**Kapsam-2:** Bu kapsamda sadece elektrik tüketimimizden kaynaklanan emisyonlar hesaplanmıştır.

Hesaplamalarımız, ISO 14064 standardı ve GHG Protokolüyle belirlenen Sera Gazı Protokolü Kurumsal Hesaplama ve Raporlama Standartları (Greenhouse Gas Protocol Corporate Accounting and Reporting Standard)' na uygun olacak şekilde yapılmıştır.

Raporumuzda faaliyetlerimiz sonucunda oluşan karbon ayak izimiz, sera gazı emisyonlarının (CO<sub>2</sub>, CH<sub>4</sub>, N<sub>2</sub>O, HFC, PFC, SF<sub>6</sub>, NF<sub>3</sub> gibi) CO<sub>2</sub> eşdeğeri cinsinden ifade edilmiştir.

## Su Yönetimi

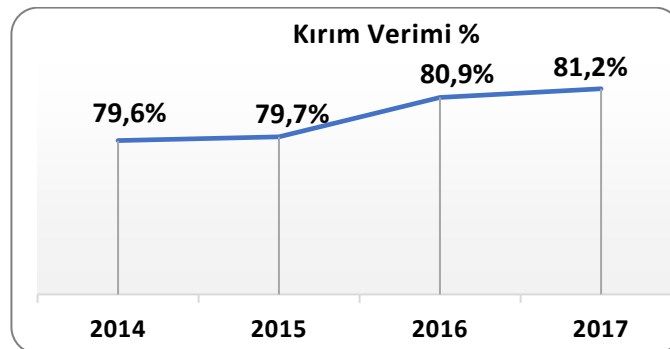
2014 yılından itibaren su kullanım oranlarının yıllara göre dağılımı aşağıdaki şekildedir. Üretim hacmi olarak birbirine yakın yılları karşılaştırmak açısından 2014 yılından itibaren veriler değerlendirmeye alınmıştır.



Bu grafiklere baktığımızda su kullanımının yıllara göre çok fazla değişiklik göstermediğini görüyoruz. Sürdürülebilirlik konusunda yoğun olarak çalışmaya başladığımız 2017 yılında, geçmiş prosesleri ve verileri inceleyerek ve iyileştirme projeleri planlayarak 2020 ve 2025 hedeflerimizi belirledik. Projelerin sonuçlanması ile birlikte ton başına tüketimimizi 2020 yılına kadar %10, 2025 yılına kadar ise %25 iyileştirmeyi hedefliyoruz. Bu hedeflere ulaşabilmek için su kullanım alanlarımızı dikkatle inceliyoruz ve ölçüm noktalarımızı artırarak daha detaylı veri elde etmeye çalışıyoruz. Bunların sonucunda iyileştirme potansiyeli olan alanlar tespit edilecek ve projeler geliştirilecektir. Bir taraftan da çalışanlarımıza tüm doğal kaynaklar için olduğu gibi suyun da daha verimli kullanılması için eğitimler veriyoruz.

## Hammadde ve Ambalaj Yönetimi

Sürdürülebilir Kalkınma Hedefleri' nin 12.si olan Sorumlu Tüketim ve Üretim prensibi gereğince en önemli hammademiz olan kabuklu yumurtaları maksimum verimlilikle kullanmak için hem teknolojinin sunduğu olanaklardan yararlanıyor hem de çalışanlarımızı bilinçlendirmek için eğitimler düzenliyoruz.



Hedefimize ulaşmak için üretim sürecimizi detaylı inceleyerek iyileştirme noktalarını tespit ediyoruz. Bu noktalarda yapılması gerekenleri belirliyor, hemen uygulanabilecek olanları uygularken zaman ve/veya yatırım gerekenleri projelendirerek planlarımıza dahil ediyoruz.

Yukarıdaki grafiğe göre her geçen yıl küçük adımlarla ama istikrarlı bir iyileşme gösteren kırım verimliliğini 2018 yılında yapılacak çalışmalarla %85'e yükseltmeyi hedefliyoruz.

Ayrıca ambalaj fireleri üzerinde de benzer çalışmalar yaparak 2025 yılına kadar fireleri %50 oranında azaltarak atık oluşumunu minimize etmeyi hedefliyoruz. Nihai hedefimiz sıfır atık oluşumudur.

### **Atık ve Atık Su Yönetimi**

Çevre Yönetim Sistemi' nin en önemli bileşenlerinden birisi de atık yönetimidir. Sürdürülebilirlik felsefemiz gereği birincil amacımız hammadde ve malzeme verimliliğini en üst düzeye çıkararak ve atık oluşum noktalarını sürekli kontrol altında tutarak mümkün olduğu kadar az atık üretmektir. İkincil amacımız ise oluşan atıkları mümkün olduğu kadar yüksek oranda geri dönüşüme kazandırmaktır. Nihai amacımız ise sıfır atık oluşumunu sağlamaktır.

