



# SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK RAPORU

## 2018

**AYGAZ**

# İÇİNDEKİLER

- 1 RAPOR HAKKINDA**
- 3 GENEL MÜDÜR'ÜN MESAJI**
- 4 AYGAZ HAKKINDA**
  - 7 Sayılarla Aygaz
  - 7 Vizyon, Misyon ve Stratejik Öncelikler
  - 8 Ortaklık Yapısı
  - 8 Bağlı Ortaklıklar ve İştirakler
  - 8 Finansal ve Operasyonel Performans
- 10 Sürdürülebilirlik Öncelikleri
- 13 2018'de Öne Çıkanlar
- 14 KURUMSAL YÖNETİM VE İŞ ETİĞİ**
  - 17 Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadele
  - 17 Risk Yönetimi ve İç Denetim
  - 18 Risk Yönetimi Komitesi
  - 18 İç Kontrol ve İç Denetim
  - 19 Sürdürülebilirlik Yönetimi
- 20 EVDE, YOLDA VE HER ALANDA SORUMLU ÜRÜNLER**
  - 22 İnovasyon Kültürü
  - 24 Ar-Ge Merkezi
  - 25 Teknoloji ve Dijitalleşme
  - 26 Ürün Kalitesi ve Güvenliği
  - 27 Yeni ve Yenilikçi Ürün ve Uygulamalar
  - 29 Müşteri Odaklılık ve Memnuniyeti
  - 29 Müşterilerle İletişim
  - 29 Bilgi Gizliliği
- 30 SÜRDÜRÜLEBİLİR OPERASYONLAR**
  - 32 Tedarik Zinciri Yönetimi
  - 33 Dağıtım Ağında Kalite ve Güvenlik
  - 33 Lojistik
- 34 ÇALIŞANLAR**
  - 37 Fırsat Eşitliği ve Çeşitlilik
  - 37 Yetenek ve Kariyer Yönetimi
  - 40 Eğitimler
  - 41 Kurum İçi Girişimcilik
  - 41 Çalışan Bağlılığı ve Memnuniyeti
  - 43 İş Sağlığı ve Güvenliği
- 44 ÇEVRESEL SORUMLULUK**
  - 47 İklim Değişikliği ve Enerji Yönetimi
  - 47 Ürünlerin İklim Performansı
  - 49 Atık ve Su Yönetimi
  - 49 Biyoçeşitlilik
- 50 TOPLUMSAL SORUMLULUK**
  - 52 Ülkem İçin
  - 52 Kültür-Sanat
  - 52 Arkeolojik Kazılar
  - 53 Aygaz Kitaplığı
  - 53 Osmanlı Dönemi Diploması Tarihi
  - 53 İstanbul Tiyatro Festivali Sponsorluğu
  - 53 Çevre
  - 53 Geleceğe Yol Al
  - 53 Yarın Hava Nasıl Olacak?
  - 53 Sağlık
  - 53 Diyabetik Çocuklar Kampı
  - 53 Spor
  - 53 Eğitim
- 54 PAYDAŞLARLA İLETİŞİM**
- 57 EKLER**
  - 58 Çevresel Performans Göstergeleri
  - 59 Sosyal Performans Göstergeleri
  - 61 GRI İçerik İndeksi

---

## RAPOR HAKKINDA

---

Aygaz A.Ş.'nin (Aygaz) ekonomik, kurumsal yönetim, sosyal ve çevresel alanlardaki performansını 2018 Aygaz Sürdürülebilirlik Raporunda paylaşıyoruz.

1 Ocak 2018 – 31 Aralık 2018 dönemini kapsayan Raporumuzda ayrıca 2019 yılı gelişmeleri ile gelecek planları yer alıyor. Bu rapor GRI Standartları "Temel" seçeneğine uyumlu olarak hazırlanmıştır.

Raporun içeriğine, geçtiğimiz yıl gerçekleştirdiğimiz kapsamlı önceliklendirme analizinde belirlediğimiz konular yön verdi. Ayrıca bu yıl, yüz yüze ve online olarak gerçekleştirdiğimiz görüşmelerle paydaşlarımızdan hem raporumuza hem çalışmalarımıza geri bildirimler aldık ve onların görüşlerine Raporda yer verdik.

Rapor hakkındaki tüm soru, görüş ve önerilerinizi **aygazsurdurulebilirlik@aygaz.com.tr** e-posta adresinden bize iletebilirsiniz.



## GENEL MÜDÜR'ÜN MESAJI



### Değerli paydaşlarımız,

2018 yılı beklediğimiz üzere küresel ekonomide dalgalanmaların, politik, ekonomik ve toplumsal açıdan belirsizliklerin yaşandığı bir yıl oldu. Tüm zorluklara rağmen, kısa vadeli gelişmelere değil, uzun dönemli ve sürdürülebilir büyüme hedefine odaklanarak başarılı bir yılı geride bıraktık.

Kolay işlenebilir ve taşınabilir bir enerji kaynağı olan LPG pazarına inancımızla yatırımlarımıza ve büyüme yolculuğumuza devam ediyoruz. Hem ciro hem de pazar payı olarak LPG sektöründeki lisans sahibi 97 şirket arasında yine ilk sırada yer aldık ve EPDK LPG Piyasası Sektör Raporu'na göre 2018 yıl sonu itibarıyla %26,4 payla sektördeki liderliğimizi sürdürdük. Yurt içi perakende satışların yanı sıra, toptan satışlar ve ihracat ile 2 milyon tona varan satış hacmine ulaşarak geçtiğimiz yılın %13 üzerinde 9,6 milyar TL konsolide ciro elde ettik.

İstanbul Sanayi Odası'nın (İSO) 2018 Yılı 500 Büyük Sanayi Şirketi sıralamasına göre Türkiye'nin 18'inci büyük sanayi şirketi olarak ülke ekonomisine katkımızın yanı sıra, sürdürülebilirlik çalışmalarımızla tüm paydaşlarımız için ortak değer yaratmaya devam ettik. Başarılı performansımızla Borsa İstanbul'da (BIST) işlem gören ve kurumsal sürdürülebilirlik performansları üst düzeyde olan şirketlerin bulunduğu

BIST Sürdürülebilirlik Endeksi'nde yer aldık. Bununla birlikte şeffaf ve hesap verebilir yönetim anlayışı çerçevesinde Kurumsal Yönetim Derecelendirme Notumuzu 9,36'dan 9,40'a yükselttik. Türkiye genelinde sayısı 2.400'ü aşan tüpgaz bayimiz ve 1.700'den fazla otogaz istasyonumuzda tüketicilerimizle ürünlerimizi buluştururken sektörün sevilen markası olmaya devam ettik. Müşteri memnuniyetini önde tutan anlayışımızla Türkiye Müşterinin Sesi Araştırması'nda tüpgaz ve otogaz segmentlerinde üst üste üçüncü kez Müşteri Bağlılık Seviyesi En Yüksek Marka olduk.

Sektörde öncü ve yenilikçi konumumuzu daha ileriye taşımayı ve dijitalleşme yolculuğumuzda yeni teknolojilerden en etkin şekilde yararlanmayı hedefliyoruz. Bu alanda önemli bir adım atarak 2,5 milyon TL'lik yatırımla sektörün ilk Ar-Ge Merkezi'ni kurduk. Merkezde alternatif ve temiz enerji kaynakları konusunda araştırma yapmaktan, verimliliği arttırmaya farklı inovasyon projeleri hayata geçireceğiz.

Yenilikçi bakış açısının şirket içinde yaygınlaştırılmasına büyük önem veriyoruz. Şirket içi inovasyon kültürü ve kurum içi girişimcilik kapsamında yürüttüğümüz yeni ürün, hizmet ve iş modeli projeleriyle International Data Corporation (IDC) tarafından Innovative Women kategorisinde

ödülle layık görüldük. Koçtaş ile birlikte gerçekleştirdiğimiz Aykargo projesiyle ise En Başarılı Koçlular Ödül Töreni'nde İş Birliği Geliştirenler kategorisinde ödül aldık.

Yetenek yönetimine verdiğimiz önemle çalışanlarımıza yatırım yapmaya devam ettik. İnsan Kaynakları süreçlerini entegre ve yeni nesil dijital platformlara taşımak için hayata geçirdiğimiz HR Master platformuyla yeni dijital performans ve yetenek yönetimi süreçlerini devreye aldık. İş sağlığı ve güvenliği kültürünü yaygınlaştırmak için yaptığımız çalışmalarla Kristal Baret Ödülleri'nde Kamu ve Özel Sektör kategorisinde ödülle layık görüldük.

Sürdürülebilirlik yolculuğunda bize güç katan ve duydukları güvenle her yıl daha büyük adımlarla yola devam etmemizi sağlayan müşterilerimize, bayilerimize, çalışanlarımıza, tedarikçilerimize ve tüm paydaşlarımıza teşekkür ediyorum.

**Gökhan Tezel**  
Genel Müdür

# AYGAZ HAKKINDA





- **Sayılarla Aygaz**
- **Vizyon, Misyon ve Stratejik Öncelikler**
- **Ortaklık Yapısı**
- **Bağlı Ortaklıklar ve İştirakler**
- **Finansal ve Operasyonel Performans**
- **Sürdürülebilirlik Öncelikleri**
- **2018'de Öne Çıkanlar**



## AYGAZ HAKKINDA



**LPG'nin temini, stoklanması, dolumu ve LPG'li cihaz üretimi ile satışını kapsayan süreçleri gerçekleştiren entegre bir LPG şirketiyiz ve %26 pazar payı ile sektörde lider konumdayız.**

1961'den bu yana LPG sektöründe faaliyet gösteren, LPG'nin temini, stoklanması, dolumu, LPG'li cihaz üretimi ve satışı süreçlerini gerçekleştiren entegre bir LPG şirketiyiz. Koç Topluluğu'nun enerji sektöründe faaliyet gösteren en köklü şirketi olarak yaygın bayi yapılanmamız, hızlı hizmetlerimiz ve kaliteli ürünlerimizle sektörde %26 oranındaki pazar payı ile lider konumdayız. LPG sektöründe halka açık ilk ve tek şirket olarak, İstanbul Sanayi Odası'nın (İSO) 2018 yılı 500 Büyük Sanayi Şirketi sıralamasına göre Türkiye'nin en büyük sanayi kuruluşları arasında 18. sırada yer aldık. Başta LPG ve doğal gaz olmak üzere Türkiye ve potansiyel yurt dışı pazarlarında enerji çözümleri sunan öncü şirket olma vizyonuyla çalışıyoruz. En güncel teknolojilerle donatılmış beş adet deniz terminali, altı dolum tesisi, dokuz dağıtım merkezi, basınçlı kap ve aksesuar üreten bir işletme olmak üzere uluslararası standartlardaki tesislerde faaliyetlerimizi yürütüyoruz. Ürünlerin satışını yurt içinde ve yurt dışında gerçekleştiriyoruz. Toplam 178.000 m<sup>3</sup> ile Türkiye'nin en büyük LPG depolama kapasitesine sahibiz. Bununla birlikte, bünyemizdeki tankercilik şirketleriyle Türkiye'nin

en büyük LPG deniz lojistik operasyonunu yönetiyoruz.

81 ilde 1.718 otagaz istasyonu ve 2.406 tüpgaz bayisiyle hizmet veriyoruz. En çok tercih edilen LPG ürünlerini sunarak her gün 60.000'den fazla eve giriyor ve günde 200.000 araca, Aygaz ve markalarının istasyonlarından yakıt temin ediyoruz. 2018'de 1,1 milyon tonu tüpgaz, dökme gaz ve otagaz satışları olmak üzere 2 milyon tona varan satış hacmine ulaştık.

2019 yılında yurt dışında iki önemli yatırım duyurusunu yaptık. Avrupa'nın en büyük LPG ithalatçısı olarak, tedarik zincirinde değer yaratmak üzere Londra'da şube açtık. Londra şubesi ile yurt dışı piyasalarda üçüncü taraflarla yürüttüğümüz ticaret hacmimizi daha da artırarak ithalat, ihracat ve transit operasyonlarımızı destekleyeceğiz. Bir diğer yatırım olarak, dünya evsel LPG tüketiminde en büyük paya ve en hızlı büyüme trendine sahip Asya pazarına açıldık. Bangladeş'te LPG temini, dolumu ve dağıtımını yapmak üzere ülkenin önde gelen şirketlerinden United Enterprises ile %50-50 ortaklıkla bir şirket kurduk.



## Sayılarla Aygaz

ISO 500 Listesinde  
**Türkiye'nin  
en büyük  
18. şirketi**

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

**3,4 milyar TL**  
piyasa değeri

**9,40**  
Kurumsal Yönetim  
Derecelendirme Notu

**315.000 ton**  
tüpgaz satışı

**2.406**  
tüpgaz bayisi

**1.718**  
otogaz istasyonu

**907.000 ton**  
toptan ve yurt dışı satışı

**2 milyon ton**  
toplam LPG satışı

**730.000 ton**  
otogaz satışı

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

Kendi filomuzla  
yaptığımız deniz yolu  
ve gemi taşımacılığı  
faaliyetlerinin oranı  
**%17**

**39 saat**  
çalışan başına eğitim

**8,5 milyon adet**  
Pürsu damacana su satışı

## 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.*

## AYGAZ HAKKINDA

### Ortaklık Yapısı

**%24,3**

Halka Açık



**%51,2**

Koç Topluluğu

**%24,5**

Liquid Petroleum Gas Development Company

### Bağlı Ortaklıklar ve İştirakler

Aygaz Doğal Gaz **%100**

Anadolu Hisarı Tankercilik **%100**

AKPA **%100**

ADG Enerji Yatırımları **%100**

ENTEK **%50**

Opet Aygaz Gayrimenkul **%50**

Enerji Yatırımları (EYAŞ) **%20**

[Bağlı ortaklık ve iştiraklerimiz hakkında detaylı bilgiye 2018 Aygaz Faaliyet Raporu'ndan ulaşabilirsiniz.](#)

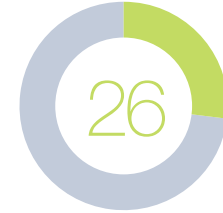
### Finansal ve Operasyonel Performans

2018 yılı operasyonel ve finansal açıdan başarılı bir dönem oldu. EPDK verilerine göre 93 şirketin faaliyet gösterdiği LPG pazarında **bu yıl da liderliğimizi koruduk**. Aralık sonu itibarıyla şirketimizin **toplam pazardaki payı %26**, tüpgaz segmentindeki pazar payı %42 ve otogaz segmentindeki pazar payı ise %22 oldu.

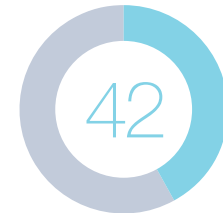
Aygaz tüpgaz, dökme gaz ve otogaz satışlarının toplamı 1.092 bin ton olarak gerçekleşirken, toptan, ihracat ve transit satışlarla birlikte bu rakam 2 milyon tona ulaştı. 2018 yıl sonu itibarıyla **konsolide ciro 9,6 milyar TL** olarak gerçekleşti.

### Pazar Payları (%)

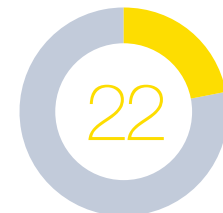
LPG Pazar Payı



Tüpgaz Pazar Payı



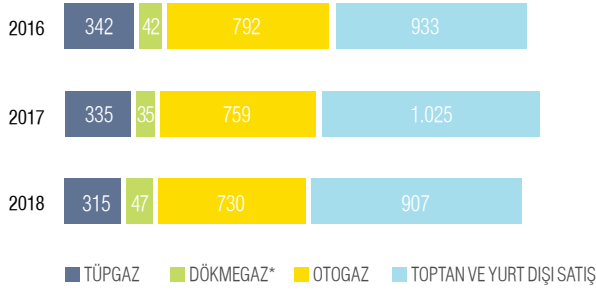
Otogaz Pazar Payı



■ DiğER ■ AYGAZ

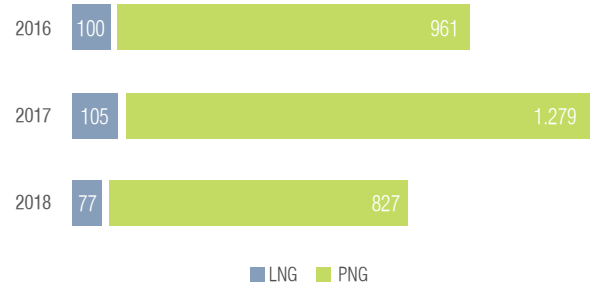
## LPG Satış Tonajı

(000 TON)



## Doğal Gaz Satış Hacmi

(mcm)



\*Petrokimya satışları dahil edilerek

## Net Kâr

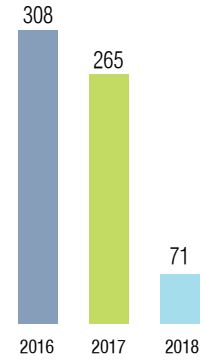
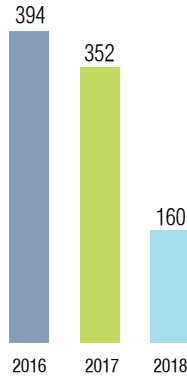
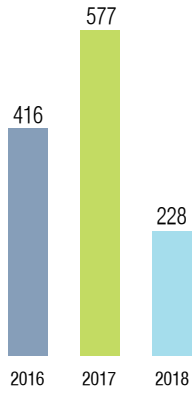
(MTL)

## VAFÖK

(MTL)

## Faaliyet Kârı

(MTL)



## Başlıca Finansal Göstergeler

(MTL)

	2018	2017	2016	Son yıl değişim
Satış gelirleri	9.554	8.469	6.749	%13
Brüt kâr	634	741	787	-%14
Faaliyet kârı	71	265	308	-%73
Vergi öncesi kâr	250	621	469	-%60
Net kâr	228	577	416	-%60
VAFÖK	160	352	394	-%55
Brüt kâr marjı	%7	%9	%12	-2
Faaliyet kâr marjı	%1	%3	%5	-2
Net kâr marjı	%2	%7	%6	-5
VAFÖK marjı	%2	%4	%6	-2
Dönen varlıklar	1.618	1.588	1.277	%2
Duran varlıklar	3.396	3.379	2.954	%0,5
Toplam varlıklar	5.013	4.966	4.231	%0,9
Kısa vadeli yükümlülükler	1.484	1.279	924	%16
Uzun vadeli yükümlülükler	1.027	764	566	%34
Özkaynaklar	2.502	2.923	2.742	-%14
Toplam kaynaklar	5.013	4.966	4.231	%0,9
Özkaynak kârlılığı (ROE)	%9	%20	%15	-11
Net Borç/Özkaynak oranı	%30	%13	%2	17
Cari oran	1,09	1,24	1,38	-0,15

### SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK ÖNCELİKLERİ

Sürdürülebilirliği belirlediğimiz stratejik alanlar ekseninde yönetiyoruz. Bilgi güvenliği, büyük veri, iklim değişikliği, demografik değişim, artan enerji talebi ve sürdürülebilir enerji kaynaklarının önem kazanması gibi sektörümüzü yakından ilgilendiren küresel trendlere yanıt vermek şirketimizi geleceğe hazırlamamızı sağlıyor. Bu amaçla, uluslararası standartlardaki önceliklendirme çalışması ile sürdürülebilirlik alanındaki öncelikli

konuları ve yatırım alanlarını belirledik.

Geçtiğimiz yıl AccountAbility AA1000SE (paydaş katılımı) Standardına uygun olarak gerçekleştirdiğimiz analizle iç ve dış paydaşların görüşlerini aldık. Sürdürülebilir Kalkınma Hedefleri başta olmak üzere uluslararası ilke, standart ve tavsiyeler ile, sektörümüzü ve küresel gündemi etkileyen trendleri inceleyerek dış trend analizi gerçekleştirdik. Paydaş analizi ve dış trend analizi sonuçlarını birleştirdik. Öte yandan,

Aygaz'ın stratejik öncelikleri ile şirketin üst düzey yöneticilerinin görüşlerini birlikte değerlendirdik.

Analizle hem Aygaz hem de paydaşlar için değer yaratacak çok yüksek öncelikli konuları belirledik. Bu stratejik alanlarda Sürdürülebilir Kalkınma Hedeflerine de katkı sağlıyoruz.



