



# PROFESYONEL YÖNETİM ve DANIŞMANLIK HİZMETLERİ



# HAKKIMIZDA



ÖZENGROUP Profesyonel Yönetim ve Danışmanlık Hizmetleri, entegre tesis yönetimi sektöründe her geçen gün büyüyerek ve müşterilerinin memnuniyetini temel hedef alarak faaliyetlerini sürdürmektedir.

1994 yılında faaliyete geçen ÖZENGROUP Profesyonel Yönetim ve Danışmanlık Hizmetleri değerlerinden taviz vermeyen anlayışıyla kurumsal müşterilere hizmet vermektedir.

Tesis Yönetim Hizmetleri, Türkiye'nin her noktasına ulaşan hizmet ağıyla kurumsal hizmet arayışı içinde olan firmaların beklentilerini karşılamaktadır. Sektöründe lider olma prensibiyle hareket eden Tesis Yönetim Hizmetleri, bilinçli müşterileriyle uzun süreli çözüm ortaklıkları kurmaktadır.

Tesis Yönetim Hizmetleri, vermiş olduğu hizmetler ile firmaların verimliliğinin artmasına yardımcı olmaktadır. Geniş bir hizmet yelpazesinde müşterilerine ofis destek hizmetleri, temizlik hizmetleri, teknik bakım-onarım ve bahçe bakımı hizmetleri sağlayan Tesis Yönetim Hizmetleri, şirketlerin ana faaliyet alanlarındaki yüklerini azaltmaktadır.

# HİZMET ALANLARIMIZ



Merkezi İstanbul'da olan ÖZENGROUP Yönetim Hizmetleri, Türkiye genelinde franchise bayileri vasıtası ile yönetim hizmetleri vermektedir.

Ofisler, Siteler, Okullar, Oteller, AVM'ler, Fabrika ve hastaneler gibi her türlü özenin gösterilmesi, hijyen, güvenlik gibi kurallara dikkat edilmesi gereken mekanlarda Tesis Yönetim Hizmetleri kaliteli ve güvenli hizmetler sunar.

# KALİTE ANLAYIŞIMIZ



Mükemmeli hedefleyen uygulamalarıyla dikkat çeken operasyon ekibimiz, çevreye ve müşteri beklentilerine uygun, karmaşadan uzak, gerçekçi bir politika ile hizmet vermektedir.

Hizmette kalite farklılığı yaratan firmalara verilen uluslararası ISO 9001:2000 , OHSAS 18001 ve ISO 14001 gibi belgeler tesis yönetimi hizmetlerimizin sahip olduğu belgelerdir.

# DEĞERLERİMİZ



- Dürüstlük ve şeffaflık
- Sorumluluk ve Hesap Verilebilirlik
- Rekabet ve Adalet
- Yaratıcılık ve Mükemmeliyet
- Karşılıklı Saygı ve Sevgi
- Üye ve Çalışanların Mutluluğu

# EĞİTİM DENETİM SİSTEMİMİZ



- Personelimiz, başlangıçta 48 saat temel eğitim,yıl içinde ise toplam 64 saat tazeleme eğitimini düzenli olarak almaktadır.

- Gerek temel eğitim gerekse tazeleme eğitimleri sonucunda sınav yapılmaktadır. Temel eğitim sınavından geçenler işe alınırken tazeleme eğitimi sınavında başarılı olamayanlar ise tamamlama eğitimine alınmaktadır.

- Eğitim kayıtları, personelin geçmiş beş yılını takip edebilecek detaydadır.

- Tüm personelimiz, kendi bölge şefliklerimiz ve merkez denetçilerimiz tarafından düzenli olarak eğitim, hizmet kalitesi ve iş güvenliği konularında denetlenmektedir.

- Yılda iki kez de merkezden görevlendirilen ekipler tarafından haberli veya habersiz olarak denetime tabi tutulmaktadırlar.

