



**SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK** RAPORU

2016-2017

**AYGAZ**

**01 RAPOR HAKKINDA****02 GENEL MÜDÜR MESAJI****04 AYGAZ HAKKINDA****07** Vizyon, Misyon ve Stratejik Öncelikler**07** Ortaklık Yapısı**07** Bağlı Ortaklıklar ve İştiraklerimiz**08** 2017'de Sayılarla Aygaz**08** Finansal ve Operasyonel Performans**09** Başlıca Finansal Göstergeler**10 KURUMSAL YÖNETİM****13** İş Etiği**13** Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadele**13** Risk Yönetimi**14** Sürdürülebilirlik Yönetimi**16 SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK YAKLAŞIMI****18** Sürdürülebilirlik Öncelikleri**20** Paydaş Analizinde Gündeme Getirilen Konular**21** Paydaşlarla İletişim**22 EVDE, YOLDA VE HER ALANDA SORUMLU ÜRÜNLER****25** Ürün Kalitesi ve Güvenliği**26** Müşteri Odaklılık ve Memnuniyeti**27** Teknoloji ve Dijitalleşme**28** Ar-Ge ve İnovasyon**30 SÜRDÜRÜLEBİLİR OPERASYONLAR****32** Dağıtım Ağında Kalite ve Güvenlik**33** Tedarik Zinciri Yönetimi**34 ÇALIŞANLAR****37** Fırsat Eşitliği ve Çeşitlilik**38** Yetenek ve Kariyer Yönetimi**39** Eğitimler**40** Çalışan Bağlılığı ve Memnuniyeti**40** Güvenli Çalışma Ortamı**42 ÇEVRESEL SORUMLULUK****46** İklim Değişikliği ve Enerji Yönetimi**47** Ürünlerin İklim Performansında İyileştirmeler**48** Farkındalık Çalışmaları**49** Atık Yönetimi**49** Su Yönetimi**51** Biyoçeşitlilik**52 TOPLUMSAL SORUMLULUK****54** Ülkem İçin**55** Kültür-Sanat**56** Çevre**56** Sağlık**56** Spor**57 EKLER****57** Üye Olunan Kuruluşlar**57** İş Birliği Yapılan Kurumlar**58** Çevresel Performans Göstergeleri**59** Sosyal Performans Göstergeleri**62** GRI İçerik İndeksi

## RAPOR HAKKINDA

2016-2017 Aygaz Sürdürülebilirlik Raporu, Aygaz A.Ş.'nin ekonomik, kurumsal yönetim, sosyal ve çevresel alanlardaki performansını içeriyor.

1 Ocak 2016-31 Aralık 2017 dönemini kapsayan Raporumuzu, GRI (Küresel Raporlama Girişimi, Global Reporting Initiative) Standartları "temel" seçeneğine uyumlu olarak hazırladık.

Bu yıl bir ilk olarak, sürdürülebilirlik çalışmalarımızı odaklayacağımız öncelikli konularımızı, uluslararası paydaş katılım standardı olan AccountAbility AA1000SE Standardı'na uygun olarak hem iç hem dış paydaşlarımızın görüşleriyle belirledik.

Rapor hakkındaki soru, görüş ve önerileriniz için [\\_aygazsurdurulebilirlik@aygaz.com.tr](mailto:_aygazsurdurulebilirlik@aygaz.com.tr) e-posta adresinden bize ulaşabilirsiniz.



Operasyonlarımızın ve üretim süreçlerimizin yanı sıra ekonomik, kurumsal yönetim, sosyal ve çevresel faaliyetlerimizi de küresel ölçekte etkileri olduğunun bilinciyle, sürdürülebilirlik ilkelerinden ödün vermeden sürdürüyoruz.



### Değerli paydaşlarımız,

Küresel ve bölgesel gündemin yoğun, piyasaların inişli çıkışlı olduğu iki yılı geride bıraktık. Uluslararası LPG teminindeki yüksek fiyat artışı ve dövizdeki yükseliş sebebiyle tüketici fiyatlarında da rekor seviyelerin görüldüğü bu dönemde, ana faaliyet alanlarımız olan tüpgaz ve otogaz sektörlerinde yaşanan yoğun rekabete rağmen sektördeki lider konumumuzu sürdürdük. Sağladığımız istikrarlı büyüme sayesinde konsolide ciromuz 2015 sonuna kıyasla %33 artış göstererek 8,5 milyar TL'ye ulaştı. Enerjiyi mobil olarak toplumun tüm kesimlerinin kullanımına sunmak için çevresel etkisi düşük olan LPG'nin depolanması ve dağıtımı için 56 senedir çalışıyoruz. Bugün itibarıyla günde 60 bin haneye ve bir milyonun üzerinde

araca ürün ve hizmet sunuyoruz. Türkiye'nin her yerini kapsayan operasyonlarımızdaki başarımızı ve sektördeki lider konumumuzu, hiçbir zaman ödün vermediğimiz kurumsal ilkelerimize ve sektörümüzde fark yaratmamıza aracı olan entegre sürdürülebilirlik yaklaşımımıza borçluyuz. Global pazarlara da taşıdığımız ürünlerimizin ve operasyonlarımızın küresel ölçekte etkileri olduğu bilinciyle sürdürülebilirlik alanındaki çalışmalarımıza devam ediyoruz. Çalışmalarımızı stratejik bir yaklaşımla ileriye taşımak için bu yıl bir ilk olarak, şirketimizin stratejik öncelikleri ve paydaşlarımızın görüşlerini de sürece katarak uluslararası standartlarda bir önceliklendirme çalışması

gerçekleştirdik. Bu çalışmayla hem Aygaz hem de paydaşlar için değer yaratacak yüksek öncelikli sürdürülebilirlik konularını; Ar-Ge ve İnovasyon, Teknoloji ve Dijitalleşme, Müşteri Memnuniyeti ve Gizliliği, Risk Yönetimi, İş Sağlığı ve Güvenliği, Operasyonel Mükemmellik ve Güvenlik, Ürün Kalitesi ve Güvenliği, Dağıtım Ağında Kalite ve Güvenlik, Kurumsal Yönetim ve İş Etiği olarak belirledik.

Müşteri memnuniyetini her zaman odak noktamızda tutmaya özen gösteriyoruz. 2017 yılında gerçekleştirilen bağımsız araştırmalar Aygaz'ın hem tüpgaz hem de otogaz sektöründe en yüksek müşteri memnuniyetine sahip şirket olduğunu işaret ediyor. Müşterilerin güvenle

tercih ettiği ürünlerimizi gerek müşteri memnuniyeti gerek dolaylı olarak etkimiz bulunan tüm paydaşlar için daha da kaliteli ve güvenli bir hale getirmek amacıyla çalışmalarımızı yoğun bir şekilde sürdürüyor, ürünlerimizi aldığımız geri bildirimler doğrultusunda insan hayatını kolaylaştıracak şekilde tasarlamaya önem veriyoruz.

Geleceğin enerji tedarikini bugünden tasarlamak ve müşteri beklentilerini karşılayabilmek amacıyla Ar-Ge ve inovasyona yatırım yapmaya büyük önem veriyoruz. 2017'de Ar-Ge için 7 milyon TL'lik bütçe ayırdık. Fikri hakları Aygaz'da bulunan 48 patentimiz ile bu alanda da sektörde lider konumdayız. İnovasyon kültürünü iş modellerimizi şekillendirmek üzere çalışmalarımızın merkezinde konumlandırıyoruz. Özellikle tüpgaz ürünümüzün her aşamasında takip imkanı sağlayan tüp izlenebilirliği, kükürt içermeyen doğa dostu kokulandırıcı olan Greenodor, süreçlerimizde dijitalleşmenin giderek artmasını sağlayan dijital dönüşüm programımız, çalışanlarımızın şirket stratejisine uygun fikirlerini paylaşmaları için hayat geçirdiğimiz Aythink Fikir Toplama Platformu öne çıkan projelerimizden bazıları. Bu kapsamda yürüttüğümüz çalışmalar ile operasyonel verimlilik, izlenebilirlik, şeffaflık, ürün güvenliliği, etkin kalite yönetimi ile ürün ve hizmetlerin kişiselleştirilmesi alanlarında gelişim gösteriyoruz.

2016 yılında oluşturduğumuz İklim Değişikliği Stratejimiz ve

Eylem Planımızla iklim değişikliği ile mücadeleye şirket imkânları çerçevesinde katkıda bulunabileceğimiz noktaları belirledik. Aygaz olarak enerji yönetimini ise belirlediğimiz yıllık sayısal hedefler doğrultusunda gerçekleştiriyoruz. Tüm bu süreçler sayesinde çevresel performansımızda somut iyileşmeler kaydettik. Bu yıl 1,3 milyon kWh enerji ve 500 ton CO<sub>2</sub>e'nin üzerinde sera gazı azaltımı gerçekleştirdik. Birim üretim başına sera gazı değerini veren bir gösterge olan sera gazı yoğunluğu değerimiz de son üç yıldır azalıyor.

Toplumun tüm kesimlerine enerji ulaştırmayı odak alan iş modelimizi toplumun diğer temel ihtiyaçlarından olan temiz suya erişim hakkı doğrultusunda yeniledik. Aygaz'ın geniş dağıtım ağına avantajlarından faydalanarak tasarladığımız Pürsu markamız ile kısa sürede sektörün ilk beş markası arasında konumlandık. Bunun yanı sıra güçlü dağıtım ağı potansiyelimizden yararlanarak Aygaz Ekspres Sistemi ile entegreli olarak kargo dağıtım alanında başlattığımız yeni girişimle özellikle büyük şehirlerin dışında kalan kırsal alanlarda yaşanan dağıtım konusundaki sıkıntıları azaltmak amacıyla çalışmalarımızı sürdürdük.

En önemli sermayemiz olan çalışanlarımıza yaptığımız yatırımlarla kurumsal kültürümüzü güçlendiriyor, her zaman önceliğimiz olan çalışan memnuniyeti ve bağlılığını artırmak için çalışmalar yapıyoruz. Kariyer ve yetenek yönetimi kapsamında

çalışanlarımızın çağın gereken bilgi ve yetenekleriyle donatılmaları için gerekli yatırımları yapıyor, hem şirketimizi hem de çalışanlarımızı geleceğe hazırlıyoruz.

Faaliyetlerimizi sadece sunduğumuz ürün ve hizmetler ile kısıtlamıyor, kurumsal sorumluluk anlayışıyla da hareket ediyoruz. Özellikle dağıtım ağımızın geniş kapsama alanı sebebiyle Türkiye'nin farklı bölgelerinde toplumun çok farklı kesimleri ile doğrudan temas halindeyiz. Ülke genelinde edindiğimiz tecrübelerden esinlenerek toplumsal gelişim, kültür-sanat, sağlık ve spor gibi farklı alanlarda pek çok projeye yatırım yapıyoruz.

Şeffaflık ve hesap verilebilirlik prensiplerinden hareketle 2016 ve 2017 yıllarındaki ekonomik, kurumsal yönetim, sosyal ve çevresel alanlardaki faaliyetlerimizi ve performansımızı içeren Sürdürülebilirlik Raporumuzu sizlerle paylaşmaktan mutluluk duyuyorum. Sürdürülebilirlik çalışmalarımıza verdikleri katkılar için başta çalışanlarımız olmak üzere tüm paydaşlarımıza teşekkürlerimi sunuyorum.

Sevgi ve saygılarımla,

**Gökhan Tezel**  
Genel Müdür



302

---

# AYGAZ HAKKINDA

- Vizyon, Misyon ve Stratejik Öncelikler
  - Ortaklık Yapısı
  - Bağlı Ortaklıklar ve İştiraklerimiz
  - 2017'de Sayılarla Aygaz
  - Finansal ve Operasyonel Performans
  - Başlıca Finansal Göstergeler
-

## AYGAZ HAKKINDA

6

Türkiye’de faaliyet gösteren tek entegre LPG şirketi olarak, LPG’nin temininden stoklanması ve dolumuna, LPG’li cihaz üretiminden satışına kadar tüm süreçleri sektördeki liderliğimizi sürdürerek gerçekleştiriyoruz.

Aygaz olarak LPG’nin temini, stoklanması, dolumu ve satışının yanı sıra basınçlı kap ile LPG ekipmanları üretimi ve satışı da dahil tüm süreçleri yürüten entegre bir LPG şirketiyiz. Koç Topluluğu’nun enerji sektöründe faaliyet gösteren en köklü şirketi olarak etkin ve yaygın bayi yapılanmamız, müşteriye yakınlığımız, hizmet hızımız ve kalitemizle 1961 yılından bu yana faaliyet gösterdiğimiz sektörde lider konumumuzu koruyoruz.

Avrupa’nın en büyük ikinci LPG pazarı Türkiye’de faaliyet gösteren halka açık ilk ve tek şirket olarak 81 ilde 4 binin üzerinde tüpgaz bayi ve otogaz istasyonumuzla hizmet veriyoruz. Günde 60 bin haneye Aygaz tüpü girerken 1 milyonun üzerinde araç da Aygaz Otogaz ile yolculuk yapıyor.

İstanbul Sanayi Odası’nın 2017 Yılı 500 Büyük Sanayi Şirketi sıralamasına göre, geçen seneye kıyasla üç basamak yükselerek, Türkiye’nin 11’inci büyük sanayi şirketi olduk. Kuruluşumuzdan günümüze kurumsal iş kültürümüz ve yeniliğe öncülük etme anlayışımızla büyümeye ve sektörün öncülüğünü üstlenmeye devam ediyoruz.

Üçü deniz terminali olmak üzere toplam beş terminal, altı dolum tesisi, dokuz dağıtım merkezi, basınçlı kap ve aksesuar üreten işletmemizle uluslararası standartlara uygun, güncel teknolojilerle donatılmış tesislerimizle hizmet veriyoruz. Toplamda 178.368 metreküple Türkiye’nin en büyük LPG depolama kapasitesine sahibiz.

LPG’nin dağıtımı ve LPG tüpü, tankı, valf ve dedantörlerinin üretimi konularında en gelişmiş teknolojik altyapıyı kullanarak çalışmalarımızı sürdürürken, ürünlerimizin satışını hem yurt içinde hem de yurt dışında gerçekleştiriyoruz. Bununla beraber, sahip olduğumuz tankercilik şirketleriyle LPG’nin deniz yoluyla nakliyesi de faaliyetlerimiz

arasında yer alıyor. Türkiye’nin en büyük LPG deniz lojistik operasyonunu yönetiyoruz.

Aygaz olarak faaliyet gösterdiğimiz tüm alanlarda her zaman en iyiye erişmeyi ve sürdürülebilir büyümeye mevcut konumumuzun ötesine ulaşmayı hedefliyoruz.





## Vizyon, Misyon ve Stratejik Öncelikler

### VİZYON

Başta LPG ve doğal gaz olmak üzere Türkiye ve potansiyel pazarlarda enerji çözümleri sunan öncü şirket olmak.

### MİSYON

Koç Topluluğu değerlerine uygun çalışma prensibi ile yüksek kalite ve güvenlik standartlarını ön planda tutarak, topluma ve çevreye duyarlı bir şekilde başta LPG olmak üzere faaliyet gösterdiği her alanda en iyi ürün ve hizmeti sunmak.

### STRATEJİK ÖNCELİKLER

- Sektörün itibarlı, güvenilir ve tüketiciye en yakın markası olmanın sorumluluğuyla geleceğe yatırım yaparak,
- Yüksek güvenlik standartlarını ve ürün kalitesini ön planda tutarak,
- İnovasyon ve dijitalleşmeyi odağına alan çözümler ile yenilikçi ürün ve hizmetler geliştirerek

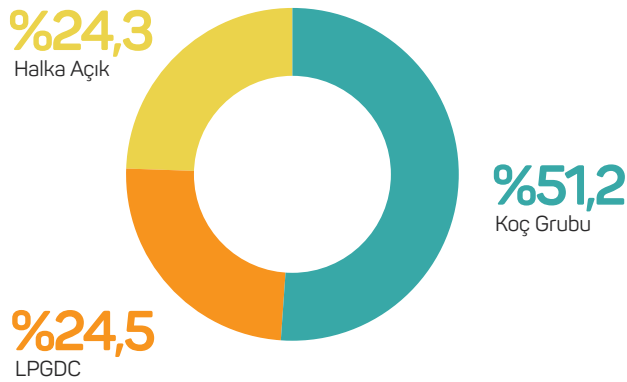
#### LPG pazarındaki lider konumunu sürdürmek.

- Yurt içi ve yurt dışında satın alma, birleşme ve yatırım fırsatlarını değerlendirerek,
- LPG'nin temininden satışına kadar tüm süreçlerde verimliliği artırarak,
- Tüm paydaşlarımız için değer yaratmayı hedefleyerek

**Aygaz'ı mevcut konumunun ilerisine taşıyacak sürdürülebilir büyüme sağlamak.**

Vizyon, misyon ve stratejik öncelikler yönetim tarafından her yıl gerçekleştirilen Yönetimin Gözden Geçirmesi ve Stratejik Plan toplantılarında değerlendiriliyor. Gerekli durumlarda, Aygaz hedefleri doğrultusunda değişiklikler yapıyoruz.

## Ortaklık Yapısı



## Bağlı Ortaklıklar ve İştiraklerimiz

Başarımızda; aralarında Aygaz Doğal Gaz Toptan Satış A.Ş., Aygaz Doğalgaz İletim A.Ş., ADG Enerji Yatırımları A.Ş., Anadoluhisarı Tankercilik A.Ş., Kandilli Tankercilik A.Ş., Kuleli Tankercilik A.Ş., Kuzguncuk Tankercilik A.Ş., Akpa A.Ş., Entek Elektrik Üretimi A.Ş., Opet Aygaz Gayrimenkul ve Enerji Yatırımları A.Ş.'nin bulunduğu bağlı ortaklık ve iştiraklerimizin önemli payı bulunuyor.

*Bağlı ortaklık ve iştiraklerimiz hakkında detaylı bilgiye 2017 Aygaz Faaliyet Raporu üzerinden erişebilirsiniz.*

## 2017'de Sayılarla Aygaz

**178.000 m<sup>3</sup>** ile Türkiye'nin en büyük LPG depolama kapasitesi

**335.000 ton** tüpgaz satışı

**759.000 ton** otogaz satışı

**2.359** tüpgaz bayisi

**1.710** otogaz istasyonu

**1.029 bin ton** toptan ve yurt dışı satışı

Beykoz, Beylerbeyi ve Kuzguncuk gemilerinin toplam LPG taşıma kapasitesi **28.800 m<sup>3</sup>**

Kendi filomuzla yaptığımız denizyolu ve gemi taşımacılığı faaliyetlerimizin oranı **%29**

**2.154.000 ton** toplam LPG satışı\*

Özkaynak kârlılığı **%20**

**48** patentimizle sektörde Ar-Ge alanında liderlik

**1.319** çalışan

**4,8 milyar TL** piyasa değeri

**38** çalışan başına verilen ortalama eğitim saati

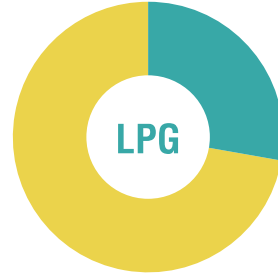
**9,36** Kurumsal Yönetim Derecelendirme Notu

**8,8 milyon** Pürsu damacana su satışı

## Finansal ve Operasyonel Performans

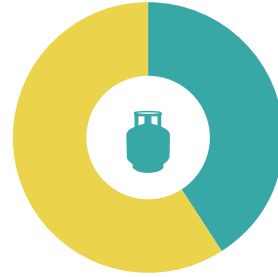
Geçtiğimiz iki yılda hem finansal hem de operasyonel açıdan başarılı bir dönemi daha geride bıraktık. Enerji Piyasası Düzenleme Kurumu (EPDK) verilerine göre 94 şirketin faaliyet gösterdiği Türkiye LPG pazarında açık ara liderliğimizi sürdürüyoruz. 2017 yıl sonu itibarıyla toplam pazarda %28 oranında paya sahip olurken tüpgaz segmentindeki pazar payımız %41, otogazda ise %24 oldu.

2017 yılında yurt içi tüpgaz, dökmegaz ve otogaz satışlarımızın toplamı 1,13 milyon ton seviyesinde gerçekleşti. Toptan, ihracat ve transit satışlarla birlikte bu rakam, 2,15 milyon tonla tarihimizin en yüksek seviyesine ulaştı. 2017 sonu itibarıyla 8,5 milyar TL konsolide ciro elde ederken, 1 milyar TL tutarında ihracat ve transit satış gerçekleştirdik.



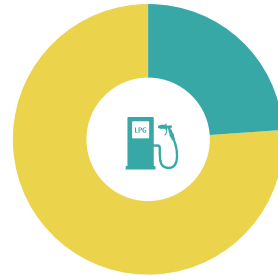
LPG PAZAR PAYIMIZ

**%28**



TÜPGAZ PAZAR PAYIMIZ

**%41**



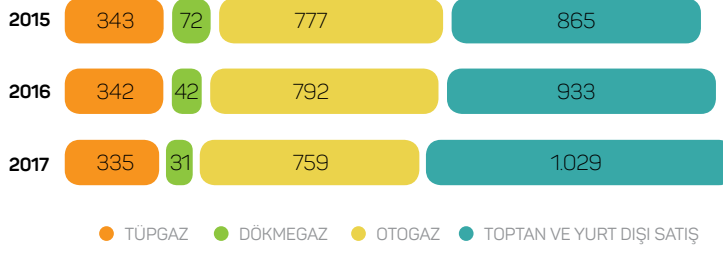
OTOGAZ PAZAR PAYIMIZ

**%24**

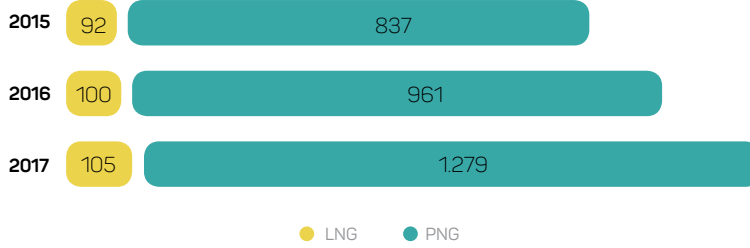
● AYGAZ

● DİĞER

## LPG SATIŞ TONAJI (000 TON)



## DOĞAL GAZ SATIŞ HACMİ (mcm)

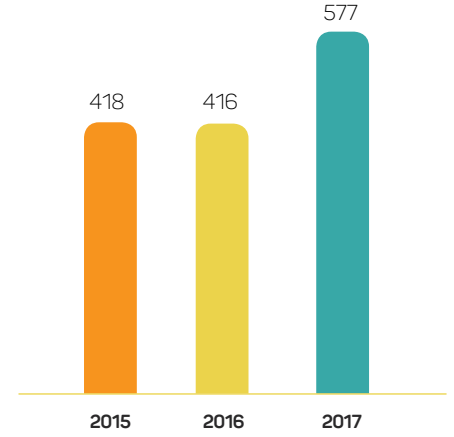


## BAŞLICA FİNANSAL GÖSTERGELER

	2017	2016	2015	Son yıl değişim
Satış gelirleri	8.469	6.749	6.420	%25
Brüt kâr	741	787	677	-%6
Faaliyet kârı	265	308	250	-%14
Vergi öncesi kâr	621	469	458	%32
Net kâr	577	416	418	%39
VAFÖK	352	394	337	-%11
Brüt kâr marjı	%9	%12	%11	-3
Faaliyet kâr marjı	%3	%5	%4	-2
Net kâr marjı	%7	%6	%7	1
VAFÖK marjı	%4	%6	%5	-2
Dönen varlıklar	1.588	1.277	1.025	%24
Duran varlıklar	3.379	2.954	2.891	%14
Toplam varlıklar	4.966	4.231	3.916	%17
Kısa vadeli yükümlülükler	1.279	924	847	%38
Uzun vadeli yükümlülükler	764	566	459	%35
Özkaynaklar	2.923	2.742	2.611	%7
Toplam kaynaklar	4.966	4.231	3.916	%17
Özkaynak kârlılığı (ROE)	%20	%15	%16	5
Net Borç/Özkaynak oranı	%13	%2	%10	11
Cari oran	1,24	1,38	1,21	-0,14

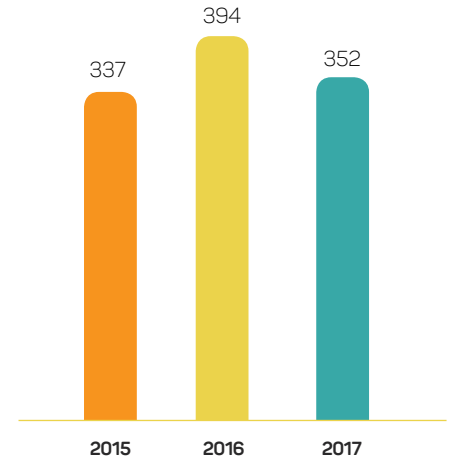
## NET KÂR

(Milyon TL)



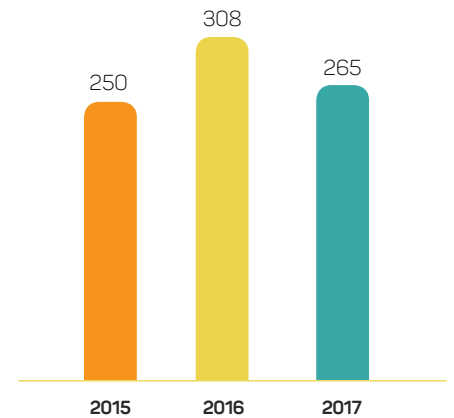
## VAFÖK

(Milyon TL)



## FAALİYET KÂRI

(Milyon TL)





---

# KURUMSAL YÖNETİM

- İş Etiği
  - Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadele
  - Risk Yönetimi
  - Sürdürülebilirlik Yönetimi
-

## KURUMSAL YÖNETİM

12

Tüm paydaşlarımız için sürdürülebilir değer yaratmak ve uzun vadeli hedeflerimize ulaşmak amacıyla faaliyet ve çalışmalarımızı kurumsal yönetim esaslarıyla temellendiriyoruz.