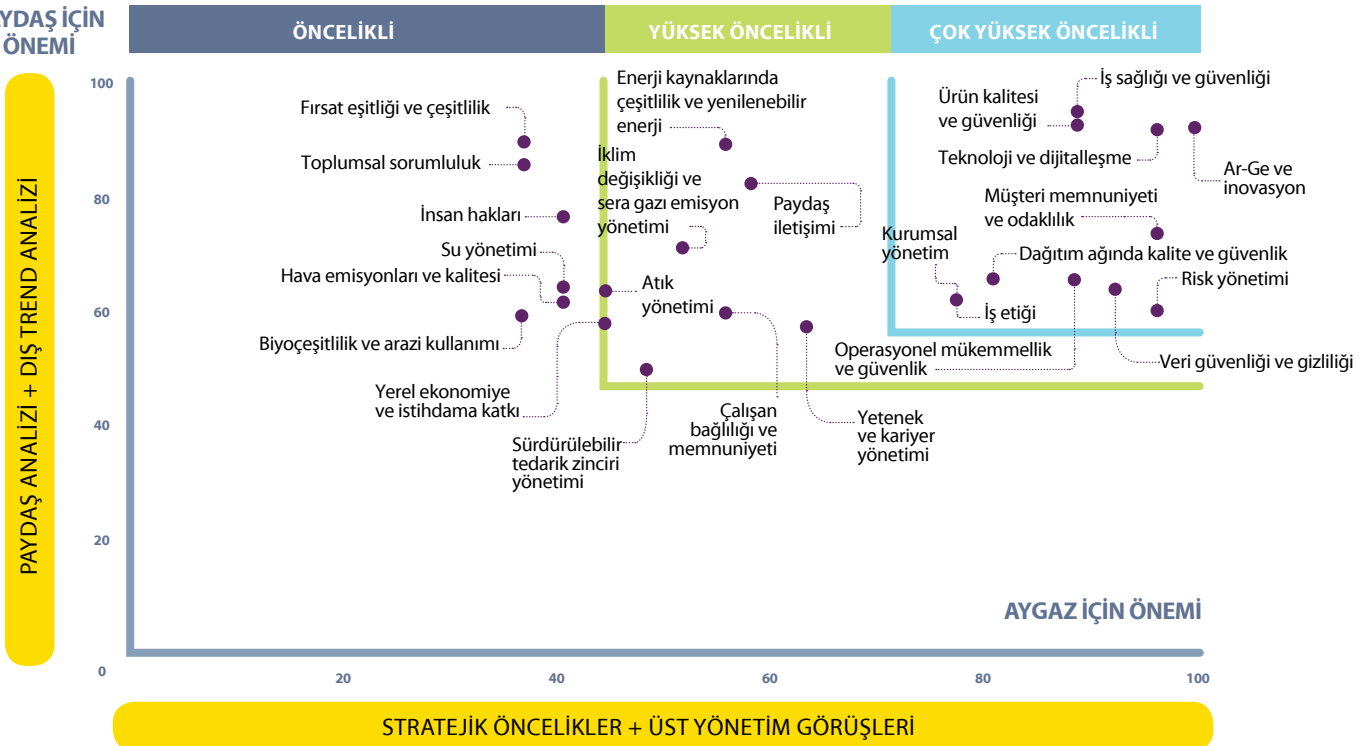
Çok Yüksek Öncelikli Konular	Sürdürülebilir Kalkınma Hedefi İlişkisi
<b>Ar-Ge ve İnovasyon</b>	
Rekabetin giderek arttığı piyasa koşullarında değişen müşteri taleplerini daha iyi yönetebilmek ve tüm paydaşlara değer yaratan ürün ile hizmetler için Ar-Ge ve inovasyona önem veriyor, yatırım yapıyoruz.	
<b>Teknoloji ve Dijitalleşme</b>	
Ürün ve hizmetlerimizin kalitesini artırmak ve müşteri beklentilerini karşılayarak müşteri memnuniyeti seviyesini yükseltmek üzere teknolojik yenilikleri iş süreçlerimize adapte ediyoruz.	
<b>Müşteri Memnuniyeti ve Gizliliği</b>	
İş kültürümüzün odağında yer alan müşterilerin memnuniyetini en yüksek düzeyde sağlamak için müşterilerin beklenti ve ihtiyaçlarını yakından takip ediyoruz. Bu kapsamda, müşterilerin her türlü geri bildirimini çeşitli iletişim kanalları üzerinden şirketimize ulaştırmasına imkan veriyoruz. Müşteri bilgilerini üçüncü taraflarla gerçekleştirdiğimiz gizlilik sözleşmeleri çerçevesinde güvence altına alıyoruz.	
<b>Veri Güvenliği ve Gizliliği</b>	
Müşteri bilgi gizliliği önemi gittikçe artan küresel bir konu. Müşteri bilgilerini tüm çalışmalarımızda üçüncü taraflarla gerçekleştirdiğimiz gizlilik sözleşmeleri çerçevesinde güvence altına alıyoruz.	
<b>Risk Yönetimi</b>	
Faaliyetlerimizin devamlılığını sağlamak ve paydaşlar nezdinde elde ettiğimiz güveni sürekli hale getirmek için olası riskleri tespit ediyor, önceliklendiriyor ve ortadan kaldırmak üzere çözümler geliştiriyoruz.	
<b>İş Sağlığı ve Güvenliği</b>	
İş sağlığı ve güvenliği (İSG) kapsamında Sıfır İş Kazası hedefiyle yasal zorunlulukların ötesinde önlemler alıyoruz. Faaliyet gösterdiğimiz sektördeki riskleri bertaraf eden üretim koşulları oluşturuyoruz.	
<b>Operasyonel Mükemmellik ve Güvenlik</b>	
LPG tedarikinden ürünlerin tüketicilere ulaşmasına ve toplanmasına kadar tüm değer zincirini kapsayan operasyonlarımızı entegre bir yaklaşımla yönetiliyoruz. Bu zincirin her aşamasında operasyonel mükemmellik ve güvenlik önceliklerimiz arasında yer alıyor.	



## AYGAZ HAKKINDA

Çok Yüksek Öncelikli Konular	Sürdürülebilir Kalkınma Hedefi İlişkisi
<b>Ürün Kalitesi ve Güvenliği</b> <p>Ürünlerin üretim aşamasından müşteriye ulaşana kadar geçen tüm süreçlerde, ürün kalitesi ve güvenliğini entegre yönetim yaklaşımıyla uluslararası standartlarda sağlıyoruz.</p>	
<b>Dağıtım Ağında Kalite ve Güvenlik</b> <p>Geniş dağıtım ağımla Türkiye'nin farklı bölgelerindeki tüketicilere bayilerimiz aracılığıyla ulaşıyor, LPG tedariki ve dağıtımını ise Türkiye'nin en büyük kara yolu LPG filosuyla gerçekleştiriyoruz. Dağıtım operasyonlarında kalite ve güvenlikten ödün vermeden en iyi standartları sağlamak için çalışıyoruz.</p>	
<b>Kurumsal Yönetim</b> <p>Kurumsal yönetim yaklaşımımız, eşitlik, şeffaflık, hesap verebilirlik ve sorumluluk ilkeleriyle uzun vadeli kurumsal hedeflerimize ulaşmayı kolaylaştırıyor, başta hissedarlarımız olmak üzere tüm paydaşlarımız için sürdürülebilir değer yaratıyoruz.</p>	
<b>İş Etiği</b> <p>Etik ilkeleri kurum kültürümüzün merkezine koyarak, dürüstlük ve güven kavramlarından ödün vermeden itibarımızı sürdürmeyi ve başta hissedarlarımız olmak üzere tüm paydaşlarımız için değer yaratmayı hedefliyoruz.</p>	

### PAYDAŞ İÇİN ÖNEMİ



## 2018'DE ÖNE ÇIKANLAR

- Sürdürülebilirlik performansımızla Borsa İstanbul (BIST) Sürdürülebilirlik Endeksi'ne girdik.
- 2017 yılında 9,36 olarak belirlenmiş olan Kurumsal Yönetim Derecelendirme Notumuz 9,40'a yükseldi.
- Kredi derecelendirme kuruluşu Saha Kurumsal Yönetim ve Kredi Derecelendirme Hizmetleri A.Ş., Şirketimizin (Ulusal) Uzun vadeli kredi derecelendirme notunu (TR) AAA, (Ulusal) Kısa vadeli kredi derecelendirme notunu (TR) A1+ olarak derecelendirmiş, görünümü ise stabil olarak belirlemiştir.
- Aygaz Genel Müdürü Gökhan Tezel, Dünya LPG Birliği (WLPGA) Yönetim Kurulu üyeliğine seçildi.
- Türkiye'de LPG dağıtım şirketleri arasında bir ilk olan Aygaz Ar-Ge Merkezi'ni kurduk.
- Türkiye Müşterinin Sesi Araştırması'nda tüpgaz ve otogaz segmentlerinde üst üste üçüncü kez "Müşteri Bağlılık Seviyesi En Yüksek Marka" olduk.
- Aykargo projesi, En Başarılı Koçlular Ödül Töreni'nde İş Birliği Geliştiriciler kategorisinde ödüle layık görüldü.
- İstanbul Kimyevi Maddeler ve Mamulleri İhracatçıları Birliği'nin düzenlediği İhracatın Yıldızları Ödüllerinde "Mineral Yakıtlar İhracatı" kategorisinde birincilik, "İhracatını En Çok Artıran" kategorisinde ise dördüncülük ödülüne layık görüldük.
- Türk Standartları Enstitüsü ve Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği iş birliğiyle gerçekleştirilen "Uluslararası Standartlara Yön Ver" temalı Standardizasyon Zirvesi'nde Standardizasyona Katkı ve Katılım Ödülü'nü kazandık.
- Şirket içi inovasyon kültürünün yaygınlaştırılması ve kurum içi girişimcilik kapsamında yürütülen yeni ürün, hizmet ve iş modeli projeleri ile International Data Corporation (IDC) tarafından "Innovative Women" kategorisinde ödüle layık görüldük.
- İstanbul Büyükşehir Belediyesi'nin iş sağlığı ve güvenliği kültürüne katkı sağlamak amacıyla düzenlediği Kristal Baret Ödüllerinde "Kamu ve Özel Sektör" kategorisinde ödül aldık.
- İnsan Kaynakları süreçlerinin entegre ve yeni nesil dijital platformlara taşınması için hayata geçirilen HR Master platformuyla performans ve yetenek yönetimi süreçlerini devreye aldık.
- Şirket içinde iletişimi artırmak, modern, ferah ve verimli bir çalışma ortamı oluşturmak için Genel Müdürlük ofislerini yeniledik, ortak çalışma ve dinlenme alanları oluşturduk.
- Ateşböceği Öğrenim Birimi Eğitim Programı kapsamında yaklaşık 1.000 öğrencinin kodlama eğitimi alması için Türkiye Eğitim Gönüllüleri Vakfı'na destek verdik.
- 2011'de ilk e-ticaret sitemiz olarak faaliyete geçirilen ve bahçe etkinliklerine özel barbekü, ısıtıcı gibi ürünler sunan keyiflibahce.com'u gelişen teknolojilere uygun olarak yeniledik.

# KURUMSAL YÖNETİM VE İŞ ETİĞİ





- **Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadele**
- **Risk Yönetimi ve İç Denetim**
  - > *Risk Yönetimi Komitesi*
  - > *İç Kontrol ve İç Denetim*
- **Sürdürülebilirlik Yönetimi**



## KURUMSAL YÖNETİM VE İŞ ETİĞİ



**Tüm faaliyetlerimizi ve çalışmalarımızı şirket kültürümüzün temeline koyduğumuz etik ilkelerimiz doğrultusunda gerçekleştiriyor, şeffaflığı paydaşlarımıza karşı sorumluluğumuz olarak görüyoruz.**

Kurumsal yönetim yaklaşımımız adalet, şeffaflık, hesap verebilirlik ve sorumluluk temellerine dayanıyor. Etik ilkelerimizi ve değerlerimizi kapsayan bu yaklaşımla tüm paydaşlarımız için sürdürülebilir değer yaratıyoruz. Kurumsal yönetimi kurumsal hedeflerimize ulaşmada ana unsur olarak konumluyoruz. Kurumsal yönetim ilkelerine verdiğimiz önemi, bunu sürekli ve dinamik bir süreç olarak yürütme konusundaki kararlılığımızı, Kurumsal Yönetim Derecelendirme Notu olarak ve Borsa İstanbul Kurumsal Yönetim Endeksi'ne dahil olarak gösteriyoruz. Tüm birimlerimiz şirketimizin kurumsal yönetim yaklaşımını benimsiyor ve işlerinde bu yaklaşımı esas alıyorlar. Kurumsal yönetim kapsamındaki çalışmalarımızın güvenilirliğini belirleyen Kurumsal Yönetim Derecelendirmesinde 2017 yılında 9,36 olan Kurumsal Derecelendirme Notumuzu bu yıl 9.40'a yükselttik.

İş yapış şeklimizde şirket kültürümüzün temeline koyduğumuz etik ilkelerimiz yer alıyor. Kendi süreçlerimizden tedarik zincirine

kadar tüm faaliyetlerimizde Koç Topluluğu Etik Davranış Kurallarını esas alarak oluşturduğumuz Aygaz A.Ş. Etik Davranış Kuralları ve Uygulama Prensipleri'ne bağlı kalıyoruz. Tüm paydaşlarımızın bu prensiplere uymasını zorunlu tutuyoruz. Etik kuralların uygulanmasını Genel Müdür, konu ile ilgili Üst Yönetim, İnsan Kaynakları Müdürü ve Hukuk Müşavirinden oluşan üst düzey Etik Davranış Kurulu yürütüyor.

Şeffaflığı paydaşlarımıza karşı sorumluluğumuz olarak görüyoruz. Bu doğrultuda ticari sır olarak kabul edilen bilgiler dışındaki tüm bilgileri eksiksiz ve doğru şekilde paylaşıyoruz. Yüksek öncelikli konularımız arasında yer alan iş etiği, paydaşlarımızla olan güvenilir ilişkimizi ve itibarımızı sürdürmede kilit rol oynuyor. İnsan hakları, rüşvet ve yolsuzlukla mücadele, adil rekabet ve iç denetim konularını yönetirken uluslararası kuruluşların ilkelerini referans alıyor, iştiraki olduğumuz Koç Topluluğu'nun imzaladığı Birleşmiş Milletler Küresel İlkeler Sözleşmesi'nde yer alan insan hakları ve çalışma ilkelerini esas alıyor.



Kurumsal Yönetim Derecelendirme Notunu, 2018 yılında 9,40'a yükselttik.

Etik ilkelerimizin şirketin tamamında benimsenmesine önem veriyoruz. Etik ilkelere dayalı kurumsal yönetim prensiplerimizi kitapçık haline getirerek yeni işe başlayan çalışanlar dahil olmak üzere tüm çalışanlarla paylaşıyoruz. İşe alım ve oryantasyon sürecinde ise etik davranışlar konusunda eğitim veriyoruz. Çalışma Hayatı ile İlgili Yükümlülükler ve Uygulama Prosedürü, etik kurallara aykırı durumlarda izlenmesi gereken yol konusunda bilgi sağlıyor. Aygaz'ın ve toplumun genel menfaatini tehdit eden ve iş etiğini ihlal eden her türlü kanunsuzluğun bildirim Koç Holding Merkezi Sistemi aracılığıyla şirketimize gizlilik içerisinde yapılabilir.

[Kurumsal yönetim ve iş etiği konusunda ayrıntılı bilgiye 2018 Aygaz Faaliyet Raporu ile internet sitemizin Yatırımcı İlişkileri sayfasında yer alan Kurumsal Yönetim Raporlarından erişebilirsiniz.](#)

[Aygaz A.Ş. Etik Davranış Kuralları ve Uygulama Prensipleri'ne internet sitemizden erişebilirsiniz.](#)

## RÜŞVET VE YOLSUZLUKLA MÜCADELE

İş etiği yaklaşımımızın temellerinden olan rüşvet ve yolsuzlukla mücadele, itibarımız ve faaliyetlerimizin sorunsuz işlemesi bakımından kritik etkiye sahip. Koç Holding'in imzaladığı Birleşmiş Milletler Küresel İlkeler Sözleşmesi'nde yer alan çalışma ilkelerine uyumlu faaliyet göstermek üzere her türlü rüşvet ve yolsuzluğun önüne geçmek için çalışıyoruz. Sadece kendi bünyemizde değil, tedarikçilerimiz ve bayilerimiz

başta olmak üzere iş ortağımız olan tüm paydaşlarımızın bu yaklaşımı benimsemelerini bekliyoruz. Rüşvet ve Yolsuzluk konularındaki bildirimler Kurumsal Yönetim ve İş Etiği bölümünde anlatılan Koç Holding merkezi sistemi aracılığıyla iletiliyor. 2018 yılında tarafımıza herhangi bir bildirim ulaşmamıştır.

## RİSK YÖNETİMİ VE İÇ DENETİM

Kurumsal risk yönetimi çerçevesinde, potansiyel riskleri ve fırsatları önceden belirleyerek, gerekli strateji ve aksiyonları sistematik olarak oluşturuyor; bu yolla şirket hedeflerine ulaşmayı amaçlıyoruz. Kurumsal risk yönetimini şirket strateji ve hedefleriyle uyumlu şekilde yürüterek, paydaşlarımız ve diğer menfaat sahipleri için en yüksek değeri yaratmayı hedefliyoruz. Bu doğrultuda içsel ve dışsal riskleri tespit ediyor, analiz ediyor ve risk yönetim stratejileri belirliyor; riskleri güncellenen süreçler ve aksiyon planlarıyla değerlendiriyor ve eşzamanlı doğabilecek fırsatları da sistematik politikalarla tespit ediyoruz.

Yönetim Kurulu'nun, başta Yürütme Komitesi, Risk Yönetimi Komitesi ve şirket içi bölümlerin geri bildirimlerini de değerlendirerek onayladığı politikalar ve belirlediği stratejik hedefler doğrultusunda, uluslararası standartlarla uyumlu, büyüme ve getiri dengesini gözetken risk yönetimi uyguluyoruz. Faaliyet gösterdiğimiz sektörün yapısı gereği başta finansal, operasyonel ve hukuki alanlarda çeşitli risklerle karşı karşıya kalmamız sebebiyle riskleri kurumsal risk yönetimi çerçevesinde, süreçlerle

güncellenen ve kuruma yayılan risk değerlendirmeleriyle bütünleşmiş, sistematik ve proaktif bir yaklaşımla yönetiyoruz. Bu uygulamanın şirket kültürünün bir parçası haline getirilmiş ve tüm şirket geneline yaygınlaştırılmış olması şirketimizin işleyişi açısından önem taşıyor. Etkin risk takibiyle bu risklerin olasılık ve etkilerine göre önceliklendirilmesini ve doğru şekilde yönetilmesini sağlıyoruz.

Şirket yönetimi tarafından hazırlanan ve Risk Yönetim Komitesi'ne periyodik olarak sunulan raporlarla Yönetim Kurulu'nu bilgilendiriyoruz. Operasyonel, yasal ve stratejik riskler ilgili birimlerce değerlendiriliyor ve bu alanda üst yönetimin aldığı kararlar bu komite aracılığıyla Yönetim Kurulu tarafından takip ediliyor. Yönetim Kurulu ayrıca, stratejik planlama ve yönetim süreçleri kapsamında yürütülen kurumsal risk yönetimi faaliyetleri hakkında üst yönetim ve Risk Yönetimi Komitesi aracılığıyla bilgilendiriliyor.

Operasyonel ya da diğer risklerin gerçekleşmesi durumunda doğabilecek zararların karşılanması için bağlı ortaklıklar da dahil olmak üzere çeşitli konu başlıkları için sigorta yaptırılmaktadır. Sigorta süreci ile transfer edilebilir tüm riskler üçüncü taraflara aktarılıyor. Operasyonel riskler şirket içi ilgili birimler tarafından takip ediliyor ve belli sıklıkla üst yönetime raporlanıyor.

Mevzuatta meydana gelen değişiklikleri, başta Hukuk Müşavirliği olmak üzere ilgili tüm birimlerce takip ediyor, yasal risklerden kaçınmak için gerekli bilgilendirme, eğitim ve uyum programı faaliyetleri yürütüyoruz.

## KURUMSAL YÖNETİM VE İŞ ETİĞİ

Risk Yönetim Komitesi, Yönetim Kurulu bünyesindeki komitelerin etkin çalışmasını sağlamak amacıyla, şirketin varlığını, gelişmesini ve devamını tehlikeye düşürebilecek risklerin erken teşhisi, tespit edilen risklerle ilgili gerekli önlemlerin uygulanması ve riskin yönetilmesine yönelik çalışmalar yapmak üzere kurulmuştur.

### RİSK YÖNETİMİ KOMİTESİ

Risk Yönetimi Komitesi, 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 varlığını, gelişmesini ve devamını tehlikeye düşürebilecek risklerin erken teşhisi, tespit edilen risklerle ilgili gerekli önlemlerin uygulanması ve riskin yönetilmesine yönelik çalışmalar yapmak üzere kuruldu. Başkanlığını 26 Mart 2018 tarihli Yönetim Kurulu kararıyla atanan bağımsız Yönetim Kurulu Üyesi Şadan Kaptanoğlu Dikici yürütüyor. Komitenin diğer üyesi ise Yönetim Kurulu Üyesi Dr. Bülent Bulgurlu'dur. 2018 yılı içerisinde yedi adet toplantı gerçekleştiren Komite, Aygaz'ın risk yönetim süreci ve risk raporlaması esaslarını ve verilerini değerlendirmekten bu kapsamda periyodik olarak hazırlanan risk raporlarını incelemekten, risk yönetim sürecinde belirlenen limitlere uymayan hususlar için alınması gereken önlemler hakkında görüşlerini sunmaktan sorumludur. Raporlama çalışmaları ve komite değerlendirmeleri hakkında da Yönetim Kurulu bilgilendirir.