# KATMA DEĞER ÜRETİM SİSTEMİMİZ



- Tüm hizmet alanlarında oturmuş olan bazı kalıpları yıkarak, gerçek dış kaynak kullanımı (outsorce) için müşterilerimizin beklentilerine cevap aranmaktadır.
- Müşterilerimizin kazançları ile olabildiğince orantılı hizmet üretimi hedeflenmektedir.
- Peşinden koşulan veya sürekli takip edilmek zorunda kalınan taşeron olmak yerine çözüm ortağı olma anlayışı benimsenmektedir.

# HİZMET AĞIMIZ



- ÖZENGROUP Yönetim Hizmetleri, Türkiye geneline yayılmış franchise bayi ağı ile hizmet sunmaktadır.

- Ofislerden ağır sanayi tesislerine kadar çok geniş bir yelpazede hizmet tecrübemiz bulunmaktadır.



# ÇALIŞANLARIMIZ



- İş başvuruları esnasında personelimize dahil olacak adaylar, detaylı güvenlik ve referans araştırmasından geçirilmektedir.
- Müşteri odaklı hizmetin en üst seviyede verilebilmesi için çalışanlarımızın eğitim seviyesinin lise ve üstünde olmasına dikkat edilmektedir.
- Tüm personel için geçerli olan ilk kriter “önce kalite” prensibidir.

- Kurumsal değerlerimiz tüm yöneticilerimiz tarafından titizlikle uygulanmaktadır.
- Personelimizin sosyal, yasal hak ve yükümlülükleri eksiksiz bir şekilde yerin getirilmekte, maliyet konusunda rekabet dezavantajına neden olan bu konuda sektörün tamamen ayrı bir kulvarında bulunmaktadır.

# MAKİNA, MALZEME ve ÜRÜN KALİTEMİZ



- Temizlik yerine hijyen sağlama prensibimiz nedeniyle yapılmış olan anlaşma çerçevesince, dünyaca ünlü temizlik ürünleri tedarikçilerinin ürünleri ve makine grupları kullanılmaktadır.
- Ürünlerimizin tümü için Ürün Güvenilirlik Veri Dökümanları (MSDS formları) istendiğinde temin edilebilmektedir.

- İş güvenliği gereği teknik hizmetlerde, işin gerektirdiği her türlü koruyucu malzeme ve ekipman eksiksiz temin edilmekte ve kullanımları tavizsiz olarak sağlanmaktadır.
- Tüm koruyucu malzemeler CE sertifikalıdır.

# OFİS YÖNETİM HİZMETLERİ



Son zamanların en fazla ihtiyaç duyulan hizmet çeşitlerindedir.

İşyerinizde verimin daha fazla olması için vaktinizi alan pek çok işle ilgilenmek istemezsiniz.

Yazıcınızın kartuşundan, akvaryumun suyuna, ups bakımınızdan, elektrikli cihazların kontrolüne gibi gün içinde size vakit kaybettirecek pek çok işinizi paket bir servis anlayışı ile güvenli ve kaliteli bir hizmet sunarak yapıyoruz.

# TEMİZLİK HİZMETLERİ



Kurumların çalışanları ve müşterileri için en önemli hizmetlerden biri temizlik hizmetleridir. Bu alanda sürekli kontrol ve denetim yapmak gerektiği için 'dikkat' unsuru büyük önem taşır. Aralıksız eğitim gerektiren, sizi ve işlerinizi tehlikeye düşürebilecek bu hassas konu, sadece güven duyabileceğiniz uzman bir ekibe emanet edilebilir. Günümüzde, bu alanda hizmet görenlerin bir çoğu, fiyat odaklı düşük kalite ortamında hizmet aldıkları tedarikçinin peşinde koşmaktan, denetimleri onlar adına yapmaktan ve işleri organize etmekten kendi işlerini yapamaz duruma gelmişlerdir.