Anako pastörize sıvı yumurta üreticileri arasında bir ilki gerçekleştirerek üretimimizin en büyük atık kalemi olan yumurta kabuğundan, kabukları öğüterek ve 240°C' de steril ederek organik kalsiyum olarak adlandırılan yan ürünü elde etmiştir. Kabuk kurutma ünitesi 2012 yılında, kabuk öğütme ünitesi ise 2013 yılında kurulmuş ve devreye alınmıştır. Gelişmiş ülkelerde gıda katkı maddesi olarak da kullanılabilen bu ürün, müşterilerimiz tarafından yem katkı maddesi olarak veya toprak zenginleştirilmesi amacıyla gübre olarak kullanılmaktadır.

Yumurta kabuğu haricindeki diğer atıklarımız (ambalaj, kağıt, karton, plastik, tahta v.b) cinslerine göre tasnif edilerek geçici atık depolama sahasında tutulmakta ve belli aralıklarla Çevre ve Şehircilik Bakanlığı tarafından yetkilendirilmiş lisanslı firmalar tarafından geri kazanılmak üzere toplanmaktadır.

Tesisimizdeki tehlikeli atıklar (çoğunlukla kimyasal ve yağ konteynırları) ve tıbbi atık kapsamına giren laboratuvar atıklarımız yine lisanslı firmalar tarafından yasal düzenlemelere uygun bir şekilde belirli aralıklarla toplanmaktadır.

Üretim faaliyetlerimiz sonucunda oluşan atık su, tesisimizin bulunduğu Konya Organize Sanayi'nin arıtma tesisine gönderilmektedir. İşletmelerin atık suları belli parametrelerin altında ise bu tesise kabul edilmektedir. Atık suyumuzun kalitesi Organize Sanayi yetkilileri tarafından kontrol edildiği gibi tarafımızdan da belli aralıklarla bağımsız kuruluşlara analize gönderilerek parametreler kontrol altında tutulmaktadır.

Sürdürülebilir çevre konusuna önem verdiğimiz ve kanunlara uygun hareket etmek istediğimiz için çevre ile ilgili tüm süreçleri takip etmek üzere, bu konuda uzman olan profesyonel çevre danışmanlık firmaları ile sözleşmeli olarak çalışılmaktadır.



## 2- İNOVASYON

İnovasyon sürdürülebilir büyüme için en önemli gerekliliklerden biridir. Anako inovasyonel (yenilikçi) yaklaşımını sadece yeni ürün geliştirmede değil operasyonel tüm süreçlerde sergilemektedir.

### Yeni Ürün Geliştirme

Bu konudaki AR-GE çalışmalarımızı, pazarlamadan üretime, tedarik zincirinden satışa tüm birimlerimiz, iş birliği içerisinde yürütüyoruz. Ürünlerle ilgili inovasyonel çalışmalarımız hem kendi içimizdeki hedeflerimize ulaşmamızı sağlamakta, hem de paydaşlarımızın ihtiyaç ve beklentilerine hızlı cevap vermemize katkıda bulunmaktadır.

İnovasyon aşamasında içinde bulunduğumuz sektörün talep ve ihtiyaçlarını göz önüne alarak mevcut ürünlerimizin kalitesini sürekli kontrol ederek, toplam kalite anlayışından ödün vermeden çalışmalarımızı sürdürüyoruz. Yumurtanın, fonksiyonlarına göre çeşitlendirilerek kullanılabilir olması başlı başına bir inovasyon ve bunun gelişimi için çaba göstermek Anako'nun temel inovasyon prensipleri arasındadır.

Yeni ürün geliştirme çalışmalarımızı müşteri talepleri, satış personelimiz tarafından yapılan piyasa analizleri, pazar araştırmaları başlatılabildiği gibi sürekli olarak uluslararası trendleri takip eden AR-GE departmanımız tarafından da bizzat başlatılabilmektedir. Bu konuda, özellikle pişmeye hazır yumurtalı ürünler (cook&eat) alanında birçok çalışma yapılmıştır. Türkçe' ye çırpılmış yumurta olarak çevrilen ve yumurtaya süt, yağ ve tuz ekleyerek elde edilen scrambled egg ürününü sektörümüze Anako kazandırmıştır. Bu çalışmalarımızla, müşterilerimizin ihtiyaçlarının tam ve doğru bir şekilde karşılanması kadar sürdürülebilirlik felsefesi doğrultusunda dünyamız için çok önemli bir besin maddesi olan yumurtanın maksimum verimlilikle ve doğru bir şekilde kullanılması da hedeflenmektedir.

Liderlik yaklaşımımız ve inovasyona verdiğimiz önem sayesinde sektörde birçok ilki gerçekleştiriyoruz. Küresel gelişmeleri izleyerek kuralları belirliyor, gıda sektöründeki öncü pozisyonumuzu sektörü dönüştürmek için kullanıyoruz.

### Sistem Geliştirme

Anako, inovasyonel yaklaşımı nedeniyle teknolojiye yatırım yapmaya devam etmekte ve günümüzün en sık duyulan terimi olan "Sanayi 4.0" için adımlarını güçlendirmektedir.

