

**AYGAZ**

# **SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK RAPORU**

**2019**





# İÇİNDEKİLER

## 1 RAPOR HAKKINDA

### 2 GENEL MÜDÜR'ÜN MESAJI

### 4 AYGAZ HAKKINDA

- 8 Rakamlarla Aygaz
- 9 Vizyon, Misyon ve Stratejik Öncelikler
- 9 Ortaklık Yapısı
- 9 Bağlı Ortaklıklar ve İştirakler
- 10 Finansal ve Operasyonel Performans

## 12 SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK ÖNCELİKLERİ

- 14 Sürdürülebilir Kalkınma Hedefleri
- 16 Öncelikli Konular Matrisi
- 17 2019'da Öne Çıkanlar

## 18 KURUMSAL YÖNETİM VE İŞ ETİĞİ

- 22 Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadele
- 22 Risk Yönetimi ve İç Denetim
- 23 Risk Yönetimi Komitesi
- 23 İç Kontrol ve İç Denetim
- 24 Sürdürülebilirlik Yönetimi

## 26 EVDE, YOLDA VE HER ALANDA SORUMLU ÜRÜNLER

- 29 İnovasyon Kültürü
- 30 Ar-Ge Merkezi
- 32 Teknoloji ve Dijitalleşme
- 33 Ürün Kalitesi ve Güvenliği
- 34 Yeni ve Yenilikçi Ürün ve Uygulamalar
- 35 Müşteri Odaklılık ve Memnuniyeti
- 36 Müşterilerle İletişim
- 37 Bilgi Gizliliği

## 38 SÜRDÜRÜLEBİLİR OPERASYONLAR

- 40 Tedarik Zinciri Yönetimi
- 41 Dağıtım Ağında Kalite ve Güvenlik
- 43 Lojistik

## 44 ÇALIŞANLAR

- 47 Fırsat Eşitliği ve Çeşitlilik
- 47 Entegre Kariyer ve Yetenek Yönetimi
- 50 Çalışan Bağlılığı ve İşte Verimlilik
- 50 İş Sağlığı ve Güvenliği

## 52 ÇEVRESEL SORUMLULUK

- 56 İklim Değişikliği ve Enerji Yönetimi
- 58 Ürünlerin İklim Performansı
- 58 Atık ve Su Yönetimi
- 59 Biyoçeşitlilik

## 60 TOPLUMSAL SORUMLULUK

- 62 Ülkem İçin
- 63 Kültür-Sanat
- 63 Arkeolojik Kazılar
- 63 Aygaz Kitaplığı
- 64 Osmanlı Dönemi Diplomasi Tarihi
- 64 İstanbul Tiyatro Festivali Sponsorluğu
- 64 Çevre
- 64 Geleceğe Yol Al
- 65 Yarın Hava Nasıl Olacak?
- 65 Sağlık
- 65 Diyabetik Çocuklar Kampı
- 65 Spor
- 65 Eğitim

## 66 PAYDAŞLARLA İLETİŞİM

## 68 EKLER

- 68 Çevresel Performans Göstergeleri
- 69 Sosyal Performans Göstergeleri
- 71 GRI İçerik İndeksi

## RAPOR HAKKINDA

Aygaz A.Ş.'nin (Aygaz) ekonomik, kurumsal yönetim, sosyal ve çevresel performansını 2019 Aygaz Sürdürülebilirlik Raporu'nda paylaşıyoruz.

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

Raporun içeriğine, paydaş analizini de içeren kapsamlı önceliklendirme analizi ile belirlediğimiz konular yön verdi. Ayrıca yüz yüze ve çevrim içi olarak gerçekleştirdiğimiz görüşmelerle paydaşlarımızdan raporumuza ve çalışmalarımıza geri bildirimler aldık ve onların görüşlerine raporda yer verdik.

Rapor hakkındaki tüm soru, görüş ve önerilerinizi [surdurulebilirlik@aygaz.com.tr](mailto:surdurulebilirlik@aygaz.com.tr) e-posta adresi üzerinden paylaşabilirsiniz.

**AYGAZ**





## Değerli paydaşlarımız,

2019'da yaşanan ticaret savaşları ve jeopolitik riskler ülkemizde ve dünyada zorlu ekonomik koşulları beraberinde getirdi. Yaşanan ekonomik dalgalanmalar ve politik belirsizliklerin yanı sıra, iklim krizinin etkilerinin tüm dünyada çarpıcı şekilde görüldüğü bir yıldır. Su ve enerji gibi yaşam için temel olan kaynaklar üzerinde etkisi bulunan iklim krizi; göçler ve çatışmalar gibi toplumsal krizler için de zemin yaratıyor. Dünya genelindeki sosyo-ekonomik gelişmeler ve çevresel krizlere ek olarak, Çin'in Wuhan kentinden yayılarak tüm dünyayı etkisi altına alan salgın, iş dünyası ve ekonomik düzenin kırılganlığını ortaya koydu. Yaşadığımız bu olağanüstü olay, toplumsal eşitsizliklerin giderek arttığını, krizlerden en çok etkilenenlerin de toplumun en kırılgan kesimleri olduğunu bize bir kez daha gösterdi.

Kaynakların azaldığı, bununla birlikte nüfusun hızla arttığı günümüzde, mevcut sistemlerin ekonomik büyümeyi sağlayabilmek için yeterli olmadığına tanıklık ediyoruz. Geleneksel tüketim ve üretim, çevresel krizleri ve toplumsal eşitsizlikleri derinleştiriyor; sürdürülebilirlik önünde engel oluşturuyor. Bu nedenle, iş dünyasının dönüşmesi, ekonomik değer kadar çevresel ve sosyal konuların da önemini anlaşılması gerekiyor. Çevresel, sosyal ve yönetsel konuları iş stratejisi ile bütünleşik şekilde yönettiğimiz takdirde krizlerden daha güçlü çıkabilir, iş modellerimizi değişen dünya koşullarına uyumlu hale getirebiliriz.

Önümüzdeki 10 yıllık dönemde LPG tüketiminin 375 milyon tonun üzerine çıkacağı tahmin ediliyor. İklim krizine bağlı politikaların ve yeşil ekonomiye geçiş sürecinin, LPG kullanımının yaygınlaşmasını destekleyeceği öngörülmüyor. LPG pazarındaki bu olumlu küresel eğilimlere ek olarak, petrokimya ve rafineri hariç enerji amaçlı tüketimde dünyanın onuncu, Avrupa'nın ikinci büyük pazarı olan ülkemiz birçok fırsat barındırıyor. 2019 yılında tüm pazarlarda etkisini gösteren ekonomik durgunluğa rağmen, Türkiye LPG pazarı yıllık %0,5 artışla büyüklüğünü korudu.



2019, ekonomik, çevresel ve sosyal anlamda yaşanan olumsuz koşullara rağmen Aygaz adına önemli gelişmelerin yaşandığı bir yıl oldu. Finansal olarak başarılı sonuçlar elde ederek 1,1 milyon tonu tüpgaz, dökme gaz ve otopaz segmentlerinde perakende satış olmak üzere, iki milyon tonu aşan satış hacmine ulaştık. Satışlarımız bir önceki yıla kıyasla %3 arttı; yıl sonu itibarıyla 10,2 milyar TL konsolide ciro elde ettik. %26'lık pazar payı ile Türkiye'de lider konumumuzu koruyoruz. Uluslararası önemli bir oyuncu olma hedefimiz doğrultusunda önemli yatırımlar gerçekleştirdik; Londra'daki şubemize ek olarak, evsel LPG tüketiminde oldukça yüksek bir büyüme potansiyeli bulunan Asya pazarına dağıtıcı olarak girmek üzere, Bangladeş merkezli United Enterprises ile bir hisse devir anlaşması imzaladık. Bangladeş'teki varlığımızdan istifade edebileceğimiz yakın coğrafyadaki diğer Asya ülkelerine odaklanıyor, coğrafi çeşitlilik sağlamak adına Afrika gibi farklı kıtaları da değerlendiriyoruz.

Bağlı ortaklıklarımız, başarılarımızı sürdürülebilir kılma ve yurt dışındaki pazarlara erişerek büyüme konusunda kritik öneme sahip. Aygaz Doğal Gaz, 2019'da yaklaşık 800 milyon metreküplük doğal gaz satışıyla 1,4 milyar TL ciro elde etti. Ayrıca Bulgaristan ve Yunanistan'a ihracat için gerekli lisansları alarak sektörün kara yoluyla ilk doğal gaz ihracatını Bulgaristan'a gerçekleştirdi. Anadoluhisari Tankercilik, 2019 yılında Aygaz'ın deniz yolu temin ve gemi taşımacılığı faaliyetlerinin yüzde 14'ünü gerçekleştirdi. Dağıtım şirketimiz Akpa, 2019 yılını 609 milyon TL ciroyla tamamladı.