Kurumsal yönetim, başta hissedarlarımız olmak üzere tüm paydaşlarımız için sürdürülebilir değer yaratmamız ve uzun vadede kurumsal hedeflerimize ulaşmamız konusunda şirketimize önemli katkılar sağlıyor. Kurumsal yönetim esaslarına dayanan, iş etiğini temel alan yaklaşımımız Aygaz'da güçlü stratejiler geliştirmemize ve çalışmalar gerçekleştirmemize aracı oluyor. Eşitlik, şeffaflık, hesap verebilirlik ve sorumluluk ilkeleriyle ticari sır niteliğinde olan bilgiler dışındaki tüm bilgileri, başta hissedarlarımız olmak üzere tüm paydaşlarımıza zamanında, doğru, eksiksiz ve anlaşılır şekilde sunuyoruz. Çalışmalarımızın güvenilirliğini Kurumsal Yönetim Derecelendirmeleriyle değerlendiriyoruz. 2016 ve 2017 yıllarında 9,36 olan Kurumsal Derecelendirme Notumuzla uluslararası standartlarda yatırımcı ilişkileri ve kurumsal yönetim uygulamalarımızı ortaya koyduk. Başta Yatırımcı İlişkileri birimi olmak üzere, şirketimizin tüm birimleri kurumsal yönetim anlayışımızı destekleyen prensipleri benimsiyorlar.

*Kurumsal yönetim konusunda ayrıntılı bilgiye internet sitemizin Yatırımcı İlişkileri sayfasında yer alan Kurumsal Yönetim Raporlarından erişebilirsiniz.*



16. Her düzeyde etkili, hesap verebilir ve kapsayıcı kurumların inşası

## İŞ ETİĞİ

Dürüstlük ve güven kavramlarından ödün vermeden itibarımızı sürdürmek ve başta hissedarlarımız olmak üzere tüm paydaşlarımız için değer yaratmak hedefiyle etik ilkeleri kurum kültürümüzün merkezine koyuyoruz. İş etiği, şirketimizin yüksek öncelikli konuları arasında yer alıyor. İş etiği kültürümüzde, uluslararası kuruluşların ilkelerini referans alıyoruz. İnsan haklarının gözetilmesinden rüşvet ve yolsuzlukla mücadele, adil rekabette iç denetime, iş etiğiyle ilişkilendirilebilecek her alanda faaliyetlerimizi Koç Topluluğu'nun imzaladığı Birleşmiş Milletler Küresel İlkeler Sözleşmesi'nde yer alan insan hakları ve çalışma ilkelerine uyumlu şekilde gerçekleştirmeyi esas alıyoruz. Şirketimizde iş etiğinden asla taviz vermiyor, ırk, köken, din, cinsiyet, sosyal sınıf, millet, yaş, fiziksel engel gibi farklılıklara saygı gösteriyor, bu konularda ayrımcılığa tolerans göstermiyoruz.

Tüm faaliyetlerimizi şeffaflıkla yönetiyor, ürünlerimizi Türkiye'nin dört bir yanına ulaştırırken tedarikçilerimizden bayilerimize uzanan zincirde tüm operasyonumuzun bu anlayıştan uzaklaşmadan sürmesi için önemli çalışmalar gerçekleştiriyoruz. Koç Topluluğu'na bağlı bir şirket olarak Koç Topluluğu Etik Davranış Kurallarını esas alarak oluşturduğumuz ve tüm paydaşlarımızın uymasını zorunlu tuttuğumuz Aygaz A.Ş. Etik Davranış Kuralları ve Uygulama Prensipleri'ni esas alıyoruz. Etik kuralların etkin bir şekilde uygulanması için Genel Müdür, konu ile ilgili Üst Yönetim, İnsan Kaynakları Müdürü ve Hukuk Müşavirinden oluşan üst düzey Etik Davranış Kurulu faaliyet gösteriyor.

Kitapçık haline getirdiğimiz prensiplerle, işe yeni başlayan çalışanlar da dahil olmak üzere

tüm insan kaynağımızın rüşvet ve yolsuzlukla mücadeleyi de kapsayan etik ilkelerimiz konusunda bilgi sahibi olmasını sağlıyoruz. İşe alım ve oryantasyon süreçlerimizin ayrılmaz bir parçası olarak, çalışanlarımıza eğitim veriyoruz. Etik kurallara uygunsuzluk halinde izlenmesi gereken süreçlerle ilgili Çalışma Hayatı İle İlgili Yükümlülükler ve Uygulama Prosedürü kapsamında detaylı bilgilendirme yapıyoruz. İş etiğini yakından ilgilendiren ve her türlü kanun ihlali, hırsızlık, dolandırıcılık, rüşvet ve yolsuzluk gibi Aygaz'ın ve toplumun genel menfaatini tehdit eden, haksızlıklara, maddi ve manevi zararlara yol açabilecek eylemler Koç Holding merkezi sistemi aracılığıyla (<https://kocsnow.koc.com.tr/denetim>) şirketimize gizlilik içerisinde bildirilebiliyor.

*Aygaz A.Ş. Etik Davranış Kuralları ve Uygulama Prensiplerine internet sitemizden erişebilirsiniz.*

*İş etiğiyle ilgili konuların Yönetim Kurulu'na raporlanmasıyla ilgili detaylara bu raporun Risk Yönetimi başlığından erişebilirsiniz.*

## RÜŞVET VE YOLSUZLUKLA MÜCADELE

Aygaz olarak çok geniş bir operasyonu yönetiyor ve farklı iş birlikleri içerisinde çalışmalarımızı geliştiriyoruz. İş etiği yaklaşımımızın önemli bir bileşenini rüşvet ve yolsuzlukla mücadele oluşturuyor. Koç Holding'in imzaladığı Birleşmiş Milletler Küresel İlkeler Sözleşmesi'nde yer alan çalışma ilkelerine uyumlu faaliyet gösterme hedefimiz doğrultusunda rüşvet ve yolsuzlukla mücadeleye ayrı bir önem atfediyoruz. İtibarlı şirket imajını ve kurumsal yönetimi esas alan bir şirket olarak çalışanlarımızın yanı sıra, tedarikçilerimiz ve bayilerimiz başta olmak üzere birlikte çalıştığımız tüm

üçüncü tarafların yaklaşımımıza uyum sağlamasını bekliyoruz. Bu alanda yaşanacak usulsüzlüklerin bildirilmesi için raporumuzun İş Etiği bölümünde detaylarına yer verdiğimiz Koç Holding merkezi sistemini kullanıyoruz. 2016 yılında bir çalışanımızın rüşvet ve yolsuzluk konusunda ihlali sistem aracılığıyla bildirilmiş, yapılan araştırma sonrasında çalışanın işine son verilmiştir. 2017 yılında bu konuda herhangi bir bildirimde bulunulmamıştır.

## RİSK YÖNETİMİ

Belirlediğimiz stratejik ve finansal hedefleri, kurumsal risk yaklaşımıyla yönetiyor, paydaşlarımız için yüksek değer yaratmayı hedefliyoruz. Operasyonlarımızın ve üretimimizin aksamaması, paydaşlar nezdinde köklü bir şirket olarak elde ettiğimiz güveni sürekli hale getirmek için olası riskleri tespit ediyor, önceliklendiriyor ve ortadan kaldırmak üzere çözümler geliştiriyoruz. Risklere, etkilerini tespit ederek fırsata çevirme hedefiyle yaklaşıyoruz.

Başta Yürütme Komitesi ve şirket içi bölümlerin geri bildirimlerini değerlendirerek Yönetim Kurulu'nun onayladığı politikalar ve belirlediği stratejik hedefler doğrultusunda, uluslararası standartlarla uyumlu, sürdürülebilir büyüme önceliklerimize uygun risk yönetimi uyguluyoruz. Finansal, operasyonel ve hukuki konularda karşı karşıya kalınan riskleri, olasılık ve etkilerine göre önceliklendiriyor, her risk alanında farklı birimlerle ve tüm birimlerin sürece katkısıyla risklere bütünsel yaklaşıyoruz.

6102 sayılı Türk Ticaret Kanunu'nun 378'inci maddesi ile Sermaye Piyasası Kurulu'nun (SPK) Kurumsal Yönetim Tebliği'ne uyum ve Yönetim Kurulu bünyesindeki komitelerin etkin çalışmasını sağlamak amacıyla şirketin

İnsan haklarının gözetilmesinden rüşvet ve yolsuzlukla mücadeleyle, adil rekabette iç denetime, iş etiğiyle ilişkilendirilebilecek faaliyetlerimizi Koç Topluluğu'nun imzaladığı Birleşmiş Milletler Küresel İlkeler Sözleşmesi'nde yer alan insan hakları ve çalışma ilkelerine uyumlu şekilde sürdürüyoruz.

varlığını, gelişmesini ve devamını tehlikeye düşürebilecek riskleri erken teşhis etmek; tespit edilen risklerle ilgili gerekli önlemleri uygulamak ve riskin yönetilmesine yönelik çalışmalar yapmak üzere Risk Yönetimi Komitesi faaliyet gösteriyor. Komite Başkanı 31 Mart 2017 tarihli Yönetim Kurulu kararıyla atanan bağımsız Yönetim Kurulu Üyesi Ayşe Canan Ediboğlu'dur\*. Komitenin diğer üyesi ise Yönetim Kurulu Üyesi Dr. Bülent Bulgurlu'dur.

Komite, gerçekleştirdiği toplantılarda risk yönetim süreci ve risk raporlaması esaslarını ve verilerini değerlendiriyor, bu kapsamda periyodik olarak hazırlanan risk raporlarını inceliyor, risk yönetim sürecinde belirlenen limitlere uymayan hususlar için alınması gereken önlemler hakkında görüşlerini sunuyor. Risklere ilişkin konularda üst yönetimin aldığı kararlar Risk Yönetim Komitesi aracılığıyla Yönetim Kurulu tarafından takip ediliyor.

Şirket bünyesinde etkin bir İç Kontrol Sistemi de bulunuyor. Risk bazlı tavsiyeleri ve öngörülerini objektif güvence sağlayarak sunmak, böylelikle organizasyonel değeri korumak ve geliştirmek üzere İç Denetim Müdürlüğü faaliyet gösteriyor.

İç Denetim Müdürlüğü, muhasebe ve mali raporlama sisteminden alınan bilgilerin bütünlüğü, tutarlılığı, güvenilirliği ve zamanında elde

edilebilirliğini sağlamak amacıyla etkin ve düzenli kontroller yapıyor. Müdürlük, yolsuzluk ve rüşvetle mücadele, çevre konuları dahil olmak üzere tüm iş süreçlerinde hem iyi yönetim yaklaşımını hem iş etiğini hem de risk yönetimini yakından ilgilendiren konularda analizler gerçekleştiriyor. Genel Müdür koordinasyonunda, denetim faaliyetlerinin sonuçlarının ve şirkete farklı kanallardan iletilen ihbar ve şikayetlerin incelenmesi gibi tüm çalışmalar Yönetim Kurulu'na sunuluyor. Şirket olarak stratejik amaç ve hedeflerimize ulaşmamız, faaliyetlerimizin etkin olarak kanuna ve yasal düzenlemelere uygun, kurumsal yönetim ve etik ilkelere bağlı bir şekilde gerçekleştirildiğine dair güvence sağlamak üzere oluşturulan Aygaz İç Kontrol Sistemi'ni değerlendirme ve denetlenme görevi de Genel Müdür'e bağlı İç Denetim Müdürlüğü'nün görevleri arasında yer alıyor. İç Kontrol Sistemiyle finansal işlemler, raporlamalar, iş akışlarında yer alan standart tanımlar, görev tanımları, yetkilendirme sistemi, politikalar ve yazılı süreçleri kapsayan çalışmalar gerçekleştiriliyor. Bunun yanı sıra Koç Holding İç Denetim Birimleri ve Bağımsız Denetim Kurulu tarafından periyodik denetimler gerçekleştiriliyor ve denetim sonuçları oluşturulan raporlarla Yönetim Kurulu'na sunuluyor.

Koç Topluluğu şirketleri arasında, olası çevresel etkilerin ve dolaylı olarak karşılaşılabilecek çevresel

risklerin belirlenmesi için Koç Holding Denetim Grubu ve Koç Topluluğu Çevre Kurulu ortak çalışması ile periyodik çevre denetimi yapılıyor ve denetim sonucunda çevresel veriler, sürdürülebilirlik kıstaslarına uygun göstergeler ile takip ediliyor. Aygaz olarak değerlendirildiğimiz bu kapsamda 2007-2017 yılları arasında yapılan yedi denetimde majör bir uygunsuzluk tespit edilmemiştir.

*Risk yönetimi hakkında detaylı bilgiye 2017 Aygaz Faaliyet Raporu'ndan erişebilirsiniz.*

## SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK YÖNETİMİ

Paydaşlarımız nezdinde güvenilir ve saygın konumumuzu korumamız için sürdürülebilirlik yönetiminin önemli fırsatlar sunduğunun bilincindeyiz. Sürdürülebilirliği iş modelimize entegre etmek ve faaliyetlerimizi bütüncül bir bakış açısıyla geliştirmek için sürdürülebilirlik yönetimini araç olarak görüyoruz. Biliyoruz ki ancak tüm birimlerin konuyu sahiplendiği bir yapıda etkin yönetim sağlayabiliriz. Sürdürülebilirlik yönetimini tüm departmanların sorumluluğunda ve üst yönetimin gözetiminde gerçekleştiriyoruz. Sürdürülebilirlik yönetiminde, şirketin kurumsal yönetime ilişkin konularında aktif rol oynayan Denetim Komitesi, Risk Yönetim Komitesi, Yürütme Komitesi, Kurumsal Yönetim Komitesi gibi aktif komiteler önemli rol oynuyor.



## ENTEGRE YÖNETİM SİSTEMLERİ POLİTİKASI

*Aygaz, Kaç Topluluğu Hedef ve İlkeleri doğrultusunda çalışma prensibiyle başta ana faaliyet konusu LPG olmak üzere, faaliyet gösterdiği tüm alanlarda;*

- Öncü ve yenilikçi şirket olmayı,
  - Yüksek kalite ve güvenlik standartlarını ön planda tutmayı, en iyi ürün ve hizmeti sunmayı,
  - Etik değerlere uygun çalışmayı,
  - Mevzuat ve standartlara uygun çalışmayı,
  - Stratejik büyüme fırsatlarını değerlendirmeyi,
  - İş süreçlerinin etkin ve verimli yönetimini sağlamayı ve sürekli iyileştirmeyi,
  - Müşteri algısını, sürdürülebilir müşteri memnuniyeti ve bağlılığını ön planda tutmayı ve müşteri şikayetlerine Müşteri Şikayetleri Yönetim Taahhüdü ile uygulanabilir çözümler sunmayı,
  - Paydaşların görüşlerini alarak paydaş memnuniyetini kurumsal yönetim ilkeleri çerçevesinde en iyi şekilde sağlamayı ve geliştirmeyi,
  - Çalışanların bağlılığı ve memnuniyetindeki başarıyı düzenli olarak ölçerek sürdürmeyi,
  - İnovasyon, dijitalleşme ve iklim değişikliği stratejilerini destekleyici faaliyetler yürütmeyi,
  - Toplum ve çevreye saygılı çalışmayı, sağlıklı ve güvenli bir çalışma ortamı oluşturmayı, olası meslek hastalıklarına ve yaralanmaya karşı önleyici yaklaşımlar geliştirmeyi,
  - Ürün ve faaliyetleri ile ilgili olası çevresel olumsuz etkileri yaşam döngüsü analizi çalışmaları yaparak azaltmayı,
  - Bünyesindeki tesis, bina tasarım ve satın alma faaliyetlerinde enerji verimliliğini ön planda tutmayı,
  - Kirliliği önlemeyi, atıkları azaltmayı, öncelikle geri kazanım olmak üzere atıkların bertarafını sağlamayı,
  - Yatırımların gerçekleştirilmesinde olası çevresel etkileri ve iş sağlığı güvenliği risklerini dikkate almayı,
  - Faaliyetleri hakkında toplumu bilgilendirmeyi,
- ana politikası olarak benimsemiştir.

Aygaz A.Ş.'nin tüm çalışanları Entegre Yönetim Sistemleri Politikası'nın esaslarını uygulamaktan, geliştirmekten ve gerekli kaynakları sağlamaktan sorumludur.

Aygaz'da sürdürülebilirlik yönetimine ilişkin konuların takibi Sürdürülebilirlik Çalışma Grubu tarafından gerçekleştiriliyor. Sürdürülebilirlik Çalışma Grubu Kurumsal İletişim Müdürlüğü, Finansman Müdürlüğü, Kalite Sistem, SEÇ-G, Sektörel İlişkiler Müdürlüğü ve İnsan Kaynakları Müdürlüğü'nden oluşuyor. Sürdürülebilirlik Çalışma Grubu gerekli hallerde tüm Aygaz iş birimlerini çalışmalarına dahil ediyor. Bu yaklaşımla şirketin kritik fonksiyonlarında yer alan temsilcilerin sürdürülebilirlik yönetimine katılımını sağlıyoruz.

Sürdürülebilirlik konuları Çalışma Grubu tarafından öncelikle Genel Müdür'e raporlanıyor. Genel Müdür gündeme bağlı olarak değerlendirilmesini yaparak gerekli hallerde Yönetim Kurulu'na raporlama yapıyor. Bu kapsamda sürdürülebilirlik stratejilerinin belirlenmesi ve performansının gözden geçirilmesi Yönetim Kurulu'nun sorumlulukları arasında yer alıyor. Sürdürülebilirlik yönetiminde, Yönetim Kurulu düzeyinde belirlenen strateji ve hedeflere uygun olarak oluşturulan Entegre Yönetim Politikası, kurumsal yönetim, sosyal ve çevresel konuların bütüncül şekilde yönetilmesini sağlıyor.

*Entegre Yönetim Sistemleri Politikası'nın tamamına Aygaz internet sitesinden erişebilirsiniz.*



BEYLERBEYI

LPG



---

# SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK YAKLAŞIMI

- Sürdürülebilirlik Öncelikleri
  - Paydaş Analizinde Gündeme Getirilen Konular
  - Paydaşlarla İletişim
-

## SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK YAKLAŞIMI

Sürdürülebilirlik yaklaşımımızı güncellerken paydaşlarımız için değer yaratacak en önemli konuları stratejik önceliklerimizle ele almayı ön planda tuttuk.

Faaliyet gösterdiğimiz LPG sektörü, dünyamızın karşı karşıya kaldığı birçok sürdürülebilirlik sorununa çözüm olma ve sorunlardan fırsat yaratma potansiyelini barındırıyor. Türkiye'nin her yerinde farklı kesimlerin erişim sağladığı ve diğer enerji kaynaklarıyla kıyaslandığında çevreye daha az etkisi olan ürünlerimizle gelecekte de değer yaratmayı hedefliyoruz. Bunun için kaynaklarımızı ve enerjimizi odaklayacağımız alanları doğru seçmek şirketimiz ve sürdürülebilirliği stratejik önceliklerimize entegre etmemiz için kritik öneme sahip.

### SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK ÖNCELİKLERİ

Sürdürülebilirlik Raporumuza ve gerçekleştirdiğimiz entegre yönetim çalışmalarına stratejik bir yaklaşım getirmek ve daha önce iç çalıştayla belirleyerek takip ettiğimiz önceliklerimizi, uluslararası standartlar ışığında güncellemek üzere 2017 yılında bağımsız bir danışmanlık kuruluşuyla kapsamlı bir önceliklendirme çalışması gerçekleştirdik.

Öncelikli konuları, sektörümüze ve küresel gündeme yön veren gelecek trendlerini, iç ve dış olmak üzere farklı paydaşların görüşleri ile şirketin hem stratejik hem de üst düzey yönetici önceliklerini değerlendirerek belirledik.



