

## YILPORT ROTAPORT İLETİŞİM VE OPERASYON BİLGİLENDİRME

### 1. GENEL KARGO OPERASYONLARI:

#### Gemi Tahliye ve Yükleme İşlemleri için Acenteler Tarafından Yapılması Gereken İşlemler

1. Acente Planlama departmanına gemi bilgileri (draft, uzunluk vb.) talep atılır. Planlama departmanı teknik özelliklere göre uygunluk verir.
2. Acente gemi ETA sürecini bildirir. İlgili acente, geminin programa alınması için 1 hafta önce ETA bildirmelidir, 48 saat önce ETA güncellenmesi ve 24 saat önce ise kesin ETA bilgisi, Planlama Departmanına bildirilmelidir.
3. Gemi tahliyesinden önce firma ünvanı, özet beyan numarası, yük detayları bilgilerini de içeren manifesto listesi ve ambar kargo planını [yarimcaoperasyon@yilport.com](mailto:yarimcaoperasyon@yilport.com) adresine iletilmelidir.
4. Gemi geldiği zaman önce acente [berth@yilport.com](mailto:berth@yilport.com) adresine ihbar yapar. Berthing yanaşma formunun doldurulmasını ister. (Gemi adı, tipi, uzunluğu, yükü)
5. Rotaport, gemiyi liman trafik uygunluğuna göre yanaştırır. Gemi yanaştırılmadan önce, acente veya müşteri yanaşmanın uygunluğunu mail yoluyla [berth@yilport.com](mailto:berth@yilport.com) adresinden limana ulaşarak öğrenebilir.
6. Rotaport, pilotaja geminin verdiği bilgilere istinaden yanaşma yazısıyla yanaştırma talebinde bulunur.
7. Limanımıza yanaşan gemilerden istenen evraklar aşağıdaki gibidir:
  - a) Tahliye/yükleme müsaadesi (orijinal) , tahliye yükleme listeleri
  - b) Mesai saatleri dışında işlem gerçekleşecek ise mesai dilekçesi ve makbuzu
  - c) Tahliye/Yükleme beyannameleri
  - d) Tahliye/Yükleme manifestosu

Özet beyan için e-posta adresi: [yarimcaoperasyon@yilport.com](mailto:yarimcaoperasyon@yilport.com)

#### YÜK KABULU VE OPERASYON SÜRECİ

1. Müşterilerin tüm talepleri Satış ve Pazarlama Departmanının ortak mail adresi olan [marketing@yilport.com](mailto:marketing@yilport.com) aracılığıyla alınır.
2. Satış departmanı ilgili yükü operasyondan teyit aldıktan sonra müşteriye teklifini iletir. Müşterinin onay vermesi durumunda ilgili yük limanda tahliye ve/veya yükleme operasyonu yapılabilir.
3. Operasyon , gümrük tipine göre supalan veya antrepo olma durumuna göre operasyon ve satış ekibiyle teyitleşilir. Liman operasyonu da ilgili operasyona onay verir.
4. Yükler antrepoya alınacaksa antrepo teminatı konusunda satış ve pazarlamanın onayı olması gerekir yada müşteri kendi teminatını kullanabilir.
5. Antrepodan çekilen yüklerde mesai saatlerinin dışındaki operasyon için ekstra mesai ücreti uygulanır. Mesai ücreti için satış ve pazarlama departmanı ile iletişime geçilmelidir.
6. Rotaporttaki antrepoların tamamı A tipi genel antrepo tipi statüsünde olduğundan ister ithalat ister ihracat olsun liman sahasına alınan tüm yüklerin antrepo beyannamesi açılması zorunludur. (ithalat veya ihracat beyanname)
7. Yükler antrepoya alınacaksa antrepo teminatı konusunda müşteri kendi teminatını kullanacaktır.
8. Mal antrepodan çıkmadan önce ithalat beyannamesi YGM'ye, sevkiyat memurlarına, antrepo şefine ve muhafazaya sunulur, yüke ilişkin tüm ödemeler yapıldıktan sonra onay verilir.

#### OPERASYONEL FAALİYETLER ESNASINDA OLUŞAN HASAR İŞLEMLERİ İLE İLGİLİ İZLENECEK YOL

Limana içerisinde meydana gelen her türlü hasar Sigorta ve Hasar departmanı tarafından takip edilmekle birlikte saha içerisindeki her türlü hasarda Sigorta ve Hasar departmanı irtibata geçilmektedir. Müşterilerimizin tahmil tahliye

operasyonları sırasında meydana gelebilecek her bir hasarı için tutanak tutulmakta ve kayıt altına alınmaktadır. Kayıt altına alınan hasarlar, müşterinin talepleri doğrultusunda sigorta süzgeçlerinden geçirilmekte, gerekli değerlendirme incelemeler neticesinde mevcut zararlar minimize edilmektedir. Böylelikle, Yılport Holding'in müşterileri ile olan ilişkilerinin korunmasıyla beraber müşteri memnuniyeti de en üst seviyelere çıkartılmaktadır.