2015 yılında mevcut kullanılan CRM (Customer Relations Management – Müşteri İlişkileri Yönetimi) sisteminin büyüyen ve gelişen yapımız için yetersiz kaldığı görülmüş, 2016 yılı başlarında daha gelişmiş bir CRM için çalışmalara başlanmış ve aynı yılın sonlarında da yeni CRM kullanılmaya başlanmıştır. Şu anda sipariş yönetimi, dış depo yönetimi, müşteri memnuniyeti yönetimi süreçlerimiz, CRM ve Logo programlarının entegrasyonu ile otomatik olarak yürütülmektedir. Ayrıca bu sistem sayesinde nihai kullanıcılarımız satış verileri baz alınarak takip edilebildiği gibi aynı zamanda harita üzerinde gözlemlenerek pazarlama ile ilgili analizleri de doğru bir şekilde yapılabilmektedir. Yine CRM' de bulunan toplu mesaj gönderme özelliği sayesinde müşterilerimize ve/veya nihai kullanıcılarımıza herhangi bir konuda (haftalık fiyat

listeleri, kampanyalar, promosyonlar, v.b) aynı anda, ortak veya farklı farklı duyurular yapılabilmektedir.

CRM sisteminin önemli getirilerinden biri de satın alma, üretim, kalite güvence, depolama ve sevkiyat süreçleri tarafından aktif olarak kullanılan "Logo" programı ile entegre edilebilmesi sayesinde oluşturulan raporlama sistemi ile yönetimin her türlü bilgiye anlık olarak ulaşabilmesini sağlamasıdır.

Yapılan bu yatırımla şirketimiz patentli iki marka kazanmıştır; **SevkEgg** ve **MüşterEgg**.

**SevkEgg** CRM, Logo ve Arvento' nun entegre çalıştığı bir sistemdir. Bu markamız ile ürün fabrikamızdan çıkınca müşterilerimize otomatik mesaj gitmekte ve ürün çeşidi, miktarı, irsaliye numarası, ürün analiz sertifikası ve tahmini varış saati bilgileri verilmektedir. Ayrıca müşterilerimiz bu mesajın içindeki linke tıkladıklarında Arvento araç takip sistemine bağlanarak araçlarının anlık olarak nerede olduğunu takip edebilmektedirler.

**MüşterEgg** ise CRM ve Logo' nun entegre çalıştığı bir sistemdir. Bu markamız ile müşteri memnuniyet yönetimi otomatik olarak sistem üzerinden yapılmaktadır. Müşterilerimiz tarafından bize ulaştırılan dilek ve şikayetler MüşterEgg sisteminde toplanmakta ve müşterilerimiz süreçle ilgili olarak yine sistem üzerinden bilgilendirilmektedir. Toplanan bu verilerle istenilen detayda raporlama yapılabilmekte ve ürün ve sistem geliştirme çalışmalarımız için bize temel teşkil etmektedir.

### 3- DEĞER ZİNCİRİ

Değer zincirimiz hammadde/malzeme/hizmet tedarikinden atıkların bertarafına kadar tüm süreçleri kapsamaktadır. Tedarikçilerimiz, tüm iç süreçlerdeki çalışanlarımız, müşterilerimiz ve ürünlerin ulaştığı tüm nihai kullanıcılarımız dahil tüm paydaşlarımız bu zincirin halkaları olarak değerlendirilmektedir. Paydaşlarımızla kurduğumuz doğru iletişimle işle ilgili beklentilerin optimum seviyede karşılanmasını sağlarken sürdürülebilir bir dünya ve toplum için de birlikte çalışmalar yapmaya çaba göstermekteyiz. BM SKH' nin 12.si olan sürdürülebilir üretim ve tüketimi yaymak ve 2.si olan sürdürülebilir tarım uygulamalarını bulmak ve yaygınlaştırmak hedefleri gereği sürdürülebilirlik çalışmalarımız değer zincirimizin tümünü kapsamaktadır.

Bu bağlamda tedarikçi seçim ve değerlendirme süreçlerimizde firmaları, kalite yönetim sistemi ve gıda güvenliği yönetim sistemi sertifikalarının varlığı ve bu yönetim sistemlerinin gerekleri açısından değerlendirmekteyiz. Sistemimizde belirlenen kriterlere uygun olarak seçilen belli başlı tedarikçilerimizi, en az yılda bir kere, yine bu konu başlıkları üzerinden denetliyor ve tespit edilen iyileştirme fırsatları konusunda firmalara destek oluyoruz. Ayrıca bu denetleme sonuçlarının tedarikçilerin yıllık puanlamasına olan etkisini yüksek tutarak sonuçlarının zorlayıcı olmasını sağlıyoruz. Bu şekilde tedarikçilerimizi geliştirmek için çaba gösteriyoruz.

Tedarikçilerimizle önümüzdeki bir iki yıl içinde "Birlikte Gelişim Projesi"ni uygulamayı hedeflemekteyiz. Bu proje kapsamında tedarikçilerimizle kalite ve gıda güvenliği sistemleri gibi konularda eğitimler ve çalıştaylar düzenleyip 1- üretimdeki hata oranlarını düşürerek, 2- hataların sevkiyat öncesinde tespit edilmesi sonucunda iade miktarlarını düşürerek sürdürülebilir üretime katkı sağlamayı hedeflemekteyiz.