Yapacağınız bilinçli tercih sizi diğerlerinden keskin çizgilerle ayıracak, daha hijyenik ortamlara kavuşmanızı sağlayacaktır.

- Bina Temizliği
- Endüstriyel Tesis Temizliği
- Ofis Temizliği
- Genel ve Koruyucu Temizlik
- İnşaat Sonrası Temizlik
- Dış Cephe Cam Temizliği
- Zemin Bakımı
- Halı ve Koltuk Yıkama
- Cilalama ve Cila Bakımı

# TEKNİK BAKIM ve ONARMIM HİZMETLERİ



Tesis ve Bina Yönetimlerinin, çalışma ve yaşam ortamlarına sunduğu çeşitli imkanların kalite ve konfor düzeyi, altyapıda çalışan birçok makine ve sistemin iyi çalışması ile sağlanmaktadır. Bu sistemlerin ekonomik olarak işletilmesi için geniş uygulama alanı ve yaygın hizmet aşı bulunan uzman bir kuruluş, size hem zaman hem para hem de takdir kazandıracaktır. Teknik hizmetlerimiz size, işletme bütçenizden, gerçekleşen giderler takibine, yatırımınızın geri dönüşümünü hızlandırmaktan, ekonomik ömrünü uzatmaya kadar birçok konuda fayda sağlayacaktır.

Bakımın, tamirden her zaman daha akılcı olduğu görüşünü paylaşanların tercihi artık sizin de hizmetinizdedir.

- Elektrik Sistemleri
- İklimlendirme (HVAC) Sistemleri
- Tesisat / Mekanik Sistemleri
- Elektronik Sistemler
- Yangın İhbar Sistemleri
- Bina Otomasyon Yönetimi
- Enerji Yönetimi
- Günlük İş Emri Yönetimi
- Yıllık Planlı Bakımlar

# BAHÇE BAKIM HİZMETLERİ



Hayatın güzelliklerinin yerini yoğun iş temposu, stres ve trafiğin aldığı günümüzde, huzur dolu yemyeşil bir bahçenin önemini çok iyi biliyoruz.

Size özel bu alanın güzel ve kalıcı olması için uzman bir ilgiye ve takibe ihtiyacı vardır.

Deneyimli peyzaj danışmanlarımız ve bahçıvanlarımız siz değerli müşterilerimiz için doğayı yeniden şekillendirmektedir

- Projelendirme
- Dış Mekan Düzenlemesi
- İç Mekan Düzenlemesi
- Bahçe Bakımı
- İlaçlama Hizmetleri
- Kapalı alan haşere ve kemirgen ücadelesi
- Açık alan kemirgen, sürüngen ve uçkun mücadelesi

# YÖNETİM POLİTİKASI



ÖZENGROUP'nın yönetim politikası, kuruluşundan bugüne gerçekleştirdiği tüm projeler ve bunların sonucunda işveren ve müşterilerine sunduğu tesisler, konutlar, binalar ve hizmetlerle oluşturduğu güvenin devam ettirilmesi ve ÖZENGROUP imajının toplum ve paydaşlar gözünde "yaşam kalitesini artıracak yönetim hizmeti sunan güvenilir firma" olarak oluşmasını sağlamaktır.

ÖZENGROUP'da, kurumuş olan Entegre Yönetim Sistemi kapsamında projelerin sözleşmelere, işverenin isteklerine, İş Sağlığı ve İş Güvenliği, Çevre, çevreyi etkileyen unsurlar ve kirlenmeyle ilgili yönetmelik ve yasal düzenlemelere sadık kalacak şekilde yürütülmesi ve belirlenen süre içerisinde teslim edilmesi temel esastır.