Gelecek  
Trendler

+

Paydaş  
Analizi

+

Aygaz  
Stratejik  
Öncelikleri

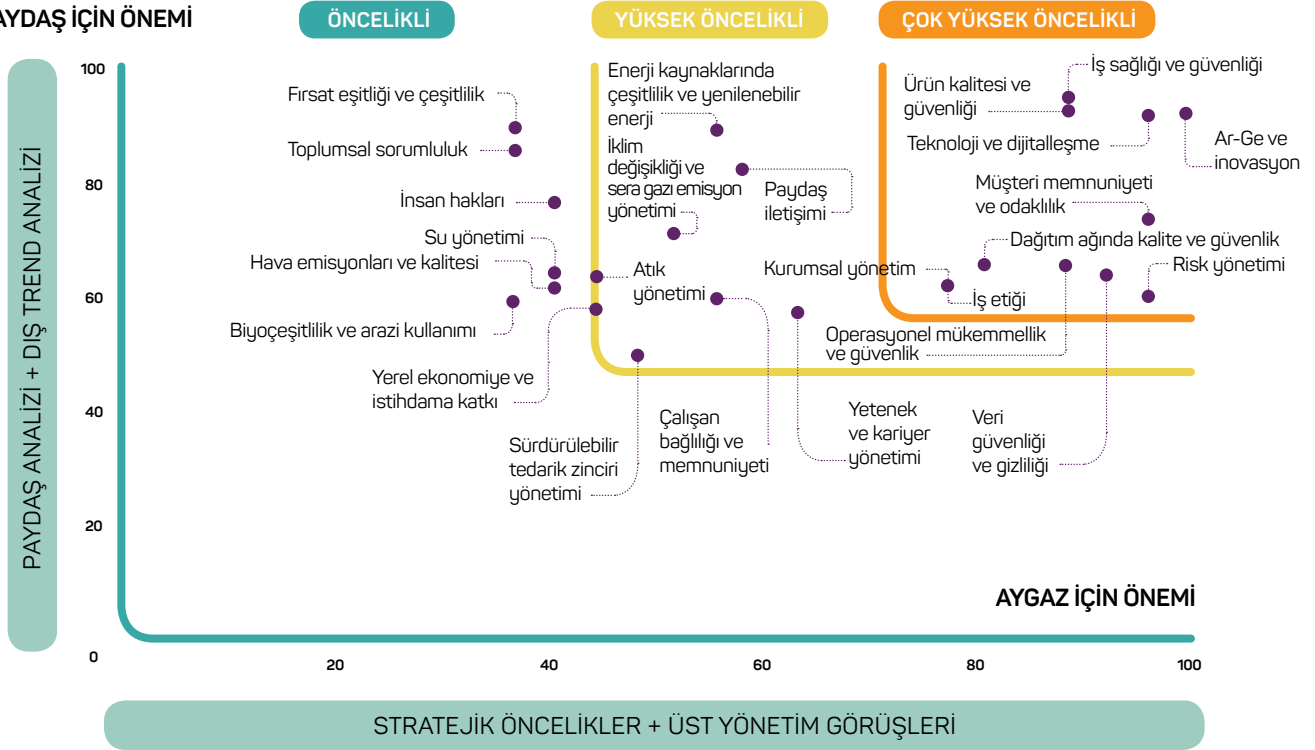
+

Yönetim  
Görüşleri

=

Öncelikli  
Konular

## PAYDAŞ İÇİN ÖNEMİ



Çalışmanın ilk aşamasını Sürdürülebilir Kalkınma Hedefleri, enerji sektörünün ve LPG'nin önemli kurumlarının oluşturduğu içerikler neticesinde belirlediğimiz konuların listesini hazırlamak oluşturdu. Daha sonra saha çalışmasına başlayarak sektörümüzde öne çıkan konuları paydaşlarımızın gündemine taşıdık ve AccountAbility AA1000 SE (paydaş katılımı) Standardına uygun olarak paydaş analizi gerçekleştirdik. Bu kapsamda şirket olarak iletişimde olduğumuz, farklı projeler gerçekleştirdiğimiz tüm paydaşlarımızı haritalandırdık ve kilit paydaşları önceliklendirerek 184 kişilik bir paydaş örneklemini oluşturduk. Aygaz'ı ve çalışmalarımızı da anlatmak için bir fırsat olarak gördüğümüz analize paydaşlarımızdan %45 oranında dönüş aldık.

Paydaşların görüşlerini, sektörün trendleri, uluslararası ilke, standart ve tavsiyelerden oluşan dış trend analizi ile birleştirdik. Diğer tarafta Genel Müdür ve Genel Müdür Yardımcısı düzeyinde görüşmeler yaparak üst yönetim görüşlerini aldık. Görüşleri, Aygaz'ın stratejik öncelikleriyle birlikte değerlendirdik.

Gerçekleştirdiğimiz bu çalışmayla hem Aygaz hem de paydaşlar için değer yaratacak yüksek öncelikli konuları; Ar-Ge ve İnovasyon, Teknoloji ve Dijitalleşme, Müşteri Memnuniyeti ve Gizliliği, Risk Yönetimi, İş Sağlığı ve Güvenliği, Operasyonel Mükemmellik ve Güvenlik, Ürün Kalitesi ve Güvenliği, Dağıtım Ağında Kalite ve Güvenlik, Kurumsal Yönetim ve İş Etiği olarak belirledik.

2016 ve 2017 yıllarında yapılan bağımsız müşteri bağlılığı araştırmaları sonuçları, Aygaz'ın hem tüpgaz hem de otopaz segmentlerinde en yüksek müşteri memnuniyetine sahip marka olduğunu gösteriyor.

Kurumsal inovasyon kültürünün yaygınlaşmasını ve çalışanlarımızın iş yapış şekillerini inovatif düşünceyle temellendirmelerini önemsiyoruz.



### PAYDAŞ ANALİZİNDE GÜNDEME GETİRİLEN KONULAR

Bu yıl bir ilk olarak gerçekleştirdiğimiz saha çalışması, paydaşlarımızın bazı faaliyet ve çalışmalarımızla ilgili görüşlerini bize iletmesine de zemin hazırladı. Bu yolla aldığımız görüşler politika ve çalışmalarımızda bazı geliştirmeler yapmamıza imkan verdi. Örneğin kalite, çevre ve iş sağlığı güvenliğini birlikte yönetmemizi sağlayan Entegre Yönetim Sistemleri politikamızı güncelledik.

Paydaş Grubu	Paydaş Analizinde Gündeme Getirilen Konular
Bayiler	Ürün kalitesi ve güvenliği çalışmasının iletişim faaliyetlerinde daha çok yer bulması
	Müşteri odaklılık konusundaki örnek çalışmalarını paylaşması
	Marka gücünün daha çok kullanılması
Çalışanlar	Toplumsal projelerin geliştirilmesine katkının sürdürülmesi
	İnsan kaynakları uygulamalarında yeni nesil yaklaşımların (esnek çalışma saati vb.) arttırılması
	Halihazırdaki iç girişimcilik faaliyetlerinin daha çok arttırılması
	Yetenek yönetimi ve kariyer planlaması
İş Ortakları	Müşteri deneyiminde inovasyonun merkeze konulması
	Yeni iş kanallarının arttırılması ve fırsatların değerlendirilmesi
Medya	Aygaz markasının gücünü yansıtacak, uzun yıllar sahiplenilebilecek bir kurumsal sorumluluk projesinin geliştirilmesi
Sivil Toplum Kuruluşları, Odalar ve Sendika	Çevre politikasıyla ülke sorunlarına duyarlı çalışmalara devam edilmesi ve çevre yönetiminin kalite anlayışıyla entegre bir biçimde yönetilmesi
	Nihai tüketicide enerji verimliliği konusunda bilincin arttırılması
Tedarikçiler	Ülke geneline yayılan operasyonlarda istihdam alanının arttırılmasına yönelik çalışmaların gerçekleştirilmesi
Üniversite	Kalite, güvenlik, iş sağlığı uygulamalarının her zaman daha da ileriye götürülmesi

## PAYDAŞLARLA İLETİŞİM

Paydaşlarımızla etkin iletişim kurmak ve iş birliği içerisinde olmak, sektörümüzde öncü faaliyetler gerçekleştirmemize ve başta yüksek öncelikli konularımız olmak üzere tüm alanlarda iş başarımızı ileriye taşıyacak çalışmalarımıza aracı oluyor.

Paydaş Grubu	İletişim Metotları	İletişim Sıklığı
<b>Analistler, Hissedarlar, Yatırımcılar</b>	Yatırımcı Konferansları, Genel Müdürlükte yapılan yüz yüze görüşmeler, telefonla ve yazılı gelen bilgi taleplerine geri dönüş, telekonferanslar, analist toplantıları, üst düzey yönetim görüşmeleri, internet sitesi Yatırımcı İlişkileri sayfası, Faaliyet Raporu, Sürdürülebilirlik Raporu, şirket sunumları, kâr duyurusu, bilgilendirme duyuruları, özel durum açıklamaları	En az her çeyrekte
<b>İş Ortakları ve Bayiler</b>	Bayi İletişim Hattı, memnuniyet araştırmaları, Aygaz Eğitim Tırı ve Eğitim Otobüsü, ortak projeler, denetimler, bayi portalları	Günlük
<b>Çalışanlar</b>	Çalışan memnuniyeti ve bağlılığı araştırmaları ve anketleri, Online fikir toplama platformu, intranet, iç iletişim etkinlikleri, duyurular, komite toplantıları, kurumsal yayınlar, öneri sistemleri	Günlük
<b>İştirakler ve Bağlı Ortaklıklar</b>	Toplantılar, ortak projeler	En az her çeyrekte
<b>Kamu Kurumları ve Düzenleyici Otoriteler</b>	Bire bir toplantılar, resmi ziyaretler, sektörel toplantılar	Ayda en az bir defa
<b>Müşteriler</b>	İletişim kampanyaları, reklamlar, internet sitesi, sosyal medya, Aygaz Mogaz İletişim Hattı, pazar ve müşteri bağlılık araştırmaları, ziyaretler	Günlük
<b>Medya</b>	Basın bültenleri ve basın buluşmaları, röportajlar, itibar anketleri, internet sitesi, kurumsal yayınlar	Haftalık
<b>Sivil Toplum Kuruluşları ve Odalar</b>	Sektörel gündem takibi, sosyal sorumluluk konuları, ortak projeler, sponsorluk ve bağışlar, itibar anketleri, çalışma komite ve kurulları	Haftalık
<b>Sendikalar</b>	Yüz yüze değerlendirmeler, toplu iş sözleşmesi, ortak projeler, Genel Kurul, açık iş yeri toplantıları	Yılda en az dört defa
<b>Tedarikçiler</b>	Tedarikçi portal, denetimler	Günlük
<b>Uluslararası Organizasyonlar ve Girişimler</b>	Ortak projeler, konferanslar, seminerler, kurumsal üyelikler	Ayda en az bir defa
<b>Üniversiteler</b>	Konferanslar, eğitimler	Ayda en az bir defa

Aygaz'ın üye olduğu ve iş birliği gerçekleştirdiği kuruluşların listesine bu raporun Ekler bölümünden erişebilirsiniz.



17. Uygulama araçlarının güçlendirilmesi ve Sürdürülebilir Kalkınma için Küresel Ortaklığın canlandırılması

**AYGAZ**

**AYGAZ**

**TEHLİKELİ VE  
YANICI MADDE**

**ÖZ TEMEL LTD. ŞTİ**

212 70 71 - 212 74 10 - 223 5

36 FS 870



---

# EVDE, YOLDA VE HER ALANDA SORUMLU ÜRÜNLER

- Ürün Kalitesi ve Güvenliği
  - Müşteri Odaklılık ve Memnuniyeti
  - Teknoloji ve Dijitalleşme
  - Ar-Ge ve İnovasyon
-

## EVDE, YOLDA VE HER ALANDA SORUMLU ÜRÜNLER

Sunduğumuz ürün ve hizmetlerin hem kaliteli hem güvenli olması, müşteri beklenti ve taleplerini karşılması, yeni teknolojilerin tüm süreçlere dahil edilmesi ve geleceğin enerji tedarikinin yenilikçi kurum kültürü doğrultusunda tasarlanması faaliyetlerimizin ana odağını oluşturuyor.

Ürünlerimiz aracılığıyla Türkiye'nin 81 ilinde evlere giriyor, yola çıkan birçok aracın enerjisini sağlıyor, kısaca müşterilerimizin hayatına dokunuyoruz. Müşterilerimizle temas ettiğimiz tüm alanlarda LPG sektörünün lider oyuncusu olmamızın sorumluluğunu taşıyoruz. Konumumuzun yüklediği sorumluluğun bilinciyle toplumun temel ihtiyaçlarının sağlanması ve toplumun her kesiminin özellikle enerjiye ve suya erişiminin mümkün kılınması amacıyla uzun yıllardır yürüttüğümüz çalışmalarımıza devam ediyoruz. Bu kapsamdaki faaliyetlerimiz aynı zamanda Birleşmiş Milletler Sürdürülebilir Kalkınma Hedefleri ile paralellik gösteriyor.

Sorumlu ürünler konusundaki çalışmalarımızın odağını, sunduğumuz ürünün kaliteli ve güvenli olması, müşteri beklenti ve taleplerinin karşılanması, yeni teknolojilerin süreçlere dahil edilmesi ve yenilikçi kurum kültürü doğrultusunda geleceğin enerji tedarikinin tasarlanması oluşturuyor. Müşterilerimizin hayatlarında önemli bir yer tuttuğuna inandığımız ürünlerimizi geliştirirken güvenlikten ergonomiye, verimlilikten estetiğe tüm alanlarda kullanıcı dostu olmalarına özen gösteriyoruz. Sürdürülebilirlik kapsamındaki çalışmalarımızda önceliklerimizi



6. Herkes için su ve atık su hizmetlerinin erişilebilirliğini ve sürdürülebilir yönetimini sağlamak

oluşturan konular çerçevesinde sektörde itibarlı, yüksek müşteri güveni ve memnuniyetine ulaşmış, uluslararası boyutlarda ürün ve dağıtım güvenliği standartlarına sahip, inovasyon ve dijitalleşme ile yenilikçi çözümler sunan bir şirket olmayı amaçlıyoruz. "LPG sektöründeki lider konumumuzu sürdürmek" hedefimiz doğrultusunda sorumlu ürünler sunarak tüm paydaşlarımız için değer yaratıyoruz.

## ÜRÜN KALİTESİ VE GÜVENLİĞİ

Ürünlerimizi toplumun tüm kesimlerine üstün kalitede ulaştırmanın yanı sıra dağıtım operasyonlarının kalitesi ve güvenliği de Aygaz için yüksek öneme sahip. LPG'nin güvenli kullanımını sağlamak hedefiyle ürünlerin üretim aşamasından müşteriye ulaşana kadar geçen tüm süreçlerde bağlı olduğumuz mevzuatların da ötesinde kurum içinde uygulamaya aldığımız yönetim sistemleri bulunuyor.

Ürün Kalite Yöneticiliği'nin koordinasyonunda yürütülen ürün kalitesi ile ilgili çalışmalar kurumsal Toplam Kalite Yönetimi yaklaşımımız doğrultusunda gelişerek devam ediyor. Tüm çalışmalarımızı Aygaz Entegre Yönetim Sistemleri Politikası kapsamında ele alıyoruz. Tüm Aygaz çalışanları; kalite, çevre, iş sağlığı ve güvenliği, müşteri şikayetleri, enerji ve bilgi güvenliği konularını içeren politikayı bağlı olduğu süreçlerde göz önünde bulundurmakla sorumludur. Bu sebeple kalite yönetimi konusundaki çalışmalarımızı da bu politikaya uygun olarak yönetiyoruz. Gümrük yükümlülüklerini yerine getiren, kayıt sistemi düzenli ve sürekli, emniyet

ve güvenlik standartlarına sahip ve kendi mekanizmasının kontrolünü sağlayan firmalara verilen Yetkilendirilmiş Yükümlü statüsüne sahibiz. Süreçlerimizi entegre yönetim sistemleri kapsamında tanımlanmış süreç yönetimi yaklaşımı ile yönetiyoruz. Bunun yanı sıra ISO 27001 kapsamında bilgi güvenliği yönetim sistemi denetimleri düzenli olarak gerçekleştiriliyor. Ayrıca Avrupa Birliği'nde serbest dolaşım iznini belgeleyen CE ve PI markalama sertifikalarını da bulunduruyoruz. Yerelde de Türk Standartları Enstitüsü'nün sunduğu Müşteri Dostu Kuruluş ve Müşteri Dostu Marka belgelerine sahibiz. Ürünlerimizin tamamını uluslararası ürün güvenliği ve kalite yönetim sistemleri sertifikalı tesislerde üretiyoruz.

Tüm ülke genelinde tedarik aşamasında kontrolü sağlamak için LPG Numune Alma Planına seçilen ürünlerimizi düzenli olarak analiz ve kontrol ediyoruz. Bu doğrultuda dağıtımdan toplanan örnekleri LPG Analiz Laboratuvarlarında testlere tabi tutuyoruz. 2017 içerisinde 10 bin adedi aşan sayıda numune olarak testler gerçekleştirdik. Ürün örneklerinin yanı sıra dolun istasyonlarından alınan numuneler de analizlere tabi tutuluyor.

Ürün Kalite Yöneticiliği koordinasyonunda yedi Aygaz Analiz Laboratuvarı, üç Tüpraş Laboratuvarı ve Ortadoğu Teknik Üniversitesi (ODTÜ) Petrol Araştırma Merkezi (PAL) ile Aylık Karşılaştırma Programı'nı yürütüyoruz. Bu kapsamda aynı ürünlere yapılan analiz sonuçları karşılaştırılarak test süreçlerinde sürekli gelişme ve öğrenme sağlanıyor. Bunun yanı sıra ODTÜ PAL'ın

Ürünlerimizi toplumun tüm kesimlerine üstün kalitede ulaştırırken dağıtım operasyonlarımızın kalitesi ve güvenliği de büyük önem taşıyor.



7. Herkes için satın alınabilir, güvenilir, sürdürülebilir ve çağdaş enerjiye erişimi sağlamak

Aygaz tüpgaz abone sayısı\*

3,3 milyon

Aygaz otogaz müşterisi\*\*

4,1 milyon

Aygaz dökme gaz müşterisi

2.789

Pürsu müşterisi

150 bin

\*Tüpgaz abone sayısı, sektördeki toplam müşteri sayısının pazar payına oranlanması ile hesaplanmıştır.

\*\*Otomasyon datası için bakılan 24 aylık dönemde en az 3 LPG işlemi yapan ve tüm alımlarının en az %30'u LPG olan plakalar alınmıştır.

Yılda iki kere düzenlediği laboratuvarlar arası karşılaştırma programı ile programda üst düzey performans gösteren laboratuvarlarımızın ülke laboratuvarları arasındaki yerini gözlemlene fırsatını elde ediyoruz.

Tüpgaz ürünlerimizi yaşam ömürlerinin çeşitli aşamalarında uzmanlarımızca güvenilirlik testine tabi tutuyor ve testleri başarıyla geçen tüplere son kontrollerin ardından güvenli oldukları yönünde işaret koyuyoruz. Tesislerimizde ilgili stoklama tankındaki her giriş ve çıkış hareketi süresince tank içindeki partiyi temsil eden numuneler olarak analizler yapıyoruz. Tüm kontroller ve Ürün Kalite Yöneticiliği onayı sonrasında ürünleri sevkiyata hazır hale getiriyoruz. Ürünler dağıtımına çıkmadan önce yapılan son kontrol raporlarını periyodik olarak müşterilerimizle paylaşıyoruz.

2017 yılında ürünlerimizin sağlık ve güvenlik etkileri kapsamında gerek yasal gerek kurum içi kurallar çerçevesinde herhangi bir uyumsuzluk vakasına rastlanmamıştır.

## MÜŞTERİ ODAKLILIK VE MEMNUNİYETİ

Toplumun tüm kesimlerinin temiz enerjiye erişimini mümkün kılacak potansiyelde bir ürüne sahip olmanın sorumluluğunu taşıyoruz. Türkiye'nin dört yanında geniş bir müşteri ağına sahibiz. Ürünlerimiz vasıtasıyla hayatına dokunduğumuz müşteri sayısı giderek artış gösteriyor ve gün geçtikçe ürünlerimiz hakkındaki görüşleri daha da önem kazanıyor. Müşteriyi odağına alan bir iş kültürümüz var. Bunun paralelinde müşteriden aldığımız bildirimler doğrultusunda ürün geliştirme ve servis süreçlerimizde müşteri ihtiyaç ve taleplerini öngörüyor, ürünlerimizin kalitesini sürekli iyileştiriyor ve dağıtım ağıımızı daha da genişleterek yüksek müşteri memnuniyeti sağlamaya yönelik

çalışıyoruz. Sahip olduğumuz ISO 10002 Müşteri Şikayetleri Yönetimi belgesi 2017 itibarıyla tüm ürünleri kapsıyor.

Geniş erişim ağıımız vasıtasıyla toplumun çok çeşitli katmanlarına enerji ve su ulaştırıyoruz. 2017 itibarıyla 3,3 milyon tüpgaz abonemiz, 4,1 milyonun üzerinde otogazlı araç sahibi müşterimiz, 2.789 dökme gaz müşterimiz ve 150 bin Pürsu müşterimiz bulunuyor.

Müşteri memnuniyeti alanındaki performansımızı farklı ürün segmentleri için düzenli olarak gerçekleştirdiğimiz müşteri memnuniyeti anketleri ile takip ediyoruz. Buna göre tüpgaz aboneleri için Aygaz Tüpgaz ve Mogaz-Lipetgaz müşteri memnuniyetinde 2016'ya göre %9 ve %2'lik artış ile 85 ve 74'lük memnuniyet oranına eriştik. Otogazlı araç kullanan müşterilerin memnuniyet seviyesinde ise hem Aygaz Tüpgaz hem de Mogaz-Lipetgaz için %2'lik artış ile 82 ve 74 değerlerine ulaştık.

2016 ve 2017 yılları içerisinde yapılan bağımsız müşteri bağlılığı araştırmaları sonuçları da Aygaz'ın hem tüpgaz hem de otogaz alanlarında sektördeki en yüksek müşteri memnuniyetine sahip marka olduğunu gösteriyor.

Müşteri geri bildirimlerini, beklentileri iyi anlayarak daha iyi bir deneyim yaşatma adına önemli bir fırsat olarak görüyoruz. Özellikle telefon, e-mail, internet sitesi, sosyal medya hesapları ve mobil uygulama gibi Aygaz iletişim kanalları aracılığıyla bildirilen şikayetleri takip ederek titizlikle inceliyoruz. Söz konusu şikayetlerle ilgili olarak müşterilerle sıkı bir iletişim sürdürüyoruz. Bu kapsamda müşterilerden belirtilen iletişim kanalları üzerinden gelen şikayet

Türkiye Kalite Derneği ve Ipsos ortaklığıyla düzenlenen müşteri bağlılığının ölçümlendiği **Türkiye Müşterinin Sesi** isimli araştırmada tüpgaz ve otogaz alanlarında üçüncü kez üst üste birinci seçildik ve bu alandaki lider konumumuzu sürdürdük.

MediaCat ve Ipsos iş birliğinde gerçekleştirilen Türkiye'nin gönülden bağlı olduğu markaların belirlendiği **Lovemarks Araştırması'nda** Türkiye'nin en sevilen tüpgaz markası unvanına layık görüldük.



sayısı artan müşteri memnuniyeti değeri ile paralellik göstererek 2015'e göre %19 azaldı.

Önemi gittikçe artan bir küresel trend olan müşteri bilgi gizliliği, Aygaz olarak yüksek öncelik verdiğimiz konular arasında yer alıyor. Müşteri bilgilerini tüm çalışmalarımızda üçüncü taraflarla gerçekleştirdiğimiz gizlilik sözleşmeleri çerçevesinde güvence altına alıyoruz. Kişisel bilgilerin korunması kapsamında tüm müşteri bilgilerini KoçSistem sunucularında yetkisiz kullanıma kapalı bir veri tabanında saklıyoruz. Bayilerimiz ise sadece kendi müşterilerine ait sınırlı bilgilere erişim sağlayabiliyor. Buna ek olarak bayi bilgilerinin gizliliği, beş yılda bir kez yenilenen Bayi Protokolü sözleşmesi ile hukuken koruma altına alıyoruz.