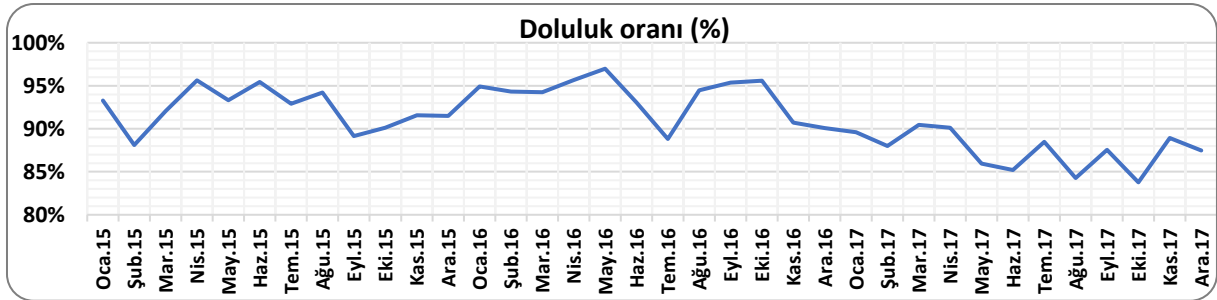
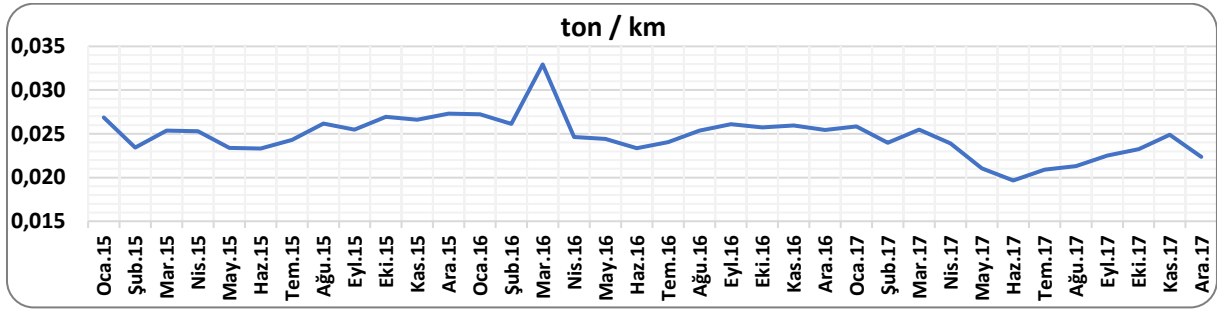
Müşteri seçimlerimizde ve yıllık ziyaretlerimizde de benzer değerlendirmeler yapılmaktadır. Değerlendirmeler sonrasında gelişim gerektiren alanlarda müşterilerimize çözüm yolları bulmak ve bunları uygulamak aşamalarında destek olunmaktadır. Bu uygulamalarla ürünümüzün olması gerektiği şekilde depolanıp dağıtımının yapılmasını sağlayarak iade ve imha miktarlarını düşürmeyi ve böylece sürdürülebilir üretim ve tüketim hedefine katkı sağlamayı amaçlamaktayız.

#### Lojistik Ağımız

Konya' da bulunan üretim tesisimizden Ankara, İstanbul, İzmir, Konya, Bursa, Antalya, Muğla, Kocaeli, Zonguldak, Çanakkale ve Eskişehir illerindeki 26 bayimize ve Eskişehir, Karaman, Gaziantep ve İstanbul illerindeki endüstriyel ölçekli müşterilerimize ürünlerimiz sevk edilmektedir. Hem ekonomik sürdürülebilirlik hem de çevresel sürdürülebilirlik açısından sevkiyat ağımızı daha etkin ve verimli hale getirmek sürdürülebilirlik çalışmalarımızın önemli bir başlığını oluşturmaktadır.

2017 yılı bizim için geçmiş yıllara ait verileri toparlayıp mevcut durumu gözlemlene yılı olmuştur. Lojistik faaliyetlerimizden kaynaklanan sera gazı salımını azaltmak için projeler planlanmaktadır. Projelerimizi 2018 yılından itibaren hayata geçirip kamyon yerine tır kullanımını artırarak, rut optimizasyonu yaparak, araç doluluk oranlarını artırarak, ölü nakliye sayısını düşürerek ton/km oranımızı artırıp daha az km'de daha fazla ürün taşıyarak lojistik

kaynaklı karbon salımını (karbon ayak izimizi) 2020 yılında %20, 2025 yılında %40 oranında azaltmayı hedeflemekteyiz.



#### 4- ÇALIŞANLAR

İşimizin her alanında olduğu gibi sürdürülebilirlik için de hep birlikte hedefe doğru yol alıyoruz. Sürdürülebilirliğin temel ilkelerinden olan toplum için yararlı olmanın ve mutlu bir toplum yaratmanın yolunun yine sürdürülebilirliğin temel ilkelerinden biri olan çalışanlarını geliştirmekten ve mutlu etmekten geçtiğinin bilincinde çalışmalarımızı devam ettiriyoruz.

Şirketimizde toplu iş sözleşmesi kapsamında çalışmamız bulunmamaktadır. Tüm süreçlerimizi Anako bordrolu kendi çalışanlarımız ile yürütmekteyiz. Sadece Konya'daki üretim tesisimizdeki yemek ve personel servis hizmetleri taşeron firmalardan alınmaktadır.

Üretim ve satış hacmimizde herhangi bir şekilde mevsimsellik söz konusu değildir.