### İÇ KONTROL SİSTEMİ VE İÇ DENETİM

Faaliyetlerimizin verimliliği ve mali raporlama sisteminin yasal düzenlemelere uygunluğu konusunda yeterli güvence sağlanması amacıyla etkin bir İç Kontrol Sistemi bulunmaktadır. İç Kontrol Sistemi, finansal işlemler, raporlamalar, iş akışlarında yer alan standart tanımlar, görev tanımları, yetkilendirme/onay sistemi, politikalar ve yazılı süreçleri kapsayan tüm kontrolleri ifade ediyor. İç Kontrol Sistemi, faaliyetlerini Genel Müdür'e bağlı olarak sürdüren İç Denetim Müdürlüğü tarafından düzenli olarak değerlendiriliyor ve denetleniyor. İç Denetim Müdürlüğü'nün misyonu, risk bazlı tavsiye, öngörü ve tespitlerini objektif güvence sağlayarak sunmak, böylelikle organizasyonel değeri korumak ve geliştirmektir. İç Denetim Müdürlüğü, muhasebe ve mali raporlama sisteminden alınan bilgilerin bütünlüğü, tutarlılığı, güvenilirliği ve zamanında elde edilebilirliğini sağlamak amacıyla etkin ve düzenli kontroller gerçekleştiriyor. 2018 yılında Aygaz'ın Türkiye



Etkili ve güçlü sürdürülebilirlik yönetimi ile Borsa İstanbul'da (BIST) işlem gören ve kurumsal sürdürülebilirlik performansları üst düzeyde olan şirketlerin bulunduğu BIST Sürdürülebilirlik Endeksi'nde gönüllü katılım ile ilk defa yer aldık.



genelindeki terminal, tesis ve dağıtım noktaları rutin veya gerekli hallerde yapılan ziyaretlerde mali ve operasyonel açıdan incelendi. İç Denetim Müdürlüğü, denetim planı doğrultusunda süreç analizleri yaparak iyileştirmeye açık veya riskli görülen alanlarda gerçekleştirilen denetim çalışmalarının sonuçlarını ve şirkete farklı kanallardan iletilen ihbar ve şikayetlere ilişkin incelemelerini üst yönetime raporluyor. Raporlanan konular için alınacak aksiyonların planlanmasını ve sonuca bağlanmasını takip ediyor.

## SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK YÖNETİMİ

Sürdürülebilirlik yönetimi, finansal varlıklarımızı olduğu kadar finansal olmayan varlıklarımızı da etkili şekilde yönetmemizi sağlıyor. Paydaşlarımızla kurduğumuz güvene dayalı ilişkiyi devam ettirmek ve şirketimizin itibarını korumak için sürdürülebilirlik yönetimini önemli bir araç olarak görüyoruz. Çevresel, sosyal ve kurumsal yönetim alanlarını kapsayan sürdürülebilirlik yaklaşımımız, güçlü bir kurumsal yapı geliştirmemizi sağlıyor.

Etkili ve güçlü sürdürülebilirlik yönetimi ile Borsa İstanbul'da (BIST) işlem gören ve kurumsal sürdürülebilirlik performansları üst düzeyde olan şirketlerin bulunduğu BIST Sürdürülebilirlik Endeksi'nde

gönüllü katılım ile ilk defa yer aldık. Sürdürülebilirliğin şirketimiz genelinde sahiplenilmesi için başta üst yönetim olmak üzere tüm birimlerin katılımıyla aktif ve kapsamlı bir yönetim yaklaşımı geliştiriyoruz. Yönetim tarafından sürdürülebilirlik stratejisi ve hedeflere paralel olarak oluşturulan Entegre Yönetim Sistemleri Politikası, şirketimizin sürdürülebilirlik yönetiminin temel prensiplerini yansıtıyor. Sürdürülebilirlik yönetiminde ise şirketin kurumsal yönetime ilişkin konularında aktif görev üstlenen Denetim Komitesi, Risk Yönetim Komitesi, Yürütme Komitesi, Kurumsal Yönetim Komitesi gibi komiteler önemli rol oynuyor. Kurumsal İletişim Müdürlüğü, Finansman Müdürlüğü, Kalite Sistem, SEÇ-G ve Sektörel İlişkiler Müdürlüğü ile İnsan Kaynakları Müdürlüğü'nden oluşan Sürdürülebilirlik Çalışma Grubu ise sürdürülebilirlik çalışmalarının takibinden sorumlu. Sürdürülebilirlik konuları, Çalışma Grubu tarafından Genel Müdür'e raporlanıyor ve Genel Müdür gerekli durumlarda Yönetim Kurulu'na raporlama yapıyor. Sürdürülebilirlik konularının iş süreçlerine paralel olarak Yönetim Kurulu tarafından değerlendirilmesi sonucunda sürdürülebilirlik stratejisi ve hedefleri belirleniyor.

[Entegre Yönetim Sistemi Politikası'nın tamamına Aygaz'ın internet sitesinden ulaşabilirsiniz.](#)



*"Aygaz, faaliyetlerinde sorumluluk ve liderlik anlayışıyla hareket etmektedir. Sosyal ve ekonomik sorumluluklarını gözeterek oluşturduğu entegre yönetim anlayışıyla sadece faaliyetlerini değil, çalışanları ve toplum başta olmak üzere paydaşlarına verdiği değeri de ortaya koymakta; sadece ekonomik büyüklüğü ile değil, sosyal ve çevresel duyarlılığı açısından da liderliğini göstermektedir. Kalite, çevre, İSG, müşteri memnuniyeti, bilgi güvenliği vb. standartlar ile uyguladığı bu entegre yönetim yaklaşımıyla süreçleri bütüncül yöneterek katma değer yaratır."*

**Gülin Özlükiz**  
**Kalite Sistemleri ve SEÇ Yöneticisi,**  
**Aygaz**



**EVDE, YOLDA  
VE HER ALANDA  
SORUMLU  
ÜRÜNLER**





- **İnovasyon Kültürü**
- **Ar-Ge Merkezi**
  - > *Teknoloji ve Dijitalleşme*
- **Ürün Kalitesi ve Güvenliği**
  - > *Yeni ve Yenilikçi Ürün ve Uygulamalar*
- **Müşteri Odaklılık ve Memnuniyeti**
  - > *Müşterilerle İletişim*
  - > *Bilgi Gizliliği*



## EVDE, YOLDA VE HER ALANDA SORUMLU ÜRÜNLER



**Ülkemizin LPG sektöründeki lider şirketi olarak müşterilerimize kaliteli ve güvenli ürünler sunuyor, hizmetlerimizde müşteri memnuniyetine odaklanıyoruz.**

Geniş ürün portföyümüz ve Türkiye'nin her iline yayılan geniş dağıtım ağımla çok fazla insanın hayatının bir parçasıyız. Müşteri odaklı yaklaşımımızla hızla değişen müşteri beklentilerini analiz ediyor, bilgi güvenliğini gözetiyor, yeni teknolojik gelişmeler ve dijitalleşmenin sağladığı fırsatlarla ürün ve hizmetlerimizi sürekli çeşitlendiriyor ve geliştiriyoruz. Bunu sağlamamızda Ar-Ge ve çalışan merkezli inovasyon kültürümüz büyük rol oynuyor.

Avrupa'nın en önemli LPG pazarlarından biri olan ülkemizin sektördeki lider şirketi olarak ürün ve hizmetlerimizin her zaman en yüksek kaliteye sahip olması önceliğimiz. Aynı zamanda ürün güvenliği de kalite anlayışımızın bir parçası. Ürün ve hizmetlerde olduğu kadar dağıtım ağındaki kalite ve güvenlik çalışmalarımız ile müşteri memnuniyeti ve bağlılığını da arttırmayı hedefliyoruz.

Bu kapsamda geniş dağıtım ağımların bir parçası olan bayilerimiz ile Türkiye'nin farklı bölgelerindeki tüketicilere ulaşıyor, dağıtım operasyonlarında yüksek kalite ve güvenliği hedefliyoruz. Ayrıca geniş dağıtım ağımlardan faydalanarak genişletebileceğimiz iş alanlarını değerlendiriyoruz.

### **İNOVASYON KÜLTÜRÜ**

Sektördeki öncü konumumuz, hem müşterilere sürekli daha iyi ürün ve hizmetler sunmayı hem de faaliyetlerimizden kaynaklanabilecek olası olumsuz etkileri minimuma indirmeyi bize sorumluluk olarak yüklüyor. Bunun için dijitalleşmeyi ve son teknolojik gelişmeleri süreçlerimizde dahil ediyor, Ar-Ge ve inovasyonun dönüştürücü etkisinden besleniyoruz.

İnovasyon kültürümüzün temelini çalışanların yaratıcılığı ve fikirleri

oluşturuyor. Tüm paydaşlarımız ve Aygaz için karşılıklı değer yaratacak proje fikirlerinin ancak çalışanların aktif katılımlarıyla ortaya çıkacağına inanıyoruz. Bu doğrultuda çalışan düşüncelerinin somutlaşarak projeye dönüştürülmesi için İnovasyon Yönetim Süreci'ni yürütüyoruz.

İnovasyon Yönetim Süreci fikirlerin toplanmasından projelerin hayata geçirilmesine kadar tüm süreci sistematik olarak yönetmemize imkan tanıyor. Gelecek için stratejik önemi olan inovasyon alanlarını; servisleşme, dijitalleşme, büyük veri, yapay zeka, pazar büyütme ve paylaşım ekonomisi gibi konular olarak belirledik. 2016 yılından beri çalışmaları devam eden Aythink Fikir Toplama Platformu'nda Kurum İçi Girişimcilik çalışmaları ile toplam 813 proje fikri oluştu. Bu fikirler Yalın Yeni Girişim yöntemini öğrenen proje ekipleri tarafından incelenerek bir iş modeline dönüştürüldü. Geliştirilen projeleri müşteriler ile test ve analiz ettik. Bu kapsamda son iki yıl içerisinde final aşamaya gelen 28 inovasyon projesinden 16 tanesi pilot aşamaya geçmek üzere yatırım desteği aldı.

Aythink Platformu'na ilave olarak yeni projelerin geliştirilmesi ve ortak faydayı tüm paydaşlarımızla belirlemek için Tasarım Odaklı Düşünme Atölyeleri gerçekleştiriyoruz. Bayiler, müşteriler, üniversite öğrencileri ve şirket çalışanları katılımıyla yapılan atölyede 364 iş modeli fikri incelendi ve yeni iş modelleri kurgulandı.

İnovasyon kültürümüzün bir parçası olarak çalışanlar ile her ay bir problemin çözümü için Aklınla Bin Yaş'a'yı oluşturduk. Bu kapsamda çalışanların inovatif bir şekilde düşünmelerini teşvik ediyoruz.

Ayrıca çalışanların istediği zaman kullanabileceği, bir arada çalışabileceği ve yeni fikirler üretip birbirleriyle paylaşabileceği,

departmanlar arası iletişimi arttıran yeni nesil çalışma odası Arı Kovanı ile Aygaz'da inovasyon ve birlikte çalışma kültürünü pekiştiriyoruz.

İnovasyon kültürünün çalışanlar tarafında ne kadar içselleştirildiğini gözlemlemek amacıyla iki yılda bir anket düzenliyoruz. Böylelikle inovasyona dair çalışan katılımını en etkin şekilde yönetmeyi ve bu kültürün devamlılığını sağlamayı hedefliyoruz.

İnovasyonu sadece iç kaynaklar ile değil aynı zamanda kurum dışı girişimler aracılığıyla da yürütüyoruz. Bu kapsamda kurduğumuz iş birlikleri ile çeşitli projelerin gerçekleşmesine katkıda bulunuyoruz. Melek yatırımcı ağlarındaki üyeliklerimiz sayesinde inovasyon ekosistemindeki start-uplar ile iş birlikleri gerçekleştiriyor ve yatırım fırsatlarını değerlendiriyoruz.

2016 yılından bu yana Aythink Fikir Toplama Platformu'nda Kurum İçi Girişimcilik çalışmaları ile toplam 813 proje fikri oluştu.



## EVDE, YOLDA VE HER ALANDA SORUMLU ÜRÜNLER



2018 yılında 2,5 milyon TL'lik yatırımla Ar-Ge Merkezi'ni açtık. Gebze yerleşkimizde 237 metrekare ofis ve 535 metrekare laboratuvar ve test hatları ile faaliyete başlayan Ar-Ge Merkezi'nde 18 araştırmacı görev alıyor.

### AR-GE MERKEZİ

2018 yılında başarımızı ileriye taşıyıp LPG'nin kullanım alanlarının genişletilmesi ve verimliliğinin artırılması için bir ilke imza atarak 2,5 milyon TL'lik yatırımla Ar-Ge Merkezi'nin açılışını gerçekleştirdik. Sürdürülen yoğun çalışmalar sonucunda T.C. Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı'na gerçekleştirdiğimiz Ar-Ge Merkezi başvurusu Ekim 2018 yılında sonuçlandı ve Ar-Ge Merkezi resmen faaliyetlerine başladı.

Gebze yerleşkimizde 237 metrekare ofis ve 535 metrekare laboratuvar ve test hatları ile faaliyete başlayan Ar-Ge Merkezi'nde alanında uzman 18 araştırmacı görev alıyor.

Ar-Ge Merkezi'nde Motor ve Yakıt Teknolojileri Laboratuvarı, Kimya Laboratuvarı, Otomasyon ve Tasarım Laboratuvarı, Gömülü Sistem Laboratuvarı, İmalat Atölyesi, Prototip ve Test Hatları kuruldu. Merkezde LPG ile çalışan yeni ürünlerin geliştirilmesi, LPG ürün kalitesinin artırılması akıllı ürünler ile dijitalleşmenin sağlanması, otomasyon sistemleri ile verimliliğin artırılması, alternatif ve temiz enerji kaynaklarının araştırılmasına yönelik projeler yürütüyor.

Ar-Ge Merkezi'nin önümüzdeki dönemde bizi sektörde farklılaştıracak, Avrupa ve Dünya pazarındaki konumumuzu pekiştirecek pek çok yeni projeye öncülük edeceğine



inıyoruz. Çalışanların katkıları ile şekillenen inovasyon kültürümüz sayesinde sürekli yeniliklerin itici gücü konumunda olacak Ar-Ge Merkezi, finansal açıdan performansımızı arttırırken aynı zamanda müşteri memnuniyeti, çevresel performansın geliştirilmesi, sosyal fayda gibi alanlarda da kendimizi geliştirmemize katkı sağlayacak. İlerideki dönemde Ar-Ge süreçlerine sürdürülebilirlik konularında getirilebilecek kriterler ile bu alanda yürütülen çalışmaların çevre ve sosyal etkilerini etkin olarak takip etmemiz mümkün olacak. Ar-Ge Merkezi, sanayi-üniversite iş birlikleri kapsamında TÜBİTAK, Koç Üniversitesi, Orta Doğu Teknik Üniversitesi, İstanbul Teknik Üniversitesi, Yıldız Teknik Üniversitesi, İstanbul Üniversitesi gibi üniversiteler ve bilimsel kuruluşlarla çalışmalar yapıyor.

## TEKNOLOJİ VE DİJİTALLEŞME

Küresel trendlerden olan teknoloji ve dijitalleşme pek çok sektörde olduğu gibi LPG sektörü için de önemli risk ve fırsatlar barındırıyor. Müşteri beklentilerine en hızlı şekilde yanıt vermede teknoloji ve dijitalleşmeyi araç olarak görüyor, tüm süreçlerimizin dijital dönüşümünü gerçekleştiriyor, bu ekseninde yeni ürün ve hizmetler geliştiriyoruz. Bu kapsamdaki çalışmalarımız, üretim, sipariş, dağıtım, müşteri geri bildirimleri alanlarına odaklanıyor.

Dijital uygulamalarla operasyonel anlamda ürün ve sipariş takibini zamandan ve

konumdan bağımsız olarak hızlı olarak gerçekleştirebiliyoruz. Aynı zamanda müşteri ile kurduğumuz iletişimi kuvvetlendirmemize de imkan sağlıyor.

Dijitalleşme süreçlerimizde katılımcılığı ve iki yönlü iletişimi önemsiyoruz. Geçtiğimiz yıl kurumsal internet sitemizi paydaşlardan aldığımız bildirimler doğrultusunda yeniledik. Benzer şekilde Aygaz bünyesindeki online siparişlerin toplandığı ana kanal olan Aygaz Ekspres (AES) uygulamamızı güncelledik. Akıllı telefonlar ile entegre olan uygulama sayesinde müşteriler hizmetlerimize diledikleri zamanda ve diledikleri yerde erişebiliyor. 2018 yılı itibarıyla Aygaz mobil uygulamamız 119.102 indirme ile 75.415 üye sayısına ulaştı.

Tüpgaz ürünleri, Pürsu ve diğer ürünlerin online siparişi için aygaz.com.tr sitesini güncelledik. Çeşitli ürünlerin karşılaştırmasına ve sipariş sonrası takibine imkan tanıyan siteyle müşterilerin ihtiyaçlarına uygun hizmet sunuyoruz. aygaz.com.tr 2018 yılında yaklaşık 1 milyon 150 bin kişi tarafından ziyaret edildi ve site 5.602 üye müşterimiz tarafından kullanılıyor. Ayrıca LPG bazlı ürünlerimizden barbekü, çim biçme makinesi ve dış mekan ısıtıcısı ürün gruplarını da keyiflibahce.com adresi üzerinden müşterilerin erişimine sunuyoruz.

Dijital dönüşümün mümkün hale getirilmesi ve tüm çalışanlar tarafından benimsenmesi için mobilite, tasarım odaklı düşünme, veri analizi ve değerlendirmesi, yapay zeka ve makine öğrenmesi gibi konularda eğitimler sunuyoruz.



*“Sektördeki lider konumumuzu sürdürmek amacıyla Ar-Ge Merkezi çalışmalarımızı hızlandırma kararı aldık. Dünyadaki teknolojik gelişmeler ışığında, Aygaz’ın sürdürülebilir gelişimini ve yeni pazarlarda öncü olarak rol almasını sağlamak hedefiyle, faaliyet alanlarımızı yeni ürün geliştirme, alternatif yakıt ve temiz enerji, makine ve proses geliştirme olarak belirledik.”*

**Ali Kızılkaya,**  
**Teknik ve Yatırımlar Genel Müdür**  
**Yardımcısı, Aygaz**

*“Güncel problemlerin çözümüne yönelik teknolojilerin ve potansiyel iş alanlarının sürekli araştırılması, bu alanlarda projeler yapılması Aygaz’ın müşteriye dokunduğu noktalarda sektörünün ilerisinde, öncü çözümler sunmasını sağlıyor, marka değerini yükseltiyor.”*

**Gökhan Öcal,**  
**Ar-Ge Yöneticisi, Aygaz**

## EVDE, YOLDA VE HER ALANDA SORUMLU ÜRÜNLER

### ÜRÜN KALİTESİ VE GÜVENLİĞİ

Müşterilere sunduğumuz ürünlerin kalitesini sürekli arttırmak önceliğimiz. Aynı zamanda üretim aşamasından dağıtım operasyonlarına, müşterilerin kullanımından kullanım sonrasına kadar tüm sürecin güvenliğine yüksek önem veriyoruz.

Kurumsal Toplam Kalite Yönetimi yaklaşımımız ve Aygaz Entegre Yönetim Sistemleri Politikası çerçevesinde gerçekleştirdiğimiz çalışmalar Ürün Kalite Yöneticiliği'nin koordinasyonunda yürütüyoruz. Tüm Aygaz çalışanları başta kalite süreçleri olmak üzere çevre, iş sağlığı ve güvenliği, müşteri şikayetleri, enerji ve bilgi güvenliği konularındaki tüm faaliyetlerini bu politikaya ve ilgili mevzuata uygun olarak gerçekleştirmekle sorumludur.

[Aygaz Entegre Yönetim Sistemleri Politikası'na Aygaz internet sitesinde yer alan Endüstride Aygaz sekmesinden erişebilirsiniz.](#)

Ürün kalitesi ve güvenliği alanında gerçekleştirdiğimiz çalışmaların bir sonucu olarak uluslararası geçerli pek çok statüye eriştik:

- Gümrük yükümlülüklerini yerine getiren kayıt sistemi düzenli, sürekli emniyet ve güvenlik standartlarına sahip ve kendi mekanizmasının kontrolünü sağlayan firmalara verilen Yetkilendirilmiş Yükümlü statüsündeyiz.
- Avrupa Birliği'nde serbest dolaşım hakkı tanıyan CE ve PI markalama sertifikalarına sahibiz. Türkiye içerisinde geçerli olan Türk Standartları Enstitüsü'nün

sunduğu Müşteri Dostu Marka belgemiz de bulunuyor. Bu doğrultuda ürünlerimizin tamamını uluslararası ürün güvenliği ve kalite standartlarına uygun, sertifikalı tesislerde üretiyoruz.

Ürünlerimizin kalitesinin test edildiği Ürün Kalite Yöneticiliği'nin koordinasyonunda bulunan yedi Aygaz Analiz Laboratuvarı ve üç Tüpraş Laboratuvarı bulunuyor. Ortadoğu Teknik Üniversitesi (ODTÜ) Petrol Araştırma Merkezi (PAL) ile yürüttüğümüz Aylık Karşılaştırma Programı ile aynı ürünlere yapılan analizlerin sonuçlarını görebiliyor, olası farklılıklardan öğrenme sağlayarak sürekli kendimizi geliştiriyoruz. Ayrıca laboratuvarlarımızın performansını ODTÜ PAL aracılığıyla ülke geneli ile karşılaştırma fırsatını elde ediyoruz. Bu alandaki sonuçlara göre ülke ortalamasının üzerinde üst düzey performans sergiliyoruz.

LPG Numune Alma Planı doğrultusunda ülke genelinde tedarik aşamasında rastgele seçilen ürünleri testlere tabi tutuyoruz. Bunun yanı sıra, dolmuş istasyonlarından da alınan rastgele numuneleri analiz ediyoruz. Tüpgaz ürünlerini ise ömürlerinin çeşitli aşamalarında farklı testlere tabi tutuyoruz. Güvenlik testini başarıyla geçen tüplere son kontrollerin ardından güvenli olduklarını gösterir işaret koyuyoruz. Tesislerimizdeki stoklama tanklarından da rastgele alınan numuneler ile kontroller gerçekleştiriliyor. Ürün Kalite Yöneticiliğinin son onayını takiben ürünlerin sevkiyatı yapılıyor. Ürünler dağıtıma çıkmadan önce son bir kez kontrol ediliyor ve bu kontrol raporları müşteriler ile düzenli olarak paylaşılıyor.