## TEKNOLOJİ VE DİJİTALLEŞME

Gerek kalitemizi arttırmak gerek müşteri beklentilerini tespit ederek yüksek müşteri memnuniyeti yakalamak için teknolojik yenilikleri takip ediyor,

süreçlerimizde bu doğrultuda iyileştirmeler yapıyoruz. Özellikle küresel trendler doğrultusunda dünya genelinde de pek çok sektörde giderek artan dijitalleşmeyi biz de süreçlerimizde entegre ederek ürünlerimizde üretim, sipariş, dağıtım, müşteri geri bildirimleri gibi alanlarda, gerek kendi operasyonlarımızın verimliliğinin artırılması gerek müşterilerimize daha keyifli bir deneyim yaşatılması kapsamında yenilemeler gerçekleştirdik. Bu doğrultuda başlattığımız dijital dönüşüm, müşterilerimize hem ürün ve sipariş takibi konusunda kolaylık getiriyor hem de verdiğimiz hizmetlerin kişiselleşmesine ve hızlanmasına katkı sağlıyor.

Dijital dönüşüm programına çalışanlarımızın getireceği katkılara önem veriyor, onlara bu alanda yetkinlikler kazandırmak amacıyla eğitimler düzenliyoruz. Bu doğrultuda sunduğumuz eğitim programlarının ana hatlarını mobilite, tasarım odaklı düşünme, veri analizi ve değerlendirmesi,

yapay zeka ve makine öğrenmesi gibi konular oluşturuyor.

Müşteri ihtiyaç ve beklentilerinin anlaşılacak etkin yönetimi konusunda dijital dönüşüm programının kazanımlarının büyük önemi bulunuyor. Hem paydaşlarımızdan hem de çalışanlarımızdan aldığımız geri bildirimler doğrultusunda kurumsal internet sitemizi yeniledik. Böylelikle tüm paydaşlarla iletişimimizi geliştirmemize yarayan ara yüzü daha güzel ve kullanışlı bir hale getirdik.

Müşteri siparişlerinin toplandığı ana kanalımız konumundaki Aygaz Ekspres (AES) uygulamamızı dijital dönüşüm programı kapsamında geliştiriyoruz. Büyük veriyi analiz ve işleme imkanına sahip olacak yeni sistemimiz AES'i akıllı telefonlarla entegre olacak şekilde kurguluyoruz. Böylelikle hizmetlerimizi müşterilerin en yakınına çok daha kullanışlı bir biçimde getirmiş olacağız.



Müşterilerin hayatlarını kolaylaştırmaya yönelik yaptığımız çalışmaların bir sonucu olarak, tüpgaz ürünleri, Pürsu ve diğer cihazların siparişleri için online. aygaz.com.tr sitesini kullanıma açtık. Site, çeşitli ürünlerin karşılaştırılmasına imkan veriyor ve geniş Aygaz dağıtım hattına erişimi mümkün kılıyor. Üstelik ürünlerin site üzerinden kredi kartı ile satın alınmasına imkan tanıyarak bu alanda sektörde bir ilki müşterilerimizin kullanımına sunduk.

Değişen tüketici talepleri doğrultusunda müşteri kullanımına sunduğumuz diğer bir yenilik ise www.keyiflibahce.com oldu. LPG ile çalışan barbekü, çim biçme makinesi ve dış mekan ısıtıcı ürünlerini karşılaştırarak internet üzerinden sipariş verme imkanını sunduğumuz müşteriler, balkon, teras ve bahçe için çeşitli ürünlere yeni kullanıma açtığımız site üzerinden erişebiliyor.

### AR-GE VE İNOVASYON

Bir yandan üstün kalite ve hizmet anlayışımızdan ödün vermeden operasyonlarımızı sürdürürken diğer yandan da geleceğin iş yapış modellerini ve ürünlerini şimdiden tasarlamak üzere çalışıyoruz. Rekabetin giderek arttığı piyasa koşullarında rakiplere karşı avantaj sağlayarak değişen müşteri taleplerini daha iyi yönetebilmek ve tüm paydaşlara değer katan fikirlerin üretimi için Ar-Ge ve inovasyona büyük önem veriyoruz. Servisleşme, dijitalleşme, büyük veri, yapay zeka, paylaşım ekonomisi gibi konuları odağına alan inovasyon yaklaşımımızı kurum içinde zenginleştirerek yaygınlaştırmayı amaçlıyoruz.

Ar-Ge ve inovasyon çalışmalarımızı Aygaz A.Ş. İklim Değişikliği Stratejisi ile bağlantılı olacak şekilde Ar-Ge faaliyetlerinde iklim değişikliği ile ilgili unsurları da dikkate alarak, yeni iş

alanları ve iş modellerini inovatif bakış açısıyla geliştirme hedefi doğrultusunda yürütüyoruz. Bu doğrultuda 2017 içerisinde Ar-Ge yatırımları için toplam 7 milyon TL'lik bütçe ayırdık.

Aygaz bünyesinde gerçekleştirilen Ar-Ge çalışmalarının odak alanlarını yeni ürün, makine ve proses geliştirme ile alternatif yakıtlar oluşturuyor. Bu alanlarda yaptığımız çalışmalar için Türkiye Bilimsel ve Teknolojik Araştırma Kurumu (TÜBİTAK) Teknoloji ve Yenilik Destek Programları Başkanlığı (TEYDEB) tarafından sunulan Ar-Ge teşviklerinden yararlanıyoruz. Projeleri üniversiteler ve Teknokent firmaları ile birlikte yürüterek geniş bir fikir havuzundan faydalanıyoruz.

Gerek yurt içi gerek yurt dışında tescilli veya başvuru aşamasında bulunan marka ve patentlerimiz ile gittikçe sayısı artan bir fikri haklar portföyünü yönetiyoruz. Fikri hakların yönetimi kapsamında şirket içi fikirlerin, pazarlama ve operasyon faaliyetlerinin her aşaması korunuyor. Halihazırda bulunan 48 patentimizde sektördeki öncü konumumuzu 2017 yılındaki ilave iki yeni patent başvurusu ile pekiştirdik.

**Tüp İzlenebilirliği:** Ar-Ge ve inovasyon alanındaki çalışmalarımız doğrultusunda yenilikçi uygulamalara imza atıyoruz. İlk adımlarını 2015 senesinde attığımız kare kod okuma ile ürün takip sistemimizin 2017 içerisinde tüm tesislerimizde kurulmasını tamamladık. Bu kapsamda tüplerin tesisten bayiye, bayiden müşteriye kadar olan ulaşım hattı boyunca etkin takibi mümkün oluyor. Gerek lojistik yönetimi gerek kalite yönetimi gerekse sipariş takibi açısından tam anlamıyla şeffaf bir izlenebilirlik sağlayan kare kod uygulaması ile yasal mevzuatlar, satış ve pazarlama, stok yönetimi gibi alanlarda verimlilik sağlıyor, tüplerin yaşam döngüsünü

### Aygaz Ar-Ge Yapısı

- Yeni Ürün Geliştirme
- Makine ve Proses Geliştirme
- Alternatif Yakıtlar

daha etkili kontrol ediyor ve yüksek müşteri memnuniyeti sağlıyoruz. Fikri haklarını elimizde bulundurduğumuz bu sistemi sektördeki öncü konumumuz doğrultusunda diğer sektör oyuncularına da lisanslayacağız. Bu katkımızla sektörde şeffaflığı ve verimliliği yaygınlaştırmayı hedefliyoruz.

**Üretimde Robotik Uygulamalar:** Tüpgaz üretiminde çok önemli bir yere sahip olan Gebze İşletmemizde geleneksel yöntemlerin yerini geleceğin teknolojileri devralmaya devam ediyor. Gebze İşletmesi, robot uygulamalarını tüp fabrikasında yaygınlaştırarak sürdürdü. Bu sene içerisinde kurulan altı yeni robot ile üretimde otomasyon ve ileri teknoloji alanında yenilikler getirdik. Toplamda 13 robotun üretim aşamalarında kullanılması operasyonel verimliliğin yanı sıra kalite standartlarımızı da yukarı çekiyor. Gebze İşletmesi'nde ayrıca akıllı kamera sistemleri entegre edilerek basınçlı kap izleme alanında önemli gelişmelere imza atıldı.

**Greenodor:** LPG'nin kokusuz bir bileşen olması sebebiyle kaçağın anında fark edilmesi için sektörde yaygın olarak kükürt içeren kokulandırıcılar kullanılıyor. Kükürt çevreye zararlı bir kimyasal olduğu için Aygaz Ar-Ge çalışmaları kapsamında rahatsız edici özelliği bulunan ve kükürt içermeyen bir kokulandırıcı geliştirme çalışmaları tamamlandı.

*Proje hakkında detaylı bilgiye raporun Çevresel Sorumluluk bölümünden erişebilirsiniz.*

**Arı Kovanı:** Dijital dönüşüm programı ve inovasyon faaliyetleri kapsamında yaratıcı düşünceyi ve kurum içi girişimciliği tetiklemek amacıyla Arı Kovanı adını verdiğimiz ortak çalışma alanını çalışanlarımızın kullanımına



açtık. Ayrıca son iki yılda projelendirilen 22 inovasyon fikri üzerinde çalışıldı ve aralarından 12 tanesinin pilot olarak denenmesi için maddi destek kararı alındı. Dört projenin ise hayata geçirilmesine karar verildi.

**Aythink Platformu:** Aythink Platformu ile çalışanlar belirli dönemlerde şirket stratejisine uygun alanlarda fikirlerini paylaşma fırsatını elde ediyor. Bu kapsamda toplanan 367 fikir değerlendirildi. Aralarından seçilen bir fikir, fikir sahiplerinin liderliğinde projelendirilerek hayata geçirildi.

**Türkiye'nin Dağıtım ve Teslimat Noktası:** Aygaz'ın bayileri ve dağıtım araçlarından oluşan geniş kapsama alanı vasıtasıyla mevcut iş planının dışında yepyeni bir alan olan kargo dağıtımına adım attık. Özellikle büyük şehirlerin dışındaki kırsal alanlarda dağıtımda yaşanan aksaklıklar göz önünde bulundurularak Aygaz'ın elindeki kaynakların verimli kullanılması fikrinden yola çıktık ve bugüne kadar sahip olduğumuz deneyim ile bu sistemi hayata geçirdik. Aygaz Ekspres Sistemi (AES) ile entegre olan bu sistem ile Arçelik, Koçtaş ve Unilever gibi firmalar ve e-ticaret şirketleri ile iş birliğine gidilerek kargo sektörüne yepyeni bir boyut kazandırıldı. Aygaz'ın güçlü dağıtım ağı potansiyelinin kargo sektörüne hizmet vermesi ile birlikte yüksek

müşteri memnuniyeti sağlandı. İlerleyen süreçte projenin kapsama alanını daha da yaygınlaştırmayı planlıyoruz.

#### **Tasarım Odaklı Düşünme Atölyeleri:**

Müşteriler ile ilişkilerinden ve deneyimlerinden edindikleri iç görüler ışığında yeni proje fikirleri üreten çalışanlarımızın projelerini yine müşteriler ve diğer paydaşlar ile test ediyoruz. Verimli bir inovasyon kültürü için sadece kurum içi fikirlere değil aynı zamanda dış paydaşlarımızın fikirlerine de önem veriyoruz. Bu kapsamda belirlenen alanlarda çeşitli paydaş gruplarımızın katılımlarıyla Tasarım Odaklı Düşünme (Design Thinking) atölyeleri gerçekleştiriyoruz. 2017 içerisinde düzenlenen atölyelerde 253 iş fikri ortaya çıktı.

#### **İnovasyon ve Girişimcilik İklimi Anketi:**

Kurumsal inovasyon kültürünün yaygınlaşmasını ve çalışanlarımızın iş yapış şekillerinin inovatif düşünce temelli olmasını önemsiyoruz. Kurum içinde inovasyonun içselleşmesini takip edebilmek adına iki yıl arayla İnovasyon ve Girişimcilik İklimi isimli bir anket düzenliyoruz. Bu anketten aldığımız geri bildirimler doğrultusunda çalışan beklentilerini de göz önünde bulundurularak inovasyon kültürümüzde geliştirmeler yapıyoruz.





---

# SÜRDÜRÜLEBİLİR OPERASYONLAR

- Dağıtım Ağında Kalite ve Güvenlik
  - Tedarik Zinciri Yönetimi
-

## SÜRDÜRÜLEBİLİR OPERASYONLAR

Operasyonlarımızda verimliliği artırmak hedefiyle bayi ve müşterileri kapsayan inovatif uygulamalara yer vererek faaliyetlerimizi sürdürüyoruz.

Aygaz'da operasyonlar LPG tedarikinden ürünlerin tüketicilere ulaşmasına ve toplanmasına kadar tüm değer zincirini kapsıyor ve sürdürülebilirlik odağında entegre bir yaklaşımla yönetiliyor. Bu zincirin her aşamasında operasyonel mükemmellik ve güvenlik önceliklerimiz arasında yer alıyor. Ürünlerimize herkesin erişebilmesi için Türkiye'nin dört bir yanına yayılmış geniş bayi ve lojistik ağımla faaliyetlerimizi yürütüyoruz.

### DAĞITIM AĞINDA KALİTE VE GÜVENLİK

**Bayiler:** Ürünlerimizin tüketicilerle buluşması bayilerimiz aracılığıyla gerçekleşiyor. Başarımızda ve müşteri memnuniyetinin sağlanmasında bayilerimiz son derece önemli bir paya sahip. Aygaz ve Mogaz markalarıyla 2.359 tüpgaz ve 1.710 otogaz bayimiz ürünlerimizi müşterilerle buluşturuyor. Geniş bayi ağımızın en iyi standartlarda hizmet vermesi, güvenlik ve kalite koşullarına tam uyum sağlaması gerekiyor.

Bayilerimize verdiğimiz eğitimler ve kurduğumuz düzenli ilişkiler, belirlediğimiz kalite ve müşteri memnuniyeti seviyesine ulaşmamızı mümkün kılıyor. Bölgesel bayi toplantıları, bayi ziyaretleri, kampanyalar, bayi portalı ve Bayi İletişim Hattı ile bayilerimizle diyaloga dayalı bir iletişim sürdürüyoruz. Koç



Holding aracılığıyla gerçekleştirilen bayi memnuniyeti araştırmaları ile bayilerimizin memnuniyet ve bağlılıklarını da takip ediyoruz.

Bayilerle bir araya geldiğimiz etkinliklerde, ziyaretlerde ve bayi portalı üzerinden şikayet ve önerilerini dinliyoruz. Bayiler, yeni ürün ve hizmetten her türlü uygulamaya kadar tüm geri bildirimlerini portal üzerinden Aygaz'a iletebiliyorlar. Öneriler ve geri bildirimler hem bayi memnuniyetini artırılması hem de ürün ve hizmetlerin geliştirilmesi için kullanılıyor. Bunların yanı sıra başarılı uygulamalar ödüllendiriliyor.

Değer zincirinde bayi ve müşterileri kapsayan inovatif uygulamalarla operasyonlarımızda verimliliği arttırmak üzere çalışıyoruz. 2015 yılında başladığımız ve 2017 yılında ülke genelinde yaygınlaştırdığımız Tüp İzlenebilirliği Projesi ile kare kod

okuma sistemleriyle tesis-bayi-müşteri döngüsünde tüp hareketlerini takip ediyoruz.

*Projeyle ilgili ayrıntılı bilgiye raporun Ar-Ge ve İnovasyon bölümünden ulaşabilirsiniz.*

**Lojistik:** LPG tedarikinden dağıtımına kadar karayolu ve deniz yolunu kapsayan Türkiye'nin en büyük LPG lojistik operasyonlarını yürütüyoruz. Bu operasyonları en verimli şekilde yöneterek, kalite ve güvenlikten ödün vermeden en iyi standartları sağlamak için çalışıyoruz. Araçlarımızın sayısı, kapasitesi ve dağıtım rotasını satışlarımızın hacmine ve dağılımına göre dijital sistemler ve veri analitiğini kullanarak optimize ediyoruz.

200'ü aşkın otogaz tankerine Türkiye'nin en büyük kara yolu LPG filosuna sahibiz. Sayısı 1.700 civarında

Bayi ve bayi çalışanlarına **Aygaz Eğitim Tırı** ve **Eğitim Otobüsü** ile hizmet ve güvenlik eğitimleri veriyoruz. Bu amaçla Türkiye'nin her noktasını dolaşarak kurumsal kültürün, vizyon ve değerlerin benimsenmesi; etik, kalite ve hizmet standartlarının içselleştirilmesi için çalışıyoruz. Bu kapsamda 2017'de 564 bayimize 378 saat eğitim verdik.

olan otogaz istasyonlarına LPG ikmali yaparken İstasyon Stok Yönetimi ve Rotalama sistemini kullanıyor ve lojistik operasyonlarımızı en verimli şekilde yürütüyoruz. Doğru sipariş taleplerini oluşturarak dağıtım ağını optimum rotalarla yöneterek verimlilik sağlıyor, yakıt tüketimini azaltıyoruz. Bu yıl filo ve rotada yaptığımız iyileştirmeler sayesinde 164 ton karbon salımının önüne geçtik.



Yanıcı ve patlayıcı bir madde olan LPG'nin güvenli taşınması büyük önem taşıyor ve bu kapsamda lojistik operasyonlarında güvenlik en büyük önceliklerimiz arasında yer alıyor. Avrupa Normları, Tehlikeli Maddelerin Kara Yolunda Taşınmasına dair Avrupa Anlaşması (ADR) ve Türk Standartlarına uygun faaliyet gösteriyor, bu doğrultuda tüm güvenlik önlemlerini alıyoruz. Filo güvenliğinin sağlamak için kara nakliye filosunu 7/24 Araç Takip Sistemi ile izliyor ve hız kontrolü yapıyoruz. Sürücülere güvenli ve ekonomik sürüş eğitimleri veriyoruz.

Kara yolunun yanı sıra deniz yolu ile de taşımacılık faaliyetleri yürütüyoruz. Filomuzda toplam taşıma kapasitesi 28.800 metreküp ve filo yaşı 12 olan özel donanımlı ve tam basınçlı üç gemi yer alıyor. Filo bu yıl deniz yolu temin ve gemi taşımacılığı faaliyetlerinin %29'unu gerçekleştirdi.

Büyük kara ve deniz filomuzun yanı sıra Türkiye'nin en büyük LPG depolama kapasitesine de sahibiz. 178,4 bin

metreküp kapasiteli uluslararası standartlarda ve en yeni teknolojilerle donatılmış beş adet deniz terminalimiz bulunuyor. Operasyonlarımızın her aşamasında olduğu gibi depolama sahalarında da yüksek kalite ve güvenlik standartlarında faaliyet gösteriyoruz.

### TEDARİK ZİNCİRİ YÖNETİMİ

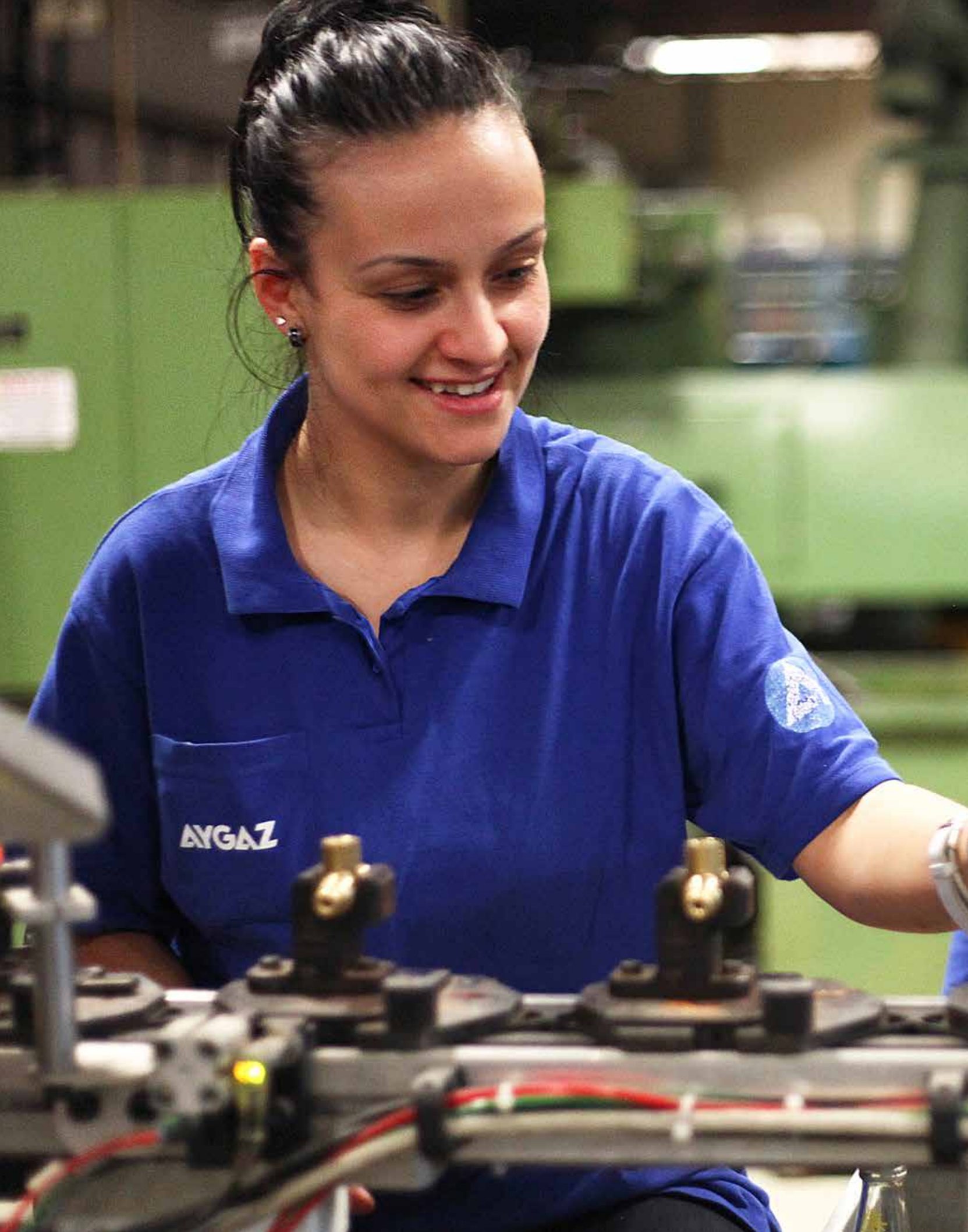
Türkiye'nin tek entegre LPG şirketi olarak değer zincirimizin ilk halkası LPG ve diğer hizmet ve malların tedariki ile başlıyor. Değer zincirimizin tüm aşamalarında olduğu gibi tedarik zincirinde de güvenlik öncelik verdiğimiz konular arasında yer alıyor. Bunun yanı sıra çevresel, sosyal ve etik koşullar da kaliteyle beraber değerlendirilen konular arasında bulunuyor. Sürdürülebilir Kalkınma Hedefleri doğrultusunda sorumlu üretim ve tüketim uygulamalarının yaygınlaşmasında tedarik zinciri yönetimi önemli rol oynuyor.