Anako ekonomik ve sürdürülebilirlik hedeflerine ulaşmak için çalışanlarının kurumsal bağlılığı ve sürekliliğinin son derece önemli olduğunun bilincindedir. Bu nedenle kurulduğumuz ilk günden itibaren cinsiyet, dil, renk, ırk, siyasi düşünce, din, mezhep, felsefi inanç ve benzeri ayrımcılıkların karşısında durarak, farklılıklara saygı duyarak ve bu farklılıkların yarattığı sinerji ile, iş sağlığı ve güvenliğine azami önem ve dikkati vererek, çalışma şartlarını ve ortamını sürekli iyileştirerek, kişisel ve mesleki eğitime önem vererek, iç iletişim yöntemlerini geliştirerek ortak hedeflerimiz için iş birliği içerisinde çalışıyoruz.

Her çalışanımızı ayrı bir değer olarak görüyoruz. Çalışanlar arasındaki farklılıkların doğru yönetildiğinde sinerji yarattığına, işin yapılışına farklı bakış açıları kazandırdığına inanıyoruz ve bu farklılıkları işimizi daha iyi yapabilmek için değerlendiriyoruz. Çalışanlarımıza önerilerini sunma fırsatları tanıyarak iş yapış süreçlerimize aktif olarak katılımlarını sağlıyoruz.

Bu konuda şimdiye kadar yapılan çalışmaların ve iyileştirmelerin sonrasında paydaşlarımızın da talebi doğrultusunda 2017 yılında bağımsız bir denetleme kuruluşu tarafından SMETA 6.0 (Sedex Members Ethical Trade Audit) Sedex Üyeleri Etik Ticaret Denetlemesi geçirdik. Bu denetlemede kuruluşlar, ticari faaliyetlerini yürütürken \*Çalışma Standartları, \*Sağlık ve Güvenlik, \*Çevre Ahlakı ve \*İş Ahlakı konularında da uymaları gereken kurallar açısından detaylı bir şekilde denetleniyorlar. Anako bu denetleme sonrasında **sadece bir (1) adet** düzeltilmesi gereken nokta ile 10 hata puanı alarak büyük bir başarı elde etmiştir. Bu basit uygunsuzluk da denetlemenin hemen akabinde giderildiği için 2018 yılı şubat ayında yapılacak takip tetkikinde hata puanımızı "0" a indirmeyi ve bu büyük başarının haklı sevincini ve gururunu yaşamayı hedefliyoruz.

Cinsiyet ayrımcılığı üzerinde özellikle önemle duruyor, hiçbir çalışanımıza cinsiyetinden dolayı farklı muamele edilmemesi için sistemsel önlemlerimizi alıyoruz. Kadın çalışanlarımıza yöneticilik kademelerinde de şans vermeye önem veriyoruz. 2015 yılında beyaz yakada tüm kademelerde yönetici kadrolarındaki kadın çalışan yüzdemiz %23 iken 2017 yılı itibariyle bu oran %36'ya yükselmiştir.

Yönetimde Fırsat Eşitliği	Kadın			Toplam		
	2015	2016	2017	2015	2016	2017
Yönetimde Çalışan Sayısı	7	11	12	30	33	33

## Kategoriye göre çalışan oranı

2017 yılı itibariyle üretim, genel müdürlük ve satış organizasyonlarımızda toplam 90 kişi istihdam ediyoruz. Tüm çalışanlar arasında mavi yaka çalışan oranımız %63, beyaz yaka çalışan oranımız ise %37' dir.

Kadın çalışan oranımız beyaz yaka ve mavi yaka tüm çalışanlarımız için toplam %24' dür. Bu oran mavi yaka çalışanlarımız için %18, beyaz yaka çalışanlarımız için %36' dır.

Çalışan Sayısı	Kadın			Erkek			Toplam		
	2015	2016	2017	2015	2016	2017	2015	2016	2017
Beyaz yaka	7	11	12	23	22	21	30	33	33
Mavi yaka	11	13	10	47	50	47	58	63	57
<b>Toplam</b>	<b>18</b>	<b>24</b>	<b>22</b>	<b>70</b>	<b>72</b>	<b>68</b>	<b>88</b>	<b>96</b>	<b>90</b>

## Çalışma sürelerine göre çalışan oranı

İşe alımlarla firmamıza kazandırdığımız alanında uzman çalışanlarımızla veya şirket bünyemize katılmış ve çalışma süresi boyunca çalıştıkları alanlarda uzmanlaşmış çalışanlarımızla karşılıklı memnuniyetle uzun yıllar çalışmak için sistemler geliştiriyoruz. Hem kurumsal kültürün oluşması ve sürekliliği için hem de pastörize sıvı yumurta üretimi oldukça spesifik ve hassas bir üretim olduğundan bu konu bizim için ayrıca önem taşımaktadır.

Aşağıdaki tablolarda da görüleceği gibi beyaz yaka çalışanlarımızın %64' ü 5 yıl ve daha uzun süredir bizimle birlikte dirler. Bu oranı, beyaz yaka çalışanlarımızın çoğu yönetici oldukları için kurumsal kültür açısından oldukça iyi bir oran olarak değerlendiriyoruz.