Kalite Yönetim Sistemi, İş Sağlığı ve İş Güvenliği Yönetim Sistemi ve Çevre Yönetim Sisteminden oluşan Entegre Yönetim Sisteminin etkinliğinin sürekli artırılması için ÖZENGROUP'un paydaşlarına sunduğu ürün ve hizmetlerin sonuçlarında belirleyici rol üstlenen süreçlerin performans göstergeleri belirlenecek, ölçülebilir hedefler konulacak ve "gelişmeler takip edilecektir.

# YÖNETİM POLİTİKASI



ÖZENGROUP sürdürülebilir başarı için; Kalite, Çevre, İş Sağlığı ve İş Güvenliği konularındaki yasal mevzuat ve yönetmelikleri uygular, takip eder.

ÖZENGROUP çalışanları sorumluluk alanlarındaki faaliyetlerde bu politikaları uygulamaya geçirmek üzere;

Alacağı kararlarda ÖZENGROUP imajını ve Paydaşlarının ihtiyaçlarını ön planda tutacak,

Sorumluluklarının bilincinde olacak ve gerektiğinde inisiyatif kullanacak,

Bireysel sorumluluklarını yerine getirirken, çalışma arkadaşlarının başarısı için de çaba gösterecek,

Mevcut bilgi ve tecrübelerini çalışma arkadaşları ile paylaşacak ve politikalara uyum için gereken hassasiyeti gösterecektir.



# KALİTE VİZYONUMUZ



ÖZENGROUP, kurulduğu 13 Nisan 1994 yılından beri; kazandığı tecrübeyi profesyonel yönetim değerleriyle bütünleşmiş bir kurumdur.

Geliştirdiği yönetim anlayışıyla, değişime odaklanan ve başarının sırrının değişimi yönetmekten geçtiğini bilen ÖZENGROUP; 2000 yılından itibaren eğitime öncelik vermiştir.

ÖZENGROUP ; "Sürekli Eğitim, Sürekli Değişim" sloganıyla YÖNETİM yaşamının her alanını derslik olarak kullanmıştır.

ÖZENGROUP, 2000 yılından itibaren "Mutlak Müşteri Memnuniyeti" yönetim anlayışını ön plana çıkışıyla başlayarak stratejilerini bu ilke üzerine kurmuştur.

# KALİTE VİZYONUMUZ



"Toplam Kalite Felsefesi"nin katılımcı bir yönetim anlayışı olduğunu, her bireyin verimini, yaratıcı yetenek ve becerisini kullanamayan organizasyonların başarılı olamayacağını bilen ÖZENGROUP; yönetim süreçlerinin bütünü ifade eden "sistem kalitesi"ni esas almıştır.

ÖZENGROUP, toplam kalite felsefesinden kopulması halinde, kurumsal sürekliliğinin güvencesinden söz edilemeyeceğini ve bu tür yönetimsel zayıflamalar ve zafiyetlerin kaçınılmaz olacağını bilmektedir.

ÖZENGROUP; kalite kavramını, üretim sürecinin her aşamasında, tüm çalışanların kaliteden sorumlu olduğu yaklaşımıyla "biz" bilincinin yerleştirilmesine önem vermekte ve bireyi birey yapan özelliklere öncelik tanımaktadır.

# KALİTE VİZYONUMUZ



Çünkü, ÖZENGROUP "Toplam Kalite Felsefesi"nin; yeni bir yönetim kişiliği ve kurum kültürü olduğunu bilmektedir.

Bu nedenle "Entegre Yönetim Sistemi"nin birinci aşaması olarak; ISO 9001:2000 Kalite Yönetim Sistemi çalışmalarına başlayarak 08.01154 sertifika numarasıyla TÜRKAK tan başarıyla belge almıştır.

ÖZENGROUP , ISO 9001 çalışmalarını nicelik değişimi olarak görmektedir. ISO 9001 sistem standartlarını yerine getirme çalışmalarını yaparken bile, yaşamın bütünlüğü ilkesi içinde bireylerin farklılıklarını, onların yaratıcılıklarını, ilke ve değerlerini hep ön planda tutmaya özen göstermiştir.