Tedarik zincirimizi şeffaf, hızlı ve doğru satın alma süreçleri sağlamak

için kurduğumuz Tedarikçi Portalı üzerinden yönetiyoruz. LPG dışında kalan hizmet ve ürünlerde yerel tedarike öncelik veriyoruz. %95'ini yerel tedarikçilerin oluşturduğu 415 tedarikçimiz bulunuyor. Tedarikçi seçiminde tedarikçileri pek çok kritere göre değerlendiriyoruz. Bu kriterler arasında Birleşmiş Milletler Küresel İlkeler Sözleşmesi'ne uyum beyanı da bulunuyor. Tedarikçiler insan hakları, çalışma şartları, iş sağlığı ve güvenliği, yolsuzlukla mücadele, çevre konularında Küresel İlkeler'e uyum beyanında bulunuyor ve bu taahhütte bulunmayan tedarikçilerden ürün ve hizmet alınmıyor. 200 tedarikçimize 2017 yılında bu kapsamda denetim gerçekleştirdik.

Tedarik zincirinde hayata geçirdiğimiz projeler arasında tedarik süreçlerinin merkezileştirilmesi yer alıyor. Daha verimli tedarik süreçleri sağlayan proje kapsamında Satınalma Müdürlüğü kanalıyla yapılan alımların oranı son üç yıl içerisinde %53'ten %76'ya yükseldi.

*Bayi ve dağıtım araçlarından oluşan geniş kapsama alanımızı göz önünde bulundurup yepyeni bir iş alanına girerek **kargo dağıtımına başladık**. Bu kapsamda geliştirdiğimiz projenin ayrıntılarına Raporun Ar-Ge ve İnovasyon bölümünden erişebilirsiniz.*



AYGAZ



---

# ÇALIŞANLAR

- Fırsat Eşitliği ve Çeşitlilik
  - Yetenek ve Kariyer Yönetimi
  - Eğitimler
  - Çalışan Bağlılığı ve Memnuniyeti
  - Güvenli Çalışma Ortamı
-

## ÇALIŞANLAR

Çalışanlarımıza yeteneklerini geliştirebildikleri, güvenle çalışabildikleri katılımcı ve şeffaf bir iş ortamı sunuyoruz.

Türkiye'nin tek entegre LPG şirketi olarak her gün 60 bin hane ve 1 milyondan fazla araca Aygaz ürünleriyle enerji sağlıyoruz. Kaliteli ve yenilikçi çözümlerimizle başarımızı devam ettirmemiz, ancak yetkin ve yüksek motivasyonlu insan kaynağıyla mümkün. Kurucumuz Vehbi Koç'un "En değerli sermayemiz, insan kaynağıdır." sözünü insan kaynakları uygulamalarımızın merkezine alıyor, çalışanlarımızın yeteneklerini geliştirebildikleri, mutlu ve güvenle çalışabildikleri katılımcı ve şeffaf bir iş ortamı yaratmak üzere çalışıyoruz.

Herkes için eşit fırsat, doğru işe doğru kişiyi almak ve atamak, eşit işe eşit ücret, başarıya bağlı liyakat, zamanında tanıma ve takdir, çalışma başarısında süreklilik ve verimlilik, etkin iç iletişim ve topluma duyarlılık Aygaz'ın temel insan kaynakları politikalarını oluşturuyor. Bu doğrultuda, tüm çalışanlarımıza eşit fırsatlar sunarak çeşitliliği destekliyor ve performanslarını tarafsız şekilde değerlendirerek eğitim olanakları sunuyoruz. Çalışan memnuniyetini yükselten aksiyon planları oluşturarak sağlıklı ve güvenli bir işyeri için gerekli önlemleri alıyoruz. Uygulamalarımız Sürdürülebilir



8. Kesintisiz, kapsayıcı ve sürdürülebilir ekonomik büyümenin, tam ve üretken istihdamın ve herkes için insana yakışır işlerin desteklenmesi

Kalkınma Hedefleri'ne uygunluk gösteriyor.

Aygaz olarak, 601 ofis çalışanı ve 594 saha çalışanı olmak üzere toplam 1.195 kişiye istihdam sağlıyoruz. Çalışanlarımızın %11'ini kadın, %89'unu ise erkek çalışanlar oluşturuyor. Yönetici seviyesinde ise %16'lık kadın çalışan oranı bulunuyor. Çalışanlarımızın %26'sı Toplu İş Sözleşmesi kapsamındadır.

## FIRSAT EŞİTLİĞİ VE ÇEŞİTLİLİK

Farklılıkların iş kültürümüzü zenginleştirdiğine inanıyor, her türlü ayrımcılığın karşısında duruyoruz. Çalışanların performans yönetimi, kariyer değişikliği, ücretlendirme, eğitim ve gelişim uygulamalarını fırsat eşitliği ilkesini temel alarak gerçekleştiriyoruz. Sürdürülebilir Kalkınma Hedefleri'ne ulaşma yolunda toplumsal eşitsizliklerin azaltılmasına destek veriyoruz.

2016 yılında Birleşmiş Milletler Küresel İlkeler Sözleşmesi (UN Global Compact) ve BM Toplumsal Cinsiyet Eşitliği ve Kadının Güçlenmesi Birimi (UN Women) ortaklığında oluşturulan Kadının Güçlendirilmesi Prensipleri (Women's Empowerment Principles) imzacılarından biri olduk. Kadının toplumda, iş hayatında ve ekonomik hayatta güçlendirilmesine yönelik atılacak adımlara yol gösteren bu prensipler kapsamında özellikle erkek istihdamının baskın olduğu enerji sektöründe toplumsal cinsiyet eşitliğine duyarlı uygulamalar geliştirmeyi hedefliyoruz. Toplumsal cinsiyet eşitliğini desteklemek için

çalışmalarımıza önce çalışanların farkındalığını arttırmak üzere başladık. Kadınların Güçlendirilmesi Prensipleri'nde yer alan Kadınların sağlığının, güvenliğinin ve refahının sağlanması maddesi çerçevesinde kadına yönelik şiddetin önlenmesine odaklanıyoruz. İş Yerinde Aile İçi Şiddet Politikası yayımlayarak özel sektörde bir ilki gerçekleştirdik. Mor Çatı Kadın Sığınağı Vakfı ile iş birliği yaparak yöneticilerimize aile içi şiddete karşı farkındalık konusunda eğitimler verdik.

Koç Holding'e bağlı tüm şirketlerden seçilen gönüllüler AÇEV (Anne Çocuk Eğitim Vakfı) sponsorluğunda üç günlük seanslarda eğitici eğitimlerine katıldılar. Şirketimizden 10 gönüllü çalışan eğitici eğitimlerine katılarak toplumsal cinsiyet eşitliği konusunda bilgileri ve sunum teknikleri konusunda yeteneklerini geliştirdiler ve tüm Aygaz lokasyonlarında yaklaşık üç saati bulan eğitimler verdiler. 2016 yılının sonunda tamamladığımız eğitimlerle 1.343 kişiye ulaştık ve çalışanlarımızın tamamının eğitimlerden faydalanmalarını sağladık. Bu eğitimin işe yeni başlayan kişilerin oryantasyon programına dahil edilmesini planlıyoruz.

İşyerinde aile içi şiddetin engellenmesi amacıyla Acil Yardım Hattı oluşturduk. Proje kapsamında, şirkette şiddet gören çalışanlara yönelik oluşturulan Acil Yardım Hattı'nın hiç aranmamış olmasının nedenlerini öğrenmek amacıyla bir araştırma yürüttük. Araştırma sonucunda, cinsiyet eşitliği ve şiddetin önlenmesine karşı eğitimler düzenlemeye ihtiyacımız olduğunu belirledik. Önümüzdeki süreçte aile içi şiddetin önlenmesi amacıyla tüm saha çalışanlarımıza yönelik atölye çalışmalarını yapmayı hedefliyoruz.

Kadının Güçlenmesi kapsamında gerçekleştirdiğimiz çalışmalar sadece çalışanlarımızla sınırlı kalmıyor.

*Tüm toplumu ilgilendiren bu konuyla ilgili geniş çaplı çalışmalarımızın detaylarına bu raporun Toplumsal Sorumluluk bölümünden ulaşabilirsiniz.*

Fırsat eşitliğini ve çeşitliliği desteklemek için Koç Topluluğu'nun çalışmalarında yer alıyoruz. Topluluğun, teması iki yılda bir değişen, toplumsal sorunlara karşı katılımcı bir tutum geliştirmeyi amaçlayan ve 2015-2017 yılları arasında teması Toplumsal Cinsiyet Eşitliği olan Ülkem İçin projesine Aygaz olarak biz de destek veriyoruz. Projeye en etkin katkısı

## Çalışan Görüşü

*Aygaz, konumu ve gücü itibarıyla büyük kitlelere ulaşabilecek bir potansiyele sahip. Toplumsal konularda öncü olarak pek çok yeniliğin ve topluma faydalı projelerin önünü açabilir.*



10.2. 2030'a kadar yaşa, cinsiyete, engelliliğe, ırka, etnik kökene, dine, ekonomik ya da başka bir statüye bakılmaksızın herkesin güçlendirilmesi ve sosyal, ekonomik ve siyasi olarak kapsanmasının desteklenmesi.

sağlamak için İnsan Kaynakları Müdürü ve üst yönetimden yöneticilerin yer aldığı İşte Eşitlik Komitesi'ni kurduk. Bu kapsamda çalışanlarımız gönüllü olarak projeye katkı sağlamaya başladılar. Her gün binlerce eve hizmet taşıyan çalışanlarımızın, toplumsal cinsiyet eşitliğinin farkında olmasını önemsiyoruz, çünkü erkek istihdamının yoğun olduğu enerji sektöründe, şiddete sıfır tolerans tanıyan bir değişimin öncüsü olabileceğimize inanıyoruz. Bu alanda duyarlı iş yeri ortamını desteklemek için çalışanlara Bilgi Değirmi seminerleri düzenledik. AÇEV desteğiyle verdiğimiz seminerlerde, bu konu çocukluktan erişkin döneme kadar yaşanmış örnekler üzerinden anlatıldı. Konu özelinde eğitim alan gönüllülerimizle seminere devam ediyor ve bayi çalışanlarına da eğitim veriyoruz.

### YETENEK VE KARIYER YÖNETİMİ

Çalışanlarımıza sürekli eğitim ve gelişim olanakları sunarak yetkinliklerini geliştirmeyi ve bu yolla şirketimizin stratejik önceliklerini gözeterek gelecek hedeflerine ulaşmayı amaçlıyoruz. Yenilikçi ürünler geliştirmek ve hizmetlerimizi farklılaştırmak için çalışanlarımızın kişisel ve şirketimizin kurumsal ihtiyaçlarını göz önünde bulundurarak yetenek yönetimine önem veriyoruz.

Öncelikle çalışanların kişisel gelişim alanlarını ve potansiyelini tespit etmek ve bu doğrultuda yeteneklerini geliştirecek eğitim planlaması yapmak amacıyla adil şartlarda performans değerlendirmesi gerçekleştiriyoruz. Performans Yönetim Sistemi, hedeflerin üst yönetimden başlayarak tüm çalışanlara yayılımı prensibine

dayanıyor. Performansları hedef kartlarıyla takip ederek sayısal kriterlerle değerlendiriyoruz. Geçici ve özel statüde bulunmayan tüm kadrolu ofis çalışanlarını performans değerlendirme sürecine alıyoruz.

Performans değerlendirmeleri sonucunda yönetici potansiyel havuzu oluşturuyoruz. İnsan Kaynakları Planlama Toplantıları'nda yedekleme planları yapıyor, potansiyel olarak belirlenen çalışanlara özel eğitim ve gelişim imkanları sunarak bir sonraki pozisyona hazırlanmalarını sağlıyoruz. Koç Topluluğu içindeki tüm açık pozisyonları iç ilan sisteminde duyuruyoruz. Bu sayede çalışanlarımıza sadece Aygaz değil, diğer Koç Topluluğu şirketlerine de geçiş imkanı sağlıyoruz.

Çalışanlarımızı motive etmek ve gelişimi teşvik etmek için başarılarını





ödüllendiriyoruz. Ödül ve Öneri Sistemi kapsamında, Üstün Başarı Ödülü, Hizmet Ödülü, En Başarılı Koçlular Ödülü, İnovasyon Ödülleri, Aygaz'ın Yıldızları Ödülü, Buluş Ödülleri veriyoruz. Bununla birlikte, şirketin strateji ve öncelikleriyle ilgili üstün yaratıcılık ve fedakarlıkla katma değer yaratan, başarılı sonuçlar sağlayan, önemli bir zararı önlemeye yönelik alanlarda projeler geliştiren çalışanları da ayrıca ödüllendiriyoruz.

Performans değerlendirme sonuçları çalışan ücretlerine de yansıyor. Ücretlendirme için tüm işlerin kurum hedeflerine ulaşılmasındaki katkısını ölçen ve iş büyüklüklerine göre sıralanmasını sağlayan uluslararası bir iş değerlendirme sistemi kullanıyoruz. Şirketin mevcut ücret yapısı, piyasadaki konumu, rekabet ve ödeme gücü doğrultusunda belirlenen rekabetçi ücret politikasına dayanıyor.

Çalışanlarımıza zengin seçeneklere sahip yan hak paketleri sunuyoruz. Koç Emekli ve Yardım Sandığı Vakfı üyeliği, sosyal yardımlar, özel sağlık sigortası, eğitimler, ödüller, ayrıcalıklar programı KoçAilem üyeliği, yemek kartı/yemekhane hizmeti, işyeri sağlık hizmeti, ulaşım, ferdi kaza sigortası ve esnek yan fayda programı sunuyoruz. Genel yan haklar ile birlikte, görev ve işin içeriğine göre farklılık gösteren başka yan haklar da sağlıyoruz.

## EĞİTİMLER

Çalışanların yetkinliklerini ölçüyor, yöneticilerinin değerlendirmeleriyle birlikte ekip arkadaşlarının geri bildirimlerini de dikkate alarak kişisel ve mesleki gelişimleri için planlama yapıyoruz. Bu kapsamda, bireysel ve kurumsal ihtiyaçları birbirine entegre ederek çalışanların uzmanlıklarının desteklenmesine, dijitalleşmenin iş süreçlerinde yaygınlaştırılması



için yetkinliklerin bu doğrultuda geliştirilmesine ve çalışanların yabancı dil seviyelerinin yükseltilmesine yönelik eğitimler düzenliyoruz.

Her kademedeki çalışanın eğitim ve gelişimi için kaynak ayırıyoruz. Koç Holding LEAD ve Aygaz LEAD kapsamında liderlik ve dijitalleşme konularında eğitimler veriyor, Lider Sensin ve Yenibir Lider Derneği Liderlik programlarıyla yöneticilik potansiyeline sahip çalışanların gelişimine katkı sağlıyoruz. Ayrıca, Koç Üniversitesi Yönetici MBA ve Teknik MBA programlarına her yıl çalışanlarımız katılıyor. Fark yaratan satış uzmanları yetiştirmek ve daha etkin bayi yönetimi yapmak için saha yöneticilerine Sahada Gelişim Programı uyguluyoruz. Fonksiyona özel mesleki ve teknik eğitimler kapsamında bire bir ve sınıf İngilizce eğitimleri düzenliyoruz. Geleneksel sınıf eğitimlerinin yanı sıra KoçAkademi ile lider geliştirme programları, online eğitimler, okuma materyalleri, outdoor eğitimler, rotasyonlar ve proje çalışmaları gerçekleştiriyoruz.

Yeni işe başlayan çalışanların kurum kültürünü yakından tanınması amacıyla Koç Topluluğu ve Aygaz Grubu tanıtımını içeren oryantasyon programı düzenliyoruz. Oryantasyon programı içeriğinde iş sağlığı ve güvenliği ve çevre konularında da eğitim başlıkları yer alıyor.

*[Bu konu hakkında detaylı bilgiye bu raporun Çevresel Sorumluluk bölümünden ulaşabilirsiniz.](#)*

Çalışanlarımıza verdiğimiz eğitimler 2015'ten 2017'ye kadar %2 artış gösterirken, çalışan başına eğitim 38 saate ulaştı. Taşeron çalışanlara verilen eğitim ise kişi başına ortalama yaklaşık 1 saat eğitim olarak gerçekleşti.

## ÇALIŞAN BAĞLILIĞI VE MEMNUNİYETİ

En değerli paydaşlarımız olarak değerlendirdiğimiz çalışanlarımızın memnuniyet içerisinde çalışarak yaptıkları işe değer katmalarını sağlamak en önemli amacımız. 1996 yılından bu yana çalışan memnuniyeti ve bağlılığını her yıl detaylı kırılımlar



üzerinden düzenli olarak ölçüyor, ofis ve saha çalışanlarımızın çalışma koşullarını ayrı ayrı değerlendiriyoruz.

2017 yılında çalışan bağlılığı ve memnuniyetini ofis çalışanlarımız için %71, saha çalışanlarımız içinse %74 olarak ölçümledik. Ofis çalışanlarımızın bağlılık ve memnuniyet değeri 2015 yılına benzer bir seviyede gerçekleşirken, saha çalışanlarımızın memnuniyet ve bağlılık oranı 26 puan artış gösterdi. Tüm çalışanlarımızda ise memnuniyet ve bağlılık oranları 2015'ten 2017'ye %13 artarak %73'e ulaştı. Araştırma sonuçlarını, yönetici ve çalışanların katıldığı Birlikte İlerleme Zamanı - BİZ çalıştaylarında değerlendiriyor, çalışma şartlarımızı iyileştirmek için kararlar almak üzere kullanıyoruz.

Çalışanlarımız, geri bildirimlerini farklı kanallardan bize aktarabiliyorlar. Bunlardan en etkini olan Koç Holding merkezi sistemi ile çalışanlarımız bildirimlerini <https://kocsnow.koc.com.tr/denetim> adresinden bilgileri gizli tutulacak şekilde şirketimize iletebiliyorlar. Bu doğrultuda İnsan Kaynakları birimi, farklı departmanlarla görüşmeler organize ediyor ve iyileştirici aksiyonlar alıyor.

Şirketimizde çalışan memnuniyetini yükseltmek ve iç iletişim kültürü yaratmak üzere çalışanların geri bildirimlerini de göz önünde bulundurarak yıllık iç iletişim planı hazırlıyoruz. İş sonuçları paylaşım toplantıları, Biz Bize söyleşileri, kültür gezileri, spor şenliği, yıl sonu iletişim toplantısı ve kutlaması, sosyal aktivite grupları gibi faaliyetler gerçekleştiriyoruz.

Çalışan katılımıyla gerçekleştirilen iş dışı etkinliklerin çalışan bağlılığına önemli katkısı olduğuna inanıyoruz. Klasik Türk Müziği'ne ilgi duyan Aygaz ve Opet çalışanlarından oluşan ve 2004 yılında çalışmalara başlayan Aygaz-Opet Türk Müziği korusu, 33 kişiyi iş dışında da buluşturuyor. Bu ve benzeri ortak çalışmalarla ekip ruhunun geliştirilmesine ve iş stresinin azaltılmasına destek veriyoruz.

## GÜVENLİ ÇALIŞMA ORTAMI

Şirketimizin yüksek öncelikli konuları arasında yer alan İş Sağlığı ve Güvenliği, çalışanlarımıza güvenli bir çalışma ortamı sunmamızla da yakından ilişkili. Kuruluşumuzdan bu yana iş sağlığı ve güvenliği (İSG) kapsamında Sıfır İş Kazası hedefiyle

yasal zorunlulukların ötesinde önlemler olarak faaliyet gösterdiğimiz sektördeki riskleri bertaraf eden üretim koşulları sunuyoruz.

Tüm iş birimlerimizde İSG'yi mevzuat ve standartlara uygun şekilde yönetiyoruz. Genel Müdürlük, Gebze İşletmesi ve tesisler olmak üzere toplam 12 lokasyonda, İSG ile ilgili konuları uluslararası standart olan OHSAS 18001 İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemi ile belgelendirdik ve her yıl performansımızı sistematik denetimlerle izliyoruz.

*İSG uygulamalarımızla ilgili detaylı bilgiye Aygaz internet sitesinden ulaşabilirsiniz.*

İSG uygulamaları kapsamında Kalite Sistem, SEÇ-G ve Sektörel İlişkiler Müdürü, yönetim temsilcisi olarak Teknik ve Yatırımlar Genel Müdür Yardımcısı'na doğrudan raporlama yapıyor. Bu durumda İSG'den sorumlu en üst düzey yönetici Teknik ve Yatırımlar Genel Müdür Yardımcısı'dır. Tüm tesislerimizde bulunan İSG Kurullarında, işveren vekilleri, iş güvenliği uzmanları, iş yeri hekimleri, çalışanlar, çalışan temsilcileri ve var olan işletmelerde sendika temsilcileri her ay düzenli olarak bir araya geliyor, İSG ile ilgili konuları tartışarak iyileştirme planları hazırlıyor. Ayrıca, Aygaz olarak Koç Holding İş Sağlığı ve Güvenliği Koordinasyon Kurulu'nda 2016-2017 yıllarında Sekreteryaya görevini yürüttük. Bu kapsamda Holding koordinasyonunda tüm iş kolları için düzenlenen İş Sağlığı ve Güvenliği Platformu toplantılarında enerji sektöründe faaliyet gösteren diğer kurumlarla iş birlikleri gerçekleştiriyoruz. Kalite Sistem SEÇ-G ve Sektörel İlişkiler Müdürlüğü tarafından Dolun Tesisleri, Yatırımlar ve İşletmeler, Satınalma, Endüstri

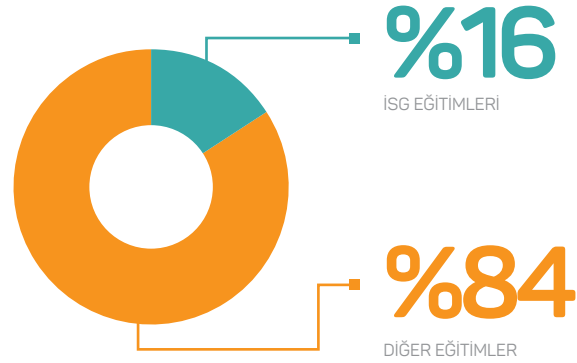
İlişkileri, Karayolu Lojistik ve Ar-Ge Müdürlükleri'nin geniş katılımıyla üç ayda bir toplantılar gerçekleştiriyoruz. Toplantılarda, İSG ile ilgili tüm çalışmaları ve hedefleri değerlendiriyoruz. Kaliteli ve güvenli ürün ve operasyonlar yaklaşımımızı çalışanlarımızın tamamının benimsemesi için İSG eğitimleri ön plana çıkıyor. Çalışanlarımıza ve taşeron çalışanlara düzenli olarak iş güvenliği uzmanları ve iş yeri hekimleri aracılığıyla İSG eğitimleri veriyoruz. 2016 ve 2017 yıllarında çalışan başına sırasıyla ortalama 8'er ve 6'şar saat İSG eğitimi verdik. Böylece, 2017'de verilen tüm eğitimlerin %16'sını İSG eğitimleri oluşturdu.