Mavi yakada ise çalışanlarımızın %74' ü 5 yıl ve daha kısa süredir bizimle olan çalışanlarımızdır. Bunun başlıca sebebi vasıfsız işçi olarak çalışan çoğu genç yaşlardaki arkadaşlarımızın işe başladıktan kısa süre sonra çeşitli sebeplerle (vardiyalı çalışmaya uyum sağlayamama, yumurta kokusu, vb.) işten ayrılmalarıdır. Bu sonuçta Konya' nın bir sanayi şehri olmasının da etkisi büyüktür.

### Çalışma Sürelerine Göre Çalışan Sayısı ve Oranı (Beyaz yaka)

	2015	2016	2017	2015	2016	2017
0 - 5 yıl	20	15	12	67%	45%	36%
5 - 10 yıl	10	18	18	33%	55%	55%
10 yıl ve üzeri	-	-	3	-	-	9%
<b>Toplam</b>	<b>30</b>	<b>33</b>	<b>33</b>			

#### Çalışma Sürelerine Göre Çalışan Sayısı ve Oranı (Mavi Yaka)

	2015	2016	2017	2015	2016	2017
0 - 5 yıl	24	36	42	41%	57%	74%
5 - 10 yıl	34	27	12	59%	43%	21%
10 yıl ve üzeri	-	-	3	-	-	5%
<b>Toplam</b>	<b>58</b>	<b>63</b>	<b>57</b>			

#### Çalışan Devir Oranı

Son yıllarda yenilenen İK stratejimizle birlikte, mevcut durumun tespitine yönelik yapılan çalışmalar sonucunda çalışan devir oranımızın özellikle mavi yaka için yüksek olduğu görüldü.

Bu durumun sebepleri üzerine çalışanlarla görüşmeler yapılmış ve tespit edilen iyileştirme noktaları üzerine projeler başlatılmıştır. 2017 yılında bu projelerin bir kısmının sonuçlarının alınması ile birlikte mavi yaka çalışanlar için %94 olan çalışan devir oranı %60' lık bir düşüşle %40 olarak gerçekleşmiştir.

#### Yıl İçinde İşten Ayrılan ve İşe Başlayan Personel Sayısı (Toplam)

	2015		2016		2017	
	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek
İşten ayrılan	6	48	11	53	7	19
İşe başlayan	15	55	12	56	2	18

Yapılan çalışmalar beyaz yaka çalışanlar için de meyvelerini vermiş ve çalışan devir oranı 2017 yılında bir önceki yıla göre %68' lik bir iyileşme ile %6 olarak gerçekleşmiştir.

#### Çalışan Devir Oranı

	2015	2016	2017
<b>Mavi Yaka</b>	83%	94%	40%
<b>Beyaz Yaka</b>	11%	19%	6%

Çalışan devir oranlarının düşük olması İK çalışanlarımızın zamanlarını sistem geliştirme ve çalışan memnuniyetini artırma gibi diğer İK süreçlerine daha çok zaman ayırmalarını sağladığı gibi bir yandan da işe alım ve çalışan eğitimi maliyetlerinin düşmesine neden olacaktır.

## Bölgelere göre çalışan sayısı

2017 yıl sonu itibariyle çalışanlarımızın bölgelere göre dağılımı aşağıdaki tabloda gösterilmiştir.

Bölüm	Şehir	Kişi sayısı
Genel Müdürlük	Ankara	9
Fabrika	Konya	68
Satış	Ankara	2
	İstanbul	4
	İzmir	2
	Antalya	2
	Bursa	1
	Muğla	1
	İzmit	1

## İş Sağlığı ve Güvenliği

Gıda güvenliğine önem verdiğimiz kadar çalışanlarımızın sağlığına ve güvenliğine de büyük önem veriyoruz. İş sağlığı ve güvenliği (İSG) çalışmalarımızın temeli ve hedefi her zaman "sıfır kaza"dır. Bu nedenle iş kazalarını ve meslek hastalıklarını önlemek, riskleri tam olarak ortadan kaldıramıyorsak bile mimimuma indirmek için İSG gerekliliklerine uyum amacıyla sistem oluşturuyoruz. İSG konusunda uzman bir firmadan hizmet alıyoruz. Bu hizmet kapsamında İSG Uzmanı haftalık, aylık ve yıllık kontrollerini yapar ve sonuçları raporlar. Bu raporlarda iyileştirme ihtiyacının olduğu belirtilen konularda *İş Sağlığı ve Güvenliği Risk Değerlendirmesi Ekibimiz* değerlendirmede bulunur ve yönetimin de onayıyla gerekli önlemler bekletmeden alınır. Yapılması gereken ancak acil olmayan ve yatırım gerektiren konular ise üst yönetimin aylık ve üç aylık değerlendirme toplantılarında gündeme alınarak karara bağlanmaktadır.