2018 yılı içerisinde ürünlerimizde sağlık ve güvenlik açısından kurum içi veya mevzuatsal herhangi bir olumsuz duruma rastlanmamıştır.





## YENİ VE YENİLİKÇİ ÜRÜN VE UYGULAMALAR

Aygaz'ın inovasyon kültürünün ve Ar-Ge altyapısının doğal bir sonucu olarak yenilikçi ürün ve uygulamalar geliştiriyor, öncü ürün ve hizmetlerimizi fikri haklar portföyümüzde koruma altına alıyoruz. Bu kapsamda yurt içinde ve yurt dışında tescilli ve başvuru aşamasında olan marka ve patentlerimizin sayısı her yıl artıyor. 2018 sonu itibarıyla patent sayımız 48 oldu.

Yenilikçi ürünlerle amacımız tüm paydaşlarımız için fayda yaratmak. Bu kapsamda temiz enerji tedariki, içme suyu ve kargo uygulamalarımız başta olmak üzere faaliyet gösterdiğimiz çok çeşitli alanlarda müşterilerin hayatlarına dokunuyoruz.

Müşterilerden aldığımız ilham, inovasyon kültürümüz, Ar-Ge yatırımlarımız, sektörümüzü ilgilendiren küresel trendler doğrultusunda sürekli yeni ve yenilikçi ürün ve uygulamalar hayata geçirmeyi sorumluluğumuz olarak görüyoruz. Bu bilinçle 2018 yılı içerisinde pek çok yeniliği gerçekleştirdik ve halihazırdaki uygulamalarımızda gelişmeler kaydettik.

**Aykargo:** İnovasyon kültürümüzün bir parçası olarak kurum içi girişimin somut uygulaması Aythink'te bir fikir olarak ortaya çıkan Aykargo ile Aygaz'ın halihazırda sahip olduğu geniş müşteri ağı avantajını, özellikle e-ticaret sektöründe dağıtım ve teslimat hizmeti alan müşterilerin sorunlarına çözüm olabilecek bir iş modeline dönüştürdük. İlk olarak 3 bayi ve 4 ilçede pilot proje olarak başlayan Aykargo bugün tüm İstanbul'da 39 ilçede hizmet veriyor

ve diğer tüm illere de yayılmasını hedefliyoruz. Aykargo çalışmalarımızın bir meyvesi olarak 2019 yılında, Özyeğin Üniversitesi, Girişimci Kurumlar Platformu, Bizz Consulting, Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği (TOBB) ve Capital Dergisi tarafından düzenlenen Corporate&Startup Day kapsamında En İyi Kurum İçi Girişim Projesi Ödülü'ne layık görüldük.

**Greenodor:** Ar-Ge Merkezi'nde yürütülen çalışmalardan biri, dünyada bir ilk olan Greenodor projesi. Renksiz ve kokusuz bir gaz olan LPG, tüm dünyada kükürlü bileşenlerle kokulandırılıyor. Herhangi bir kaçak durumunun fark edilmesini sağlayan bu işlem yanma sonrasında kükürt oksitlerin salımına neden oluyor. Dünyada da bir ilk olan, patentli Greenodor projesiyle, LPG'nin kokulandırılmasında kükürt kullanımının sıfırlanması hedefleniyor. Çalışmalarının önemli kısmını tamamlayan merkez, 10 farklı ülkede marka tescilli bulunan Greenodor projesiyle otogaz, tüpgaz ve dökme gazda kokulandırıcı olarak kükürt kullanımına son vererek geleceğin yakıtını iklim değişikliğiyle mücadelede önemli bir araca dönüştürüyor.

2017 yılının sonunda Greenodor içeren LPG ürünlerini pilot bölgelerdeki müşterilere sunduk. Üç aylık saha testleri sonrası 180 ton Greenodor'lu otogaz yaklaşık 20.000 müşteriye ulaştırıldı. Greenodor, 2018 yılında Yarımca Terminali'nde tüpgaz dolusunda kullanıldı ve bu test sürecinde 35.500 tüpün dolumu tamamlandı. Gerçekleştirilen tüm testler ve pilot projeler sonucunda Greenodor'un müşteri tecrübesi ve uygulanabilirlik açısından uygun bir ürün olduğu sonucuna varıldı.



## EVDE, YOLDA VE HER ALANDA SORUMLU ÜRÜNLER



Müşteri bildirim ve şikayetlerini ISO 10002 Müşteri Şikayetleri Yönetimi belgesiyle uluslararası standartlarda yönetiyoruz.

Önümüzdeki dönem ticari ürün olarak yaygınlaştırılmasına çalışarak Aygaz bünyesinde doğa dostu kokulandırıcı kullanımına doğru dönüşümü gerçekleştireceğiz.

**Terazilerde Otomasyon Projesi:**

Tesislerimizde 2017 ve 2018 yılı içerisinde tüm terazilerin otomasyona bağlanması sürecini yürüttük. Böylelikle 2019 yılında tüm terazilerin otomasyona bağlanmasını mümkün kılacağız. Yapay zeka uygulamalarının süreçlerimize entegrasyonu ile birlikte teraziler kendi kalibrasyonunu yapabilecek bir seviyeye geldi. Böylelikle süreçlerimizde verimlilik sağladık.

**Palmiye Kiralama Modeli:** Müşteri odaklı yaklaşımımız doğrultusunda

müşterilerden aldığımız içgörülere göre Palmiye Kiralama Modelini tasarladık. Buna göre palmiye ismini verdiğimiz ısıtıcı modellerinin günlük kiralanmasına başlandı. Kiralama modülü ayrıca Keyifli Bahçe internet sitesine de eklendi.

**Chatbot:** 2017 yılında tasarım odaklı düşünme atölyesinde ortaya çıkan, Facebook Messenger uygulaması üzerinden online siparişi mümkün kılacak chatbot tasarım fikrini projeye dönüştürdük. Bugün itibarıyla tüm Türkiye’de Aygaz Tüpgaz Facebook sayfası üzerinden chatbot aracılığıyla ürün siparişi mümkün hale geldi. Ayrıca önümüzdeki dönemde de WhatsApp Business üzerinden de sipariş alımına başlanması planlanıyor.

## MÜŞTERİ ODAKLILIK VE MEMNUNİYETİ

Türkiye genelindeki geniş müşteri ağımız ürün ve hizmetlerimizin çeşitliliğine bağlı olarak giderek artıyor. 2018 itibarıyla 7,5 milyon tüpgaz müşterisi, 4,7 milyon otogazlı araç ve 8 bin dökmegaz müşterisine hizmet veriyoruz.

Müşteri memnuniyetini, farklı ürün segmentleri için düzenli olarak gerçekleştirdiğimiz müşteri memnuniyeti anketleri ile takip ediyoruz.

2018 yılı Tüpgaz Müşteri Memnuniyeti Araştırması kapsamında 51 ilde 5.173 ev tüpü tüketicisi ile görüşmeler gerçekleştirildi. Araştırma sonucuna göre ülke genelindeki tüpgaz sektörü müşteri memnuniyeti 1 puan artışla 78 oldu. Aygaz Tüpgaz'ın müşteri memnuniyeti oranı, bir önceki yıl ile aynı kalarak sektör ortalamasının üzerindeki 85 puanlık değeri korudu. Otogaz müşteri memnuniyeti araştırmasında ise, 25 ilde 3.734 kişiyle görüşüldü. Aygaz Otogaz aldığı 89 puan ile sektör bağlılık endeksinin 3 puan üzerinde yer alarak liderliğini sürdürdü. Aygaz, tüpgaz ve otogaz sektörlerinde yapılan bu araştırmada sektörel liderliğini 2003 yılından beri sürdürüyor. Ayrıca KalDer'in gerçekleştirdiği Türkiye Müşterinin Sesi müşteri bağlılığı araştırmasında ise üçüncü kez üst üste hem Tüpgaz hem de Otogaz segmentlerinde birinci olarak bu alandaki başarıyı sürdürdük.

## MÜŞTERİLERLE İLETİŞİM

Müşterilerden aldığımız bildirimleri süreçlerimize dahil ederek hızla değişen müşteri beklentilerini karşılıyor, yüksek müşteri memnuniyetini hedefliyoruz. Müşteri bildirimlerini ürün geliştirme ve

yeni ürün tasarlama süreçlerinde kullanıyoruz. Müşteri görüşlerini almak için telefon, e-mail, kurumsal internet sitemiz, sosyal medya hesapları ve mobil uygulamalarını kullanıyoruz. 7/24 çalışan iletişim hattındaki bilet atama sistemi ile tüm başvurunun çözümlenmesi kısa sürede gerçekleşebiliyor ve başvuru sahibine daha çabuk bilgi verilebiliyor. Aynı zamanda callback sistemi ile müşterilerimizin daha sonra çağrı merkezi tarafından geri aranması ile müşteri memnuniyeti de sağlanıyor. WhatsApp üzerinden başvuru sistemini de başlatarak müşterilerimize kolay ulaşım imkanını sunuyoruz.

Tüm iletişim kanallarından iletilen görüşleri ve şikayetleri titizlikle izliyoruz. Şikayetlerin etkin yönetimi kapsamında kurum içi politikalarımıza ilave olarak uluslararası standartları sürecimize entegre ediyoruz. ISO 10002 Müşteri Şikayetleri Yönetimi belgesi tüm ürünlerimizi kapsıyor. 2018 içerisinde tüm kanallarımız vasıtasıyla iletilen şikayet sayısı 23.000 oldu. 2019 yılı Mayıs ayında ISO 10002 standardının 2018 versiyonuna geçişi sağladık.

Tüketicilerle doğrudan iletişim kuran çalışanlarımızın müşteri memnuniyetinde önemli bir rol oynadığı gerçeğinden yola çıkarak hem tüpgaz hem de otogaz segmentlerinde uzun yıllardır çalışanlarımıza yönelik eğitim çalışmalarını sürdürüyoruz. Tüpgaz tarafında Aygaz Eğitim Tırı ile bayi çalışanlarına ve müşterilere çeşitli eğitimler verdik. Otogaz tarafında ise, Aygaz Eğitim Otobüsü ile bayi çalışanlarına eğitimler sunduk. Bu kapsamda 2018 yılında 30 ilde toplam 1.593 kişinin katılımıyla 169 eğitim düzenledik.

## BİLGİ GİZLİLİĞİ

Müşterilerimiz ürün ve hizmetlerimizden giderek daha büyük oranda dijital platformlar vasıtasıyla faydalanıyor. Aynı zamanda müşterilerimiz ile iletişim kurduğumuz dijital platformların sayısı da giderek artıyor. Küresel bir trend olan dijitalleşme beraberinde siber saldırı ve diğer dijital riskleri de getiriyor. Bu nedenle bilgi gizliliği ve güvenliği önemi giderek artan bir konu haline geldi. Buna bağlı olarak müşteri bilgilerinin gizliliği ve korunmasında yüksek önem veriyoruz. Sahip olduğumuz tüm bilginin güvenliğini sağlamak amacıyla kurum içi Bilgi Güvenliği Politikası'na ek olarak uluslararası geçerli ISO 27001 Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi'ni süreçlerimize entegre ettik. Genel Müdürlük, Gebze İşletme, Ambarlı, Aliağa, Dört Yol, Samsun ve Yarımca Terminallerinde bu sertifika kapsamında düzenli denetimler gerçekleştiriliyor.

[Aygaz Bilgi Güvenliği Politikası'na Aygaz internet sitesinde yer alan Endüstride Aygaz sekmesinden erişebilirsiniz.](#)

Müşteri bilgilerinin korunmasını çalışanlar ve üçüncü taraflar ile gerçekleştirdiğimiz gizlilik sözleşmeleri ile güvence altına alıyoruz. Tüm bilgilerin korunmasını, bilgileri Koç Sistem sunucularında yetkisiz erişime kapalı tutarak sağlıyoruz. Sadece kısıtlı miktarda bilgiyi gerekli durumlarda gerekli çalışanların erişimine açıyoruz. Bayiler ise sadece doğrudan müşterilerinin kısıtlı bilgisine erişim sağlayabiliyor. Beş yılda bir yenilenen Bayi Protokolü sözleşmesi ile bayi bilgilerini hukuken koruma altına alıyoruz. 2018 yılında müşteri bilgi gizliliği, ihlali ve müşteri veri kayıpları hakkında hiçbir şikayet olmadı.

# SÜRDÜRÜLEBİLİR OPERASYONLAR







- **Tedarik Zinciri Yönetimi**
- **Dağıtım Ağında Kalite ve Güvenlik**  
> *Lojistik*



**Operasyonel mükemmelliğe ve güvenliğe öncelik vererek değer zincirimizin tümünde kalite, etik ilkeler, çevresel ve sosyal koşulları gözetiyoruz.**

Aygaz olarak operasyonlarımız, LPG tedariki, ürünlerin son tüketiciye ulaşması ve geri toplanmasına kadar geniş bir süreci kapsıyor. Türkiye’de lider konumumuzun getirdiği sorumluluk ve LPG pazarının Avrupa’daki öneminin artması, halihazırda operasyonel mükemmelliğe ve güvenliğe öncelik vererek entegre yönettiğimiz değer zincirimizi önemli hale getiriyor. Türkiye’nin her yerine yayılmış geniş bayi ve lojistik ağımla ürünlerimize herkesin kolay bir şekilde ulaşmasını sağlıyor, dağıtım operasyonlarında yüksek kalite ve güvenliği hedefliyoruz.

### **TEDARİK ZİNCİRİ YÖNETİMİ**

Değer zincirimizin ilk halkasını LPG ile diğer hizmetlerin ve malların tedariki oluşturuyor. Türkiye’nin tek entegre LPG şirketi olarak güvenlik, tedarik zincirinde en yüksek öncelik verdiğimiz konuların başında geliyoruz.

Tedarikçi Portalı şeffaf, hızlı ve doğru satın alma süreçleri sağlamaya olanak sunuyor. 473 tedarikçiyle çalışıyor, LPG dışında kalan tüm hizmet ve ürünlerimizin tamamını yerel olarak tedarik ediyoruz. “Tedarik Süreçlerinin Merkezileştirilmesi” projemizle daha verimli tedarik süreçleri sağlıyoruz.

Tedarikçi seçimini insan hakları, çalışma şartları, iş sağlığı ve güvenliği, yolsuzlukla mücadele ve çevre konularında pek çok kritere göre gerçekleştiriyor, değer zincirimizin tümünde kalite, etik ilkeler, çevresel ve sosyal koşulları gözetiyoruz. Ayrıca imzacısı olduğumuz Birleşmiş Milletler Küresel İlkeler Sözleşmesi kriterlerinin sağlaması yönünde taahhütte bulunuyoruz. Kriterlere uygun olmayan tedarikçilerden ürün ve hizmet temin etmiyoruz. 2018 yılında 179 tedarikçinin %37’sini bu kapsamda denetime tabi tuttuk. Tedarikçilerimize Güvenli Sürüş Eğitimi gibi farklı konularda 1.489 saat\*kişi eğitim sağladık.

## DAĞITIM AĞINDA KALİTE VE GÜVENLİK

LPG'nin dağıtımı ve LPG tüpü, tankı, valf ve dedantörlerinin üretimi konularında en gelişmiş teknolojik altyapıyı kullanıyoruz. Müşterilerin hayatlarında önemli bir yer tutan ürünlerimizi geliştirirken güvenlikten ergonomiye, verimlilikten estetiğe tüm alanlarda kullanıcı dostu olmalarına özen gösteriyoruz. Sürdürülebilirlik kapsamındaki çalışmalarımızda önceliklerimizi 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.

**Bayiler:** Türkiye'nin dört bir yanında başarı ve yüksek müşteri memnuniyeti sağlamamızda bayilerimizin rolü büyük. Aygaz ve Mogaz markalarıyla Türkiye genelinde sayısı 2.400'ü aşan tüpgaz bayimiz ve 1.700'den fazla otogaz istasyonumuzda tüketicilerimize hizmet veriyoruz. Tüm bayilerimizin en yüksek standartlarda hizmet vermesini, kalite ve güvenlik şartlarının tam uyum sağlamasını zorunlu tutuyoruz. Bayilere sağladığımız eğitimler ve onlarla kurduğumuz sistematik ilişkiler, hedeflediğimiz kalite ve müşteri memnuniyeti seviyesine ulaşmamızı sağlıyor.

Bayi İletişim Hattı, bayi portalı, kampanyalar, bölgesel bayi toplantıları, bayi ziyaretleri ile sadece tek yönlü değil, karşılıklı iletişime dayanan çift yönlü bir iletişim gerçekleştiriyoruz. Bayilerle yüz yüze gerçekleştirdiğimiz etkinlikler, ziyaretler ve bayi portalı üzerinden iletilen şikayet ve önerileri değerlendiriyoruz. Bayiler, yeni ürün ve hizmetle ilgili her türlü uygulamaya yönelik tüm geri bildirimlerini portal üzerinden Aygaz'a iletebiliyorlar. Toplanan öneri ve şikayetler hem

**Tüp izlenebilirliği:** 2015 yılı içerisinde ilk adımını attığımız kare kod ile ürün takibi projesi 2017 yılı içerisinde tamamlanarak tam kapasiteye ulaştı. Böylelikle ürünlerimizi üretimden dağıtıma, kullanıcıdan tekrar toplanma sürecine kadar izleme fırsatını elde ettik. Hem lojistik hem de kalite yönetimi kapsamında verimlilik sağlayan proje ile ürünlerimizde şeffaf bir izlenebilirlik sağladık. Böylelikle aynı zamanda tüplerin yaşam döngüleri içerisinde daha etkin kontrolleri de sağlıyoruz. Geçen süre içerisinde 15,7 milyon tüp kare kod etiketi ile kimliklendirildi ve 82 milyonu aşkın tüp hareketi tüplü gaz sektöründe kayıt alındı. Böylelikle bu alanda büyük verinin temelleri atılmış oldu. Fikri hakları elimizde bulunan bu uygulamayı önümüzdeki dönemde sektörün diğer oyuncularına da lisanslayarak sektörün iş yapışında verimlilik ve şeffaflık konusunda öncülük ediyoruz.

bayi memnuniyetinin artırılması hem de ürün ve hizmetlerin geliştirilmesi için kullanılıyor. Ayrıca başarılı uygulamaları ödüllendiriyoruz.

Koç Holding aracılığıyla gerçekleştirilen bayi memnuniyeti araştırmalarıyla ise bayilerin memnuniyet ve bağlılıklarını da takip ediyoruz.

2015 yılında başladığımız ve 2017 yılında Türkiye genelinde yaygınlaştırdığımız Tüp izlenebilirliği Projesi sayesinde kare kod okuma sistemleriyle tesis-bayi-müşteri döngüsünde tüp hareketlerini takip ediyoruz.

### LOJİSTİK

Yanıcı ve patlayıcı bir madde olan LPG'nin güvenli taşınması büyük önem taşıyor ve bu nedenle lojistik operasyonlarında güvenlik en büyük önceliklerimiz arasında yer alıyor. Türkiye'nin en büyük LPG lojistik operasyonlarını yürüten şirket olarak, LPG tedarikinden dağıtıma kadar karayolu ve deniz yolunu kapsayan operasyonlarımızda kalite ve güvenlikten ödün vermeden en iyi standartları sağlıyoruz. Araçların kapasitesi, dağıtım rotası ve sayısı ile satışlarımızın dağılımı ve hacmini göz önünde bulundurarak dijital sistemler ve veri analitiği aracılığıyla lojistik ağıımızı optimize ediyoruz. Yaklaşık 200 otogaz tankeriyle Türkiye'nin en büyük kara yolu LPG filosuna sahibiz. 1.700'den fazla otogaz istasyonlarına LPG ikmali

yaparken İstasyon Stok Yönetimi ve Rotalama sistemini kullanıyoruz. Sipariş taleplerini doğru bir şekilde oluşturarak ve dağıtım ağını optimum rotalarla yöneterek verimlilik sağlıyor, yakıt tüketimini azaltıyoruz.

Avrupa Normları, Tehlikeli Maddelerin Kara Yolunda Taşınmasına dair Avrupa Anlaşması (ADR) ve Türk Standartlarına uygun faaliyet gösteriyor, bu doğrultuda gerekli 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 m<sup>3</sup> ve filo yaşı 12 olan özel donanımlı ve tam basınçlı üç gemi yer alıyor. Filo bu yıl deniz yolu temin ve gemi taşımacılığı faaliyetlerinin %17'sini gerçekleştirdi.

Operasyonlarımızın her aşamasında olduğu gibi depolama sahalarında da yüksek kalite ve güvenlik standartlarına önem veriyoruz. 178,4 bin m<sup>3</sup> kapasiteli uluslararası standartlarda ve en yeni teknolojilerle donatılmış beş adet deniz terminali ile Türkiye'nin en büyük LPG depolama kapasitesine sahibiz. Buna ek olarak altı dolun tesisi, dokuz dağıtım merkezi, basınçlı kap ve aksesuar üreten bir işletmemiz bulunuyor.