Aygaz ailesinin değerli üyesi olan bayilerimiz ile yıllara dayanan güçlü ilişkimiz, bize yeni pazarlara açılmak üzere önemli fırsatlar sunuyor. Pürsu markası ile başladığımız damacana ve pet su satışlarımıza ve bu alandaki yatırımlarımıza 2019'da da devam ettik. Üretim kapasitemizi artırmak ve dağıtım alanımızı genişletmek amacıyla faaliyetlerimizi bağlı ortaklığımız Bal Kaynak Su İthalat İhracat Sanayi ve Ticaret A.Ş.'nin bünyesinde yürütüyoruz. 2019'da 36 ilde 400 bayi aracılığıyla yaklaşık sekiz milyon adet damacana su satışı gerçekleştirdik. Opet Aygaz Gayrimenkul, Türkiye genelindeki 21 istasyon ile otopaz pazarındaki varlığımızı güçlendiriyor.

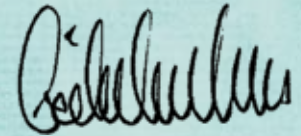
Kurumsal başarılarımızı yeni ödüllerle pekiştirdiğimiz 2019'da, İhracatın Yıldızları Ödülleri'nde "Mineral Yakıtlar İhracatı" kategorisinde birincilik ödülü ve Effie Türkiye Reklam Etkinliği Ödülleri'nde "Otomotiv Ürünleri" kategorisinde Gümüş Effie aldık. Türkiye İtibar Endeksi Araştırması sonuçlarına göre bu yıl da akaryakıt sektörünün en itibarlı markaları arasındayız. Kurumsal Yönetim Derecelendirme Notumuz 9,42'ye yükselirken, BIST Sürdürülebilirlik Endeksi'ndeki yerimizi de koruduk.

Yenilikçiliğin sürdürülebilirlik için en önemli araçlardan biri olduğuna inanıyoruz. Tüm dünyada dönüşümü tetikleyen dijitalleşme, Ar-Ge ve inovasyon alanındaki gelişmeleri yakından takip ediyor, iş stratejimize dahil ediyoruz. Yarattığımız değeri müşterilerimize taşırken, daima çevreye duyarlı ve topluma faydalı şekilde işimizi yapıyoruz.

Yenilikçi bakış açımızın ve Ar-Ge süreçlerimizin sonucunda Türkiye'nin mutfakta ve dışarıda kullanılabilen ilk tüpü Aygaz Mini'yi 2019'da sektöre kazandırdık. Tüketicilerle odak grup çalışması yaparak tüketici beklentilerine göre tasarladığımız Aygaz Mini, Aygaz'ın üretim süreçlerinde paydaş katılımını baz alan yaklaşımının da bir yansıması niteliğindedir.

COVID-19 salgını sürecinde operasyonlarımız sektöre uğramadan devam etti. Bu ve benzeri krizler karşısında güçlü kalmamızın arkasında sürdürülebilirliğe verdiğimiz önem yatıyor. Aygaz'ın 2019'a ait çevresel, sosyal, kurumsal yönetim ve ekonomik performansını şeffaf şekilde siz paydaşlarımıza sunuyoruz. Başta çalışma arkadaşlarımız olmak üzere başarılarımızın arkasındaki tüm paydaşlarımıza teşekkürlerimi iletiyorum.

Sevgi ve saygılarımla,



**Gökhan Tezel**  
**Genel Müdür**



# AYGAZ HAKKINDA





- RAKAMLARLA AYGAZ
- VİZYON, MİSYON VE STRATEJİK ÖNCELİKLER
- ORTAKLIK YAPISI
- BAĞLI ORTAKLIKLAR VE İŞTİRAKLER
- FİNANSAL VE OPERASYONEL PERFORMANS





**Faaliyetlerimizi beş deniz terminali, altı dolun tesisi, yedi dağıtım merkezi ile bir basınçlı kap ve aksesuar üreten işletme olmak üzere uluslararası standartlarda tesislerde yürütüyoruz.**

1961'den bu yana LPG'nin temini, stoklanması, dolunu ve LPG'li cihaz üretimi ile satışını kapsayan süreçleri 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) 2019 yılı 500 Büyük Sanayi Şirketi sıralamasına göre Türkiye'nin en büyük sanayi kuruluşları arasında 22. sırada yer aldık. Başta LPG ve doğal gaz olmak üzere Türkiye ve potansiyel yurt dışı pazarlarında enerji çözümleri sunan öncü şirket olma vizyonu ile çalışıyoruz. En güncel teknolojilerle donatılmış beş adet deniz terminali, altı dolun tesisi, yedi 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 1.700'ü aşkın otogaz istasyonu ve sayıları 2.400'e yaklaşan tüpgaz bayisiyle hizmet veriyoruz. En çok tercih edilen LPG ürünlerini müşterilerimize sunarak her gün 60.000'den fazla eve giriyor ve günde 220.000 araca, Aygaz ve markalarının istasyonlarından yakıt temin ediyoruz. 2019'de 1,1 milyon tonu tüpgaz, dökme gaz ve otogaz satışları olmak üzere 2,1 milyon tona varan satış hacmine ulaştık.

2019 yılında yurt dışında büyüme stratejisi çerçevesinde iki duyuru yaptık. Yurt dışı piyasalarda üçüncü taraflarla ticaret hacmini artırmak, ithalat, ihracat ve transit operasyonları desteklemek ve tedarik zincirinden ek değer üretmek amacıyla ticaret ("trading") yapmak üzere başlatılan çalışmalar kapsamında, sektördeki benzer uygulamalar ile gelişmeleri değerlendirerek ve uluslararası piyasalardaki fırsatları yakından takip ederek Londra'da bir şube açtık. Londra'da açtığımız şubenin yanı sıra, evsel LPG tüketiminde oldukça yüksek bir büyüme potansiyeli bulunan Asya pazarına dağıtıcı olarak girmek üzere Bangladeş merkezli United Enterprises ile bir hisse devir anlaşması imzaladık. Bu girişimlerimizle Aygaz'ı uluslararası bir oyuncu olma yönünde bir adım ileriye taşımayı hedefliyoruz.

**%26**  
Pazar payı









## Rakamlarla Aygaz

**22**

İSO 2019 "Türkiye'nin  
500 Büyük Sanayi Şirketi"  
Listesi'ndeki sıralaması

**178.000  
m<sup>3</sup>**

ile Türkiye'nin en büyük  
LPG depolama kapasitesi

**3,9  
milyar**

Türk lirası  
piyasa değeri

**302.000  
ton**

tüpgaz satışı

**1.729**

otogaz istasyonu

**2.383**

tüpgaz bayisi

**734.000  
ton**

otogaz satışı

**9,42**

Kurumsal Yönetim  
Derecelendirme Notu\*

**2,1  
milyon**

ton toplam LPG satışı

**993.000  
ton**

toptan ve yurt dışı  
satışı

**40 saat**

çalışan başına  
ortalama eğitim

**~8  
milyon**

adet Pürsu damacana  
su satışı

**28.800  
m<sup>3</sup>**

Beykoz, Beylerbeyi ve Kuzguncuk  
gemileriyle toplam LPG taşıma  
kapasitesi

Kendi filomuzla yaptığımız  
deniz yolu ve gemi  
taşımacılığı faaliyetlerinin  
oranı