## SATIŞ PAZARLAMA - MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ

Müşteri İlişkileri Departmanı, Yılport'tan hizmet alan müşterilerin liman ve verilen hizmet hakkında geribildirimlerini toplar, Yılport'un sağladığı hizmet kalitesinin korunup geliştirilmesi için ilgili birimlere bu geribildirimleri iletir ve gerekli aksiyonların alınması için bunları ve alınan önlemleri üst yöneticilere raporlar. Telefon, e-posta, yüz yüze yapılan görüşmeler veya <http://www.yilport.com/cr/customerfeedback.html> Müşteri Geribildirim Formu ile tarafımıza iletilen, talep, istek veya önerilerin kabul edilmesinde ve bu görüşlerin değerlendirme sürecine girmesinde ilk etabı oluşturur. Operasyon, müşteri hizmetleri, ticaret, satış ve diğer departmanlarla ilgili her türlü geri dönüşün toplanıp Müşteri İlişkileri Yönetimi'nde mümkün olan en iyi hizmetin verilmesinin hedeflendiği sistemde müşterilerin geribildirimlerini iletebilecekleri kanallar aşağıdaki gibidir;

- 0262 679 76 00 numaralı telefon
- 0262 679 76 38 numaralı fax
- [mi@yilport.com.tr](mailto:mi@yilport.com.tr) adresli e-posta
- <http://www.yilport.com/cr/customerfeedback.html> 'Müşteri Geri Bildirim Formu'

## İLETİŞİM BİLGİLERİ

### Satış Pazarlama - Satış

[marketing@yilport.com.tr](mailto:marketing@yilport.com.tr)

#### Asuman ERDEM

☎ 0262 679 76 00 - 7736  
☎ 0531 771 40 98

#### Serhat YİĞENLİ

☎ 0262 679 76 00 - 7671  
☎ 0532 716 65 85

#### Emir MARŞAN

☎ 0262 679 76 00 - 7738  
☎ 90 536 267 50 15

### Operasyon

[yarimca.operation@yilport.com](mailto:yarimca.operation@yilport.com)

#### Gökhan ALTIN

☎ 0261 528 10 07 - 124  
☎ 0530 602 06 26

#### Mustafa KESKİN

☎ 0262 528 10 07 / 120  
☎ 0530 067 83 49

### Ticaret

[tr.gbz.commerce.gencargo.dg@yilport.com](mailto:tr.gbz.commerce.gencargo.dg@yilport.com)


#### Hanife TERZİ


☎ 0262 679 76 00 – 7739

**YPH Satış Pazarlama – TR Müşteri İlişkileri**

 [mi@yilport.com.tr](mailto:mi@yilport.com.tr)

**Pınar İŞKODRA**

 0262 679 76 00 – 7657

 0536 065 67 88


**YPH Satış Pazarlama – Pazarlama İletişimi  
(Reklam, tanıtım, sponsorluk)**

 [pr@yilport.com](mailto:pr@yilport.com)

**Aytuğ PİRİMOĞLU**

 (Maslak): 0212 290 3080 – 5319

(Gebze): 0262 679 7600 – 7868

 0530 321 32 08

**Global Lojistik Merkezi**

**YGLC Planlama**

 [berth@yilport.com](mailto:berth@yilport.com)


**Yasemin Nur ŞENGÜL**

 0262 679 7600 - 7829

**Banu KAÇMAZ**

 0262 679 7600 - 7664

**Fatma DALFİDAN**


 0262 679 76 00 – 7661


**Muhasebe**

[yph.arteam.dg@yilport.com](mailto:yph.arteam.dg@yilport.com)


[yph.apteam.dg@yilport.com](mailto:yph.apteam.dg@yilport.com)

**Emin KILIÇARSLAN**


 0262 679 76 00 - 7692

 0531 306 08 30


**İlhan AYÇETİN**

 0262 679 76 00 – 7694

**Burak GÜZEY**

 0262 679 76 00 – 7731


**Adile IŞIK YILMAZ**

 0262 679 76 00 - 7906

**Sigorta ve Hasar**

**Taylan ARSLAN**


 0262 679 76 00 – 7209

 0507 450 66 90


 [taylan.arslan@yilport.com](mailto:taylan.arslan@yilport.com)


**Antrepo**

**Savaş ŞİMŞEK**

 0536 466 85 33

**Atilla ARSOY**

 0262 528 10 07 / 151

 0507 450 66 90