Görev	Firma
İşveren / Vekili (Kalite Sistem Yöneticisi)	Anako
İdari İşler Müdürü	Anako
Çalışan Temsilcisi	Anako
Çalışan Temsilcisi	Anako
Destek Elemanı ???	Anako
Destek Elemanı ???	Anako
İSG Uzmanı	İSG Uzman Firma
İşyeri Hekimi	İSG Uzman Firma

Ancak ne kadar önleyici tedbir alınırsa alınsın insanı eğitmezseniz herhangi bir konuda başarılı olmanız mümkün olmamaktadır. Bu nedenle çalışanların eğitimi konusuna çok önem veriyoruz. Öncelikle tüm çalışanlarımız işe başlarken işyeri kuralları, iş etiği ilkeleri, kalite ve hijyen kuralları, çevresel kurallarla birlikte iş sağlığı ve güvenliği kurallarıyla ilgili de eğitim almaktadırlar. Benzer eğitimler tüm çalışanlarımız için yıl içinde belirli aralıklarla tekrar edilmektedir.



Eğitim Konusu	Süre	Katılımcı
İSG Teknik Eğitim	4 saat	Tüm çalışanlar
İSG Genel Eğitim	2 saat	Tüm çalışanlar
Temel İSG Mesleki Eğitim	2 saat	Tüm çalışanlar
İş kazası geçiren veya meslek hastalığına yakalanan çalışanın eğitimi	8 saat	Bölüm çalışanları
Çalışanın yapacağı iş ve işyerine özgü riskler ile koruyucu ve önleyici tedbirler eğitimi	2 saat	Tüm çalışanlar
Hijyen eğitimi	4 saat	Tüm çalışanlar
Taşeron firma çalışanlarına verilmesi gereken eğitim	2 saat	Bölüm çalışanları

Tesisimizde şimdiye kadar ölümlü bir kaza gerçekleşmemiştir. İş kazası sayımız her geçen yıl azalmaktadır. Tesisimizde gerçekleşen iş kazaları genellikle kişisel kural ihlalleri ve dikkatsizlikler sonucunda gerçekleşen ufak yaralanmalar şeklinde olmaktadır. 2017 yılında sadece 1 tanesi yaralanmalı toplam 4 adet iş kazası gerçekleşmiş sadece 3 gün kaybı yaşanmıştır.

	İş kazası sayısı		Kayıp Gün Sayısı
	Yaralanmalı	Yaralanmasız	
2015	7	-	74
2016	3	1	9
2017	1	3	3

Son iki (2) yılda iş sağlığı ve güvenliği ile ilgili birçok iyileştirmeler gerçekleştirilmiştir. Yapılan bu iyileştirmeler sonrasında gerçekleşen SMETA 6.0 Etik/Sosyal Uygunluk tetkiklerinde geliştirilmesi gerektiği belirtilen birkaç nokta da tetkikler sonrasında giderilmiştir. Son olarak 2018 yılı ilk aylarında yapılması planlanan SMETA 6.0 tetkikinde sıfır uygunsuzluk alacağımıza ve sektörümüzde bu konuda denetlenen ve "sıfır hata" ile başarılı olan ilk kuruluş olacağımıza inanıyoruz.

### Performans Yönetimi

Firmamızda beyaz yaka çalışanlarımız için hedef bazlı bir performans sistemi kullanılmaktadır. Bu sistem ile çalışanlarımızın şirketin genel performansına ve varoluş amaçlarına sağladığı katkıyı artırmayı amaçlıyoruz. Bu şekilde çalışanlarımız da dönemsel hedefler nedeniyle yaptıkları işe kuşbakışı bakabilme yetisi edinmiş olmaktadırlar. Her sene başında karşılıklı mutabakat yöntemiyle çalışanlarımızın hedeflerini belirliyor, yıl içinde en az bir kere olmak üzere ara değerlendirme yapıyor ve yıl sonlarında hedeflerin gerçekleşme durumunu yine çalışanlarla karşılıklı görüşerek ve mutabakata vararak belirliyor, böylece yıllık performans değerlendirmesi sürecini tamamlamış oluyoruz.

Bu sistemde çalışanlara verilen hedefler sadece rutin işlerle ilgili olmamakta, kurumsal ve stratejik hedefler de verilerek çalışanlarımızın rutin işleri haricinde, sorumlu oldukları süreçlerdeki aksayan noktaları tespit ederek giderilmesi ve iyileştirilmesine yönelik projeler

yürütmelerini sağlıyoruz. Böylece çalışanlarımızın yönetsel yetkinliklerini geliştirirken firmamızdaki süreçleri de daha verimli, daha efektif hale getirmeyi amaçlıyoruz.

Performans değerlendirilmesinin sonuçları çalışanlarımıza, sene başında belirlenen hedeflerin gerçekleşme yüzdesiyle orantılı olarak sağlanan maddi katkı olarak da yansıtılmaktadır. Adalet, eşitlik, eşit işe eşit ücret prensipleriyle ve her türlü ayrımcılıktan arındırılmış ücretlendirme sistemimiz haricinde performanslarına bağlı olarak çalışanlarımızı ödüllendiriyoruz.

Önümüzdeki 2 yıl içinde performans sistemimize yetkinlikleri de dahil etmeyi hedefliyoruz. Bunun için öncelikle tüm pozisyonlar için yetkinlikler sözlüğü oluşturulacak, bu sözlüğün ışığında pozisyonların gerektirdiği yetkinlikler tanımlanacak ve performans kontratına eklenecektir. Böylece çalışanlarımızın buldukları pozisyonun gerektirdiği yetkinliklerle ilgili eğitime/gelişime ihtiyaçları olup olmadığını görebilmeyi hedefliyoruz. Edinilen bu bilgiler çalışanlarımız için planlanacak eğitimlere temel teşkil edecektir.