**%14**

**1.316**

2019 yılı ortalama  
çalışan sayısı

**262  
milyon**

ABD doları  
LPG ihracatı

\* 2018 yılı Kurumsal Derecelendirme Notu: 9,40



# 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.**

## Ortaklık Yapısı (%)



Koç Topluluğu



LPGDC



Halka Açık

## Bağlı Ortaklıklar ve İştirakler

| Bağlı Ortaklıklar   | Pay Oranı | Ana Faaliyet |
|---|-----------|--------------|
| Akpa Dayanıklı Tüketim LPG ve Akaryakıt Ürünleri Pazarlama A.Ş. | % 100     | Pazarlama    |
| Anadoluhisarı Tankercilik A.Ş.                                  | % 100     | Gemi İşletme |
| Aygaz Doğal Gaz Toptan Satış A.Ş.                               | % 100     | Doğal Gaz    |
| Aygaz Doğal Gaz İletim A.Ş.                                     | % 100     | Doğal Gaz    |
| Bal Kaynak Su İthalat İhracat Sanayi ve Ticaret A.Ş.            | % 100     | Su Ticareti  |
| Kandilli Tankercilik A.Ş.                                       | % 100     | Gemi İşletme |
| Kuleli Tankercilik A.Ş.   | % 100     | Gemi İşletme |
| Kuzguncuk Tankercilik A.Ş.                                      | % 100     | Gemi İşletme |
| İştirakler  |           |              |
| Enerji Yatırımları A.Ş. (EYAŞ)                                  | % 20      | Enerji       |
| Entek Elektrik Üretimi A.Ş.                                     | % 50      | Elektrik     |
| Opet Aygaz Gayrimenkul A.Ş.                                     | % 50      | Gayrimenkul  |

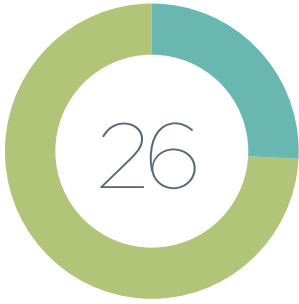
*Bağlı ortaklık ve iştiraklerimiz hakkında detaylı bilgiye 2019 Aygaz Faaliyet Raporu'ndan ulaşabilirsiniz.*

## Finansal ve Operasyonel Performans

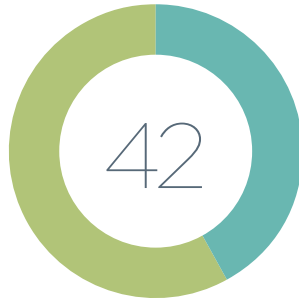
**EPDK verilerine göre LPG pazarında 2019'da da liderliğimizi koruduk.**

2019 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 oto gaz segmentindeki pazar payı ise %22 oldu. Aygaz tüpgaz, dökme gaz ve oto gaz satışlarının toplamı 1.074 bin ton olarak gerçekleşirken, toptan, ihracat ve transit satışlarla birlikte bu rakam 2 milyon tonu geçti. 2019 yıl sonu itibarıyla konsolide ciro 10,2 milyar TL olarak gerçekleşti.

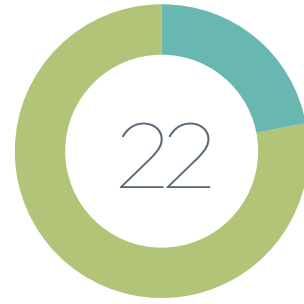
LPG Pazar Payı (%)



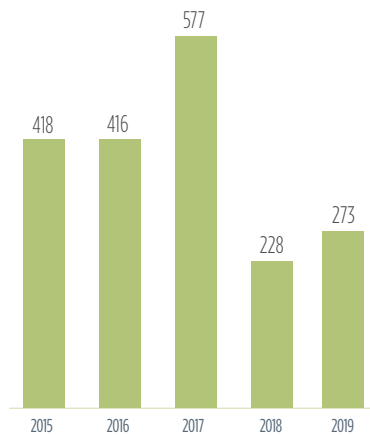
Tüpgaz Pazar Payı (%)



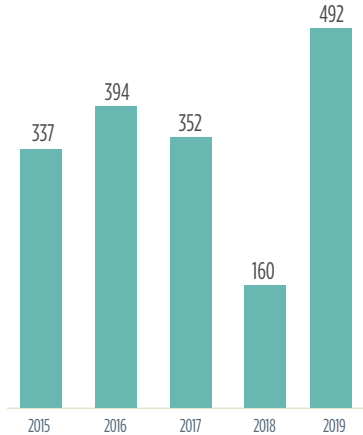
Oto gaz Pazar Payı (%)



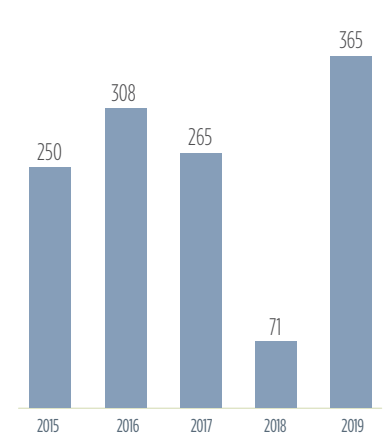
Net Kâr (M TL)



VAFÖK (M TL)



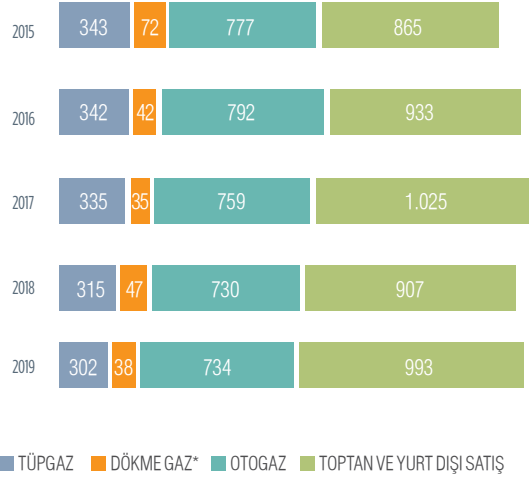
Faaliyet Kârı (M TL)





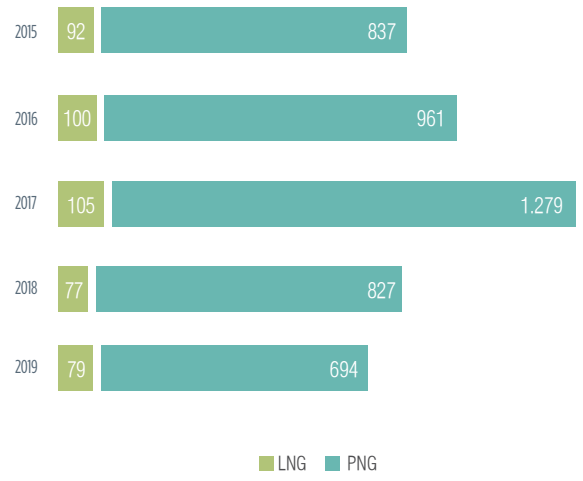
## LPG Satış Tonajı

(000 TON)



## Doğal Gaz Satış Hacmi

(mcm)



\*Petrokimya satışları dahil edilerek

## Başlıca Finansal Göstergeler

(M TL)

|                           | 2019   | 2018  | 2017  | 2016  | 2015  | 2019 / 2018<br>değişim |
|---------------------------|--------|-------|-------|-------|-------|------------------------|
| Satış gelirleri           | 10.211 | 9.554 | 8.469 | 6.749 | 6.420 | %7                     |
| Brüt kâr                  | 957    | 634   | 741   | 787   | 677   | %51                    |
| Faaliyet kârı             | 365    | 71    | 265   | 308   | 250   | %417                   |
| Vergi öncesi kâr          | 306    | 250   | 621   | 469   | 458   | %22                    |
| Net kâr                   | 273    | 228   | 577   | 416   | 418   | %20                    |
| VAFÖK                     | 492    | 160   | 352   | 394   | 337   | %207                   |
| Brüt kâr marjı            | %9     | %7    | %9    | %12   | %11   | 2                      |
| Faaliyet kâr marjı        | %4     | %1    | %3    | %5    | %4    | 3                      |
| Net kâr marjı             | %3     | %2    | %7    | %6    | %7    | 1                      |
| VAFÖK marjı               | %5     | %2    | %4    | %6    | %5    | 3                      |
| Dönen varlıklar           | 1.589  | 1.618 | 1.588 | 1.277 | 1.025 | -%2                    |
| Duran varlıklar           | 3.366  | 3.396 | 3.379 | 2.954 | 2.891 | -%1                    |
| Toplam varlıklar          | 4.955  | 5.013 | 4.966 | 4.231 | 3.916 | -%1                    |
| Kısa vadeli yükümlülükler | 1.495  | 1.484 | 1.279 | 924   | 847   | %1                     |
| Uzun vadeli yükümlülükler | 982    | 1.027 | 764   | 566   | 459   | -%4                    |
| Özkaynaklar               | 2.478  | 2.502 | 2.923 | 2.742 | 2.611 | -%1                    |
| Toplam kaynaklar          | 4.955  | 5.013 | 4.966 | 4.231 | 3.916 | -%1                    |
| Özkaynak kârlılığı (ROE)  | %11    | %9    | %20   | %15   | %16   | 2                      |
| Net Borç/Özkaynak oranı   | %24    | %30   | %13   | %2    | %10   | -6                     |
| Cari oran                 | 1,06   | 1,09  | 1,24  | 1,38  | 1,21  | -0,03                  |

# SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK ÖNCELİKLERİ





- SÜRDÜRÜLEBİLİR KALKINMA HEDEFLERİ
- ÖNCELİKLİ KONULAR MATRİSİ
- 2019'DA ÖNE ÇIKANLAR



**Aygaz'ın sürdürülebilirlik önceliklerini, üst düzey yöneticilerin görüşleri, stratejik kararlar, paydaş ve dış trend analizleri doğrultusunda belirledik.**

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.