# ÇALIŞANLAR







- 
- **Fırsat Eşitliği ve Çeşitlilik**
  - **Yetenek ve Kariyer Yönetimi**
  - **Eğitimler**
  - **Kurum İçi Girişimcilik**
  - **Çalışan Bağlılığı ve Memnuniyeti**
  - **İş Sağlığı ve Güvenliği**
-



**En değerli sermayemiz olan yetkin ve motivasyonu yüksek insan kaynağımıza yeteneklerini geliştirebilmeleri için eşit fırsatlar sunuyor, çeşitliliği destekliyoruz.**

Türkiye'nin tek entegre LPG şirketi olarak sektörde sağladığımız başarıda yetkin ve motivasyonu yüksek insan kaynağımızın rolü büyük. İnsan kaynağını en etkin şekilde kullanırken en değerli sermayemiz olan çalışanlarımızın yeteneklerini geliştirebildikleri, mutlu ve güvenle çalışabildikleri katılımcı ve şeffaf bir iş ortamı sunuyoruz. Çalışan memnuniyetini arttırmaya odaklanıyor, sağlıklı ve güvenli bir iş yeri için gerekenleri tespit ederek yerine getiriyoruz.

**İnsan kaynakları politikalarımızın temelini oluşturan ilkelerimiz;**

- 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
- Toplumsal duyarlılık

Tüm çalışanlarımıza eşit fırsatlar sunuyor, çeşitliliği destekliyoruz. Kurum içi girişimcilik kaslarımızı geliştirerek yaratıcılığı işimize entegre ediyor, çalışanların yetkinliklerini arttırıyoruz.

Aygaz ailesi %53'ü ofis, %47'si saha çalışanı olmak üzere toplam 1.115 kişiden oluşuyor. Çalışanlarımızın %22'si Toplu İş Sözleşmesi kapsamında bulunuyor.

Çalışanlarımızın %15'ini kadınlar, %85'ini ise erkekler oluşturuyor. Üst ve orta düzey yöneticilerinse %17'si kadınlardan oluşuyor.

## FIRSAT EŞİTLİĞİ VE ÇEŞİTLİLİK

Farklılıkların iş kültürümüzü zenginleştirdiğine inanıyor, her türlü ayrımcılığın karşısında duruyoruz. Çalışanların performans yönetimi, ücretlendirme, eğitim ve gelişim süreçlerinde fırsat eşitliğini gözetiyoruz.

2016 yılından bu yana Birleşmiş Milletler Kadının Güçlenmesi Prensipleri (Women's Empowerment Principles) imzacısıyız. Hedefimiz, kadının toplumda, iş hayatında ve ekonomik hayatta güçlenmesine yönelik uygulamalara imza atmak. Özellikle LPG ve enerji sektöründe toplumsal cinsiyet eşitliğine duyarlı uygulamalar geliştirmeyi taahhüt ediyoruz. Toplumsal cinsiyet eşitliğini desteklemek için çalışmalarımıza önce çalışanların farkındalığını arttırmaktan başladık. İş Yerinde Aile İçer Şiddet Politikamızla özel sektörde fark yaratıyoruz. Mor Çatı Kadın Sığınağı Vakfı ile iş birliği yaparak yöneticilerimize aile içi şiddete karşı farkındalık konusunda eğitimler verdik. İş yerinde aile içi şiddetin engellenmesi amacıyla oluşturduğumuz Acil Yardım Hattı hala faaliyet gösteriyor. 2018 yılında hatta herhangi bir bildirim gelmedi.

Toplumsal Cinsiyet Eşitliği olan Ülkem İçin projesine Aygaz olarak destek vermek amacıyla kurduğumuz, İnsan Kaynakları Müdürü ve üst yönetimden yöneticilerin yer aldığı İşte Eşitlik Komitesi, faaliyetlerine devam ediyor. Bu kapsamda çalışanlarımız gönüllü olarak projeye katkı sağlamaya başladı. Her gün binlerce eve hizmet taşıyan çalışanlarımızın, toplumsal cinsiyet eşitliğinin farkında olmasına büyük önem veriyoruz. Konuyu eğitimlerin kapsamına dahil ederek farkındalığın artırılmasını sağlıyoruz.

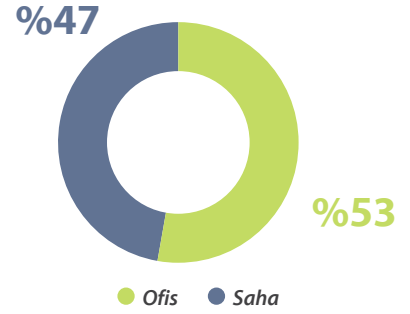
## YETENEK VE KARIYER YÖNETİMİ

Şirketimizin stratejik önceliklerini gözeterek gelecek hedeflerine ulaşmasında insan kaynağı kritik rol oynuyor. Çalışanlara eğitim ve gelişim olanakları sunarak yetkinliklerini arttırıyor; bu yolla yenilikçi ürün ve hizmet gelişiminin önünü açıyoruz.

Yetenek yönetiminde hem çalışanlarımızın kişisel talepleri hem de şirketimizin kurumsal ihtiyaçları belirleyici rol oynuyor. Öncelikle çalışanların kişisel gelişim alan ve potansiyellerini tespit etmek için adil şartlarda performans değerlendirmesi gerçekleştiriyoruz. Geçici ve özel statüde bulunmayan tüm kadrolu ofis çalışanlarını performans değerlendirmesinden geçiriyoruz. Çalışanların yetkinliklerini ölçüyor, yöneticilerinin değerlendirmeleriyle birlikte ekip arkadaşlarının geri bildirimlerini de dikkate alarak kişisel ve mesleki gelişimleri için planlama yapıyoruz. Performans değerlendirme sonuçları çalışan ücretlerinde de belirleyici oluyor. 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.

Koç Topluluğu şirketlerinin uzun yıllardır, kurum kültürü yaratma, seçme ve yerleştirme, performans yönetim sistemi, gelişim planlama, potansiyel kişilerin tespiti ve kariyer planlama gibi pek çok süreçte kullandığı 360 Derece Yetkinlik Değerlendirme yöntemini kullanıyoruz. Aygaz'da altı ayını dolduran her ofis çalışanı, yöneticileri, bağlı çalışanları ve eş düzeyleri tarafından değerlendirilirken

### Kategoriye göre çalışanlar



## AYGAZ GRUBU'NUN YETKİNLİKLERİ

Kendini ve ekip arkadaşlarını geliştirme



Yaratıcılık ve girişimcilik



Sonuç odaklılık



İş birliği geliştirme



Takım çalışması



Yön belirleme



Müşteri duyarlılığı



Farklılıklara uyum ve yönetme



İletişim



## ÇALIŞANLAR

Bir Bilene Danış Mentorluk Programı, Aygaz'da üç yılını doldurmuş çalışanlar ile kendilerinden daha tecrübeli orta kademe ve üst düzey yöneticiler arasında bilgi, beceri ve tecrübelerin aktarılmasını sağlıyor.

aynı zamanda kendileri için de değerlendirme yapıyor. Değerlendirmeyi, belirlediğimiz dokuz ana yetkinlik üzerinden gerçekleştiriyoruz.

Yetkinlik değerlendirme sistemiyle amacımız çalışan davranışlarının puanlanmasından ziyade çalışanların güçlü ve gelişim alanlarını belirlemek, sonuçları birlikte yorumlamak ve uygun aksiyon planı oluşturmak. Sistem, çalışanların güçlü yönlerini tespit ederek bu yetkinliklerin kaybolmaması ve artırılmasını sağlayarak çalışanlara kariyer yolculuklarında fayda sağlıyor. Koç Topluluğu içindeki tüm açık pozisyonları iç ilan sisteminde duyuruyoruz. Bu sayede çalışanlarımıza sadece Aygaz değil, diğer Koç Topluluğu şirketlerine de geçiş imkanı sağlıyoruz.

Koç Topluluğu dijitalleşme hedefleri kapsamında İnsan Kaynakları (İK) süreçlerinin entegre ve yeni nesil dijital platformlara (SuccessFactors) taşınmasına devam ettik. Bu kapsamda hem ofis hem de saha çalışanları için birçok yenilik gerçekleştirdik. Saha çalışanlarının gerek bilgisayardan gerekse mobil

ortamdan e-posta kullanımını artırmak amacıyla, Microsoft Türkiye'yle iş birliği yaptık ve tesislerde bilgilendirmeler düzenledik. Sürekli ve etkin iletişimi sağlamak üzere belli zamanlarda "Aygaz İK" adresinden bilgilendirme SMS'leri attık ve özellikle saha çalışanlarının kullanmasını teşvik etmek için sadece e-posta ortamından katılım sağlanabilecek sürpriz yarışmalar organize ettik. Dijitalleşirken Aygaz'ın çevreci özelliğini de ön plana çıkarma hedefiyle çalışanların bordrolarını e-posta ortamında paylaşmaya başlayarak kağıt tasarrufu sağladık. Performans ve Yetenek Yönetimi modüllerini bulut sisteme taşıyarak mobil uygulama üzerinden hedef kartlarının takibini mümkün kıldık. Mobil uygulama üzerinden de kullanılabilen programda, yeni nesil performans yönetiminden bireysel kariyer tercihlerine; kariyer planlama, yedekleme gibi önceden Microsoft Office tabanlı dosyalar üzerinden yönetilen birçok süreç dijital platforma entegre edildi. Bu sayede daha yalın ve interaktif bir çalışan deneyimi oluşturmaya odaklanıldı. Verimliliği için birçok fonksiyona sahip olan ve bulut tabanlı İK çözümleri



*"Yetkin ve kaliteli insan kaynağını şirkete çekmek ve elde tutmak, etkin ve sistematik yetenek yönetimi yaklaşımıyla mümkün. Aygaz olarak işveren markasına yaptığımız yatırımlar sayesinde bunu mümkün kılıyoruz. Çalışan deneyimi yaklaşımımız, insan kaynakları planlama süreçlerimiz ve eğitim, gelişim alanında sunduğumuz fırsatlar ile çalışanlarımızın iş hayatındaki deneyimlerini geliştirerek, bağlılığı yüksek çalışanlara sahip, sürekli öğrenme ve gelişmenin desteklendiği, yaratıcı bir çalışma ortamı oluşturmayı hedefliyoruz."*

**Burak Paçacı**  
**İnsan Kaynakları Yöneticisi, Aygaz**





sunan sisteme, önümüzdeki yıllarda seçme ve yerleştirme, eğitim gibi diğer süreçleri de entegre etmeyi hedefliyoruz.

**Bir Bilene Danış Mentorluk Programı:**

2016 yılından bu yana aktif olan Bir Bilene Danış Mentorluk Programı, Aygaz'da üç yılını doldurmuş çalışanlar ile kendilerinden daha tecrübeli orta kademe ve üst düzey yöneticiler arasında bilgi, beceri ve tecrübelerin aktarılmasını sağlıyor. Amacımız mentorluk ilişkisinin sağladığı fırsatlardan yararlanarak kurum kültürünü etkin şekilde aktarmak ve çalışan gelişimini deneyimsel olarak da geliştirmek.

**Genç Bilenden Öğren Mentorluk Programı:**

Aygaz Grubu'nda işe yeni başlamış genç ve az tecrübeli çalışanların, yaşça daha büyük veya tecrübeli olan bir yöneticiye, değişen bilgi teknolojileri, değişen fikir yapıları, genç neslin beklentileri ve yeni iş konseptleri hakkında bilgi paylaşması ve yaratıcı düşünceye katkı vermesi vizyonu ile Genç Bilenden Öğren Tersine Mentorluk programını 2018 yılında devreye aldık.

Ödüllendirme de yetenek yönetimi ve çalışan gelişiminin önemli bir parçası. Çalışanlarımızın gelişimini 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.

2018 yılı itibarıyla yenilediğimiz tanıma ve takdir sürecini Aygaz'ın Yıldızları adıyla ofis ve sahadaki tüm kadrolu çalışanlar için hayata geçirdik. Yeni sistemle, fark yaratan çalışanların açık iletişim ve eşitlik ilkesi çerçevesinde tanınmasına aracı oluyoruz. Ayrıca manevi takdire odaklanarak yetkinlik ve başarıyı öne çıkarıyoruz. Dönüşen Yıldızlar, Değer Katan Yıldızlar, Geliştiren Yıldızlar, İnsana Odaklanan Yıldızlar, İş Birlikçi Yıldızlar, Müşteriye Odaklanan Yıldızlar ve Sonuca Koşan Yıldızlar olarak belirlenen kategorilerde



*"Aythink, tüm çalışanlara özgürce fikirlerini paylaşma imkanı sunarak fikirlerini geliştirmelerine ve bir ürüne dönüştürmelerine olanak sunuyor. Aykargo projesi çalışanı ve Aythink platformu yoluyla bir fikri şirketleştirme aşamasına kadar getiren bir kurum içi girişimci olarak, tüm arkadaşlarıma fikirlerini Aythink platformuna girmeleri yönünde sürekli yönlendirme yapıyorum. Aygaz'ın ana iş kollarını güçlü bir şekilde geliştirip sürdürülebilir kılması bununla birlikte de gerek şirket içi yeni iş modelleri çıkararak gerekse start-up'larla iş birlikleri oluşturarak geleceğe hazırlanması çok önemlidir."*

**Semih Dilsiz**  
**İnovasyon Proje Sorumlusu, Aygaz**

*"Hem çalışma ortamlarının yenilenmesi hem de kafeterya gibi bir yeni sosyal alanın açılması heyecan verici bir motivasyon kaynağı oldu. Daha ferah, aydınlık bir ortamda ve açık ofiste çalışmak önceki döneme göre daha iyi bir iletişim ortamına aracı oldu. Kafeteryanın açılması, toplantıları daha keyifli verimli hale getirdi. Özellikle üst yönetim ile şirketteki genç neslin etkileşimini arttıracak şekilde sosyal ortamların yaratılmasına devam edilmesi büyük fark yaratacaktır."*

**Burcu Şener Sözer**  
**Hukuk Müşaviri, Aygaz**

## ÇALIŞANLAR



*"Şirketimizin geçmişten bugüne ulaşan dinamik ve enerjik yapısını yansıtan, günümüz çalışma şartlarına uyum sağlayan yeni ofisimiz için çalışma arkadaşlarımızla güzel bir iş ortaya koyduğumuzu düşünüyorum. Başından itibaren fikir birliğiyle bu aşamaya geldik. Bu yenilenmenin ardından çok daha ferah bir çalışma ortamına kavuştuk. Masa aralarındaki paravanların kaldırılmasının departmanlar ve kişiler arasındaki etkileşimi, duygu ve düşünce geçişlerini artırdığını düşünüyorum ve görüyorum."*

**Ali Kızılkaya, Teknik ve Yatırımlar Genel Müdür Yardımcısı**

önerilen adaylar değerlendiriliyor. İlgili fonksiyonların komite toplantıları sonucunda nihai kişileri belirleyerek ödüllendiriyoruz.

### EĞİTİMLER

Bireysel ve kurumsal ihtiyaçları birbirine entegre ederek çalışanların uzmanlıklarını destekliyor, dijitalleşmenin iş süreçlerinde yaygınlaştırılması için yetkinliklerin bu doğrultuda geliştirilmesine odaklanıyoruz.

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 Yenibirlider Derneği Liderlik programlarıyla yöneticilik potansiyeline sahip çalışanların gelişimine katkı sağlıyoruz.

2016 yılında Aygaz Grubu'nun ilk kademe yöneticileri için iki modülden oluşan eğitimlerle başlatılan **AygazLEAD**, orta kademe yöneticilerin de katılımıyla günümüz ihtiyaçları ve stratejileri doğrultusunda liderlik becerileri, geri bildirim, durumsal liderlik,

inovasyon, koçluk, dijital dünya trendleri gibi güncel konulara odaklanarak devam ediyor. Beş modülden oluşan eğitimlerin ilk modülünü Kasım 2018'de gerçekleştirdik.

Tesis/Terminal ve Gebze İşletmesi saha ekibimizin etkin iletişim ve takım çalışması yetkinliklerini geliştirmek amacıyla İş'te Ritim Atölyesi eğitimini verdik. Çalışanların kendilerini ve yetkinliklerini daha iyi tanımlarını, birbirlerini daha iyi anlamalarını, aralarındaki iletişimin kuvvetlenmesini, birbirlerinin eksikliklerini tamamlamalarını ve acil durum ile kriz yönetimini destekleyen eğitim, ritim dünyası dinamiklerinin iş ortamındaki unsurlarla nasıl örtüştüğünü ortaya koyuyor.

Yönetim kademesinde olmayan tüm ofis çalışanlarımız için, kişisel liderliği ve diğer insanlarla olan liderliği ele alan Etkili İnsanların 7 Alışkanlığı Eğitimi'ni veriyoruz. Eğitimde iş, özel ve sosyal hayatta daha etkin olabilme yöntemlerini aktarıyor ve bunu sağlayacak 7 alışkanlığı tek tek ele alıyoruz.

Her yıl Koç Üniversitesi Yönetici MBA ve Teknik MBA programlarına çalışanlarımız katılıyor. Fark yaratan satış uzmanları yetiştirmek ve daha etkin bayi yönetimi yapmak için saha yöneticilerine **Sahada Gelişim Programı** uyguluyoruz.

2018 yılında entegre yönetim sistemleri kapsamında eğitimler verilerek mevcut iç denetçilerin kalifikasyonlarını ve mevcut denetçi sayısını arttırdık. Entegre yönetim sistemleri kapsamında iç denetim örnekleme modeline göre gerçekleştirdiğimiz çalışmalarla benzer faaliyette bulunan lokasyonların üçte biri örnek olarak seçilerek toplamda 34 iç denetçiyle 47 iş birimini denetledik.

Geleneksel sınıf eğitimlerinin yanı sıra, KoçAkademi ile lider geliştirme programları, online eğitimler, okuma materyalleri, outdoor eğitimler ve rotasyonlar sunuyoruz. Yeni işe başlayan çalışanların kurum kültürünü yakından tanıması 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. 2018 yılında çalışan başına ortalama 39 saat eğitim verdik.

## KURUM İÇİ GİRİŞİMCİLİK

Aygaz'da pek çok yaratıcı fikir ve girişimci potansiyeli barındıran çalışan bulunuyor. Yenilik üreten bir şirket olmamızda kurum içi girişimcilik ruhu büyük rol oynuyor. Bu ruhu ortaya çıkarmak için Aythink platformunu kullanıyoruz.

[Aythink ile ilgili detaylı bilgiye bu raporun Evde, Yolda ve Her Alanda Sorumlu Ürünler bölümünden erişebilirsiniz.](#)

## ÇALIŞAN BAĞLILIĞI VE MEMNUNİYETİ

Çalışanlarımızın memnuniyet içerisinde çalışarak yaptıkları işe değer katmalarını sağlamak en önemli amacımız. 1996 yılından bu yana çalışan memnuniyeti ve bağlılığını her yıl detaylı göstergelerle düzenli olarak ölçüyor, ofis ve saha çalışanlarımızın çalışma koşullarını ayrı ayrı değerlendiriyoruz.

2018 yılında çalışan bağlılığı ve memnuniyetini ofis çalışanlarımız için %74, saha çalışanlarımız içinse %64 olarak ölçümledik.

Çalışanlarımıza zengin seçeneklere sahip yan hak paketleri sunuyoruz.



*"Aygaz'ın inovasyon vizyonuna ve girişimciliğe değer vermesi bize çok şey öğretti; beklentilerimizi aşan sonuçlar aldık. Aygaz'ı tüp satan değil, bir lojistik şirketi olarak konumlandırınca mükemmel hizmet verebileceğini, yeri gelince deterjan ya da kitap taşıyabileceğini gördük. Küçük bir projenin büyük bir fikrin kıvılcımı olabileceğine inanıyoruz. Fikir toplama platformumuz Aythink'e gelen tüm fikirleri çok önemsiyoruz. Bu platforma gençleri, değişime açık olanları, değişebilecekleri, kabuklarını kırmaya razı olacak kişileri çekmeye çalışıyoruz."*

**Rıdvan Uçar, Pazarlama ve İnovasyon Genel Müdür Yardımcısı, Aygaz**





## ÇALIŞANLAR



Koç Emekli ve Yardım Sandığı Vakfı üyeliği, sosyal yardımlar, özel sağlık sigortası, eğitimler, ödüller, ayrıcalıklar programı KoçAilem üyeliği, yemek kartı/yemekhane hizmeti, iş yeri 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.

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. Aygaz çalışanları arasındaki birlikteliği artırmak ve iletişim faaliyetlerini farklı ortamlarda yaşatmak amacıyla ilk kez gerçekleştirilen Birlikte Keşfediyoruz aktivitesi kapsamında Bozcaada ve Safranbolu'ya gezi düzenledik.

2018 yılında tamamladığımız önemli projelerden biri şirket içerisinde ergonomiyi esas alarak yaptığımız Aygaz Genel Müdürlük binası yenileme çalışmasıydı. Böylece Aygazlılar daha dinamik, daha ferah ve daha modern bir çalışma ortamına kavuştular. Bu konudaki en önemli yenilik çalışanların sosyalleşmesine imkan veren kafeteryanın açılması

oldu. Çalışanlar bu alanı toplantılar ve bireysel çalışmalar için kullanabiliyorlar.

Çalışanlarımızın görüşlerini dinlemek işimizi geliştiriyor. Bunun için her konuda geri bildirimlerini toplayabileceğimiz farklı kanallarımız var. Bu kanallar arasında en etkin Koç Holding merkezi sistemi. Bu sistem sayesinde 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.



*"Çalışanların fikirlerinin değerlendirilmesi, takdir edilmesi ve çalışanlara şirket imkanları ile fikirlerini bir start-up gibi hayata geçirme şansı verilmesi çok önemli bir fırsat. İnovasyon çalışmalarına katılan çalışanlar fikirlerini doğrudan Aygaz Üst Yönetimine sunuyor ve kendileri hayata geçirerek bu büyük yapıya verdikleri katkıyı çok daha iyi görme şansı yakalıyor. Kurum içi girişimcilik çalışmaları aynı zamanda çalışanların kariyer gelişimleri açısından büyük bir fırsat sağlıyor. Çalışanlar bu program sayesinde herhangi bir iş fikrinin nasıl sıfırdan hayata geçirilebileceğini öğreniyor. Kendi işlerinin dışında çok farklı alanlarda kendilerini geliştirme şansı yakalıyor."*

**Kadir Aslantaş**  
**İnovasyon ve Fikri Haklar Sorumlusu, Aygaz**



Genel Müdürlük, Gebze İşletmesi ve tesisler olmak üzere 12 iş sahamızın tamamında ISO 45001 İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemi belgesi bulunuyor.