## **Çalışanlarla İletişim Yönetimi**

### ***Dilek/Şikayet Kutuları***

Çalışanlarımız herhangi bir konudaki istek ve/veya şikayetlerini tesisimizde bulunan dilek/şikayet kutuları aracılığı ile isim vererek/vermeyerek iletebilmektedirler. Bu sayede her seviyedeki çalışanlarımızın istek ve/veya problemlerinden haberdar olabilmekte ve yönetim tarafından makul bulunan talepler için çözümler üretebilmekteyiz.

### ***Benim İşçim Mail Adresi***

Çalışanlarımız şirketimizce onlar için oluşturulan [benimiscim@anako.com.tr](mailto:benimiscim@anako.com.tr) mail adresini kullanarak duygu, düşünce, istek, problemlerini yönetime ulaştırabilmektedirler. Bu mail adresinden gelen mesajlar İK tarafından sınıflandırılmakta ve gerekli birimlere iletilmektedir. Her durumda çalışanımız ile direk irtibata geçilerek problemin çözümü için görüş alışverişinde bulunmaktadır.

Ayrıca çalışan temsilcileri aylık olarak İK' ya çalışanların istek ve problemleri ile ilgili rapor göndermektedir.

Bunların haricinde yüz yüze iletişimin gücüne ve bağlayıcılığına inanan yönetimimiz ayda bir kere tüm çalışanlarımızla bir araya gelmektedir. Bu aylık toplantılarda çalışanlarımız dilek, şikayet, görüş ve önerilerini yöneticilerimize direk iletme şansı yakalamaktadır.



girdi kontrollerimizle sağlıyoruz. Ürettiğimiz sıvı yumurtada antibiyotiğin olmadığı da hem Gıda Tarım ve Hayvancılık Bakanlığı kontrolleriyle hem de bağımsız akredite 3. parti laboratuvarlara tarafımızca düzenli olarak yaptırılan analizlerle doğrulanmaktadır.

### **Sorumlu Pazarlama**

Pazarlama faaliyetlerimiz de etik değerlere uygun bir şekilde yürütülmektedir. Gıda Tarım ve Hayvancılık Bakanlığı tarafından çıkarılan ürün/hizmet bilgisi düzenlemeleri ve etiketlemesiyle ilgili tüm yönetmelik ve kurallara tam olarak uyum gösteriyoruz. Ambalaj üzeri bilgileri, Türk Gıda Kodeksi Etiketleme Yönetmeliği ile Gıda Tarım ve Hayvancılık Bakanlığı tarafından çıkarılan Etiketleme Kılavuzu' nda belirtilen gerekliliklere tam olarak uyularak hazırlanmakta, böylece müşterilerimize muhafaza ve kullanım aşamalarında uyulması gereken kurallarla ilgili gerekli bilgilendirmeleri yaparak ürünümüzün doğru ve güvenli kullanımını garanti altına almaktayız.

### **Müşteri Memnuniyeti**

Müşterilerimiz Türkiye' nin her yerinden alan kodu çevirmeden aranabilen 444 9 678 nolu Mutlu Aşçı Hattı' mızı arayarak ürünlerimizle ilgili her türlü talep ve şikayetlerini bize iletebilmektedirler. Tarafımıza ulaşan bütün talep ve şikayetler aciliyetine göre sınıflandırılmakta ve en geç 3 iş günü içerisinde sonuçlandırılarak müşterimize geri dönüş sağlanmaktadır. Müşteri şikayetleri süreci elektronik ortamda CRM (Customer Relationship Management) programı üzerinden yürütülmektedir. Şikayetler bu program sayesinde çeşitli şekillerde sınıflandırılabilir ve farklı şekillerde analizleri yapılabilmektedir. Böylece yaşanan problemlerin kök sebeplerinin tespit edilip giderilmesi yönündeki çalışmalarımıza temel teşkil etmektedir.

### **Sorumlu Tedarik Zinciri Yönetimi**

Sürdürülebilir ve kaliteli tedarik bizim işimizin çok önemli bir parçası olduğu için önümüzdeki yıl "Tedarikçi Gelişim Projesi" isimli bir projenin altyapısının oluşturulması ve takip eden yıl içinde de alımlarımızın %80' ini oluşturan tüm tedarikçilerimizin bu projeye dahil edilmesi planlanmaktadır. Bu proje kapsamında, dahil olan tedarikçilerimizin, Gıda Güvenliği, Hayvan Refahı gibi konu başlıklarının yanında Küresel İlkeler Sözleşmesi' nin kriterlerini de dahil ederek "Yasalara ve Kanunlara Uyum, İnsan Hakları, Adil Çalışma Şartları, Çevresel Sorumluluk, Yolsuzlukla Mücadele" gibi konularda da bilinçlendirilmesi hedeflenmektedir. Bu konuların gereklilikleri ile ilgili bir tedarikçi protokolü hazırlanması ve hem mevcut hem de yeni tedarikçilerimize bu protokolün imzalatılması da bu projenin hedefleri arasındadır.

## **GRI İçerik İndeksi**