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

### Ar-Ge ve İnovasyon

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.



### Teknoloji ve Dijitalleşme

Ürün ve hizmetlerimizin kalitesini artırmak ve müşteri beklentilerini karşılayarak müşteri memnuniyeti seviyesini yükseltmek üzere teknolojik yenilikleri iş süreçlerimize adapte ediyoruz.



### Müşteri Memnuniyeti ve Gizliliği

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 imkân veriyoruz. Müşteri bilgilerini üçüncü taraflarla gerçekleştirdiğimiz gizlilik sözleşmeleri çerçevesinde güvence altına alıyoruz.



### Veri Güvenliği ve Gizliliği

Müşteri bilgi gizliliği önemi gittikçe artan küresel bir konu. Müşteri bilgilerini tüm çalışmalarımızda üçüncü taraflarla gerçekleştirdiğimiz gizlilik sözleşmeleri çerçevesinde güvence altına alıyoruz.



### Risk Yönetimi

Faaliyetlerimizin devamlılığını sağlamak ve paydaşlar nezdinde elde ettiğimiz güveni sürekli hale getirmek için olası riskleri tespit ediyor, önceliklendiriyor ve ortadan kaldırmak üzere çözümler geliştiriyoruz.



### İş Sağlığı ve Güvenliği

İş sağlığı ve güvenliği (İSG) kapsamında Sıfır İş Kazası hedefiyle yasal zorunlulukların ötesinde önlemler alıyoruz. Faaliyet gösterdiğimiz sektördeki riskleri bertaraf eden üretim koşulları oluşturuyoruz.



### Operasyonel Mükemmellik ve Güvenlik

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.



# SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK ÖNCELİKLERİ

## Çok Yüksek Öncelikli Konular

## Sürdürülebilir Kalkınma Hedefi İlişkisi

### Ürün Kalitesi ve Güvenliği

Ürünlerin üretim aşamasından müşteriye ulaşana kadar geçen tüm süreçlerde, ürün kalitesi ve güvenliğini entegre yönetim yaklaşımıyla uluslararası standartlarda sağlıyoruz.



### Dağıtım Ağında Kalite ve Güvenlik

Geniş dağıtım ağıyla 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.



### Kurumsal Yönetim

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.

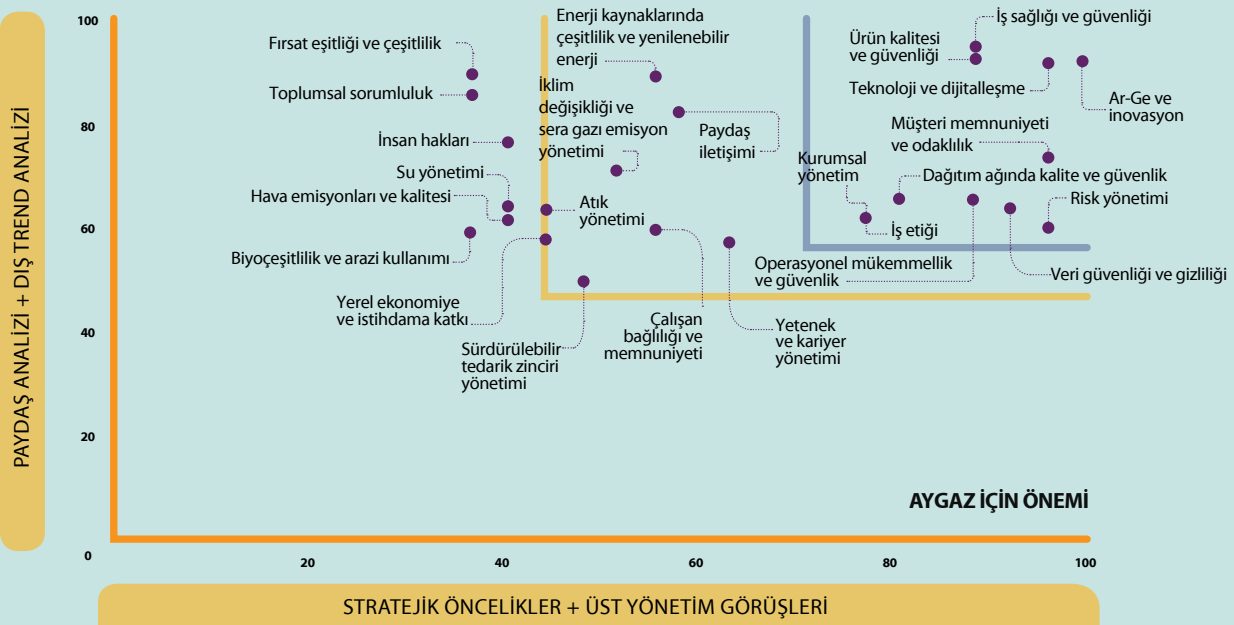


### İş Etiği

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.



### PAYDAŞ İÇİN ÖNEMİ





## 2019'da Öne Çıkanlar

- 2018'de 9,40 olan Kurumsal Yönetim Derecelendirme Notumuz **9,42'ye yükseldi.**
- SAHA Kurumsal Yönetim ve Kredi Derecelendirme Hizmetleri A.Ş., 21.06.2019 tarihinde Şirketimizin (Ulusal) **uzun vadeli kredi derecelendirme notunu (TR) AAA**, (Ulusal), kısa vadeli kredi derecelendirme notunu (TR) A1+ olarak derecelendirdi, görünümünü ise stabil olarak belirledi.
- Türkiye'nin hem mutfakta hem dışarıda kullanılabilen ilk tüpü **Aygaz Mini**'yi sektöre kazandırdık.
- Aykargo projesi ile Corporate&Startup Day kapsamında **En İyi Kurum İçi Girişim Projesi Ödülü**'ne layık görüldük.
- Uluslararası piyasalarda üçüncü taraflarla ticareti daha da artırmak ve tedarik zincirinden ek değer üretmek hedefiyle **Londra şubemizi** açtık.
- İstanbul Sanayi Odası'nın (İSO) 2019 Yılı 500 Büyük Sanayi Şirketi sıralamasında Türkiye'nin **22'inci büyük sanayi** şirketi olarak yer aldık.
- Borsa İstanbul'da (BIST) işlem gören ve kurumsal sürdürülebilirlik performansları üst seviyede olan şirketlerin dahil edildiği **BIST Sürdürülebilirlik Endeksi**'nde yer almaya devam ettik.
- Bangladeş'te LPG temini, dolumu ve dağıtımını yapmak üzere ülkenin önde gelen şirketlerinden United Group'a bağlı LPG ön lisansına sahip **United LPG Ltd.'in %50 hissesini almak üzere** hisse devir anlaşması imzaladık.
- Sıfır Atık Projesi kapsamında **"Dünya Sana Emanet"** sloganıyla tüm yılı kapsayan farkındalık çalışmaları gerçekleştirdik.
- Aygaz Kitaplığı projemiz kapsamında Arkeoloji Sanat Yayınları tarafından yayımlanan **"Fırat Kıyısında Tanrı Krallar"** adlı kitabı okurlarla buluşturduk.
- Koç Holding sponsorluğunda düzenlenen ve insanların yarattığı atıklara odaklanan 16. İstanbul Bienali'nin **destekçileri arasında Aygaz ve Pürsu** olarak yer aldık.

# KURUMSAL YÖNETİM VE İŞ ETİĞİ





• RÜŞVET VE YOLSUZLUKLA MÜCADELE

---

• RİSK YÖNETİMİ VE İÇ DENETİM

---

• *RİSK YÖNETİMİ KOMİTESİ*

---

• *İÇ KONTROL SİSTEMİ VE İÇ DENETİM*

---

• SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK YÖNETİMİ

---



**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 Derecelendirmesi'nde 2018 yılında 9,40 olan Kurumsal Derecelendirme Notumuzu bu yıl 9.42'ye yükselttik.