İSG konusundaki farkındalığı sadece eğitimlerle değil yaratıcı iletişim faaliyetleriyle de destekliyoruz. Tesislerimiz ve Aygaz işyerlerinde İSG konusunda eğitici afişler kullanıyoruz. Şirketimiz için yüksek öncelikli olan bu konuda çalışan gönüllülüğüyle de geliştirici çalışmalar yapıyoruz. Çalışanlarımızın da interaktif olarak katıldığı, profesyonel bir tiyatro ekibi tarafından sahnelenen Bize Bir Şey Olmaz Abi isimli gösteri ile İSG eğitimlerine farklı bir bakış açısı kazandırmayı amaçladık ve İSG'nin önemini anlattık. Tiyatro oyunu Gebze İşletmesi, dolun tesisleri ve Genel Müdürlük'te 1.000'in üzerinde çalışan tarafından izlendi.

Aygaz Dolun Tesisleri ve Gebze İşletmesi'nde yapılan risk değerlendirmeleri dikkate alınarak çalışanlara, ziyaretçilere ve taşeronlara İSG konusunda verilmek istenen mesajlarla ilgili kendi çalışma alanlarımızdan fotoğrafların yer aldığı afişler hazırladık.

Şirketimizde sağlıklı ve güvenli bir iş yeri ortamı sunmamız sonucunda çalışanlarda ve taşeron çalışanlarda herhangi bir meslek hastalığı görülmezken, ölüme sebep olan bir iş kazası da yaşanmadı.

## EĞİTİM ORANLARI



## Çalışan Görüşü

Şimdiye kadar Aygaz'da iş sağlığı ve güvenliğiyle ilgili birçok eğitim aldık ve gösteri şeklinde düzenlenen eğitim bizim için oldukça etkileyici oldu. Çalışırken nasıl davranmam gerektiğini daha iyi öğrendim.



**AYGAZ**

888888888838888888883888888888

888888888838888888883888888888  
888888888838888888883888888888  
888888888838888888883888888888  
888888888838888888883888888888

34 JB 5107  
www.ford-truck.com.tr

---

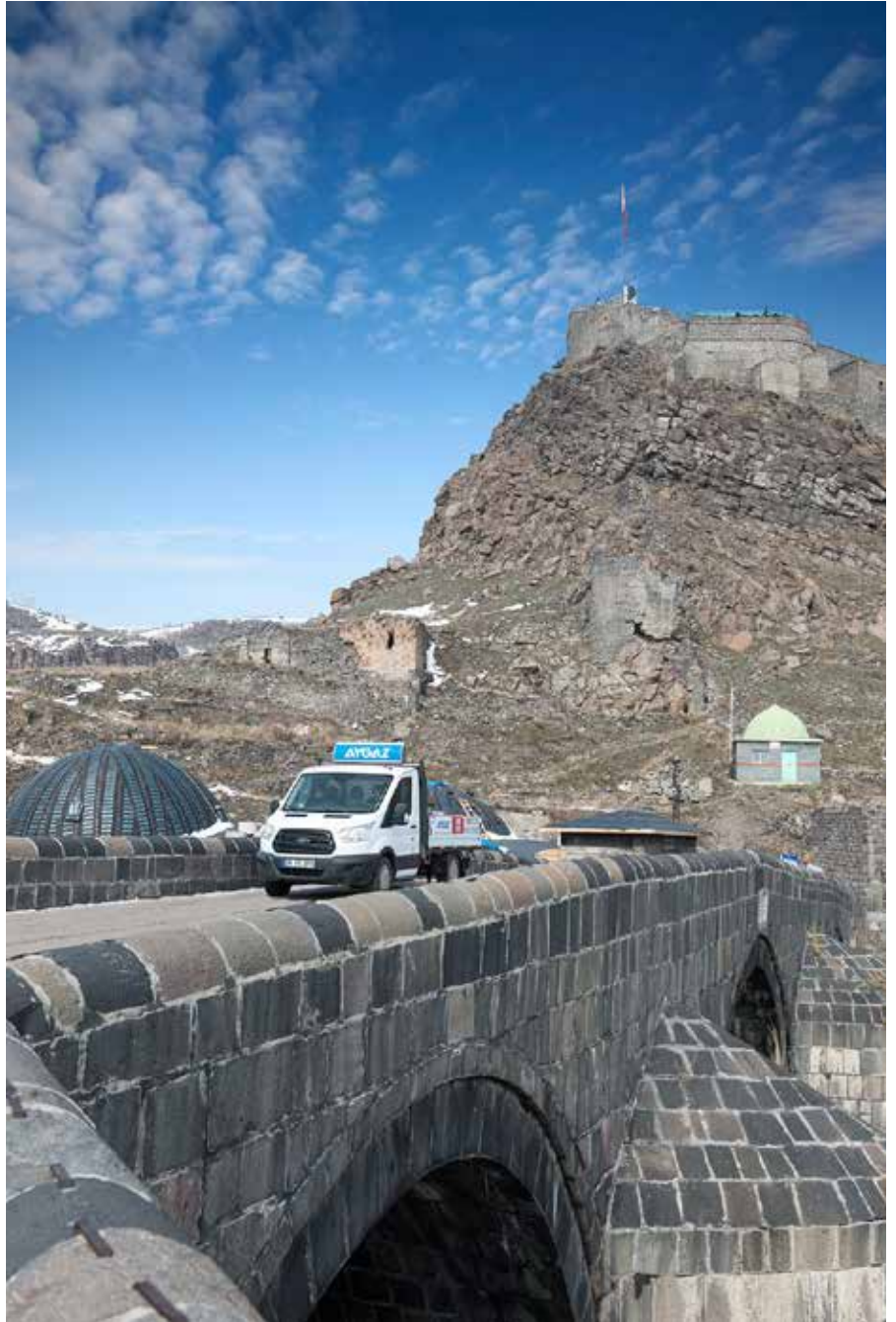
# ÇEVRESEL SORUMLULUK

- İklim Değişikliği ve Enerji Yönetimi
  - Ürünlerin İklim Performansında İyileştirmeler
  - Farkındalık Çalışmaları
  - Atık Yönetimi
  - Su Yönetimi
  - Biyoçeşitlilik
-

Faaliyetlerimizin ve ürünlerimizin çevresel etkilerini; belirlediğimiz hedeflere bağlı olarak takip etmeyi, ilgili mevzuata ve uluslararası standartlara uygun bir şekilde yöneterek iyileştirmeyi sorumluluklarımız arasında görüyoruz.

İklim değişikliği ve iklim değişikliği kaynaklı sıklaşan ve şiddetlenen hava olaylarının neden olduğu etkiler, çağımızın en önemli sorunları arasında yer alıyor. Artan küresel nüfusun da etkisiyle kısıtlı doğal kaynakların üzerindeki baskı, kirlilik, ormansızlaşma ve biyolojik çeşitliliğin azalması gibi sorunlar, gün geçtikçe çoğalmaya devam ediyor. Söz konusu çevresel sorunlar, aynı zamanda toplumsal ve ekonomik alanlara olumsuz yönde etki ederken iş dünyası üzerinde de operasyonel, ticari ve itibar gibi konularda risk unsurları oluşturuyor. Bu sorunların çözümünde, iklim değişikliği ile mücadelede küresel ölçekte en önemli mutabakat olan Paris Anlaşması'nda da belirttiği gibi, iş dünyasına önemli bir rol düşüyor.

Faaliyetlerimizin ve ürünlerimizin çevresel etkilerini belirlediğimiz hedeflere bağlı olarak takip etmeyi, ilgili mevzuata ve uluslararası standartlara uygun bir şekilde yönetmeyi ve iyileştirmeyi sorumluluklarımız arasında görüyoruz. Çevresel etkilerimizi, Koç Topluluğu Hedef ve İlkeleri doğrultusunda Entegre Yönetim Sistemleri Politikası ve Aygaz İklim Değişikliği Stratejisi çerçeveleriyle uyumlu şekilde yönetiyoruz. Buna göre, Genel Müdürlük, Gebze İşletmesi ve tesisler olmak üzere toplam 12 lokasyonda ISO 14001 Çevre Yönetim Sistemi Sertifikası,



iki tesisimizde ise ISO 50001 Enerji Yönetim Sistemi Sertifikası ile belgelendirilmiş durumdayız, ayrıca her yıl düzenli iç ve dış denetimlerle sistem performansını takip ediyoruz. 2017 yılında 61 iç denetçi tarafından gerçekleştirilen iç denetimler çerçevesinde 75 iş birimimiz denetimden geçti. Entegre Yönetim Sistemleri dış denetimleri kapsamındaysa altı tesisimizde 25 kişi\*saatlik denetim gerçekleştirildi. Dış denetimlerde, beş adet minör uygunsuzluk ve 22 adet gözlem tespit edildi ve bulgulara ait gerekli aksiyonlar planlı şekilde tamamlandı. Aygaz olarak çevre yönetimi ile ilgili süreçleri Teknik ve Yatırımlar Genel Müdür Yardımcılığı'na bağlı Kalite Sistem, SEÇ-G ve Sektörel İlişkiler Müdürlüğü koordinasyonunda, Yatırımlar ve İşletmeler Müdürlüğü ve tüm tesislerin katılımı ile gerçekleştiriyoruz. Buna ek olarak, Koç Topluluğu Çevre Kurulu'nda yer alıyor, faaliyetlerimizi kurul bünyesinde alınan kararlarla uyumlu şekilde sürdürüyoruz. Çevresel Sorumluluk kapsamında hem yasal olarak zorunluluk olan hem de zorunlu olmayan sigortalar da yaptırılıyor.

Faaliyet gösterdiğimiz tüm alanlarda ve değer zincirimizi kapsayan çevre yönetimi çalışmalarında Sürdürülebilir Kalkınma Hedefleri'ne katkı sağlamaya odaklı bir yaklaşım

sergiliyoruz. Enerjiji ve suyu verimli kullanan çevreye duyarlı üretim süreçleri geliştiriyor, sera gazı salımlarını ve atık oluşumunu azaltan projelere imza atıyor, yaşam döngüsü boyunca daha düşük çevresel etkilere neden olan yenilikçi ürünler üretiyoruz. Ayrıca, çevresel konularla ilgili eğitimler düzenliyor, etkinlikler ve Çevre Bültenleri ile farkındalık yaratıyor, biyoçeşitliliğin korunmasına yönelik iş birlikleri geliştiriyoruz.

2017 yılında çevreye duyarlılığı artırmak ve farkındalığı geliştirmek amacıyla çalışanlarımıza toplam 2.388 kişi\*saatlik, müteahhit personeline ise 48 kişi\*saatlik eğitim verdik. İlgili eğitimler kapsamında, petrol, tehlikeli atıklar ve diğer zararlı olabilecek maddelerden kaynaklanabilecek kirliliğe karşı hazırlıklı olmak amacıyla düzenlediğimiz kirlilikle mücadele eğitimleri de yer alıyor. Bunun yanı sıra deniz terminallerinde deniz kirliliği tatbikatları gerçekleştiriyoruz. Ayrıca, 2016-2017 döneminde toplamda 12 milyon TL'nin üzerinde çevresel yatırım ve harcama gerçekleştirdik. Etkin bir çevresel yönetim ile raporlama dönemi dahilinde 3 yıldır herhangi bir çevre cezası almadık.

Dünya Sağlık Örgütü küresel programının bir parçası olarak kentlerde yaşanabilir, sağlıklı çevre



## Geleceğe Mektuplar

Çevre Günü etkinlikleri kapsamında, Sürdürülebilir Kalkınma Hedefleri arasında yer alan İklim Eylemi, Sudaki Yaşam ve Karasal Yaşam hedeflerine dikkat çekmek amacıyla **Geleceğe Mektuplar Projesi**'ni hayata geçirdik. Aygaz ailesi üyelerine, geri dönüşümlü malzemelerden üretilmiş kâğıt, zarf ve yeşeren (tohumlu) kalem dağıtarak kendilerinden çevresel açıdan 2030 yılı dünyasının çevresel açıdan nasıl olacağına dair öngörülerini mektupla aktarmalarını istedik. Proje kapsamında iletilen 109 adet mektubu kitaplaştırarak arşivimize ekledik ve yaptığımız değerlendirme sonucunda ilk üçe giren mektup sahiplerini ödüllendirdik.



12. Sürdürülebilir tüketim ve üretim kalıplarının güvence altına alınması



13. İklim değişikliği ve etkileri ile mücadele konusunda acilen eyleme geçilmesi



14. Sürdürülebilir kalkınma için okyanuslar, denizler ve deniz kaynaklarının korunması ve sürdürülebilir kullanımı



15. Karasal ekosistemlerin sürdürülebilir kullanımının korunması, geliştirilmesi ve desteklenmesi, ormanların sürdürülebilir yönetimi, çölleşme ile mücadele, karasal bozulmanın durdurulması ve iyileştirilmesi ve biyoçeşitlilik kaybının engellenmesi



koşulları oluşturmak, sürdürülebilir kalkınma ve sürdürülebilir kentler yaratmak amacı ile kurulan Türkiye Sağlıklı Kentler Birliği (SKB) tarafından, bu yıl üçüncüsü düzenlenen 2017 Çevreci Tesis Ödülleri'nde Dört Yol Terminali ile ödül almaya hak kazandık. Daha önce 2015 yılında Aliağa Terminali ile aynı ödülle layık görülmüştük.

### İKLİM DEĞİŞİKLİĞİ VE ENERJİ YÖNETİMİ

Dünyanın pek çok bölgesinde iklim değişikliği kaynaklı yıkıcı etkiler şimdiden hissediliyor. İklim değişikliğinin fırtına, sel ve kuraklık gibi sorunların sıklaşması ve etkilerinin artmasından tarımda verimliliğin düşmesine, göç dalgalarının artmasından pek çok türün soyunun tükenme tehlikesi yaşamasına kadar çevresel, toplumsal

ve ekonomik sorunla doğrudan ilişkisi bulunuyor. Türkiye, iklim değişikliği nedeniyle önemli ölçüde risk altında olan ve gelecekte daha yoğun bir şekilde etkilenmesi beklenen ülkeler arasında yer alıyor.

İklim değişikliği ile mücadele etmek amacıyla küresel sera gazı salımlarının ivedi bir şekilde azaltılması gerekiyor. Aygaz olarak iklim değişikliğini çevresel ve sosyoekonomik sonuçlara sebep olan önemli bir risk olarak tanımlıyoruz. Paris Anlaşması'nın ardından gelişen sürece bağlı olarak 2016 yılında Aygaz İklim Değişikliği Stratejisi ve Eylem Planımızı oluşturduk ve iklim değişikliği ile mücadeleye şirket imkânları çerçevesinde katkıda bulunabileceğimiz noktaları belirledik. Bu doğrultuda, iklim değişikliği stratejimiz çerçevesinde

öncü olan uygulamalar geliştirerek faaliyetlerimizin, tedarik zincirimizin ve ürünlerimizin neden olduğu enerji tüketimini, sera gazı salımlarını ve hava emisyonlarını azaltıyoruz.

*Aygaz A.Ş. İklim Değişikliği stratejisine internet sitemizden erişebilirsiniz.*

Aygaz olarak enerji yönetimini, belirlediğimiz yıllık sayısal hedefler doğrultusunda gerçekleştiriyoruz. Yapacağımız yatırımlar ve verimlilik artırıcı projeler sayesinde 2018 yılı ton başına ortalama tüketim/üretim oranı hedefimizi, bir önceki yıl ile aynı olan 4,91 olarak belirledik. Buna göre, 2018 yılında elektrik tüketimini 2017 seviyesinde tutmayı hedefliyoruz. Ayrıca, Gebze işletmesinde TEP bazında %6,31 enerji tüketimi azaltımı hedefimiz bulunuyor.

*İklim değişikliği konusundaki küresel gelişmeleri yakından takip etmeye devam ediyoruz. 2017 yılında 23. Taraflar Konferansı'na (COP23) Kalite Sistem ve SEÇ Yöneticisi düzeyinde katılım sağladık.*



Tesislerde devreye aldığımız veya planladığımız projeler üzerinden de enerji tüketimi hedefleri belirliyoruz. Bu kapsamda, 2017 yılında en önemli gördüğümüz enerji verimliliği projelerinde 1,3 milyon kWh'lık enerji tüketimi azaltımı hedefimize ulaştık. 2017 yılında faaliyetlerimize bağlı olarak yaklaşık 83.621 GJ enerji tüketimi ve 14.705 ton CO<sub>2</sub>e sera gazı salımı gerçekleştirdik.

Tesislerimizde süreç iyileştirme ve enerji verimliliği yatırımlarımız devam ediyor. 2017 yılında terminal müdürlükleri, dolun tesisleri, tüp dağıtım merkezlerinde LED armatürlere geçiş yaparak 260.000 kWh tasarruf sağladık. Ayrıca, ev tüpü hattı derin çekme presi ve tav fırınında yeni teknoloji ürünü yakıcılar ve tam otomatik ısı kontrolüne sahip fırınlara geçişle doğal gaz tüketimimizi ürün başına ortalama %30 azalttık. Buna ek olarak kompresörlerin atık ısıdan faydalanmak üzere kurduğumuz yeni sistemle doğal gaz kullanımını %3 oranında azalttık. Tüm bu süreçler sayesinde, 2017 yılında 1.879.000 kWh'in üzerinde enerji tüketiminin önüne geçtik. Ayrıca, 500 ton CO<sub>2</sub>e'nin üzerinde sera gazı azaltımı ve 170.000 TL'nin üzerinde maliyet avantajı sağladık.

## ÜRÜNLERİN İKLİM PERFORMANSINDA İYİLEŞTİRMELER

Diğer konvansiyonel yakıtlarla kıyaslandığında daha düşük karbon-hidrojen oranı içeren LPG'nin kullanımı sonrasında daha düşük karbon salımlarının yanı sıra daha düşük katı parçacık (PM) ve azot oksit salımları (NOx) gerçekleşir. Dünya LPG Birliği verilerine göre, ısınma amaçlı kullanılan LPG'nin

## Arinna Projesi

Sera gazı salımlarını azaltma hedefli projelerimiz arasında yenilenebilir enerji yatırımları da bulunuyor. Tesis çatılarında güneş enerjisinden elektrik üretimini amaçlayan **Arinna Projesi**'nin pilot aşaması kapsamında Aygaz Gebze İşletmesi'nin idari binasının çatısına Güneş Enerjisi Sistemi'ni (GES) 2017 yılında devreye aldık. Her biri 25 kW gücünde üç farklı solar panel teknolojisi (polikristal, monokristal ve ince film) kullanılarak oluşturduğumuz toplamda 75 kW kapasiteli santralde hem güneş enerjisi kullanarak yenilenebilir elektrik üretiliyor hem de farklı güneş enerjisi teknolojilerini aynı şartlarda kıyaslayarak bölgedeki çatılar için en uygun güneş enerjisi çözümüne ulaşmayı hedefliyoruz.



## Kükürtsüz Kokulandırıcı GreenOdor

LPG, kokusuz bir gaz olmasına karşın, tüketicilerin herhangi bir kaçak olması durumunda fark edilebilmesi için LPG içeriğine kokulandırıcı kimyasallar eklenir ve bu kimyasalların çoğunluğu kükürt içeriklidir. Bununla beraber, kükürt salımlarının çevreye olumsuz etkileri mevcuttur. Bu durumu göz önünde bulundurarak 2012 yılında **Kükürtsüz Kokulandırıcı Projesi**'ni hayata geçirdik ve hava emisyonlarımız konusunda önemli bir etkiye sahip olan kükürt salımlarında azaltıma gitmeyi hedefledik.

TÜBİTAK TEYDEB teşviki ve İstanbul Üniversitesi Teknokent danışmanlığı desteğiyle başlattığımız proje, ürün geliştirme ve saha testleri olmak üzere iki temel adıma ayırdık. Ar-Ge Müdürlüğü ve Ürün Kalite Yöneticiliği birimlerinin iş birliğiyle yürüttüğümüz projede, 2016 yılında tamamlanan ürün geliştirme çalışmaları kapsamında sayısı 20'yi aşan aday fiziksel ve kimyasal açıdan test ve deneylere tabi tutuldu. Başarı kriterlerini sağlayan kimyasal karışımın kokusunun günlük hayatta karşılaşılan kokulardan ayırt edilebilir ve tehlike algısı uyandırıcı olduğunun tespiti için yurt içinde ve yurt dışında sayısız koku testi yapıldı. Nihai ürüne dönüştürülecek karışımın belirlenmesi ile bu karışıma ilişkin patent ve marka adı olan GreenOdor'u (Yeşil Koku) aldık.

Geliştirdiğimiz ürünün, hem dünya LPG sektörü için bir ilk olması hem de LPG kükürt içeriği limitini büyük ölçüde azaltması nedeniyle yurt içinden ve yurt dışından LPG firmalarının ilgisini çekeceğine inanıyoruz. Projeyi tamamlamamızla birlikte GreenOdor ürününü Aygaz genelinde uygulamaya alarak yılda yaklaşık 24 ton kükürt emisyonunun önüne geçmeyi hedefliyoruz.



İklim değişikliği ile mücadele konusundaki faaliyetlerimizi çalışanlarımıza ve topluma yönelik farkındalık yaratma çalışmalarısıyla güçlendiriyoruz.

karbon ayak izi, kalorifer yakıtından %20, kömüre kıyasla %50 daha azdır\*. Ayrıca, LPG'nin birim başına enerji veriminin yüksek olması nedeniyle daha az miktar tüketilerek diğer yakıtlardan beklenen enerji elde edilebiliyor. Bu doğrultuda, diğer yakıtlar yerine iklim değişikliğine ve hava kirliliğine daha düşük seviyede etki eden LPG'nin kullanımıyla, özellikle şehirlerde sera gazı salımı ve hava kirliliğinin azaltımına katkıda bulunulabiliyor. Benzer şekilde, araç yakıtı olarak otogaz kullanımı, benzine kıyasla karbon salımlarında %10-12 düşüş sağlayabiliyor.

Aygaz olarak, formülasyonunu özel olarak geliştirdiğimiz Aygaz Otogaz ile tüketicilerin yakıt verimliliğine ve sera gazı salımlarında azaltım yapmalarına katkıda bulunuyoruz. Bu kapsamda, 2017 yılında Aygaz Otogaz'ı tercih eden tüketicilerimiz, yaptıkları yakıt tasarrufu ile 20.000 tonun üzerinde CO<sub>2</sub>e salımından kaçınmış oldular.

### FARKINDALIK ÇALIŞMALARI

İklim değişikliği ile mücadele konusundaki faaliyetlerimizi çalışanlarımıza ve topluma yönelik farkındalık yaratma çalışmalarımızla güçlendiriyoruz. Bu kapsamda, 2015 yılında Sürdürülebilir Kalkınma Hedefleri arasında yer alan İklim Eylemi Hedefi'ne dikkat çekmek ve çalışanlarımızı karbon ayak izleri hakkında bilgilendirmek amacıyla "Sizin için küçük, iklim değişikliği için büyük bir adım" sloganıyla farkındalık hareketi başlattık.

Benzer şekilde, iklim değişikliği konusuna dikkat çekmek ve farkındalık yaratmak amacıyla 2017 yılında Değişen İklim ve Biz isimli fotoğraf yarışmasını düzenledik. Yarışma kapsamında 53 adet fotoğrafı değerlendirdik ve ilk üçe giren katılımcıları çeşitli hediyeler ile ödüllendirdik. Ayrıca, Doğal Hayatı Koruma Vakfı (World Wildlife Fund - WWF) Dünya Saati uygulamasına

\* <https://www.wlpga.org/about-lpg/lpg-society/climate-change/>

katılım gösterdik. Genel Müdürlük binasındaki aydınlatmaları kapatarak iklim değişikliği konusunda bilinç oluşturulmasına verdiğimiz önemi gösterdik.