## İŞ SAĞLIĞI VE GÜVENLİĞİ

LPG sektörü önemli iş sağlığı ve güvenliği risklerini barındırıyor. Bu nedenle işimizin temelini ve faaliyetlerimizin sürekliliğini yakından ilgilendiren iş sağlığı ve güvenliği (İSG) en yüksek öncelikli konularımız arasında yer alıyor. Çalışanlarımızın sağlığı ve güvenliği şirketimizin en önem verdiği konulardan. Bu nedenle İSG'yi hem çalışanlarımız hem de iş ortaklarımız için üst düzey yönetiyoruz. Çalışanlarımız ve taşeron çalışanlara yönelik İSG konusunda bilinci arttıran eğitimler veriyor, Sıfır İş Kazası hedefimize ulaşmak için çalışanlarımıza ve şirketimize zarar verecek her türlü kazaya karşı önlem alıyoruz. Kalite Sistem, SEÇ-G ve Sektörel İlişkiler Müdürü İSG'den sorumlu en üst düzey yönetici olan Teknik ve Yatırımlar Genel Müdür Yardımcısı'na raporlama yapıyor. Genel Müdürlük, Gebze İşletmesi ve tesisler olmak üzere 12 iş sahamızın tamamı İSG alanında uluslararası standart kabul edilen ISO 45001 İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemi belgesine sahip. 2018 yılı içerisinde başlattığımız diğer yönetim sistemleri ile uyumlu olacak şekilde ISO 45001 İş Sağlığı ve Güvenliği standardına geçişi 2019 yılında tamamladık. Bu sahalarda bulunan İSG Kurulları ile sağlık ve güvenlik risklerinin en iyi biçimde

yönetilmesi adına performansımızı yakından takip ediyor ve düzenli olarak raporluyoruz.

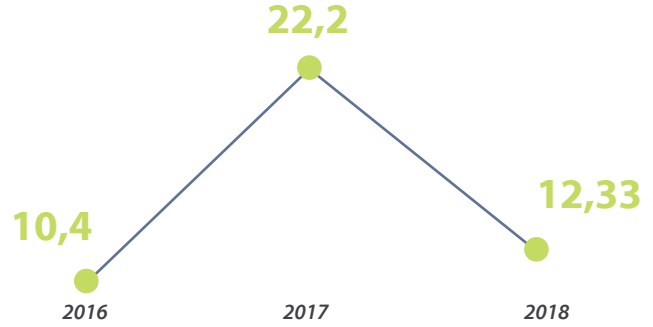
İSG'nin şirket kültürü olarak benimsenmesine önem veriyor, İSG performansımızı iyileştirmek üzere çalışıyoruz. Bu doğrultuda, tüm tesislerimizde İSG kurulları bulunuyor. İşveren vekilleri, iş güvenliği uzmanları, iş yeri hekimleri, çalışanlar, çalışan temsilcileri ve bazı işletmelerde sendika temsilcilerinden oluşan kurullar her ay düzenli olarak İSG konularını değerlendirip iyileştirme planları hazırlıyor. Bunun yanı sıra, Kalite Sistem, SEÇ-G ve Sektörel İlişkiler Müdürlüğü; Dolum Tesisleri, Yatırımlar ve İşletmeler, Satın Alma, Endüstri İlişkileri, Karayolu Lojistik ve Ar-Ge Müdürlükleri gibi birimlerin katılımıyla İSG ile ilgili tüm çalışmalarını ve hedefleri değerlendirdiğimiz periyodik toplantılar gerçekleştiriyor.

Yaşanan tüm iş kazalarından sonra Kaza Araştırma ve Kök Neden Analiz Raporlarını ilgili ekiplerimiz hazırlıyor. Bu raporlara göre kaza nedenleri tekrar gözden geçiriyor, önlemler alıyoruz. Kaza önleyici çalışmalarımız kapsamında dolun tesisleri ve tüp dolun merkezlerinde periyodik olarak yangın, tahliye, kurtarma ve kimyasal dökülme tatbikatları

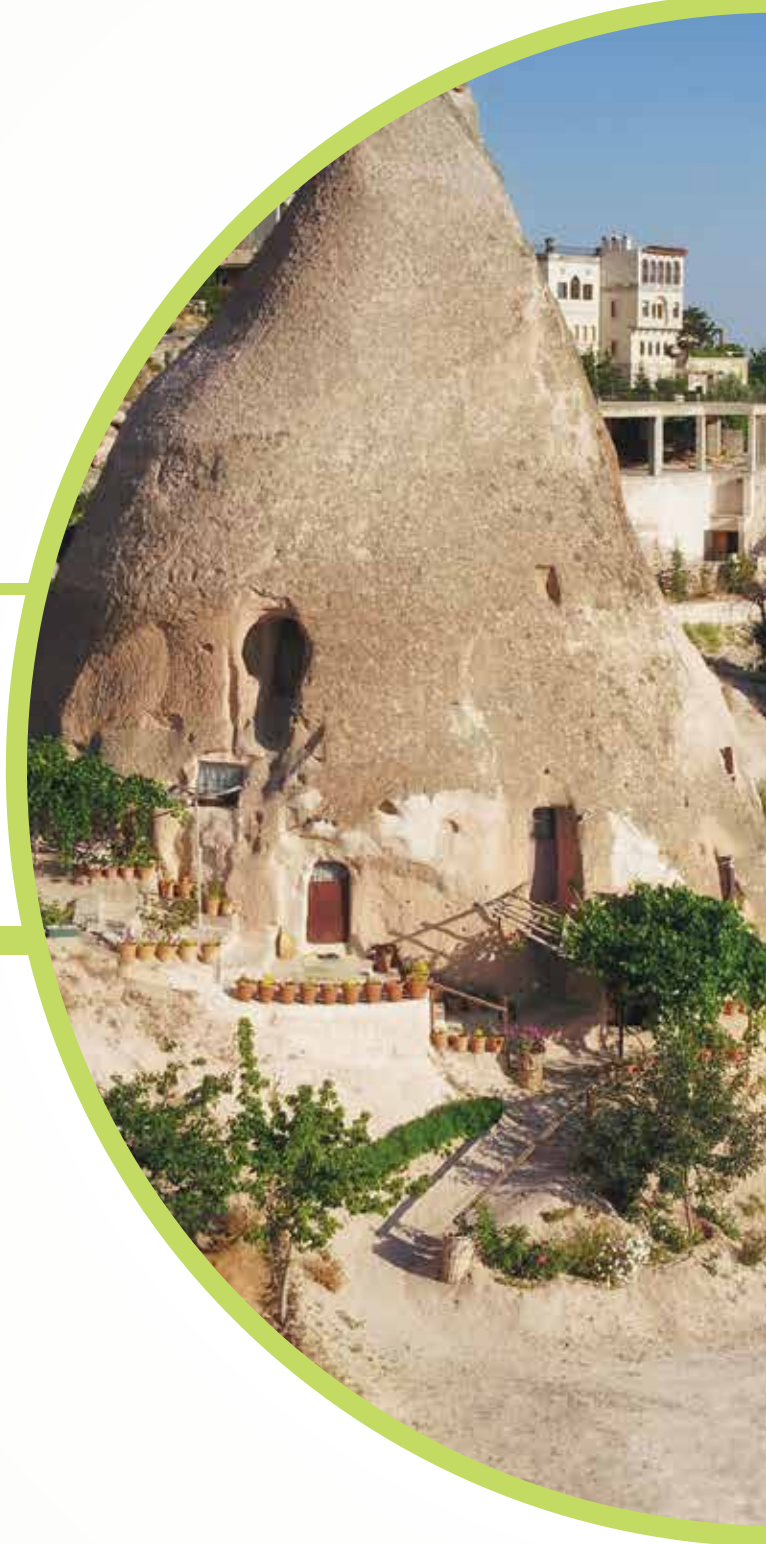
yapıyoruz. İSG risklerini önlemeye yönelik yaklaşımımızı sadece tatbikat ve eğitimlerle sınırlı tutmuyoruz. Yaşanan kazaların hiçbir şekilde tekrarlanmaması için İş Kazası Bilgilendirme Broşürleri hazırlıyoruz. İşe yeni başlayacak çalışanlarımız için önceki senelerde Gebze İşletmesi kapsamında devreye aldığımız İSG Eğitim Kitapçığını dolun tesislerimiz için de uygulamaya aldık. Bunun yanı sıra, dolun tesislerinde olası risklerin çalışanlar tarafından belirlenmesi amacıyla illüstrasyon çalışması yaptık; eğitimlerimizde tesis çalışanlarımızın katılımıyla riskleri birlikte tespit ettik ve değerlendirdik.

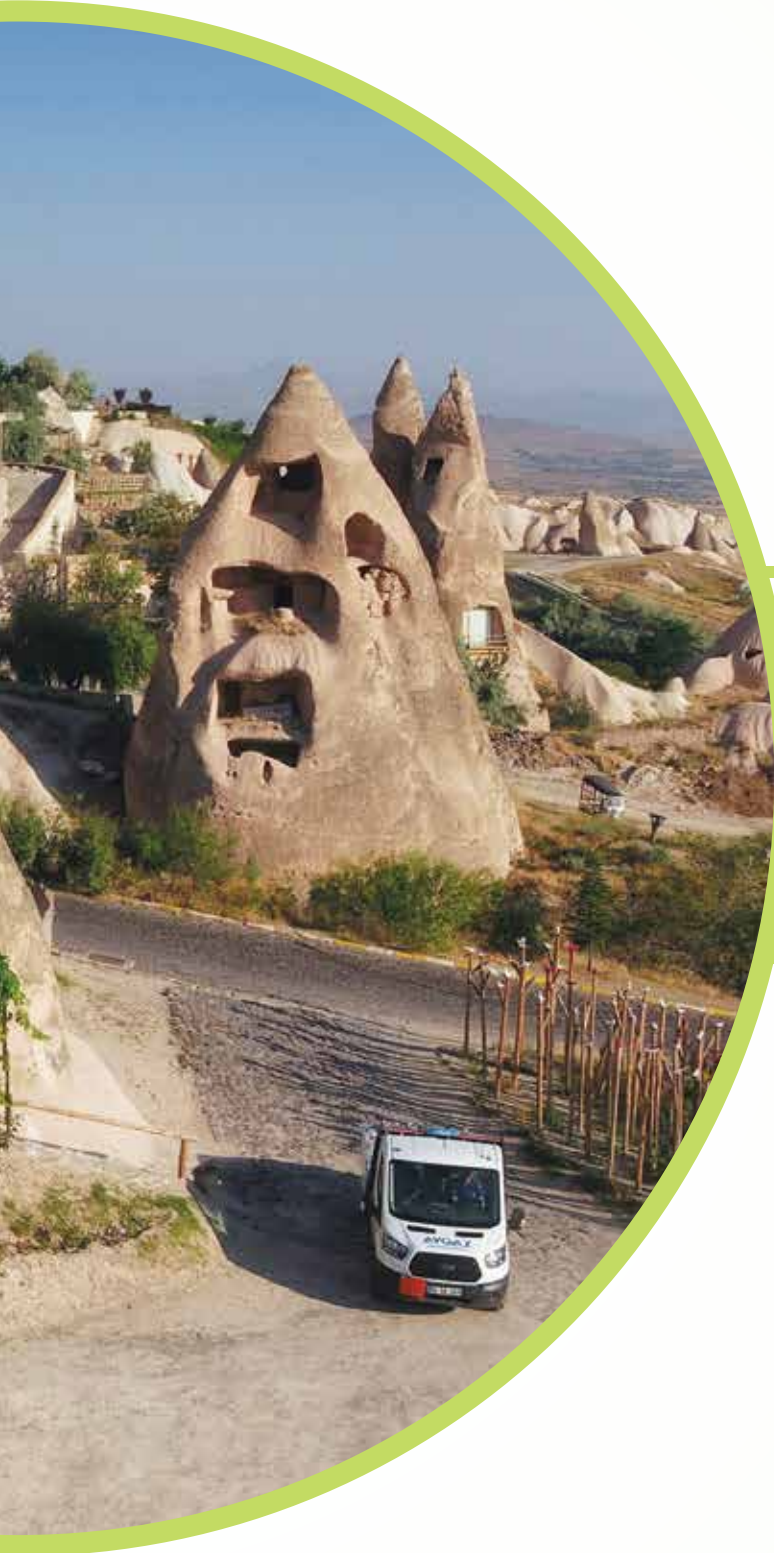
Çalışanlarımıza daima güvenli bir iş ortamı sunmak ve şirketimize gelecek her türlü fiziksel hasarı önlemek üzere geliştirdiğimiz güçlü İSG yaklaşımımız sayesinde 2018'de taşeron dahil tüm çalışanlarda herhangi bir meslek hastalığı raporlanmazken, ölüme sebep olan bir iş kazası da yaşanmadı. Kaza sıklık oranı bir önceki yıla kıyasla %45 oranında azaldı. İSG eğitimlerinin, iş kazalarını önlemedeki rolüne odaklandık ve çalışan başına yaklaşık 8 saat İSG eğitimi verdik. Çalışan başına İSG eğitimleri geçen yıla kıyasla %38 oranında arttı; çalışan başına İSG eğitimlerinin diğer eğitimler içindeki oranı ise %21 oldu.

### Toplam kaza sıklık oranı (IR)



# ÇEVRESEL SORUMLULUK





- **İklim Değişikliği ve Enerji Yönetimi**  
> *Ürünlerin İklim Performansı*
- **Atık ve Su Yönetimi**
- **Biyoçeşitlilik**





### **Operasyonlarımızın ve ürünlerimizin çevreye etkilerini takip ediyor, ilgili mevzuatlar ve uluslararası standartlar doğrultusunda yönetiyoruz.**

Çevresel sorumluluk sürdürülebilirlik anlayışımızın önemli temellerinden birini oluşturuyor. Azalan doğal kaynaklar, iklim değişikliği gibi çevresel sorunların öne çıktığı günümüzde ürün ve faaliyetlerimizin çevresel etkilerini tespit ederek en aza indirmeyi ilke ediniyoruz. Bu kapsamda operasyonlarımızın ve ürünlerimizin çevresel etkilerini ilgili mevzuat ve uluslararası standartlara uygun şekilde takip ediyor ve iyileştiriyoruz. Koç Topluluğu hedef ve İlkeleri doğrultusunda Entegre Yönetim Sistemleri Politikası ve Aygaz İklim Değişikliği Stratejisi çerçeveleriyle uyumlu şekilde yönetiyoruz.

Genel Müdürlük, Gebze İşletmesi ve dolum tesisleri olmak üzere toplam 12 lokasyonda ISO 14001 Çevre Yönetim Sistemi ve 2 tesisimizde ISO 50001 Enerji Yönetim Sistemi

sertifikalarına sahibiz. Çevre ve enerji yönetimini bütüncül bir bakış açısıyla diğer yönetim sistemleriyle birlikte, entegre yönetim sistemi çatısı altında yürütüyoruz.

Yönetim sistemlerine uyum sağlanmak ve çevresel konularda farkındalığı artmak için çevre eğitimleri önem taşıyor. Çevre görevlileri tesislerimizde eğitimler veriyor, aylık saha ziyaretleri ve çevresel durum raporlaması yapıyorlar. Bu raporlamalar doğrultusunda iyileştirme alanlarını tespit ederek aksiyonlar hayata geçiriyoruz. 2018 yılında çevre ile ilgili toplam 531 kişi\*saatlik eğitim verdik. Etkin çevresel yönetim sayesinde son 3 yılda herhangi bir çevre cezası almadık.

Çevresel alandaki bilincin çalışanlarımızla sınırlı kalmayıp onların aile ve çevrelerine de yayılmasını hedefliyoruz. Üç ayda bir



iletilen çevre bültenleri ve çalışanların ailelerine kadar uzanan bilinçlendirme çalışmaları ve etkinlikleriyle çevresel farkındalık yaratmayı amaçlıyoruz. 2018 yılı Entegre Yönetim Sistemleri İç Denetimleri ile Yönetimin Gözden Geçirmesi Toplantısı kapsamında oluşan karbon salımının etkisini azaltmak üzere TEMA Vakfı aracılığı ile her denetçi ve toplantı katılımcısı adına toplam 125 adet fidan bağıışı gerçekleştirdik. Çevre Günü etkinlikleri kapsamında Aygaz çalışanlarının çocuklarını dahil ederek çevre koruma ile ilgili mesajlarını aldığımız bir video hazırladık ve videoyu farklı kanallardan paylaştık. Bunun yanı sıra, Dünya Çevre Haftası etkinlikleri kapsamında iklim değişikliğine dikkat çekmek ve çalışanlarda farkındalığı arttırmak amacıyla Havayı Koklayan Adam Bünyamin Sürmeli ile Mevsimsiz Gelecek/İklim Değişimi konulu söyleşi gerçekleştirdik.

## İKLİM DEĞİŞİKLİĞİ VE ENERJİ YÖNETİMİ

İklim değişikliği çağımızı etkileyen en önemli sorunlar arasında yer alıyor. İklim değişikliği aşırı hava olaylarına neden olurken değişen iklim koşulları doğrudan ve dolaylı olarak pek çok sektörü farklı şekillerde etkiliyor.

Fosil yakıtların iklim değişikliği üzerindeki etkilerinin farkında olarak bu alandaki risk ve fırsatların işimiz üzerindeki etkilerini değerlendiriyor, buna uygun aksiyonlar planlıyoruz. Belirlediğimiz strateji çerçevesinde çalışmalarımızı yönlendirerek tedarik zincirinden ürünlere kadar tüm değer zincirinde enerji tüketimini ve sera gazı salımlarını azaltmak ve paydaşlarımızı bilinçlendirmek üzere çalışıyoruz.

[Aygaz İklim Değişikliği Stratejisine](#)  
[Aygaz internet sitesinden](#), [Toplumsal Sorumluluk sayfası altındaki](#)  
[Sürdürülebilirlik sekmesinden](#)  
[ulaşabilirsiniz.](#)

Enerji tüketimini daha iyi takip edebilmek amacıyla enerji takip yazılımını Gebze İşletmesinde hayata geçirdik. Bu sistem enerji tüketim noktalarını daha iyi izleyerek azaltım yapmamıza yardımcı olacak. Operasyonlarımızda gerçekleştirdiğimiz verimlilik arttırıcı projelerle salımlarımızı ve enerji tüketimini azaltıyoruz.

2018 yılında yaptığımız 14 verimlilik projesiyle toplam 330 ton CO<sub>2</sub> azaltımı ve 156 bin TL maddi tasarruf sağladık. LED aydınlatmaya geçiş, enerji verimli pompa değişimi, kaçak noktalarının iyileştirilmesi vb. farklı projeye 680 MWh doğal gaz ve 280 MWh elektrik tasarrufu gerçekleştirdik.

**Arinna Güneş Enerjisi Sistemleri**  
İklim değişikliğiyle mücadelede yenilenebilir enerjinin önemli bir rolü bulunuyor. Yenilenebilir enerjiden faydalanarak karbon salımlarını azaltmayı amaçlıyoruz. Bu kapsamda çatılarda güneş enerjisinden elektrik üretimi sağlayan Arinna Projesini gerçekleştirdik ve Gebze İşletmesi İdari Binası çatısına güneş enerjisi sistemi kurduk. 25 kW gücünde üç farklı solar panel teknolojisi (polikristal, monokristal ve ince film) kullanarak kurduğumuz toplam 75 kW kapasiteli santralde güneş enerjisinden elektrik üretmenin yanı sıra, farklı panel teknolojilerini kıyaslayarak en ideal çözüme ulaşmayı hedefliyoruz. Bu yıl projeye Gebze tesisinde 284 GJ güneş enerjisi ürettik.

Proje kapsamında ikinci pilot kurulumu Pendik'teki Opet/Aygaz istasyonuna gerçekleştirdik. Bu yıl kurulumu tamamlayarak sistemi devreye aldık.

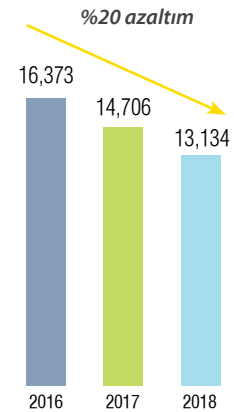
## ÜRÜNLERİN İKLİM PERFORMANSI

İklim değişikliğine en önemli etkiler üretimin yanı sıra, ürünlerin

Genel Müdürlük, Gebze İşletmesi ve dolun tesisleri olmak üzere toplam 12 lokasyonu ISO 14001 Çevre Yönetim Sistemi ve ISO 50001 Enerji Yönetim Sistemiyle entegre şekilde yönetiyoruz.



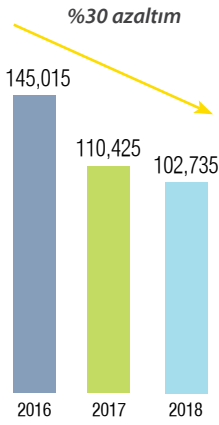
## Toplam Sera Gazı Salımları (ton CO<sub>2</sub>)





Son üç yılda yaptığımız projelerle toplam su tüketiminde %30 oranında azaltım sağladık.