# 9,42

**Kurumsal Yönetim Derecelendirme Notunu, 2019 yılında 9,42'ye yükselttik.**







İş yapış şeklimizde şirket kültürümüzün temelini 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 alıyoruz.

Etik ilkelerimizin şirketin tamamında benimsenmesine önem veriyoruz. Etik ilkelere dayalı kurumsal yönetim prensiplerimizi kitapçık haline getirerek yeni işe başlayanlar 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 bildirimini Koç Holding Merkezi Sistemi aracılığıyla şirketimize gizlilik içerisinde yapılabiliyor.

***Kurumsal yönetim ve iş etiği konusunda ayrıntılı bilgiye 2019 Aygaz Faaliyet Raporu ile internet sitemizin Yatırımçı 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. 2019 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 gözeterek 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







**Birleşmiş Milletler Küresel İlkeler Sözleşmesi'nde yer alan çalışma ilkelerine uyumlu olarak faaliyet göstermek üzere her türlü rüşvet ve yolsuzluğun önüne geçmek için çalışıyoruz.**

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 yaptırılıyor. 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.

### **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 işin devamlılığını tehlikeye düşürebilecek risklerin erken tespiti, tespit edilen risklerle ilgili gerekli önlemlerin uygulanması ve riskin yönetilmesine yönelik çalışmalar yapmak üzere kuruldu. Başkanlığını 25 Mart 2019 tarihli Yönetim Kurulu kararıyla atanan bağımsız Yönetim Kurulu Üyesi Şadan Kaptanoğlu Dikici yürütüyor. Komitenin diğer üyesi ise Yönetim Kurulu Üyesi Dr. Bülent Bulgurlu'dur. 2019 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'nu 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 bulunuyor. 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



**Borsa İstanbul'da (BIST) işlem gören ve kurumsal sürdürülebilirlik performansları üst düzeyde olan şirketlerin bulunduğu BIST Sürdürülebilirlik Endeksi'nde gönüllü katılım ile ikinci kez yer aldık.**



bilgilerin bütünlüğü, tutarlılığı, güvenilirliği ve zamanında elde edilebilirliğini sağlamak amacıyla etkin ve düzenli kontroller gerçekleştiriyor. 2019 yılında Aygaz'ın Türkiye 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 şikâyetlere 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 ikinci kez yer aldık. Sürdürülebilirliğin şirket-

timiz 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 sorumludur. 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.*

## ÇALIŞAN YORUMU

Sürdürülebilirlik çalışmalarında farklı sesleri ortak bir paydada buluşturabilmek ve sürece paydaş katılımını dahil ederek, paydaşları değişime ortak etmek sürdürülebilirlik iletişiminin temel amaçlarından biri. Kurumsal sürdürülebilirliğin, paydaşların desteği ve katılımı ile güçlenmesi önemli. Paydaş iletişimi kurumsal sürdürülebilirlik anlayışının ve projelerinin kurum içi ve kurum dışı paydaşlar tarafından benimsenmesinde, sürdürülebilirlik odaklı kurumsal kültürün oluşması ve belirlenen hedeflere ulaşılmasında önemli bir rol oynuyor. Bu süreçte paydaş katılımı şirketlerin yarattıkları çevresel ve sosyal etkileri anlamasına ve sürdürülebilirlik ile ilgili riskleri ve fırsatları tanımalarına yardımcı olan kritik bir süreç. Bir şirketin kendisi, bulunduğu toplum ve çevre adına değer yaratma sürecinin doğru bir şekilde anlatılması ve bu alanlarda kaydedilen ilerlemenin aktarılması o şirketin güçlü özellikleri olarak ön plana çıkıyor. Bu da paydaşların şirkete güven duymasını, onların gönüllü elçilere dönüşmesini sağlıyor. Aygaz'ın sektör lideri olması ve paydaşları nezdinde güvenilir bir marka olarak görülmesinin altında yatan en önemli unsurların da başında paydaşlarıyla şeffaf iletişimi ve kurduğu iş birlikleri geliyor. Finansal gücü ve sunduğu ürün ve hizmetlerinin kalitesi yanında toplum için değer yaratan bir marka olarak görülmesi Aygaz'ın onlarla doğru bir iletişim kurduğunu ve onların da Aygaz'ı doğru anladığını gösteriyor.

**Fulya Kanbek**  
Aygaz / Kurumsal İletişim Müdürü

# EVDE, YOLDA VE HER ALANDA SORUMLU ÜRÜNLER





## • İNOVASYON KÜLTÜRÜ

---

• *AR-GE MERKEZİ*

---

• *TEKNOLOJİ VE DİJİTALLEŞME*

---

• *ÜRÜN KALİTESİ VE GÜVENLİĞİ*

---

## • YENİ VE YENİLİKÇİ ÜRÜN VE UYGULAMALAR

---

## • MÜŞTERİ ODAKLILIK VE MEMNUNİYETİ

---

• *MÜŞTERİLERLE İLETİŞİM*

---

• *BİLGİ GİZLİLİĞİ*

---



**Ürün ve hizmetlerimizde olduğu kadar dağıtım ağımızdaki kalite ve güvenlik çalışmalarımızla da müşteri memnuniyeti ve bağlılığını arttırmayı hedefliyoruz.**

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 ağımızla çok fazla insanın hayatına dokunuyoruz. 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.

Bu kapsamda geniş dağıtım ağımızın bir parçası olan bayilerimiz ile Türkiye'nin farklı bölgelerindeki tüketicilere ulaşıyor, dağıtım operasyonlarında yüksek kalite ve güvenliği hedefliyoruz. Ayrıca geniş dağıtım ağımızdan faydalanarak genişletebileceğimiz iş alanlarını değerlendiriyoruz. Ürün ve hizmetlerimizde olduğu kadar dağıtım ağımızdaki kalite ve güvenlik çalışmalarımızla da müşteri memnuniyeti ve bağlılığını arttırmayı hedefliyoruz.







## İNOVASYON KÜLTÜRÜ

Sektördeki öncü konumumuz, hem müşterilere sürekli daha iyi ürün ve hizmetler sunmayı hem de faaliyetlerimizden kaynaklanabilecek olası olumsuz etkileri en aza indirmeyi bize sorumluluk olarak yüklüyor. Bunun için dijitalleşmeyi ve son teknolojik gelişmeleri süreçlerimize 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 somutlaştırılarak projeye dönüştürülmesi için İnovasyon Yönetim Süreci'ni yürütüyoruz. İnovasyon Yönetim Süreci fikirlerin toplanmasından projelerin hayata geçirilmesine kadar tüm süreci sistematik olarak yönetmemize imkân tanıyor. Gelecek için stratejik önemi olan inovasyon alanlarını; servisleşme, dijitalleşme, büyük veri, yapay zekâ, 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 980 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 34 inovasyon projesinden 21 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 çalışanlarının katılımıyla yapılan atölyede 64 iş modeli fikri incelendi ve yeni iş modelleri kurgulandı. İnovasyon kültürümüzün bir parçası olarak çalışanlar ile her ay bir problemin çözümü için Akınlı Bin Yaşa konseptini oluşturduk. Bu kapsamda çalışanların inovatif bir şekilde düşüncelerini teşvik ediyoruz. Ayrıca çalışanların istediği zaman

## ÇALIŞAN YORUMU

Aythink Platformu bize normal zamanlarda "Kime söylesek" diye düşündüğümüz fikirleri paylaşma imkânı sunuyor ve her fikrin önemli olacağını gösteriyor. Aythink; bir paylaşım platformu, birbirini besleyen, birbirini beğenen, fikirlerin fikirleri doğurduğu, bir fikrin başka bir fikri desteklediği, hiç olmayacak fikirlerin yaşam bulduğu, ne kadar fikir varsa o kadar mutlu olduğumuzu hissettirdiğimiz bir platform. Bir bakıma günlük köştürmacadan ara verdiğimiz, durup soluk aldığımız, geçmişe ve geleceğe baktığımız, kendimiz ile konuştuğumuz bir an oluşturuyor.

Aythink Platformu gibi Tasarım Odaklı Atölyeler de fikirlerin havada uçtuğu, sadece bilgisayar ekranında değil de canlı fikirlerin duyulduğu, konuşulduğu, alkışlandığı veya vazgeçildiği bir "birlikte fikir yaratma" platformu; daha eğlenceli, daha renkli, daha kalabalık, daha heyecanlı... Amaç aynı aslında, günlük hayatın rutinlerinden kurtulup kısa bir süreliğine şirketimize, işimize ve kendimize dışardan bakıp, "Ne yapıyoruz? Ne yapabiliriz? Ne olabilir?" sorularını defalarca sordüğümüz bir atmosfer yaratmak. Beynin günlük rutinlerini yöneten sol kısmını bir süreliğine durdurup yaratıcılıkla ilgilenen sağ tarafın konuşmasına izin vermek.