## ATIK YÖNETİMİ

Sürdürülebilirlik ilkemiz doğrultusunda tüm iş süreçlerimizde doğal kaynakların verimli kullanımı ve etkin atık yönetimi stratejik önem taşıyor. Ürünlerimizi, temin aşaması, kullanılması, geri dönüştürülmesi veya bertaraf edilmesine kadar tüm yaşam döngüsü boyunca takip ederek her aşamada iyileştirme sağlamaya odaklanıyoruz. Buna ek olarak, üretim süreçleri ve değer zinciri boyunca ortaya çıkan hurda ve atıkların öncelikle geri dönüştürülmesi, bunun mümkün olmadığı durumlarda güvenli bir şekilde bertaraf edilmesi için çalışmalar gerçekleştiriyoruz.

Atık yönetimi çalışmalarımız kapsamında öncelikle tüm tesislerimizde oluşan atıkların yaklaşık %79'unu oluşturan Gebze İşletmesi'ne odaklanıyoruz. Gebze İşletmesi'nde atık oluşumunu 2018 yılında, 2017'ye göre %10,76 azaltma hedefimiz bulunuyor. Buna ek olarak, hurda olarak sattığımız çinko tozu miktarının azaltılmasına yönelik

çalışmalarımızı, belirlediğimiz hedef doğrultusunda takip ediyoruz.

2017 yılında Safranbolu Dolum Tesisimizde gerçekleştirdiğimiz boya kabini tabanca sistemlerinde yapılan iyileştirmeler ile daha düşük boya tüketimi ve dolayısıyla daha düşük atık boya çamuru üretimi sağlayarak yaklaşık 700 kg atık azaltımı sağladık. Bununla birlikte, Samsun Dolum Tesisi Şubemizde tüp boyama süreçlerinde atık boya çamurunu süzerek su oranını azalttık. Atık boya üretiminde yaklaşık 600 kg'lık düşüş sağladığımız çalışma sayesinde ağırlık hesabına göre maliyetlendirilen atık gönderimlerinden de tasarrufta bulunduk. Atık azaltımı hedefiyle gerçekleştirdiğimiz iki çalışma sayesinde ek bir kazanım olarak ekonomik tasarrufta da bulunduk.

Müşteri tarafından kullanım süresini doldurmuş, iade Aygaz tanklarını yeniden kullanıma uygun hale getirmeyi ve yeniden kullanıma uygun olmayan tankları geri kazanıma göndermeyi sağlayan projemizi, çevre lisans süreci tamamlanan Eskişehir Tüp Dağıtım Merkezimizde devreye aldık.

Faaliyetlerimiz sonucunda oluşan tehlikeli atıklar konusunda lisanslı

firmalarla çalışarak atıkların geri kazanımlarını veya düzenli depolama yoluyla bertaraf edilmelerini sağlıyoruz. Bu kapsamda 2016 yılında 710 ton düzeyinde olan tehlikeli atık miktarımızda yaklaşık %13 azaltımla 618 ton seviyesine düşüş sağladık.

## SU YÖNETİMİ

Su kaynakları günümüzde hızla artan nüfusun bilinçsiz kullanımı, çevre kirliliği ve iklim değişikliklerinin etkileri sebebiyle önemli ölçüde tehlike altındadır. Bu sınırlı ve paha biçilemez kaynağın bilinçli ve verimli kullanılması, su kıtlığı yaşanması muhtemel bir coğrafyada bulunmamız sebebiyle Türkiye'nin geleceği adına da büyük önem taşıyor. Buna göre, tüm faaliyetlerimizde suyu verimli ve bilinçli kullanmak ve süreçlerde olabilecek en üst düzeyde su geri kazanımı sağlamak adına çalışmalar gerçekleştiriyoruz.

En yüksek seviyede su tüketimine sahip olan tesisimiz Gebze İşletmesi'nde 2017 yılında gerçekleştirdiğimiz atık ısı kazanım projemiz sayesinde soğutma kulesini devreden çıkararak 7.500 ton su tasarrufu sağladık. Proje sayesinde işletmede kullandığımız su miktarını yaklaşık %18 azalttık. Ayrıca, yıllık bazda takip ettiğimiz Gebze



## Atıkların Yaratıcılığa Dönüşüm Zamanı

2016 yılı Dünya Çevre Günü farkındalık etkinlikleri kapsamında geri dönüşümün önemini vurgulamak ve çevre bilincinin daha küçük yaşlarda gelişmesini sağlamak amacıyla çalışanlarımızın 6-14 yaş grubundaki çocuklarına yönelik **Atıkların Yaratıcılığa Dönüşüm Zamanı** çalışmasını gerçekleştirdik. Yarışmamıza katılan çocuklar atık malzemelerden tasarımlar yaptı ve kendilerine çevre kiti oyun maketi hediye ettik. Ayrıca çalışanlarımız tarafından en çok oya layık görülen üç tasarımın sahiplerini, paten ile ödüllendirdik. Bu tasarımları Genel Müdürlük girişinde sergiledik.

Atık sularımızın çevreye olumsuz etkilerine yönelik önlemler, su yönetimi çalışmalarımız kapsamında bir diğer önem verdiğimiz başlığı oluşturuyor.



#### Kaynağa göre su tüketimi (m<sup>3</sup>)

	2015	2016	2017
Şebeke Suyu	42.142	48.622	35.777
Yeraltı Suyu	65.053	61.188	42.511
Yağmur Suyu	0	5.000	5.280
Diğer (tankerle alım)	27.890	30.205	26.857

#### Geri kazanılan su ve atıksu miktarı (m<sup>3</sup>)

	2015	2016	2017
Geri kazanılan su miktarı	115.019	256.143	112.625
Atıksu miktarı	40.850	61.992	56.956

İşletmesi'ndeki su tüketiminin tüketim/üretim oranı hedefimize katkıda bulunduk. 2018 yılı itibarıyla bu oranda, önceki yıla kıyasla %18,8 azaltım sağlamayı hedefliyoruz. Buna ek olarak, Ambarlı Dolum Tesisi'nde buhar kazanından dolmuş binalarına giden hatta yoğunlaşmayı engelleyen yeni bir sistem kurarak yılda 360 m<sup>3</sup>, basınçlı yıkama sisteminde harcanan daimî şebeke suyunu kullanımdan sonra yağ ve çamurdan arındıran mekanik bir sistem kurarak da 840 m<sup>3</sup> su tüketimi azaltımı sağladık. Samsun tesisindeyse bahçe sulama sisteminde damlama sulamaya geçerek yılda 400 m<sup>3</sup> tasarruf elde ettik. Gerçekleştirdiğimiz tüm su verimliliği projeleri sayesinde aynı zamanda yaklaşık 75.000 TL mali tasarruf sağladık.

Su verimliliğine yönelik çalışmalarımız sayesinde 2017 yılında, 2016'ya kıyasla şebeke suyu kullanımında %26,4, yeraltı suyu kullanımında %30,5 azaltım sağladık.

Atık sularımızın çevreye olumsuz etkilerine yönelik önlemler, su yönetimi çalışmalarımız kapsamında bir diğer önem verdiğimiz başlığı oluşturuyor. Tesislerimizde oluşan tüm atık suları arıtma tesislerinde, ihtiyaca bağlı olarak kimyasal ve biyolojik işlemden geçirdikten sonra mevzuata uygun şekilde deşarj ediyoruz.

### BIYOÇEŞİTLİLİK

Aygaz olarak, tüm faaliyetlerimizi doğaya saygılı bir anlayışla gerçekleştiriyoruz. Enerji ve deniz taşımacılığı gibi alanlarda faaliyet göstermemiz nedeniyle operasyonlarımızın biyoçeşitliliğin üzerinde oluşturabileceği risklerin farkındayız. Faaliyetlerimizi, Koç Holding'in Doğa Koruma Merkezi iş birliğiyle oluşturduğu Biyoçeşitlilik Politikası doğrultusunda ekosistemler ve onu oluşturan unsurları, habitatları, ekosistem hizmetlerini ve tüm türleri koruma odağıyla gerçekleştiriyoruz. Biyoçeşitlilikle ilgili riskleri etkin bir şekilde yönetmek amacıyla çalışmalarımızı ve potansiyel yatırım alanlarını çok boyutlu bir anlayışla değerlendiriyor, biyoçeşitliliğe etkilerin olması durumunda gerekli önlemleri alıyoruz. Yatırım kararlarında

mutlaka çevresel etki değerlendirme sonuçlarını dikkate alıyoruz. Buna uygun olarak, mevzuata, doğal koruma alanı olarak uluslararası sözleşmelerce belirlenmiş lokasyonlarda ve Ramsar koruma alanlarında faaliyet göstermiyoruz. Faaliyetlerimiz nedeniyle biyoçeşitlilik değeri etkilenen arazi veya su kaynağı bulunmuyor. Bununla beraber, faaliyetlerimizin etkilerini azaltmak için doğa koruma alanında iş birlikleri geliştiriyoruz. 2015 yılından bu yana, Akdeniz Koruma Derneği'yle farklı alanlarda desteğimiz sürüyor. Derneğin, Gökova Körfezi Deniz Koruma Alanları İzlenmesi ve Korunması projesine 2015 yılında

sağladığımız 100 bin TL'lik destekle Akdeniz Keşiş Foku (Monachus monachus) ve Kum Köpek Balığı (Carcharhinus plumbeus) gibi türlerin korunmasına katkıda bulduk. Zamanla büyüyen projede balıkçılığa kapatılarak korumaya alınan alanlar Deniz Koruculuk Sistemi'ne dönüştürüldü ve uluslararası bir koruma başarısına imza atıldı. Proje, 2017 yılında Whitley Altın Ödülü'ne (Whitley Gold Award) layık görüldü. Aygaz olarak ayrıca, 2016 yılında Akdeniz Koruma Derneği'ne süren desteğimizle Akdeniz Deniz Canlıları üzerine İspanya'da yayınlanmış bir kitabın Türkçeye kazandırılmasına ve basılmasına da katkıda bulduk.



Her yıl sonunda yönetim sistemleri uygulamaları kapsamında düzenlediğimiz Yönetimin Gözden Geçirme toplantısı çerçevesinde, katılımcıların oluşturduğu karbon salımını dengelemek amacıyla 2017 yılında **TEMA Vakfı'na 102 adet fidan bağışı** gerçekleştirdik. Tüm katılımcılara TEMA tarafından iletilen fidan bağışı sertifikası ile farkındalığın artırılmasına katkı sağladık. Bununla beraber, **2016 yılına kadar her ofis çalışanımız için fidan bağışı** gerçekleştirdik. Tesislerimizde, içerisinde yörelere özgü yüzlerce meyve ağacını da bulunduran, 20'nin üzerinde farklı çeşitte 1.400'ün üzerinde ağaca ev sahipliği yaparak doğal hayatı faaliyet gösterdiğimiz alanlarda da destekliyoruz.





---

# TOPLUMSAL SORUMLULUK

- Ülkem İçin
  - Kültür-Sanat
  - Çevre
  - Sağlık
  - Spor
- 



## TOPLUMSAL SORUMLULUK

Toplumsal sorumluluk bilinciyle toplumsal gelişim, kültür-sanat, sağlık ve spor gibi birçok alanda öncü projelere imza atarak geleceğe yatırım yapıyoruz.

Faaliyetlerimizin ötesinde topluma değer katmayı kurduğumuz günden bu yana misyonumuz olarak benimsiyoruz. Paydaşlarımızın beklentileriyle, toplumsal ihtiyaç ve gelişim alanlarını da göz önünde bulundurarak toplumsal projelerimizi tasarlıyoruz. Toplumsal gelişim, kültür-sanat, sağlık ve spor gibi birçok alanda geleceğe yatırım yapan öncü projelere imza atıyoruz. Gönüllü çalışanlarımızdan, bayi ve tedarikçilerimize değer zincirindeki paydaşlarımızın da aynı sorumluluk anlayışını benimsemesi için çalışıyor ve değer zincirimizdeki paydaşlarımızı toplumsal projelere dahil ediyoruz.

### ÜLKEM İÇİN

#### Kadınların Güçlenmesi Projesi

Koç Topluluğu altında yürütülen Ülkem İçin Toplumsal Cinsiyet Eşitliğini Destekliyorum projesi kapsamındaki çalışmalarımıza devam ederken proje için "daha fazla ve daha farklı neler yapılabilir?" sorusuyla toplumsal cinsiyet eşitliğinin önündeki en büyük engellerden biri olan kadına yönelik şiddete odaklanmaya karar verdik.

İş yerinde kadına şiddete tolerans göstermeyen iş kültürünün geliştirilmesi için 17 pilot şirket arasında İş Yerinde Aile İçi Şiddet Politikası'nı yayımlayan ilk şirket olduk. Bu politikayla, aile içi şiddet gören çalışanlara talepleri halinde destek vermeyi ve aile içi şiddetin ele alınışında yöneticilere yol göstermeyi



hedefledik. Bu kapsamda Türkiye Kadın Dernekleri Federasyonu (TKDF) ve Mor Çatı Kadın Sığınağı Vakfı'yla iş birliği yaptık. TKDF Aile İçi Şiddet Acil Yardım Hattı'nın kurumsal destekçisi olarak Mor Çatı Kadın Sığınağı Vakfı aracılığıyla kadına yönelik şiddete odaklanan eğitimi yöneticilere sunduk.

2017'de bir ay boyunca tüm otogaz istasyonlarına; destek verdiğimiz Türkiye Kadın Dernekleri Federasyonu Aile İçi Şiddet Acil Yardım Hattı'nın numarasını koyduk ve eş zamanlı olarak sosyal medya iletişimimizi yaptık. Bu şekilde acil yardım hattının daha fazla insana ulaşmasını ve kadına yönelik şiddet konusunda farkındalığın artmasını amaçladık.

25 Kasım 2017 Kadına Yönelik Şiddete Karşı Uluslararası Mücadele ve Dayanışma Gününde Birleşmiş Milletler Kadın Birimi'nin her yıl düzenlediği Cinsiyete Dayalı Şiddetle Mücadele İçin 16 Günlük

Aktivizm kampanyasına desteğimizi bu yıl da sürdürdük. Genel Müdürlük binasının dış cephesinde Kadına Karşı Şiddete Dur De! temasına uygun olarak turuncu giydirme yaptık. Ayrıca destek verdiğimiz Beşiktaş Mogaz Erkek Hentbol Takım oyuncularını bu süre içinde oynadığı tüm maçlara Kadına Karşı Şiddete Dur De! yazılı turuncu bir pankartla çıktık. Şirket içinde yürütülen iç iletişim aktivitesi Biz Bize Söyleşileri kapsamında ise Sunay Akın ile Kadına Dair isimli bir sohbet gerçekleştirdik.

Birleşmiş Milletler Kadınların Güçlendirilmesi Prensipleri'nin (Women's Empowerment Principles) imzacıları arasında olarak farklı projelerimizle toplumsal cinsiyet eşitliğinin sağlanması için çalışmaya devam ediyoruz.

### KÜLTÜR-SANAT

#### Aygaz Kitaplığı

Aygaz Kitaplığı, tarih ve kültürel zenginliklerimizi gelecek nesillere





aktarmak amacıyla 1996 yılında başlamış olan bir projedir. Kitaplıkla, tarihten arkeolojiye farklı alanlara değinen kaynaklardan başta sanatseverler, araştırmacılar ve üniversite öğrencilerinin yararlanmasını hedefliyoruz. Kurulduğu yıldan bu yana farklı alanda toplam 15 kitap yayımlandı. Tanrılar Dağı Nemrut, Dersaadetin Fotoğrafçıları, Troia Hazineleri, II. Meşrutiyetin İlk Yılı, Hanedan ve Kamera, Kat'ı: Osmanlı Dünyasında Kağıt Oyma Sanatı ve Sanatçıları öne çıkan eserler arasında yer alıyor. 2017 yılında tarihte iz bırakan kişilerin el yazısı mektuplarından oluşan Your Excellency's Obedient Servant adlı eser sanatseverlerle buluştu.

#### **Osmanlı Dönemi Diploması Belgelerinin Kitaplaştırılması**

Osmanlı dönemi diploması belgelerinin kitaplaştırılması projesi kapsamında Osmanlı arşivlerinden derlenen bilgi ve belgeleri kitap haline getiriyoruz. Son iki yılda yayımlanan 10 kitapla beraber bugüne kadar yayımlanan kitap sayısı 60'a ulaştı.

#### **Antik Kent Sagalassos'ta Kazı Çalışmaları**

Toros Dağları'nın eteğinde bulunan

ve ilk yerleşim izleri MÖ. 4200 yılına uzanan Sagalassos Antik Kenti'ndeki kazı çalışmalarını 2005 yılından bu yana destekliyoruz.

2016 yılında Antoninler Çeşmesi restore edilerek anıtsal yapıya özgün çeşme fonksiyonu yeniden kazandırıldı. Restorasyon projesinin tamamlanmasının ardından, antik kent yaşamının kalbinin attığı Yukarı Agora yapılarının restorasyonuna başlandı. 2017 yılında Agora zeminine odaklanıldı. İmparator Augustus döneminde genişletilen ve üzeri kireçtaşı bloklarla kaplanan agora zeminine ait blokların çoğu kazılar sonucunda ortaya çıkarıldı.

Restorasyon çalışmaları, anıtları en etkili şekilde korumanın yanı sıra Sagalassos'u daha güçlü ve anlaşılabilir bir şekilde ziyaretçilere göstermeyi amaçlıyor. Yukarı Agora'nın, restorasyon sonrası teknolojinin de yardımıyla kent merkezinin yaklaşık bin yıllık tarihini anlatan müze atmosferinde bir mekana dönüştürülerek farklı sanat etkinliklerine ev sahipliği yapması planlanıyor. Bu çalışmalarla antik kentin Unesco Dünya Kültür Mirası Listesi'ne girebilmesi için önemli adımlar atılıyor.

#### **Eski Van Şehri, Kalesi ve Höyüğü kazıları**

Kültür ve Turizm Bakanlığı, Kültür Varlıkları ve Müzeler Genel Müdürlüğü'nün izniyle ve İstanbul Üniversitesi adına Van Kalesi Höyüğü'nde başlatılan kazı çalışmalarını 2010 yılından bu yana destekliyoruz. Kazı çalışmaları, 2012 yılında Eski Van Şehri, Kalesi ve Höyüğü olmak üzere yaklaşık 95 hektarlık bir bölgede üç ana alana genişletildi.

Kazılardan elde edilen önemli arkeolojik çıktılar, bölgenin kronolojisinin ve tarihinin anlaşılmasına katkı sağlıyor. Anadolu'nun görkemli krallığı Urartu'nun başkenti Tuşpa'da da sürdürülen kazılar, Urartu tarihine ışık tutuyor. Çalışmalarda Urartu ve İlk Tunç Çağı'na ilişkin önemli veriler elde edildi ve özellikle Post Urartu/Geç Demir Çağı'na ait mimari ve küçük buluntu grupları, bölgenin arkeolojik tabakalanmasının yeniden yorumlanmasını sağladı. Bunların yanı sıra MÖ 4. binlerde Van Gölü Havzası'nda kalıcı yerleşmelerin olduğunu gösteren kanıtlara ulaşıldı.

Eski Van şehrinde 12. yüzyıl Selçuklu ve 16. yüzyıldan 20. yüzyıl başlarına



kadar süregelen Osmanlı kent dokusuna ve anıt eserlerine ilişkin kalıntılar yer alıyor. Bu alanda, ortaya çıkarılan mimariyi korumak amacıyla restorasyon çalışmaları devam ediyor.

#### **İstanbul Tiyatro Festivali ve Bienali Sponsorluğu**

Tiyatroya uzun yıllardır verdiğimiz destek çerçevesinde İstanbul Tiyatro Festivali'nin 2004 yılından beri eş sponsorlarından biriyiz. Dünyadan farklı oyunları seyirciyle buluşturan festivalin 21'incisine sponsor olarak 2017 yılında da festivale desteğimizi sürdürdük. Ayrıca festival kapsamındaki öğrenci projesine de sponsor olarak daha fazla gencin tiyatroyla buluşmasını sağladık. 2 yılda bir gerçekleşen İstanbul Bienali'ne de desteğimizi sürdürmekteyiz.

#### **Sevgi Gönül Tiyatro Günleri Sponsorluğu**

2006 yılından bu yana üniversite topluluklarının performanslarının ve profesyonel tiyatro ekiplerinin oyunlarının sergilenmesinin yanı sıra oyuncu, yazar ve yönetmenlerle söyleşiler ve atölye çalışmalarının gerçekleştirildiği Koç Üniversitesi Sevgi Gönül Tiyatro Günleri'ne destek oluyoruz.

**Rahmi Koç Müzesi Bilet Sponsorluğu**  
2005 yılından bu yana üstlendiğimiz, İstanbul Rahmi Koç Müzesi ve Ankara

Çengelhan Rahmi Koç Müzesi'nin bilet sponsorluğunu bu yıl da sürdürdük.

#### **ÇEVRE**

##### **Yarın Hava Nasıl Olacak?**

Bölgesel Çevre Merkezi (REC) iş birliğiyle başlattığımız ve Aygaz olarak ismimizle en çok özdeşleşen projelerden biri olan Yarın Hava Nasıl Olacak? projesini Çevre ve Orman Bakanlığı'nın desteğiyle sürdürüyoruz. İklim değişikliği hakkında insanları bilinçlendirmek üzere verilen eğitimler 2012 yılından bu yana Rahmi M. Koç Müzesi'nde devam ediyor. Müzede yer alan Keşif Küresi'nde gerçekleştirilen İklim Değişikliği Farkındalık Atölyesi'ne 2017 yılında 304 okuldan 13.710 öğrenci katıldı.

#### **SAĞLIK**

##### **Diyabetik Çocuklar Kampı**

Toplumsal sağlık alanında Çocuk ve Adolesan Diyabetikler Derneği tarafından düzenlenen Diyabetik Çocuklar Kampı'nı 2004 yılından beri destekliyoruz. Türkiye'nin çocuklara yönelik ilk sağlık kamplarından biri olma özelliğini taşıyan kampın 25'incisi, Ağustos ayında yaklaşık 100 diyabetik çocuğun katılımıyla Kocaeli'nde gerçekleştirildi. Kamp, diyabetik çocuklara kendi kendilerine yeterek yaşamayı öğretirken yeni dostluklar kurma imkanı sağlıyor. Birçok sağlık kampı için örnek oluşturan Diyabetik Çocuklar Kampı, 25 yılda yaklaşık 2.100 çocuğu konuk etti.



#### **Güvenli Annelik Projesi**

Uzun yıllar Türkiye'nin en önemli sağlık sorunlarından biri olan anne-bebek sağlığı konusunda Türkiye Aile Sağlığı ve Planlaması Vakfı'yla (TAPV) birlikte gebe ve anneleri kendilerinin ve bebeklerinin sağlığıyla ilgili bilinçlendirme çalışmalarını destekliyoruz. Bu projeye, anne ve bebek ölümlerinin azaltılmasını, anne ve bebeklerin yaşam kalitesinin yükseltilmesini amaçlıyoruz.