# KALİTE VİZYONUMUZ



Bu anlayış içerisinde, ISO 14001:2004 Çevre Yönetim Sistemi ve OHSAS 18001 İş Güvenliği ve İş Sağlığı Yönetim Sistemi kurularak üç yönetim sistemi, her düzey ve alanda uygulanmaya başlamıştır .

ÖZENGROUP, "müşteri" kavramını farklı algılayan bakışı ile, sadece hizmet alan dış müşteri memnuniyetini değil; çalışanların motivasyon ve mutluluğunu da önemsemektedir.

ÖZENGROUP; temel çıkış noktasını, "kurumsal değerlere sahip çıkarak Avrupa Birliği standartında bir YÖNETİM şirketi oluşturmak" şeklinde belirlemiştir.

# FRANCHISING



Franchising , Franchisor' ın sahip olduğu belirli bir ismin veya markanın kullanılması için , belirli bir süre , Franchisee' ye izin vermesidir .

Franchisee üzerinde , sözleşme süresince devam eden bir denetim mevcuttur .  
Yine sözleşme boyunca Franchisor , Franchisee' ye belirli yardım ve hizmetlerde bulunur.

## FRANCHISING ALMANIN EN ÖNEMLİ FAYDALARI ;

Daha önce denenmiş , başarısı kanıtlanmış ve tanınmış bir marka ile birlikte , teknikleri ve prosedürleri kullanmak

Marka ile birlikte , Ulusal veya Uluslararası standarda ve kaliteye sahip olmak

Markanın sağladığı müşteri ve iş yapma potansiyelinden faydalanmak

Eğitim , mali , ticari ve personel konularında destek, çeşitli tekniklerden faydalanmak

Finansal , mali ve hukuk danışmanlarından yararlanmak

Reklam ve tanıtım giderlerinden tasarruf

Girişimcinin yalnızlığını ortadan kaldırarak, kendi işini kurmanın getirdiği riskleri azaltmaktadır.

# FRANCHISING



FRANCHISING SEÇERKEN DİKKAT EDİLMESİ GEREKEN UNSURLAR ;

Yatırımcıyı franchise almaya yönlendiren en önemli etken ; markadır. Markanın hangi kesimlerde , nasıl bilindiği üzerinde durulmalıdır . Firmaların sisteme yaklaşımları .Bazı firmalar öncelikle franchise satmayı düşünürler . Bu durumda franchisee bir süre sonra kendini yalnız bulabilir. Ürünlerini değişik kanallardan satan franchisorlar tercih edilmelidir .

**FRANCHISE GİRİŞ BEDELİ** : Franchise alanın sisteme giriş için Franchisor'a ödediği başlangıç bedelidir .

**FRANCHISE KULLANIM BEDELİ** : Franchisee'nin işletme süresince sistemi ve markayı kullanması karşılığında periyodik olarak Franchisor'a ödediği , sabit ve / veya hasılatla göre belirlenen bedeldir .

# BELGELERİMİZ



# MARKA TESCİL BELGELERİMİZ





# TEŞEKKÜR BELGELERİMİZ





## AVRUPA YAKASI

Hüsrev Gerede Cad.  
Rüştü Paşa Sk. No:3/A  
Teşvikiye/İstanbul/Türkiye  
Tel: +90 212 227 82 22  
Tel: +90 212 227 77 26  
Fax:+90 212 227 82 52  
E-posta: [yonetim@ozengroup.com.tr](mailto:yonetim@ozengroup.com.tr)

## ASYA YAKASI

Moda Cad.  
Ferit Tek Sk. No:19/6  
Kadıköy/İstanbul/Türkiye  
Tel: +90 216 449 66 62  
Fax:+90 216 338 23 84  
E-posta: [sekreter@ozengroup.com.tr](mailto:sekreter@ozengroup.com.tr)