### Rıdvan Uçar

Aygaz / Pazarlama ve İnovasyon Genel Müdür Yardımcısı





**Aygaz Ar-Ge Merkezi, finansal açıdan performansımızı artırırken müşteri memnuniyeti, çevresel performansın geliştirilmesi, sosyal fayda gibi alanlarda da kendimizi geliştirmemize katkı sağlıyor.**

kullanabileceği, bir arada çalışabileceği ve yeni fikirler üretip birbirleriyle paylaşabileceği, departmanlar arası iletişimi artıran 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 girişimler ile iş birlikleri gerçekleştiriyor ve yatırım fırsatlarını değerlendiriyoruz.

### **AR-GE MERKEZİ**

Başarımızı ileriye taşıyıp LPG'nin kullanım alanlarının genişletilmesi ve verimliliğinin artırılması için 2018'de 2,5 milyon TL'lik yatırım ile Ar-Ge Merkezi'ni açtık. Sürdürülen yoğun çalışmalar sonucunda T.C. Sanayi ve Teknoloji Bakan-

lığı'na gerçekleştirdiğimiz Ar-Ge merkezi başvurusu Ekim 2018 yılında sonuçlandı ve Ar-Ge Merkezi resmen faaliyetlerine başladı. 2019 itibarıyla Ar-Ge harcamalarımız 11.706.523 TL olarak gerçekleşti.

Gebze yerleşkemizde 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 rn kalitesinin artırılması, akıllı ürünler ile dijitalleşmenin sağlanması, otomasyon sistemleri ile verimliliğin artırılması, alternatif ve temiz enerji kaynaklarının araştırılmasına yönelik projeler yürütülüyor. Ar-Ge Merkezi'nin önümüzdeki dönemde bizi sektörde farklılaştıracak, Avrupa ve dünya pazarındaki konumumuzu pekiştirecek pek çok yeni projeye öncülük edeceğine inanıyoruz. Çalışanların katkıları ile şekillen inovasyon kültürümüz sayesinde sürekli yeniliklerin itici gücü konumunda olacak Ar-Ge Merkezi, finansal açıdan performansımızı artırırken 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 vre ve sosyal etkilerini etkin olarak takip etmemiz mümkün olacak.

## AYGAZ MİNİ

*Yeni rn geliştirme kapsamında yürüttüğümüz çalışmalar doğrultusunda tüpgaz sektörü için yeni bir ürün olan Aygaz Mini ve Aygaz Mini Ocak, Aygaz Ar-Ge Merkezi ile Marka, retim ve Satınalma Müdürlükleri tarafından geliştirildi ve pazara sunuldu.*



### **Aygaz Mini'nin geliştirilme yolculuğunda;**

- *Tüketicilerle odak grup çalışmaları yaparak tüketicilerin beklentilerini tespit ettik.*
- *rn geliştirme sürecinde testler ve kontroller gerçekleştirdik.*
- *Ar-Ge Merkezi'ndeki laboratuvarlarda ürün numuneleri hazırladık.*
- *Tasarımı onaylanan ürünün prototip üretim çalışmasını testleriyle birlikte tamamladık ve seri üretim için hazırlıklar yaptık.*
- *İlk retim sonrasında odak grupları ve saha araştırmalarıyla tüketicilerden geri bildirim aldık.*
- *Müşteri geri bildirimleri doğrultusunda tasarımda revizyonlar yaptık.*
- *alışmalar tamamlanınca Aygaz Mini ve Aygaz Mini Ocak'ı, bayilerde, Aygaz mobil uygulaması, web sitesi gibi dijital platformlarda satışa sunduk.*

*İki kilogram gaz içeren Aygaz Mini, 12 kilogramlık ev tüplerinde kullanılan dedantör dışında herhangi bir ekipmana ihtiyaç duymadan mutfak ocağına bağlanabiliyor. Aygaz Mini, Türkiye'nin hem mutfak ocağına bağlanabilen hem de özel ocağıyla her yere taşınabilen ve ev dışında kullanılabilen ilk ve tek tüpü oldu. Aygaz Mini'ye özel olarak geliştirilen Aygaz Mini Ocak, tüpün üzerine tam oturan dengeli ve yüksek güvenlikli tasarımı, rzgra dayanıklı ve yüksek sıcaklıklara ulaşmayı sağlayan özel brülörü, pratik kullanımlı çakmağı ve kolay montaj özellikleriyle ön plana çıkıyor. Aynı zamanda Türkiye'deki ilk ve tek özel tasarımı tp ocağı özelliğine sahip.*

*Aygaz Mini ve Aygaz Mini Ocak için yeni versiyon çalışmalarının yanında Mini için yenilikli ürün ve aksesuarlar geliştirilmesi amacıyla Ar-Ge çalışmalarına devam ediyoruz. Aygaz Mini yolculuğunda atılan ilk adım sonrasında çeşitli yeni ürünlerin müşterilere sunulmasını hedefliyoruz.*



## PAYDAŞ YORUMU

Bir şirketin gelirini artırması, büyümesi ve pazardan daha fazla pay almasını etkileyen faktörler insan kaynağından pazar yapısına, müşteri beklentisinden finansmana kadar birçok unsur içermektedir. İşletmelerin Ar-Ge çalışmalarında pazarın yapısı, rakipler ve müşteri beklentisi göz önünde bulundurulması gerekenlerin başında geliyor. İnsan kaynağı ve kurum kültürü, yenilikçi ve katma değer yaratan ürünleri ortaya çıkaran, nitelikli insan kaynağının bulunduğu Ar-Ge merkezleri ile güçlendirildiğinde geliştirilen inovatif ürünler şirketlerin büyümesini sağlamaktadır. Bu birlikteliğin Aygaz'a ekonomik, kullanışlı, ergonomik, yenilikçi ürünler kazandırarak şirketin cirosunu ve büyümesini doğrudan etkilediği kanaatindeyim. Aygaz'ın pazarlama ve markalaşma politikasında da Ar-Ge Merkezi'nde geliştirilen high-tech hatlar, bu hatlarda üretilen nitelikli, güvenilir ve kullanıcı dostu ürünler önemli rol oynamaktadır. Bu katkının ileriki yıllarda uluslararası iş birliğinin de sağlanmasıyla daha da dominant olacağını, hatta şirketin kısa, orta ve uzun vadeli stratejilerini belirlemede önemli boyutlara ulaşacağını düşünüyorum.

### Prof. Dr. Hakan Serhad Soyhan

Sakarya Üniversitesi / Makine Mühendisliği Bölümü Öğretim Üyesi

Ar-Ge Merkezi, sanayi-üniversite iş birlikleri kapsamında TÜBİTAK (Türkiye Bilimsel ve Teknolojik Araştırma Kurumu), Koç Üniversitesi, Orta Doğu Teknik Üniversitesi, İstanbul Teknik Üniversitesi, Yıldız Teknik Üniversitesi, İstanbul Üniversitesi, Sakarya Üniversitesi, Kocaeli 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 riskler ve fırsatlar barındırıyor. Müşteri beklentilerine en hızlı şekilde yanıt vermede teknoloji ve dijitalleşmeyi araç olarak görüyoruz. Tüm süreçlerimizde dijital dönüşümü gerçekleştiriyor, bu eksende 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. Bu aynı zamanda müşteri ile kurduğumuz iletişimi kuvvetlendirmemize de imkân sağlıyor.

Dijitalleşme süreçlerimizde katılımcılığı ve iki yönlü iletişimi önemsiyoruz. 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 zaman ve diledikleri yerden erişebiliyor. 2019 yılı itibarıyla Aygaz mobil uygulamamız 93.287 üye sayısına ulaştı. Tüpgaz ürünleri, Pürsu ve diğer ürünlerin online siparişi için aygaz.com.tr sitesini güncelledik. Çeşitli ürünlerin karşılaştırmasına ve sipariş sonrası takibine imkân tanıyan sitemizle müşterilerin ihtiyaçla-



rına uygun hizmet sunuyoruz. İnternet sitemiz aygaz.com.tr 2019 yılında yaklaşık 1 milyon 600 bin kişi tarafından ziyaret edildi. LPG bazlı ürünlerimizden barbekü, çim biçme makinesi ve dış mekan ısıtıcısı ürün gruplarını sunduğumuz keyiflibahce.com sitemiz 1.190, tüp satışı yaptığımız online.aygaz.com.tr 9.746 müşterimiz tarafından kullanılıyor. 2019 itibarıyla Aygaz müşterilerinin %24'ünü çevrim içi kanallardan alışveriş yapan müşteriler oluşturuyor. Dijital dönüşümün mümkün hâle getirilmesi ve tüm çalışanlar tarafından benimsenmesi için mobilite, tasarım odaklı düşünme, veri analizi ve değerlendirmesi, yapay zeka ve makine öğrenmesi gibi konularda eğitimler sunuyoruz.