### Su Tüketimi (m<sup>3</sup>)



kullanımı sırasında ortaya çıkıyor. Bu nedenle ürünlerin performansı ve iklim değişikliğine etkilerinin azaltılması önem taşıyor. Fosil yakıtlar içerisinde daha düşük karbon hidrojen oranı içeren LPG daha az karbon salımına sebep oluyor ve daha düşük katı parçacık (PM) ve azot oksit salımları (NOx) gerçekleşiyor. Dünya LPG Birliği verilerine göre, ısınma amaçlı kullanılan LPG'nin karbon ayak izi, kalorifer yakıtından %20, kömüre kıyasla %50 daha az. Benzer şekilde, araç yakıtı olarak otogaz kullanımı, benzine kıyasla karbon salımlarında %10-12 düşüş sağlayabiliyor.

Fosil yakıtlar içinde iklim performansı daha iyi olan LPG'nin kullanımı karbon salımlarının azaltılmasına katkı sağlıyor. Bunun yanı sıra, formülasyonunu özel olarak geliştirdiğimiz Aygaz Otogaz ile tüketicilerin yakıt verimliliğine ve sera gazı salımını azaltmalarına katkıda bulunuyoruz. 2018 yılında Aygaz Otogaz kullanan tüketicilerimiz

yaptıkları yakıt tasarrufuyla 19.951 ton karbon salımı azaltıldılar.

### GreenOdor

Renksiz ve kokusuz bir gaz olan LPG, tüm dünyada kükürtlü bileşenlerle kokulandırılıyor. Herhangi bir kaçak durumunun fark edilmesini sağlayan bu işlem yanma sonrasında kükürt oksitlerin salımına neden oluyor. Bu noktadan hareketle dünyada bir ilki gerçekleştirerek TÜBİTAK TEYDEB ve İstanbul Üniversitesi Teknokent desteğinde kükürt içermeyen kokulandırıcı projesini başlattık. Proje kapsamında Ar-Ge ve test çalışmalarını tamamladık ve ürünün patentini aldık. Uluslararası tescilini aldığımız GreenOdor ürününü piyasaya sürerek hem Aygaz'ın itibarını arttırmayı hem de ürünle yıllık yaklaşık 24 ton kükürt salımının önüne geçmeyi hedefliyoruz.

[Ayrıntılı bilgiye bu raporun Yeni ve Yenilikçi Ürün ve Uygulamalar bölümünden erişebilirsiniz.](#)

## ATIK VE SU YÖNETİMİ

Çevresel etki alanımızın bir değerini su tüketimi ve atıklar oluşturuyor. Atık yönetimi kapsamında değer zinciri boyunca etkilerimizi takip ediyor, öncelikle atıkları kaynağında azaltıyor, geri dönüştürüyor ve mümkün olmadığı durumlarda güvenli bir şekilde bertaraf ediyoruz. 2018 yılında başladığımız Sıfır Atık Projesiyle atık sahalarına giden atık oranını sıfıra indirmeyi hedefliyoruz. Projeye bilinçlendirme çalışmalarıyla başladık. Kağıt, plastik ve su tüketiminin azaltılması için çalışanları bilinçlendirirken kağıt bardak ve tabakları kullanımdan kaldırarak atıklarda azaltım sağladık.

Müşterilerin kullandığı ürünleri takip ederek ürünlerin geri dönüşümünü sağlıyoruz. Kullanım süresi dolmuş iade tankları yeniden kullanıma uygun hale getiriyor, kullanıma uygun olmayan tankları ise Eskişehir Tüp Dağıtım Merkezi'nde geri dönüştürmeyi hedefliyoruz.

Su yönetiminde ise suyu en verimli şekilde kullanarak en üst düzeyde geri kazanım sağlamayı hedefliyoruz. Son üç yılda yaptığımız projelerle toplam su tüketiminde %30 oranında azaltım sağladık. Bu azaltıma başta Gebze İşletmesi'nde 2017 yılında gerçekleştirdiğimiz atık ısı kazanım projemiz sayesinde soğutma kulesini devreden çıkararak ulaştık. Projeyle 7.500 ton su tasarrufu sağladık ve işletmede kullandığımız su miktarını yaklaşık %18 azalttık. 2018 yılında tüp yıkama ve hidrostatik test ünitelerinde tüketilen suyu tekrar kullanarak toplam 209 bin m<sup>3</sup> su tasarrufu sağladık.

## BIYOÇEŞİTLİLİK

Biyçeşitlilik doğanın sunduğu ekosistem hizmetlerinin devamlılığı için kritik önem taşıyor. Operasyonlarımızın biyçeşitlilik

üzerindeki etkileri ve yarattığı riskleri değerlendirerek Koç Holding'in Doğa Koruma Merkezi iş birliğiyle oluşturduğu Biyçeşitlilik Politikası doğrultusunda yönetiyoruz. Ekosistemler ve onu oluşturan unsurları, habitatları, ekosistem hizmetlerini ve tüm türleri koruma yaklaşımını benimsiyoruz.

Yatırım süreçlerinde; yeni faaliyet alanlarında, çevresel etki değerlendirmesi kapsamında potansiyel etkileri değerlendiriyor ve biyçeşitliliğe etki tespiti durumunda gerekli önlemleri alıyoruz. Mevzuatta ve doğal koruma alanı olarak uluslararası sözleşmelerce belirlenmiş lokasyonlarda ve Ramsar koruma alanlarında faaliyet göstermiyoruz. Faaliyetlerimiz nedeniyle biyçeşitlilik açısından etkilenen arazi veya su kaynağı ise bulunmuyor.

Biyçeşitlilik açısından olumsuz etkileri değerlendirmenin yanı sıra, biyçeşitliliğin korunması için iş birlikleri yapıyor ve projelere destek sağlıyoruz. Akdeniz Koruma Derneği'nin farklı projelerine 2015 yılından beri destek veriyoruz. Desteklediğimiz Gökova Körfezi Deniz Koruma Alanları İzlenmesi ve Korunması projesiyle Akdeniz Keşiş Foku (*Monachus monachus*) ve Kum Köpek Balığı (*Carcharhinus plumbeus*) gibi türlerin korunmasına katkıda bulduk. Büyüyen projede balıkçılığa kapatılarak korumaya alınan alanlar Deniz Koruculuk Sistemine dönüştürüldü ve uluslararası bir koruma alanı oluşturularak önemli bir başarıya imza atıldı. Proje, 2017 yılında Whitley Altın Ödülü'ne (Whitley Gold Award) layık görüldü.

2019 yılının ilk yarısında Akdeniz Koruma Derneği tarafından karaya vuran yunus/balina türlerine erken müdahalenin sağlanmasına yönelik

geliştirilen projeyi destekledik. Bu kapsamda Ege kıyılarında bulunan yerel halk, balıkçılar, kamu kurumları ve sivil toplum kuruluşlarının katkısıyla sistemli olarak işleyen bir Karaya Vurma İletişim Ağı'nın oluşturulması için çalışılıyor. Bu iletişim ağı, karaya vurma vakalarından anında haberdar olmak, karaya vuran yunus/balina canlı ise hızlı müdahale edebilmek, ölü ise buna sebep olan faktörlerin araştırılabilmesi açısından büyük önem taşıyor. Projeyle mevcut popülasyonların korunmasına yönelik çalışmalara katkı sağlamayı hedefliyoruz.



*"Bir enerji dağıtım şirketi olarak sera gazı salımlarını azaltma hedefli projelerimiz arasında yenilenebilir enerji yatırımlarına da yer verdiğimizde ve ileride yatırım yapılması durumunda Aygaz'ın bu sektöre ciddi anlamda fayda sağlayabileceğini gördük."*

**Ertuğ Bozdoğan**  
**Resmi İşler Sorumlusu, Aygaz**



# TOPLUMSAL SORUMLULUK







- **Ülkem için**
- **Kültür-Sanat**
  - > *Arkeolojik Kazılar*
  - > *Aygaz Kitaplığı*
  - > *Osmanlı Dönemi Diplomasi Tarihi*
  - > *İstanbul Tiyatro Festivali Sponsorluğu*
- **Çevre**
  - > *Yarın Hava Nasıl Olacak?*
- **Sağlık**
  - > *Diyabetik Çocuklar Kampı*
- **Spor**
- **Eğitim**

## TOPLUMSAL SORUMLULUK



**Toplumun gelişimine katkıda bulunmak hedefiyle toplumsal cinsiyet eşitliği, tarih, kültür-sanat, çevre, sağlık, spor ve eğitim alanlarında projelerle geleceğe yatırım yapıyoruz.**

Faaliyet gösterdiğimiz bölgelerin ve toplulukların gelişimini önemsiyor, sosyal sorumluluk projeleriyle çevresel, sosyal ve kültürel gelişime katkı sağlıyoruz. Kurumsal vatandaşlık bakış açısıyla toplumun ihtiyaçlarını göz önünde bulundurarak toplumsal cinsiyet eşitliği, tarih, kültür- sanat, çevre, sağlık, spor ve eğitim alanlarında ülkemizde öncü projeler gerçekleştiriyor ve geleceğe yatırım yapıyoruz.

### ÜLKEM İÇİN

Koç Topluluğu tarafından 2006 yılında başlatılan ve Koç şirketleri, çalışanları, bayileri ve tedarikçileri arasında sosyal sorumluluk bilincini artırmayı hedefleyen Ülkem İçin çatı projesinde aktif olarak yer alıyoruz. İki yılda bir değişen teması son olarak Ülkem İçin Toplumsal Cinsiyet Eşitliğini Destekliyorum olan proje altında 2016 yılından bu yana çeşitli çalışmalar gerçekleştiriyoruz.

İlk olarak Birleşmiş Milletler Küresel İlkeler Sözleşmesi ve BM Toplumsal Cinsiyet Eşitliği ve Kadının Güçlenmesi Birimi ortaklığında oluşturulan Kadının Güçlenmesi Prensipleri'ni 2016 yılında imzaladık. Böylece, kadınların toplumda, iş hayatında ve ekonomik hayatta güçlenmesine destek vereceğimize yönelik taahhüdümüzü uluslararası platformda beyan ettik.

Kadına yönelik şiddeti önlemek için önce iş ortamında farkındalık yaratmayı hedefleyerek İş Yerinde Aile İçi Şiddet Politikası'nı yayımladık. Araştırmalara göre kadın çalışanların %75'i herhangi bir şiddet türüne maruz kalıyor. Bu Politika ile tüm çalışanlarda aile içi şiddet konusunda farkındalık yaratmayı, eşitlikçi ve güvenli bir iş ortamı sunmayı ve şiddet gören çalışanların gerekli adımları atması için destek olmayı hedefliyoruz. Türkiye Kadın

Dernekleri Federasyonu (TKDF) ve Mor Çatı Kadın Sığınağı Vakfı'yla iş birliği yapıyoruz. TKFD Aile İçi Şiddet Acil Yardım Hattı'na 2018 yılında da desteğimizi sürdürdük. 2018 yılı sonunda hatta ulaşan çağrı sayısı 55.000 olurken, aile içi şiddetle ilgili gelen çağrı sayısı ise 30.000'i geçti.

[Aygaz İş Yerinde Aile İçi Şiddet Politikası'na internet sitesi üzerinden ulaşabilirsiniz.](#)

### KÜLTÜR-SANAT ARKEOLOJİK KAZILAR

Türkiye'deki arkeolojik kazı çalışmalarının ivme kazanmasını sağlıyoruz. Toros Dağları'nın eteğinde bulunan ve ilk yerleşim izleri MÖ 4.200 yılına dayanan Sagalassos Antik Kenti'ndeki kazı çalışmalarına 2005 yılından bu yana destek veriyoruz. 2018 yılında restorasyon kapsamında, 3.500 metrekairelik alandaki Agora zemini

üzerinde kazı çalışmaları yapıldı. Bölge döşemelerini korumak üzere tüm gerekli belgeleme ve analizler yapıldı. 1990'lardan beri yapılan kazıların sonuçları sentezlenerek bu sonuçları kapsayan makaleler hazırlandı. Bununla birlikte, 2018 yılında Tychaion ve Prytaneion anıtları odağında sürdürülen çalışmanın devam etmesi planlanıyor.

Bir diğer çalışma olan, Kültür ve Turizm Bakanlığı, Kültür Varlıkları ve Müzeler Genel Müdürlüğü ve İstanbul Üniversitesi iş birliğinde yürütülen Eski Van Şehri, Kalesi ve Höyüğü Kazılarında 2010 yılından bu yana katkı sağlıyoruz. 95 hektarlık bir bölgede süren çalışmalar kapsamında bu yıl, kerpiç üzerinde yaklaşık 2.500 yıl öncesinden bir insana ait sağ ayak izi bulundu. Bu ayak izinin Geç Demir Çağ/Post Urartu dönemine ait olduğu tahmin ediliyor. Bu döneme ait bir başka önemli buluntu grubu ise hoker mezarları oldu. Ayrıca, Orta Çağ dönemine ait yetişkin bir kadına ait olduğu düşünülen iskeletin kolunda 12 adet cam bilezik bulunması, dönemin cam işçiliği açısından gelişmişlik düzeyine işaret ediyor.

## AYGAZ KİTAPLIĞI

Yaşadığımız coğrafyanın tarih ve kültür zenginliğini korumak ve gelecek nesillerle buluşturmak amacıyla 1996'da Aygaz Kitaplığı projesini başlattık. Kültür, sanat, tarih ve arkeoloji başta olmak üzere çeşitli alanlardaki araştırmaları kapsayan 15 kitap yayımladık.

2018 yılında tarihte iz bırakan kişilerin el yazısı mektuplarından oluşan Your Excellency's Obedient Servant adlı eseri sanatseverlerin beğenisine sunduk. Koç Holding Yönetim Kurulu Başkanı Ömer M. Koç'un koleksiyonundan seçilen mektuplar arasında Sadrazam Mustafa Reşid Paşa'dan henüz şehzadelik çağındaki Abdülhamid Efendi'ye, Kraliçe Victoria'dan Lord Kitchener'e, yazar Pierre Loti'den Halife Abdülmecid Efendi'ye kadar tarihin önemli kişilerinin imzaları bulunuyor. Bununla birlikte, Dersaadet'in Fotoğrafçıları, Tanrılar

Dağı Nemrut ve II. Meşrutiyetin İlk Yılı kitaplıkta öne çıkan bazı yayınlardır.

## OSMANLI DÖNEMİ DİPLOMASİ TARİHİ

Osmanlı Dönemi Diplomasi Tarihi projesi kapsamında Osmanlı arşivlerinden derlenen bilgi ve belgeleri kitap haline getiriyoruz. Bugüne kadar 66 kitap yayımladık.

## İSTANBUL TİYATRO FESTİVALİ SPONSORLUĞU

Ülkemizde tiyatro sanatının desteklenmesi amacıyla 2004 yılından bu yana Uluslararası İstanbul Tiyatro Festivali'ne destek veriyoruz. 2018 yılında da eş sponsor olduğumuz festivalde, dünyadan çeşitli oyunlar İstanbul'da seyirciyle buluştu. Ayrıca, festival kapsamındaki öğrenci projesine de sponsor olarak daha fazla gencin tiyatroyla buluşmasını sağladık.

## ÇEVRE GELECEĞE YOL AL

Geleceğe Yol Al, iklim değişikliğini ve yakıt tercihini gündeme getirmek, toplumun bu konuda bilinçlenmesini sağlamak amacıyla kurduğumuz bir platformdur. İlgili çekici bir içerik ve kolay anlaşılabilir bir dille hazırlanan bu platform, günümüzdeki alışkanlıklarımızın çevreye, sağlığınıza ve ekonominin sürdürülebilir büyümesine olumsuz etkilerini göstermeyi hedefliyor.

[Geleceğe Yol Al internet sitesini](http://gelecegeyolal.com)  
<http://gelecegeyolal.com> adresinden  
[inceleyebilirsiniz.](#)

## YARIN HAVA NASIL OLACAK?

İklim değişikliği alanında farkındalık yaratmak üzere Çevre ve Orman Bakanlığı ve Bölgesel Çevre Merkezi (REC) iş birliğiyle, 2010 yılında Yarın Hava Nasıl Olacak? projesini hayata geçirdik. Rahmi M. Koç Müzesi'nde yer

alan Keşif Küresi'nde gerçekleştirdiğimiz İklim Değişikliği Farkındalık Atölyesi'nde eğitimler düzenliyoruz. Bu yıl 310 okuldan 13.533 öğrenci eğitimlere katılırken, 2012 yılından bu yana toplam 1.950 okuldan yaklaşık 86.000 öğrenci katıldı.

## SAĞLIK DİYABETİK ÇOCUKLAR KAMPI

Toplum sağlığını önemsiyor ve 2004'ten beri Çocuk ve Adolesan Diyabetikleri Derneği tarafından düzenlenen Diyabetik Çocuklar Kampı'nı destekliyoruz. Bu yıl 26'ncısı DSİ İznik Sosyal Tesisleri'nde 9-18 yaş arasındaki 96 çocuk ve gencin katılımıyla gerçekleşen etkinlikten bugüne kadar faydalanan katılımcı sayısı 2.000'i aştı. Türkiye'nin çocuklara yönelik ilk sağlık kamplarından biri olan kampta, katılımcılara diyabetle yaşamın yolları öğretiliyor. Yüzme, basketbol, futbol, jimnastik ve tenis gibi spor aktivitelerinin yanı sıra; el sanatları, dans, resim ve müzik gibi sanatsal etkinliklere de katılan çocuklara ve gençlere eğlenceli bir ortam sunuyoruz.

## SPOR

Türkiye'de sporun gelişimini desteklemek amacıyla Mogaz markamızla 2013 yılından bu yana Beşiktaş Jimnastik Kulübü Hentbol Takımı'nın sponsoruyuz. Beşiktaş Mogaz Hentbol Takımı, Avrupa Hentbol Federasyonu (EHF) Şampiyonlar Ligi'nde Türkiye'yi başarıyla temsil ediyor. Bununla birlikte, Fenerbahçe Spor Kulübü Profesyonel A Futbol Takımı'nın da sponsoru olduk.

## EĞİTİM

Türk Eğitim Gönüllüleri Vakfı (TEGV) ile iş birliği yaparak çocukları ve gençleri eğitim alanında 2001 yılından beri katkı sağlıyoruz. Bu yıl desteklediğimiz Ateşböceği Öğrenim Birimi Eğitim Programı kapsamında, yaklaşık 1.000 öğrenciye geleceğin alfabesi olarak kabul edilen kodlama konusunda eğitim verildi.



## PAYDAŞLARLA İLETİŞİM



Sektörümüzde öncü faaliyetler gerçekleştirmemize ve başta yüksek öncelikli konularımız olmak üzere tüm alanlarda iş başarımızı ileriye taşımamızda paydaşlarımızla etkin iletişim ve iş birliğinin rolü büyük. Geçtiğimiz yıl gerçekleştirdiğimiz paydaş analizi çalışmasıyla derinleştirdiğimiz iletişim kanallarını daha ileriye taşımak için çalışıyoruz. Sürdürülebilirlik Raporumuz ve

başta sürdürülebilirlik olmak üzere farklı konularda ilgili paydaşlardan düzenli olarak aldığımız görüşler, gelecek çalışma ve projelerimize yön veriyor. Aynı zamanda aktif ve şeffaf bir bilgilendirme politikasını rehber olarak esas alıyor; performansımızı, gelecek beklentileri ve stratejilerimizi paydaşlarımızla eşit şekilde, adil ve zamanında paylaşıyoruz.