TAPV ile gerçekleştirilen Güvenli Annelik Projesi'nin kapsamı 2016 yılında genişletilerek sınırlı gelir ve eğitim düzeyine sahip, kente göç etmiş ya da göç etmek zorunda kalmış ailelerin sağlık bilincini yükseltmek amacıyla, Kadın Sağlığı Eğitim Programı'na (KSEP) destek verdik. Projenin başlangıcından bu yana yaklaşık 8.500 kadına ulaştık.

#### **SPOR**

##### **Mogaz markasıyla sporun içinde**

2013 yılından bu yana Mogaz markasıyla Beşiktaş Jimnastik Kulübü Hentbol Takımı'nı destekliyoruz. Türkiye'de ilk kez bir özel sektör kuruluşunun hentbol sporuna verdiği destekle takım, ligde Beşiktaş Mogaz Hentbol adıyla anılmaya başlandı. Beşiktaş Mogaz Hentbol Takımı, Avrupa Hentbol Federasyonu (EHF) Şampiyonlar Ligi'nde Türkiye'yi başarıyla temsil etmeye devam etti.

## Üye Olunan Kuruluşlar

- Adana Ticaret Odası
- Aerosol Sanayicileri Derneği
- Aliağa Ticaret Odası
- Ankara Ticaret Odası
- Ankara Sanayi Odası
- Antalya Ticaret ve Sanayi Odası
- Avrupa LPG Birliği (AEGPL)
- Bursa Ticaret ve Sanayi Odası
- Deniz Temiz Derneği - TURMEPA
- Deniz Ticaret Odası (IMEAK DTO)
- Denizli Ticaret Odası
- Dış Ekonomik İlişkiler Kurulu (DEİK)
- Diyarbakır Ticaret ve Sanayi Odası
- Dörtüyl Ticaret ve Sanayi Odası
- Dünya LPG Birliği (World LPG Association)
- Dünya Enerji Konseyi Türk Milli Komitesi
- Ege Bölgesi Sanayi Odası
- Erzurum Ticaret ve Sanayi Odası
- Eskişehir Sanayi Odası
- Eskişehir Ticaret Odası
- Enerji Verimliliği Derneği
- Gaziantep Sanayi Odası
- Gaziantep Ticaret Odası
- Gebze Organize Sanayi Bölgesi
- Gebze Organize Sanayi Bölgesi Sanayiciler Derneği
- Isparta Ticaret ve Sanayi Odası
- International DME Association
- İskenderun Ticaret ve Sanayi Odası
- İstanbul Kültür Sanat Vakfı (İKSV)
- İstanbul Maden ve Metaller İhracatçı Birlikleri
- İstanbul Sanayi Odası (İSO)
- İstanbul Ticaret Odası (İTO)
- İş Dünyası ve Sürdürülebilir Kalkınma Derneği (SKD)
- İzmir Ticaret Odası
- Kayseri Ticaret Odası
- Kırıkkale İl İstihdam ve Mesleki Eğitim Kurulu
- Kırıkkale Ticaret ve Sanayi Odası
- Kimya, Petrol, Lastik ve Plastik Sanayi İş Verenleri Sendikası (KİPLAS)
- Kocaeli Sanayi Odası
- Körfez Petrol Ürünleri ve Sanayicileri Derneği
- Körfez Ticaret Odası
- Kurumsal İletişimciler Derneği
- Lüleburgaz Ticaret ve Sanayi Odası (LTSO)
- Mersin Ticaret ve Sanayi Odası
- Milletlerarası Ticaret Odası (ICC)
- Nazilli Ticaret Odası
- Reklam Verenler Derneği
- Safranbolu Ticaret ve Sanayi Odası
- Samsun Ticaret ve Sanayi Odası
- Teknoloji ve Lisans Yöneticileri Derneği
- Trabzon Ticaret ve Sanayi Odası
- Türkiye Dış Ticaret Derneği
- Türkiye İşverenler Sendikaları Konfederasyonu
- Türkiye Kalite Derneği (KALDER)
- Türkiye Kurumsal Yönetim Derneği (TKYD)
- Türkiye Likid Petrol Gazcıları Derneği
- Türkiye Metal Sanayicileri Sendikası (MESS)
- Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği (TOBB)
- Türkiye Personel Yönetimi Derneği (PERYÖN)
- Türkiye Sanayici ve İş İnsanları Derneği (TÜSİAD)
- Türkiye Yatırımcı İlişkileri Derneği

## İş Birliği Yapılan Kurumlar

- Akdeniz Koruma Derneği
- Deniz Temiz Derneği - TURMEPA
- İstanbul Kültür Sanat Vakfı
- Koç Üniversitesi
- Körfez Belediyesi
- Rahmi M. Koç Müzecilik
- Türk Eğitim Vakfı (TEV)
- Türk Kanser Derneği
- Türkiye Kadın Dernekleri
- Vehbi Koç Vakfı (VKV)

## Çevresel Performans Göstergeleri

### YAKIT TÜRÜNE GÖRE ENERJİ TÜKETİMİ

	2015	2016	2017
Doğalgaz (m <sup>3</sup> )	162.170	169.698	169.316
Elektrik (kWh)	10.509.718	10.997.176	11.122.168
LPG (kg)	482.331	432.259	417.897

### SERA GAZI SALIMLARI (TON CO<sub>2</sub>e)

	2015	2016	2017
Kapsam 1	5.794	6.221	4.814
Kapsam 2	10.652	10.152	9.891

### ENERJİ VE SERA GAZI YOĞUNLUĞU

	2015	2016	2017
Toplam enerji tüketimi (GJ)	94.890	94.676	83.621
Toplam sera gazı salımı (ton CO <sub>2</sub> e)	16.446	16.372	15.664
Yıllık toplam üretim (ton)	2.414.661	2.319.189	2.261.490
Enerji yoğunluğu (GJ/ton üretim)	0,039	0,041	0,037
Sera gazı yoğunluğu (ton CO <sub>2</sub> e/ton üretim)	0,0068	0,0071	0,0069

### HAVA EMİSYONLARI (KG/SAAT)

	2015	2016	2017
NO <sub>x</sub>	2,49	1,92	1,94
SO <sub>x</sub>	0,39	0,20	0
Uçucu organik bileşikler (VOC)	28,77	5,38	14,35

### VERİMLİLİK PROJELERİNE BAĞLI AZALTIMLAR

	2015	2016	2017
Enerji tasarrufu miktarı (kWh)	351.428	1.922.899	1.083.155
Sera gazı azaltımı miktarı (ton CO <sub>2</sub> )	164,82	901,84	508

**TOPLAM ÇEVRE YATIRIM VE HARCAMALARI**

	2015	2016	2017
Toplam çevre yatırım ve harcamaları (TL)	9.246.744	6.791.469	5.224.180

**ATIK MİKTARI**

	2015	2016	2017
Toplam tehlikeli atık miktarı (ton)	625,54	709,88	618,38
Toplam tehlikesiz atık miktarı (ton)	12.125	12.896	12.180
Geri dönüştürülen tehlikesiz atık miktarı (ton)	89,94	115,03	69

**Sosyal Performans Göstergeleri****CİNSİYETE VE KATEGORİYE GÖRE ÇALIŞAN SAYISI**

	2015		2016		2017	
	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek
Ofis çalışanı sayısı	89	479	112	485	118	483
Saha çalışanı sayısı	19	581	18	567	16	578
Toplam çalışanı sayısı	1.168		1.182		1.195	
Sendikali çalışanı sayısı	321		303		311	

**ÇALIŞMA SÜRELERİNE GÖRE ÇALIŞAN SAYISI VE ORANLAR**

	2015		2016		2017	
	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek
0-5 yıl süreyle çalışanlar	39	533	54	484	53	383
5-10 yıl süreyle çalışanlar	18	174	21	191	24	288
10 yıl ve üzeri süreyle çalışanlar	51	353	55	377	57	390

## Sosyal Performans Göstergeleri (devam)

### CİNSİYETE VE YAŞA GÖRE ÜST YÖNETİM ORGANLARINDAKİ ÇALIŞAN SAYISI

	2015		2016		2017	
	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek
50 yaş üstü	-	18	-	19	-	23
31-49 yaş	21	90	21	87	20	83
30 yaş altı	-	-	-	-	-	-
Toplam	21	108	21	106	20	106

### CİNSİYETE GÖRE DOĞUM İZİNİNE AYRILAN VE DOĞUM İZİNİNDEN DÖNEN ÇALIŞAN SAYISI

	2015		2016		2017	
	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek
Doğum iznine ayrılan çalışan sayısı	8	0	2	0	6	0
Doğum izninin sona ermesinden sonra işe dönen çalışan sayısı	6	0	0	0	2	0

### CİNSİYET VE YAŞA GÖRE İŞTEN AYRILAN ÇALIŞAN SAYISI

	2015		2016		2017	
	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek
50 yaş üstü	0	6	0	14	1	9
31-49 yaş	11	107	7	103	11	92
30 yaş altı	6	198	3	186	4	123
Yıl içinde işten ayrılan toplam çalışan sayısı	17	311	10	303	16	224

### CİNSİYET VE YAŞA GÖRE YENİ İŞE GİREN ÇALIŞAN SAYISI

	2015		2016		2017	
	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek
50 yaş üstü	-	1	-	3	-	-
31-49 yaş	4	34	5	27	4	32
30 yaş altı	6	28	7	35	13	42
Yeni işe alınan toplam çalışan sayısı	10	73	12	65	17	74

**CİNSİYET VE KATEGORİYE GÖRE PERFORMANS DEĞERLENDİRMESİNE TABİİ ÇALIŞAN SAYILARI**

	2015	2016	2017
Ofis çalışanları	537	567	576
Saha çalışanları	-	-	-
Toplam çalışan sayısı	537	567	576

**EĞİTİMLER**

	2015	2016	2017
Toplam eğitim saati	44.803	37.214	45.695
Çalışan başına eğitim	38,3	31,5	38,2
Çalışan başına İSG Eğitimi	10,8	7,7	6,2

**ÇALIŞANLARA İLİŞKİN İSG VERİLERİ**

	2015	2016	2017
Ölümlü vaka sayısı	0	0	0
Meslek hastalığı sayısı	0	0	0
Toplam kaza sıklık oranı (IR) <sup>1</sup>	15,54	11,86	24,4
Kayıp gün oranı (LDR) <sup>2</sup>	0,27	0,2	0,31

**TAŞERON ÇALIŞANLARA İLİŞKİN İSG VERİLERİ**

	2015	2016	2017
Ölümlü vaka sayısı	0	0	0
Meslek hastalığı sayısı	0	0	0
Toplam kaza sıklık oranı (IR)	42,65	26,11	42,53
Kayıp gün oranı (LDR)	0,28	0,27	0,44

<sup>1</sup> Kaza Sıklık Oranı Formülü: İş kazası sayısı X 1.000.000 / Toplam kişi\*saat

<sup>2</sup> Kaza Ağırlık Oranı Formülü: İş kazası nedeniyle kaybedilen iş günü X 1.000 / Toplam kişi\*saat

## GRI İçerik İndeksi



GRI Standardı	Göstergeler	Sayfa Numarası/ Doğrudan Kaynak	Verilmeyen Bilginin Açıklaması
<b>GRI 101: TEMEL ESASLAR 2016</b>			
<b>GENEL GÖSTERGELER</b>			
GRI 102: Genel Göstergeler 2016	Kurumsal Profil		
	102-1	1	
	102-2	6	
	102-3	<a href="https://www.aygaz.com.tr/kurumsal/kurumsal-genel-mudurluk">https://www.aygaz.com.tr/kurumsal/kurumsal-genel-mudurluk</a>	
	102-4	6	
	102-5	7	
	102-6	7	
	102-7	7	
	102-8	36, 59-60	
	102-9	33	
	102-10	33	
	102-11	13	
	102-12	57	
	102-13	57	
	Strateji		
	102-14	2, 3	
	102-15	13, 18	
	Etik ve Dürüstlük		
	102-16	7	
	102-17	13	
	Yönetişim		
	102-18	12-14	
	102-19	12-14	
	102-20	15	
	102-21	18-20	
	102-22	<a href="https://www.aygaz.com.tr/uploads/yatirimci-iliskileri/faaliyet-rapor/3bdac95b_a7ca_40a2_9209_20cc4beb5120__afr2017_27subatweb.pdf">https://www.aygaz.com.tr/uploads/yatirimci-iliskileri/faaliyet-rapor/3bdac95b_a7ca_40a2_9209_20cc4beb5120__afr2017_27subatweb.pdf</a>	
	Paydaş Analizi		
	102-40	20-21	
102-41	37		
102-42	20-21		
102-43	18-19		
102-44	19-21		



GRI Standardı	Göstergeler	Sayfa Numarası/ Doğrudan Kaynak	Verilmeyen Bilginin Açıklaması
<b>GRI 101: TEMEL ESASLAR 2016</b>			
<b>GENEL GÖSTERGELER</b>			
GRI 102: Genel Göstergeler 2016	Rapor Profili		
	102-45	9	
	102-46	18-20	
	102-47	19	
	102-48	Önceki döneme göre belirgin bir değişiklik yapılmamıştır.	
	102-49	1, 19	
	102-50	1	
	102-51	Aygaz Sürdürülebilirlik Raporu 2014-2015	
	102-52	1	
	102-53	1	
	102-54	1	
	102-55	62	
	102-56	Rapor dış denetim almamıştır.	
<b>GRI 200: EKONOMİK STANDART SERİLERİ</b>			
<b>EKONOMİK PERFORMANS</b>			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1	8-9	
	103-2	8-9	
	103-3	8-9	
GRI 201: Ekonomik Performans 2016	201-1	8-9	
	201-2	46-48	
	201-3	Aygaz Faaliyet Raporu 2017 <a href="https://www.aygaz.com.tr/uploads/yatirimci-iliskileri/faaliyet-rapor/3bdac95b_a7ca_40a2_9209_20cc4beb5120_afr2017_27subatweb.pdf">https://www.aygaz.com.tr/uploads/yatirimci-iliskileri/faaliyet-rapor/3bdac95b_a7ca_40a2_9209_20cc4beb5120_afr2017_27subatweb.pdf</a> sf. 129	
<b>DOLAYLI EKONOMİK ETKİLER</b>			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1	22-29	
	103-2	22-29	
	103-3	22-29	
GRI 203: Dolaylı Ekonomik Etkiler 2016	203-1	22-29	
<b>SATINALMA UYGULAMALARI</b>			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1	33	
	103-2	33	
	103-3	33	
GRI 204: Satınalma Uygulamaları 2016	204-1	33	

GRI Standardı	Göstergeler	Sayfa Numarası/ Doğrudan Kaynak	Verilmeyen Bilginin Açıklaması
<b>GRI 200: EKONOMİK STANDART SERİLERİ</b>			
<b>YOLSUZLUKLA MÜCADELE</b>			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1	13	
	103-2	13	
	103-3	13	
GRI 205: Yolsuzlukla Mücadele 2016	205-1	13	
	205-2	13	
	205-3	13	
<b>REKABETE AYKIRI DAVRANIŞ</b>			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1	13-14	
	103-2	13-14	
	103-3	13-14	
GRI 206: Rekabete Aykırı Davranış 2016	206-1	13-14	
<b>GRI 300: ÇEVRESEL STANDART SERİLERİ</b>			
<b>ENERJİ</b>			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1	44-46	
	103-2	44-46	
	103-3	44-46	
GRI 302: Enerji 2016	302-1	47, 58	
	302-3	58	
	302-4	46-47	
	302-5	47-48	
<b>SU</b>			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1	49	
	103-2	49	
	103-3	49	
GRI 303: Su 2016	303-1	50	
	303-3	49-51	
<b>BİYOÇEŞİTLİLİK</b>			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1	51	
	103-2	51	
	103-3	51	
GRI 304: Biyoçeşitlilik 2016	304-2	51	

GRI Standardı	Göstergeler	Sayfa Numarası/ Doğrudan Kaynak	Verilmeyen Bilginin Açıklaması
<b>GRI 300: ÇEVRESEL STANDART SERİLERİ</b>			
<b>EMİSYONLAR</b>			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1	44, 46	
	103-2	44, 46	
	103-3	44, 46	
GRI 305: Emisyonlar 2016	305-1	58	
	305-2	58	
	305-4	58	
	305-5	47, 58	
	305-7	58	
<b>ATIKSULAR VE ATIKLAR</b>			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1	49, 51	
	103-2	49, 51	
	103-3	49, 51	
GRI 306: Atıksular ve Atıklar 2016	306-1	50, 51	
	306-2	49	
	306-4	33, 45, 49	
<b>ÇEVRESEL UYUM</b>			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1	44, 45	
	103-2	44, 45	
	103-3	44, 45	
GRI 307: Uyum 2016	307-1	45	
<b>TEDARİKÇİLERİN ÇEVRESEL BAKIMDAN DEĞERLENDİRİLMESİ</b>			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1	33	
	103-2	33	
	103-3	33	
GRI 308: Tedarikçilerin Çevresel Bakımdan Değerlendirilmesi 2016	308-1	33	

GRI Standardı	Göstergeler	Sayfa Numarası/ Doğrudan Kaynak	Verilmeyen Bilginin Açıklaması
<b>GRI 400: SOSYAL STANDART SERİLERİ</b>			
<b>İSTİHDAM</b>			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1	19, 36	
	103-2	36	
	103-3	36, 37	
GRI 401: İstihdam 2016	401-1	60	
	401-2	39	
	401-3	60	
<b>İŞ SAĞLIĞI VE GÜVENLİĞİ</b>			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1	19, 40	
	103-2	40-41	
	103-3	40-41	
GRI 403: İş Sağlığı ve Güvenliği 2016	403-1	40	
	403-2	61	
<b>EĞİTİM VE ÖĞRETİM</b>			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1	36	
	103-2	36-39	
	103-3	37-38	
GRI 404: Eğitim ve Öğretim 2016	404-1	61	
	404-2	38-39	
	404-3	61	
<b>ÇEŞİTLİLİK VE FIRSAT EŞİTLİĞİ</b>			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1	37	
	103-2	37-38	
	103-3	37-38	
GRI 405: Çeşitlilik ve Fırsat 2016	405-1	60	
	405-2	Kadın ve erkek çalışanlara yönelik ücretlendirme politikasında bir farklılık gözlemlenmemektedir.	
<b>AYRIMCILIK YAPMAMA</b>			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1	13, 37-38	
	103-2	37-38	
	103-3	37-38	
GRI 406: Ayrımcılık Yapmama 2016	406-1	37-38	

GRI Standardı	Göstergeler	Sayfa Numarası/ Doğrudan Kaynak	Verilmeyen Bilginin Açıklaması
<b>GRI 400: SOSYAL STANDART SERİLERİ</b>			
<b>ÇOCUK İŞÇİLİK</b>			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1	13, 36	
	103-2	36	
	103-3	36	
GRI 408: Çocuk İşçilik 2016	408-1	36	
<b>ZORLA/ZORUNLU ÇALIŞTIRMA</b>			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1	13, 36	
	103-2	36	
	103-3	36	
GRI 409: Zorla/ Zorunlu Çalıştırma 2016	409-1	36	
<b>TEDARİKÇİLERİN SOSYAL BAKIMDAN DEĞERLENDİRİLMESİ</b>			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1	33	
	103-2	33	
	103-3	33	
GRI 414: Tedarikçilerin Sosyal Bakımdan Değerlendirilmesi 2016	414-1	33	
<b>YEREL TOPLULUKLAR</b>			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1	32-33	
	103-2	32-33	
	103-3	32-33	
<b>MÜŞTERİ GİZLİLİĞİ</b>			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1	26-27	
	103-2	26-27	
	103-3	26-27	
GRI 418: Müşteri Gizliliği 2016	418-1	27	
<b>ÖZEL BİLDİRİMLERDE KARŞILIĞI OLMAYAN ÖNCELİKLİ KONULAR</b>			
<b>MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ</b>			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1	26	
	103-2	26	
	103-3	26	

GRI Standardı	Göstergeler	Sayfa Numarası/ Doğrudan Kaynak	Verilmeyen Bilginin Açıklaması
<b>ÖZEL BİLDİRİMLERDE KARŞILIĞI OLMAYAN ÖNCELİKLİ KONULAR</b>			
<b>TEKNOLOJİ VE DİJİTALLEŞME</b>			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1	27-28	
	103-2	27-28	
	103-3	27-28	
<b>AR-GE VE İNOVASYON</b>			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1	28-29	
	103-2	28-29	
	103-3	28-29	
<b>ÜRÜN KALİTESİ VE GÜVENLİĞİ</b>			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1	25-26	
	103-2	25-26	
	103-3	25-26	

## Yasal uyarı

Sürdürülebilirlik Raporu (Rapor) Aygaz A.Ş. ("Aygaz") tarafından GRI Standartları (Global Reporting Initiative, Küresel Raporlama İlkeleri) kapsamında hazırlanmıştır. Bu raporda yer alan ve eksiksiz olma vasfını taşımayan tüm bilgiler ve görüşler Aygaz tarafından temin edilmiş ve bu raporun amacı için bağımsız olarak doğrulanmamıştır. Bu rapor sadece bilgilendirme amacıyla hazırlanmış olup herhangi bir yatırım kararı için temel oluşturma amacı taşımaz. Bu raporda yer alan bilgiler Aygaz hisselerinin satımına ait herhangi bir teklifi veya teklifin bir parçasını veya bu tür bir satış sürecine davet teşkil etmez. Bu raporun kapsadığı dönem itibarıyla yer alan tüm bilgiler ve ilişkili belgelerin doğru olduğuna inanılmakta olup, bilgiler iyi niyetle açıklanmış ve güvenilir kaynaklara dayanmaktadır. Ancak, Aygaz bu bilgilere ilişkin olarak herhangi bir beyan, garanti veya taahhütte bulunmamaktadır. Buna uygun olarak, Aygaz ya da bağlı ortaklıkları veya onların yönetim kurulu üyeleri, danışman firmaları veya çalışanları bu rapor kapsamında iletilen herhangi bir bilgi veya iletişimden veya bu raporda yer alan bilgilere dayanan veya yer almayan bir bilgi neticesinde bir kişinin doğrudan veya dolaylı olarak uğrayacağı kayıp ve zararından sorumlu değildir.

Aygaz 2016-2017 Sürdürülebilirlik Raporu siz paydaşlarımız için hazırlanmıştır. Görüş ve önerilerinizi belirtmek için [\\_aygazsurdurulebilirlik@aygaz.com.tr](mailto:_aygazsurdurulebilirlik@aygaz.com.tr) e-posta adresine yazabilirsiniz.











**Aygaz Genel M¼d¼rl¼k**  
B¼y¼kdere Caddesi No: 145-1  
Zincirlikuyu 34394 İstanbul  
T: 0212 354 15 15  
\_aygazsurdurulebilirlik@aygaz.com.tr

**Aygaz Kurumsal İletişim**  
Fulya Kanbek , M¼d¼r  
T: 0212 354 15 96  
fulya.kanbek@aygaz.com.tr

Nil Özdemir, Sorumlu  
T: 0212 354 16 37  
nil.ozdemir@aygaz.com.tr

**Raporlama Danışmanı:**  
S360  
info@s360.com.tr

**Tasarım:**  
Demirbağ Yayın ve Tasarım  
info@demirbag.net

**Baskı:** Gezegen Tanıtım Hizmetleri  
**Kağıt:** Repap geri dön¼şt¼r¼lm¼ş kağıt

**AYGAZ**  
www.aygaz.com.tr



Bu rapor geri dönüştürülmüş kağıt  
kullanılarak üretilmiştir.