## ÜRÜN KALİTESİ VE GÜVENLİĞİ

Müşterilere sunduğumuz ürünlerin kalitesini sürekli artırmak 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 çalışmaları Ürün Kalite Yöneticiliği'nin koordinasyonunda yürütüyoruz. Tüm Aygaz çalışanları başta kalite süreçleri olmak üzere çevre, iş sağlığı ve güvenliği, müşteri şikâyetleri, 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 LPG depolama tankları için CE ve LPG tüpleri için PI markalama sertifikalarına sahibiz. Ayrıca LPG tüplerinin ADR ve EN 1440'a uygun şekilde periyodik muayenesinin yapıldığına ilişkin denetimler gerçekleştirilmekte olup, Gebze İşletmesi ve tüm dolum tesislerinde periyodik muayene kapsamında kurum içi muayene yetkisine ait sertifikalarımız bulunmaktadır. Türk Standartları Enstitüsü'nün sunduğu Müşteri Dostu Marka ve Müşteri Dostu Kuruluş 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 çalışmalar gerçekleştiren yedi Aygaz Analiz Laboratuvarı ve üç Tüpraş Laboratuvarı bulunuyor. Orta Doğu Teknik Üniversitesi Petrol Araştırma Merkezi (ODTÜ 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 fırsatı 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, dolum istasyonlarından da alınan rastgele numuneleri analiz ediyoruz. Tüpgaz ürünlerini ise ömürlerinin çeşitli aşamalarında farklı testlere tabi tutuyoruz. Güvenlik

**Kurumsal Toplam Kalite Yönetimi yaklaşımımız ve Aygaz Entegre Yönetim Sistemleri Politikası çerçevesinde gerçekleştirdiğimiz çalışmaları Ürün Kalite Yöneticiliği'nin koordinasyonunda yürütüyoruz.**

**ARGE**  
MERKEZİ



**Müşterilerden aldığımız ilham, inovasyon kültürümüz, Ar-Ge yatırımlarımız ve sektörümüzü ilgilendiren küresel trendler doğrultusunda sürekli yeni ve yenilikçi ürün ve uygulamalar hayata geçirmeyi sorumluluğumuz olarak görüyoruz.**

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 dağıtımına çıkmadan önce son bir kez kontrol ediliyor ve bu kontrol raporları müşteriler ile düzenli olarak paylaşılıyor.

2019 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. 2019 sonu itibarıyla patent sayımız 25 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 ve sektörümüzü ilgilendiren küresel trendler doğrultusunda sürekli yeni ve yenilikçi ürün ve uygulamalar hayata geçirmeyi sorumluluğumuz olarak görüyoruz. Bu bilinçle 2019 yılı içerisinde pek

çok yenilik 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 ve bugün İstanbul'da 39 ilçede hizmet veren Aykargo'nun diğer illere de yayılmasını hedefliyoruz. Aykargo, bugüne kadar 11 kurumsal müşterisi için 100 bine yakın paketi teslim etti. 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 kükürtlü bileşenlerle kokulandırılıyor. Herhangi bir kaçak durumunun fark edilmesini sağlayan bu işlem yanma sonrasında kükürt oksitlerin salımına neden oluyor. Patentli Greenodor projesiyle, LPG'nin kokulandırılmasında kükürt kullanımının sınırlanması hedefleniyor. Çalışmalarının önemli kısmını tamamlayan merkez, 10 farklı ülkede marka tescilli bulunan Greenodor projesiyle otogaz, tüpgaz ve dökme gazda kokulandırıcı olarak kükürt

### ÇALIŞAN YORUMU

LPG sektöründe var olduğumuz ilk günden beri, lider ve yeniliklerin öncüsü olduk. Her zaman tüketici görüşlerinden beslendik ve onların beklentilerinin ötesine geçmeyi hedefledik. Hem tüpgaz hem de otogaz sektöründe, bu kapsamda gerçekleştirdiğimiz tüm ürün ve hizmet yenilikleri, sektörün de kilometre taşları oldu.

**Gülem Kaya Özden**  
Aygaz / Marka Müdürü



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 otopaz 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. 2019'da ticari ürün olarak yaygınlaştırma çalışmalarına başladığımız Greenodor ile Aygaz bünyesinde doğa dostu kokulandırıcı kullanımına doğru dönüşümü gerçekleştiriyoruz.

**Palmiye Kiralama Modeli:** Müşteri odaklı yaklaşımımız doğrultusunda müşterilerden aldığımız içgörülere göre Palmiye Kiralama Modeli'ni tasarladık. Buna göre Palmiye ismini verdiğimiz ısıtıcı modellerinin günlük kiralınmasına

başlandı. Kiralama modülü ayrıca Keyifli Bahçe internet sitesine de eklendi.

**Chatbot:** 2017 yılında Tasarım Odaklı Düşünme Atölyesi'nde 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.

## MÜŞTERİ ODAKLILIK VE MEMNUNİYETİ

Türkiye genelindeki geniş müşteri ağımız, ürün ve hizmetlerimizin çeşitliliğine bağlı olarak giderek artıyor. 2019 itibarıyla 4,5 milyon tüpgaz müşterisi, 3,4 milyon otopazlı araç müşterisine hizmet veriyoruz. Dökme gazda ise 2019 yılı içerisinde hizmet verdiğimiz müşteri sayısı 2.300'dür.

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

## ÇALIŞAN YORUMU

Tasarım Odaklı Düşünme Atölyeleri ile fikirlerimizin ve projelerimizin temelde müşterilerimizin ihtiyaç ve problemlerine dayanması gerektiğini öğrendim. Bu çalışmada yer aldıktan sonra işimde aldığım tüm kararların o kararın müşteriye etkisini de düşünmeye çalıştım.

Aythink platformu çalışanların fikirlerini/hayallerini hayata geçirmelerine imkân tanıyor. Hem fikir sahipleri ve proje içerisinde yer alanlar için şirkete katma değerli yeni ürün ve iş modelleri geliştirme fırsatı sunuyor hem de şirket hayata geçen ürün/ iş modellerinden gelir elde ediyor. Kargo projesinde de Aythink platformu sayesinde bu fikrin sistematik olarak denenmesine ve hayata geçirilmesine imkân tanıdı ve bir fikrin uygun ortam sağlandığında ve ekibin fikre çok inandığı durumda nasıl bir katma değer yaratabileceğine çok iyi bir örnek oldu.

Kurumiçi Girişimcilik programı sayesinde şirketin tüm seviyelerinden çalışma arkadaşlarımız fikri üzerine şirketin tamamının düşünmesini sağlayabiliyor. Bir adım öteye geçtiğinde ise bir çalışma arkadaşımızın girdiği fikir, şirketin yeni iş alanlarından, ürünlerinden biri haline gelebiliyor. Bu çalışma arkadaşlarımızın fikirlerini hayata geçirebilmeleri için önemli bir fırsatten şirket için yeni ürün ve iş modelleri geliştirilen faydalı bir platform olarak ilave ciro ve çalışan bağlılığı yaratıyor.

### Kadir Aslantas

Aygaz / İnovasyon ve Fikri Haklar Sorumlusu



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 değerini korudu. Otogaz müşterileri 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. Tüpgaz ve otogaz sektörlerinde yapılan bu

araştırmada sektörel liderliğimizi 2003 yılından beri sürdürüyoruz. 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 başarımızı devam ettirdik. 2019 yılında da veri analitiğini kullanarak müşteri memnuniyetini hedefleyen projeleri hayata geçirmeyi sürdürdük.