[Paydaşlarımızla bilgi paylaşırken esas aldığımız ilkeler hakkında detaylı bilgiye Aygaz internet sitesinde Yatırımcı İlişkileri bölümünde Kurumsal Kimlik ve Yönetim sayfalarında yer alan Bilgilendirme Politikası'ndan erişebilirsiniz.](#)



*“Sürdürülebilirlik konusunda en önemli ölçüt ve göstergelerden biri paydaş iletişimi. Derneğimiz rehberliği ve ilgili birimlerin eğitimleri ile Koç Topluluğu Enerji şirketi Aygaz'ın kalite yönetim sistemlerini kurması ve başarıyla uygulaması sonucu tüm birim ve işletmelerinde mükemmellik yolcuğunda daha da yetkin bir konuma gelmiştir. İş birliklerine verilen önem şirketin başarısını da arttırmaktadır.”*

**Seval Kızılcın**  
Genel Sekreter, KalDer

*“Dernek olarak yakın bir iş birliği içinde olduğumuz Aygaz, şirket kültürü olarak sektör faydasına olan konularda her zaman yakın ve yapıcı bir yaklaşım benimsiyor. En uygun olan sonuca ortaklaşa gidilmesi için yakın ve ılımlı bir diyalog kuruyor, ortak çalışma kültürünü besliyor.”*

**Cem Önce**  
Genel Sekreter, Türkiye LPG Derneği



Paydaş Grubu	İletişim Metodu	İletişim Sıklığı	Paydaşların Gündeme Getirdiği Bazı Konular
Hissedarlar, Yatırımcılar, Analistler	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 olmak üzere gelen bilgi taleplerine eş zamanlı geri dönüş	
İş Ortakları ve Bayiler	Bayi İletişim Hattı, memnuniyet araştırmaları, Aygaz Eğitim Tırı ve Eğitim Otobüsü, ortak projeler, denetimler, bayi portalları	Günlük	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ürün kalitesi ve güvenliği çalışmasının iletişim faaliyetlerinde daha çok yer bulması</li> <li>• Müşteri odaklılık konusundaki örnek çalışmalarını paylaşması</li> <li>• Marka gücünün daha çok kullanılması</li> <li>• Müşteri deneyiminde inovasyonun merkeze konulması</li> <li>• Piyasa koşullarında rekabetçiliğe odaklanılması</li> <li>• Yeni iş kanallarının artırılması ve fırsatların değerlendirilmesi</li> </ul>
Çalışanlar	Çalışan memnuniyeti ve bağlılığı araştırmaları ve anketleri, online fikir toplama platformu, intranet plazma ekranları, iç iletişim etkinlikleri, duyurular, komite toplantıları, kurumsal yayınlar, öneri sistemleri	Günlük	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Toplumsal projelerin geliştirilmesine katkının sürdürülmesi</li> <li>• İnsan kaynakları uygulamalarında yeni nesil yaklaşımların (esnek çalışma saati vb.) artırılması</li> <li>• Halihazırdaki iç girişimcilik faaliyetlerinin daha çok artırılması</li> </ul>
İştirakler ve Bağlı Ortaklıklar	Toplantılar, ortak projeler	Talep halinde	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Yetenek yönetimi ve kariyer planlaması</li> <li>• Ar-Ge inovasyon konusundaki bilgi seviyesinin artırılması</li> </ul>
Kamu Kurumları ve Düzenleyici Otoriteler	Bire bir toplantılar, resmi ziyaretler, sektörel toplantılar	Ayda en az bir defa	
Müşteriler	İletişim kampanyaları, reklamlar, internet sitesi, sosyal medya, Aygaz Mogaz İletişim Hattı, pazar ve müşteri bağlılık araştırmaları, ziyaretler	Günlük	
Medya	Basın bültenleri ve basın buluşmaları, röportajlar, itibar anketleri, internet sitesi, kurumsal yayınlar	Haftalık	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aygaz markasının gücünü yansıtacak, uzun yıllar sahiplenilebilecek bir kurumsal sorumluluk projesinin geliştirilmesi</li> </ul>
Sivil Toplum Kuruluşları ve Odalar	Sektörel gündem takibi, sosyal sorumluluk konuları, ortak projeler, sponsorluk ve bağışlar, itibar anketleri, çalışma komite ve kurulları	Haftalık	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Çevre politikasıyla ülke sorunlarına duyarlı çalışmalara devam edilmesi ve çevre yönetiminin kalite anlayışıyla entegre bir biçimde yönetilmesi</li> <li>• Nihai tüketicide enerji verimliliği konusunda bilincin artırılması</li> </ul>
Sendikalar	Yüz yüze değerlendirmeler, toplu iş sözleşmesi, ortak projeler, Genel Kurul, açık iş yeri toplantıları	Yılda en az dört defa	
Tedarikçiler	Tedarikçi portalı, denetimler	Günlük	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ülke geneline yayılan operasyonlarda istihdam alanının artırılmasına yönelik çalışmaların gerçekleştirilmesi</li> <li>• Kalite, güvenlik, iş sağlığı uygulamalarının her zaman daha ileriye götürülmesi</li> </ul>
Uluslararası Organizasyonlar ve Girişimler	Ortak projeler, konferanslar, seminerler, kurumsal üyelikler	Ayda en az bir defa	
Üniversiteler	Konferanslar, eğitimler, festivaller	Ayda en az bir defa	

## PAYDAŞLARLA İLETİŞİM

Paydaş ekosistemimizde 100'e yakın kuruluşla üyelik ve iş birliği ilişkisindeyiz ortak proje ve programlara imza atıyoruz.

### Üye Olunan Kuruluşlar ile İş Birliği Yapılan Kurumlar

Ambalajlı Su Üreticileri Derneği (SUDER)	Kırıkkale İl İstihdam ve Mesleki Eğitim Kurulu
Denizli Ticaret Odası	Kırıkkale Ticaret ve Sanayi Odası
Deniz Temiz Derneği - TURMEPA	Kimya, Petrol, Lastik ve Plastik Sanayi İşverenleri Sendikası (KİPLAS)
Dış Ekonomik İlişkiler Kurulu (DEİK)	Kocaeli Sanayi Odası
Diyarbakır Ticaret ve Sanayi Odası	Koç Topluluğu Yöneticileri Derneği
Dörtüyl Ticaret ve Sanayi Odası	Körfez Petrol Ürünleri ve Sanayicileri Derneği
Dünya Enerji Konseyi Türk Milli Komitesi	Körfez Ticaret Odası
Dünya LPG Birliği (World LPG Association – WLPGA)	Kurumsal İletişimciler Derneği
Ege Bölgesi Sanayi Odası	Lüleburgaz Ticaret ve Sanayi Odası (LTSO)
Elektronik Ticaret İşletmeleri (ETİD)	Mersin Ticaret ve Sanayi Odası
Enerji Verimliliği Derneği	Milletlerarası Ticaret Odası (ICC)
Erzurum Ticaret ve Sanayi Odası	Nazilli Ticaret Odası
Eskişehir Sanayi Odası	Reklam Verenler Derneği
Eskişehir Ticaret Odası	Safranbolu Ticaret ve Sanayi Odası
Gaziantep Sanayi Odası	Samsun Ticaret ve Sanayi Odası
Gaziantep Ticaret Odası	Teknoloji ve Lisans Yöneticileri Derneği
Gebze Organize Sanayi Bölgesi	Trabzon Ticaret ve Sanayi Odası
International DME Association	Türkiye Dış Ticaret Derneği
Isparta Ticaret ve Sanayi Odası	Türkiye İşverenler Sendikaları Konfederasyonu (TİSK)
İskenderun Ticaret ve Sanayi Odası	Türkiye Kalite Derneği (KALDER)
İstanbul Kültür Sanat Vakfı (İKSUV)	Türkiye Kurumsal Yönetim Derneği (TKYD)
İstanbul Maden ve Metaller İhracatçı Birlikleri	Türkiye Likit Petrol Gazcılar Derneği
İstanbul Sanayi Odası (İSO)	Türkiye Metal Sanayicileri Sendikası (MESS)
İstanbul Ticaret Odası (İTO)	Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği (TOBB)
İş Dünyası ve Sürdürülebilir Kalkınma Derneği (SKD)	Türkiye Personel Yönetimi Derneği (PERYÖN)
İzmir Ticaret Odası	Türkiye Sanayici ve İş İnsanları Derneği (TÜSİAD)
Kayseri Ticaret Odası	Türkiye Yatırımcı İlişkileri Derneği

---

# EKLER

---

- Çevresel Performans Göstergeleri
- Sosyal Performans Göstergeleri
- GRI İçerik İndeksi

## EKLER

### ÇEVRESEL PERFORMANS GÖSTERGELERİ

ENERJİ TÜKETİMİ (GJ)	2016	2017	2018
Doğrudan enerji tüketimi (fosil yakıtlar, araç yakıtları vb.)	94.676	83.621	63.345
Satın alınan elektrik	77.940	73.996	64.387
Güneş enerjisi	-	-	284
Toplam enerji tüketimi	172.616	157.618	128.016
Enerji tasarrufu	6.923	6.541	3.852

SERA GAZI SALIMLARI (TON CO <sub>2</sub> )	2016	2017	2018
Kapsam 1	6.221	4.814	4.429
Kapsam 2	10.152	9.891	8.705
Toplam	16.373	14.706	13.134
Sera gazı yoğunluğu (kg CO <sub>2</sub> / ton üretim)	7,1	6,5	6,7

HAVA SALIMLARI (KG/SAAT)	2016	2017	2018
NOx	1,92	1,94	1,72
SOx	0,2	0	0,07
Uçucu Organik Bileşenler (VOC)	5,38	14,35	8,3

SU TÜKETİMİ (M <sup>3</sup> )	2016	2017	2018
Yeraltı suyu	61.188	42.511	42.395
Şebeke suyu	48.622	35.777	35.957
Yağmur suyu	5.000	5.280	3.600
Diğer (tankerle alım)	30.205	26.857	20.783
Toplam su tüketimi	145.015	110.425	102.735
Geri kazanılan su miktarı	256.143	112.625	208.743
Atıksu miktarı	61.992	56.956	48.131

ÇEVRE YATIRIM VE HARCAMALARI (TL)	2016	2017	2018
Harcamalar ve yatırımlar	6.791.469	5.224.181	2.828.470

ATIKLAR (TON)	2016	2017	2018
Geri kazanılan tehlikeli atıklar	679	586	495
Geri kazanılan tehlikesiz atıklar	12.472	12.317	9.123
Bertaraf edilen tehlikeli atıklar	31	33	48
Bertaraf edilen tehlikesiz atıklar	223	-	-



## SOSYAL PERFORMANS GÖSTERGELERİ

CİNSİYETE VE KATEGORİYE GÖRE ÇALIŞAN SAYISI	2016		2017		2018	
	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek
Ofis çalışanı sayısı	112	485	118	483	123	469
Saha çalışanı sayısı	19	566	16	578	16	507
Toplam çalışan sayısı	1.182		1.195		1.115	
Sendikali çalışan sayısı	0	301	0	311	0	242

CİNSİYETE VE KATEGORİYE GÖRE ÇALIŞAN SAYISI	2016		2017		2018	
	Yarı Zamanlı	Tam Zamanlı	Yarı Zamanlı	Tam Zamanlı	Yarı Zamanlı	Tam Zamanlı
Çalışma şekline göre çalışanlar						
Çalışan sayısı	43	1.139	118	1.142	86	1.110

YAŞA GÖRE ÇALIŞANLAR	2016	2017	2018
	50 yaş üstü	45	48
31- 49 yaş	885	922	909
30 yaş altı	252	225	145

ÇALIŞMA SÜRELERİNE GÖRE ÇALIŞAN SAYISI	2016		2017		2018	
	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek
0-5 yıl süreyle çalışanlar	54	484	53	383	52	293
5-10 yıl süreyle çalışanlar	21	191	24	288	23	301
10 yıl ve üzeri süreyle çalışanlar	55	377	57	390	60	386

CİNSİYETE GÖRE ÜST VE ORTA DÜZEY YÖNETİCİLER	2016		2017		2018	
	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek
Üst düzey yöneticiler	1	9	1	9	1	7
Orta düzey yöneticiler	11	49	14	48	13	60

CİNSİYETE GÖRE DOĞUM İZİNİNE AYRILANLAR	2016		2017		2018	
	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek
İzne ayrılan çalışan sayısı	2	0	6	0	6	0
İzinden işe dönen çalışan sayısı	0	0	2	0	9	0

## SOSYAL PERFORMANS GÖSTERGELERİ

CİNSİYETE GÖRE ÇALIŞAN DEVRİ	2016		2017		2018	
	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek
İşten ayrılan çalışan sayısı	8	308	15	233	16	185
İşe alınan çalışan sayısı	30	300	19	242	18	129

KATEGORİYE GÖRE PERFORMANS DEĞERLENDİRMESİNE TABİİ ÇALIŞAN SAYILARI	2016	2017	2018
Ofis çalışanları	567	576	566
Saha çalışanları	-	282	279
Toplam çalışan sayısı	567	858	845

EĞİTİMLER	2016	2017	2018
Toplam eğitimler (saat)	55.288	45.695	42.920
Çalışan başına eğitim	47	38	39
Toplam İSG eğitimi (saat)	9.034	6.869	8.842
Çalışan başına İSG eğitimi	7,64	5,75	7,93

ÇALIŞANLAR İSG PERFORMANSI	2016	2017	2018
Ölümlü vaka sayısı	0	0	0
Meslek hastalığı sayısı	0	0	0
Toplam kaza sıklık oranı (IR) <sup>1</sup>	11,86	24,4	12,33
Kayıp gün oranı (LDR) <sup>2</sup>	0,2	0,31	0,19

TAŞERONLAR İSG PERFORMANSI	2016	2017	2018
Ölümlü vaka sayısı	0	0	0
Meslek hastalığı sayısı	0	0	0
Toplam kaza sıklık oranı (IR) <sup>1</sup>	26,11	42,53	20,31
Kayıp gün oranı (LDR) <sup>2</sup>	0,27	0,44	0,24

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

<sup>2</sup> Kayıp Gün Oranı Formülü (LDR): İş kazası nedeniyle kaybedilen iş günü X 1.000 / Toplam kişi\*saat

## GRI İÇERİK İNDEKSİ



GRI Standardı	Göstergeler	Referanslar	Verilmeyen Bilginin Açıklaması
<b>GRI 101: TEMEL ESASLAR 2016</b>			
<b>GENEL GÖSTERGELER</b>			
GRI 102: Genel Göstergeler 2016	<b>Kurumsal Profil</b>		
	102-1	1	
	102-2	6-8	
	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	6-8	
	102-5	7,8	
	102-6	6-8	
	102-7	6-8	
	102-8	61, 62	
	102-9	32	
	102-10	6-8, 32	
	102-11	17-19	
	102-12	56	
	102-13	56	
	<b>Strateji</b>		
	102-14	3	
	102-15	11-12, 17-19	
<b>Etik ve Dürüstlük</b>			
102-16	7		
102-17	16		

GRI Öncelikli Konular Hizmeti (Materiality Disclosures Service) için GRI Servisleri, GRI içerik indeksinin açıkça gösterilmesini ve 102-40 ile 102-49 arasındaki gösterge referanslarının raporun ana içeriğindeki ilgili bölümlerle uyumluluğunu gözden geçirmiştir. Bu hizmet raporun Türkçe versiyonu için verilmiştir.

## EKLER

GRI Standardı	Göstergeler	Referanslar	Verilmeyen Bilginin Açıklaması	
<b>GRI 101: TEMEL ESASLAR 2016</b>				
<b>GENEL GÖSTERGELER</b>				
GRI 102: Genel Göstergeler 2016	<b>Yönetişim</b>			
	102-18	19		
	102-19	19		
	102-20	19		
	102-21	10, 19, 54-56		
	102-22	<a href="https://www.aygaz.com.tr/uploads/yatirimci-iliskileri/faaliyet-rapor/df013993_16b5_4cce_aa3e_ce62b910295f__aygaz-2018-faaliyet-raporu.pdf">https://www.aygaz.com.tr/uploads/yatirimci-iliskileri/faaliyet-rapor/df013993_16b5_4cce_aa3e_ce62b910295f__aygaz-2018-faaliyet-raporu.pdf</a>		
	<b>Paydaş Analizi</b>			
	102-40	54-56		
	102-41	36		
	102-42	12-14, 54-56		
	102-43	54-56		
	102-44	11-12, 54-56		
	<b>Rapor Profili</b>			
	102-45	8,1		
	102-46	11-12		
	102-47	11-12		
	102-48	Önceki döneme göre belirgin bir değişiklik yapılmamıştır.		
	102-49	11-12		
	102-50	1		
	102-51	Aygaz Sürdürülebilirlik Raporu 2016-2017		
	102-52	1		
	102-53	1		
	102-54	1		
	102-55	61		
	102-56	Rapor dış denetim almamıştır.		
	<b>GRI 200: EKONOMİK STANDART SERİLERİ</b>			
	<b>EKONOMİK PERFORMANS</b>			
	GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1	7-9	
103-2		7-9		
103-3		7-9		



GRI Standardı	Göstergeler	Referanslar	Verilmeyen Bilginin Açıklaması
GRI 201: Ekonomik Performans 2016	201-1	7-9	
	201-2	47, 48	
	201-3	<a href="https://www.aygaz.com.tr/uploads/yatirimci-iliskileri/faaliyet-rapor/df013993_16b5_4cce_aa3e_ce62b910295f__aygaz-2018-faaliyet-raporu.pdf">https://www.aygaz.com.tr/uploads/yatirimci-iliskileri/faaliyet-rapor/df013993_16b5_4cce_aa3e_ce62b910295f__aygaz-2018-faaliyet-raporu.pdf</a>	
<b>DOLAYLI EKONOMİK ETKİLER</b>			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1	22-28	
	103-2	22-28	
	103-3	22-28	
GRI 203: Dolaylı Ekonomik Etkiler 2016	203-1	22-28	
<b>SATINALMA UYGULAMALARI</b>			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1	32	
	103-2	32	
	103-3	32	
GRI 204: Satınalma Uygulamaları 2016	204-1	32	
<b>YOLSUZLUKLA MÜCADELE</b>			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1	14-18	
	103-2	14-18	
	103-3	14-18	
GRI 205: Yolsuzlukla Mücadele 2016	205-1	14-18	
	205-2	14-18	
	205-3	14-18	
<b>REKABETE AYKIRI DAVRANIŞ</b>			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1	16-17	
	103-2	16-17	
	103-3	16-17	
GRI 206: Rekabete Aykırı Davranış 2016	206-1	16-17	
<b>GRI 300: ÇEVRESEL STANDART SERİLERİ</b>			
<b>ENERJİ</b>			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1	46-47	
	103-2	46-47	
	103-3	46-47, 58	

## EKLER

GRI Standardı	Göstergeler	Referanslar	Verilmeyen Bilginin Açıklaması
GRI 302: Enerji 2016	302-1	46-47	
	302-2	46-47	
	302-3	46-47, 58	
	302-4	46-47, 58	
	302-5	46-47	
<b>SU</b>			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1	48, 49	
	103-2	48, 49	
	103-3	48, 49, 58	
GRI 303: Su 2016	303-1	48, 49	
	303-2	48, 49	
	303-3	48, 49, 58	
<b>BİYOÇEŞİTLİLİK</b>			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1	49	
	103-2	49	
	103-3	49	
GRI 304: Biyoçeşitlilik 2016	304-2	49	
<b>EMİSYONLAR</b>			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1	46-47	
	103-2	46-47	
	103-3	46-47, 58	
GRI 305: Emisyonlar 2016	305-1	58	
	305-2	58	
	305-4	58	
	305-5	46-47, 58	
	305-7	58	
<b>ATIKSULAR VE ATIKLAR</b>			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1	48, 49	
	103-2	48, 49	
	103-3	48, 49, 59	

GRI Standardı	Göstergeler	Referanslar	Verilmeyen Bilginin Açıklaması
GRI 306: Atıksular ve Atıklar 2016	306-1	48, 49	
	306-2	48, 49	
	306-4	48, 49	
<b>ÇEVRESEL UYUM</b>			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1	46, 47	
	103-2	46, 47	
	103-3	46, 47, 58	
GRI 307: Uyum 2016	307-1	46, 47	
<b>TEDARİKÇİLERİN ÇEVRESEL BAKIMDAN DEĞERLENDİRİLMESİ</b>			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1	32	
	103-2	32	
	103-3	32	
GRI 308: Tedarikçilerin Çevresel Bakımdan Değerlendirilmesi 2016	308-1	32	
<b>GRI 400: SOSYAL STANDART SERİLERİ</b>			
<b>İSTİHDAM</b>			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1	36-39	
	103-2	36-39	
	103-3	36-39	
GRI 401: İstihdam 2016	401-1	59, 60	
	401-2	42, 59, 60	
	401-3	59, 60	
<b>İŞ SAĞLIĞI VE GÜVENLİĞİ</b>			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1	43	
	103-2	43	
	103-3	43	
GRI 403: İş Sağlığı ve Güvenliği 2018	403-1	43	
	403-2	43, 60	

## EKLER

GRI Standardı	Göstergeler	Referanslar	Verilmeyen Bilginin Açıklaması
<b>EĞİTİM VE ÖĞRETİM</b>			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1	40, 41	
	103-2	40, 41	
	103-3	59	
GRI 404: Eğitim ve Öğretim 2016	404-1	40, 41, 59	
	404-2	40, 41	
	404-3	59	
<b>ÇEŞİTLİLİK VE FIRSAT EŞİTLİĞİ</b>			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1	36	
	103-2	36	
	103-3	36	
GRI 405: Çeşitlilik ve Fırsat 2016	405-1	59, 60	
	405-2	Kadın ve erkek çalışanlara yönelik ücretlendirme politikasında bir ayrımcılık yapılmamaktadır.	
<b>AYRIMCILIK YAPMAMA</b>			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1	16, 17, 36	
	103-2	36	
	103-3	36	
GRI 406: Ayrımcılık Yapmama 2016	406-1	16, 17	
<b>TOPLU İŞ SÖZLEŞMESİ HAKKI</b>			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1	16, 36	
	103-2	16, 36	
	103-3	16, 36, 59-60	
GRI 407: Toplu İş Sözleşmesi Hakkı 2016	407-1	59-60	
<b>ÇOCUK İŞÇİLİK</b>			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1	16	
	103-2	36	
	103-3	36	
GRI 408: Çocuk İşçilik 2016	408-1	16, 36	



GRI Standardı	Göstergeler	Referanslar	Verilmeyen Bilginin Açıklaması
<b>ZORLA/ZORUNLU ÇALIŞTIRMA</b>			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1	16	
	103-2	36	
	103-3	36	
GRI 409: Zorla/Zorunlu Çalıştırma 2016	409-1	16, 36	
<b>TEDARİKÇİLERİN SOSYAL BAKIMDAN DEĞERLENDİRİLMESİ</b>			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1	32	
	103-2	32	
	103-3	32	
GRI 414: Tedarikçilerin Sosyal Bakımdan Değerlendirilmesi 2016	414-1	32	
<b>MÜŞTERİ GİZLİLİĞİ</b>			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1	29	
	103-2	29	
	103-3	29	
GRI 418: Müşteri Gizliliği 2016	418-1	29	

## YASAL UYARI

Sürdürülebilirlik Raporu (Rapor) Aygaz A.Ş. (Aygaz) tarafından GRI Standartlarına (Global Reporting Initiative - Küresel Raporlama İlkeleri) uygun olarak 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 2018 Sürdürülebilirlik Raporu hakkındaki 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 Özdemi, Uzman  
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:** Renk Matbaası  
**Kağıt:** Repap geri dönüş¼r¼lm¼ş kağıt

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