*Aygaz Müşteri Şikâyetleri Yönetimi Taahhütü'ne Aygaz internet sitesinden ulaşabilirsiniz.*

### **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-posta, kurumsal internet sitesi, sosyal medya hesapları ve mobil uygulamaları kullanıyoruz. 7/24 çalışan iletişim hattındaki bilet atama sistemi ile tüm başvuruların çözülmesi kısa sürede gerçekleşebiliyor



## Müşterilerimizden aldığımız geri bildirimleri ürün geliştirme ve yeni ürün tasarlama süreçlerinde kullanıyoruz.

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 imkânı sunuyoruz.

Tüm iletişim kanallarından iletilen görüşleri ve şikâyetleri titizlikle izliyoruz. Şikâyetlerin etkin yönetimi kapsamında kurum içi politikalarımıza ilave olarak uluslararası standartları sürecimize entegre ediyoruz. ISO 10002 Müşteri Memnuniyeti Yönetim Sistemi belgesi tüm ürünlerimizi kapsıyor. 2019 içerisinde tüm kanallarımız vasıtasıyla iletilen şikâyet sayısı 27.071 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 çalışmaları sürdürüyoruz. Tüpgaz tarafında Aygaz Eğitim Tırısı ile bayi çalışanlarına ve müşterilere çeşitli eğitimler verdik. Otogaz tarafında ise Aygaz Eğitim Otobüsü ile bayi çalışanlarına eğitimler sunduk.

Bu kapsamda 2019 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 korunmasına da 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. Diğer lokasyonlara örnekleme usulü ile denetimler yapılıyor.

***Aygaz Bilgi Güvenliği Politikası'na Aygaz internet sitesinde yer alan Endüstride Aygaz sekmesinden erişebilirsiniz.***

Müşteri bilgilerinin korunmasını çalışanlar ve üçüncü taraflar ile gerçekleştirdiğimiz gizlilik sözleşmeleriyle 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. 2019 yılında müşteri bilgi gizliliği, ihlali ve müşteri veri kayıpları hakkında hiçbir şikâyet olmadı.

# SÜRDÜRÜLEBİLİR OPERASYONLAR





- TEDARİK ZİNCİRİ YÖNETİMİ

- DAĞITIM AĞINDA KALİTE VE GÜVENLİK

- *LOJİSTİK*



**Türkiye’de lider konumumuzun getirdiği sorumluluk ile değer zincirimizi entegre olarak yönetiyor, operasyonel mükemmelliğe ve güvenliğe öncelik veriyoruz.**

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 toplanması gibi 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 hâle 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 geliyor. Tedarikçi Portalı şeffaf, hızlı ve doğru satın alma süreçleri sağlamaya olanak sunuyor. Birlikte çalıştığımız toplam 1.097 tedarikçinin %45’ini yerel tedarikçiler oluşturuyor. LPG dışında kalan tüm hizmet ve ürünleri-





mizin 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 kriterlere 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. 2019 yılında 246 tedarikçiyi denetime tabi tuttuk. Tedarikçilerimize sosyal konularda 1.210, çevre konularında 1.032, etik konularında ise 112 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.

**Tüp İzlenebilirliği:** 2015 yılı içerisinde ilk adımını attığımız kare kod ile ürün takibi projesi 2017’de tamamlanarak tam kapasiteye ulaştı. Böylelikle ürünlerimizi üretimden dağıtım, kullanıcıdan tekrar toplanma sürecine kadar izleme fırsatı elde ettik. Hem lojistik hem de kalite yönetimi kapsamında verimlilik sağlayan proje ile ürünlerimizde şeffaf bir izlenebilirlik sağladık.

Toplam  
**~1.100**  
tedarikçi



Aygaz ve Mogaz markalarıyla Türkiye genelinde sayısı 2.400'e yaklaşan tüpgaz bayimiz ve 1.700'den fazla otogaz istasyonumuzda tüketicilerimize hizmet veriyoruz.



Bu sayede tüplerin yaşam döngüleri içerisinde daha etkin kontrolleri de sağlanıyor. Geçen süre içerisinde 17,7 milyon tüp kare kod etiketi ile kimliklendirildi ve 120 milyonu aşkın tüp hareketi tüpgaz 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 etmeyi sürdüreceğiz.

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'e yaklaşan 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 portali, kampanyalar, bölgesel bayi toplantıları, bayi ziyaretleri ile sadece tek yönlü değil, karşılıklı iletişime dayanan çift yönlü bir iletişim gerçekleştiriyoruz. Bayilerle yüz yüze gerçekleştirdiği-

miz etkinlikler, ziyaretler ve bayi portali üzerinden iletilen şikâyet ve önerileri değerlendiriyoruz. Bayiler, yeni ürün ve hizmetle ilgili her türlü uygulamaya yönelik tüm geri bildirimlerini portal üzerinden Aygaz'a iletebiliyorlar. Toplanan öneri ve şikâyetler hem bayi memnuniyetinin artırılması hem de ürün ve hizmetlerin geliştirilmesi için kullanılıyor. Ayrıca başarılı uygulamaları ödüllendiriyoruz. Koç Holding aracılığıyla gerçekleştirilen bayi memnuniyeti araştırmalarıyla bayilerin memnuniyet ve bağlılıklarını takip ediyoruz.

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



## LOJİSTİK

Yanıcı ve patlayıcı bir madde olan LPG'nin güvenli taşınması büyük önem taşıyor 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 kara yolu 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 otagaz tankeriyle Türkiye'nin en büyük kara yolu LPG filosuna sahibiz. Sayıları 1.700'den fazla olan otagaz istasyonlarına LPG ikmal yaparken İstasyon Stok Yönetimi ve Rotalama sistemini kullanıyo-

ruz. 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 güvenliğini 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 yaş ortalaması 14 olan özel donanımlı ve tam basınçlı üç gemi yer alıyor. Filo 2019'da deniz yolu temin ve

gemi taşımacılığı faaliyetlerinin %14'ünü 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 dolmuş tesisi, dokuz dağıtım merkezi, basınçlı kap ve aksesuar üreten bir işletmemiz bulunuyor.

# ÇALIŞANLAR





- FIRSAT EŞİTLİĞİ VE ÇEŞİTLİLİK
- ENTEGRE KARİYER VE YETENEK YÖNETİMİ
- ÇALIŞAN BAĞLILIĞI İLE İŞTE VERİMLİLİK
- İŞ SAĞLIĞI VE GÜVENLİĞİ



**Şirket vizyonuna hizmet edecek yetkin çalışanları, “Doğru pozisyona doğru aday” ve “İş’te eşitlik” yaklaşımlarından yola çıkarak titizlik ve hassasiyetle seçiyoruz.**

Yaratıcı, yetkin ve katılımcı çalışan kadromuzu, kurucumuz Vehbi Koç’un “En değerli sermayemiz, insan kaynağımızdır” sözünü temel alarak oluşturduğumuz insan kaynakları politikaları ve çağdaşlık, şeffaflık, eşitlik ilkeleri çerçevesinde, tüm paydaşların yararını esas alan iş süreçleriyle yönetiyoruz.

Şirket vizyonuna hizmet edecek yetkin çalışanları Aygaz’a kazandırmak üzere, Koç Topluluğu işveren markası ile şirketi ileriye taşıyacak yetenekleri çekecek güçlü tanıtım faaliyetleri gerçekleştiriyor, yeni nesil seçme ve yerleştirme süreçleri uyguluyoruz. Geleceğin Aygaz’ının vizyonunu oluşturacak olan gençlere ulaşmak amacıyla düzenlediğimiz üniversite etkinlikleri ile yapıcı ve öncü kurum kültürümüzü gençlere tanıtmak, onları sektör ve Koç Topluluğu hakkında bilgilendirmek ve bu yetenekler için cazip bir şirket olmak amacıyla çeşitli üniversite ve iletişim mecraları üzerinden işveren markasını güçlendirmeye yönelik faaliyetler gerçekleştiriyoruz.

Nitelikli insan kaynağının Aygaz bünyesine kazandırılması amacıyla yürüttüğümüz seçme ve yerleştirme süreçleri; her yönetim kademesinden sağlanan katılım ile grup mülakatları, vaka çalışmaları, sunumlar, yabancı dil seviye tespiti, sayısal/sözel testler, kişilik envanteri uygulamaları ve referans araştırmalarını içermektedir. “Doğru pozisyona doğru aday”





ve “İş’te eşitlik” yaklaşımlarından yola çıkılarak titizlik ve hassasiyetle seçilen çalışanlar, Aygaz’daki kariyerlerine Aygaz Grubu tanıtım faaliyetlerini, bayi, terminal ve fabrika gezilerini içeren çok kapsamlı, interaktif ve dijital bir oryantasyon programıyla başlangıç yapıyor.

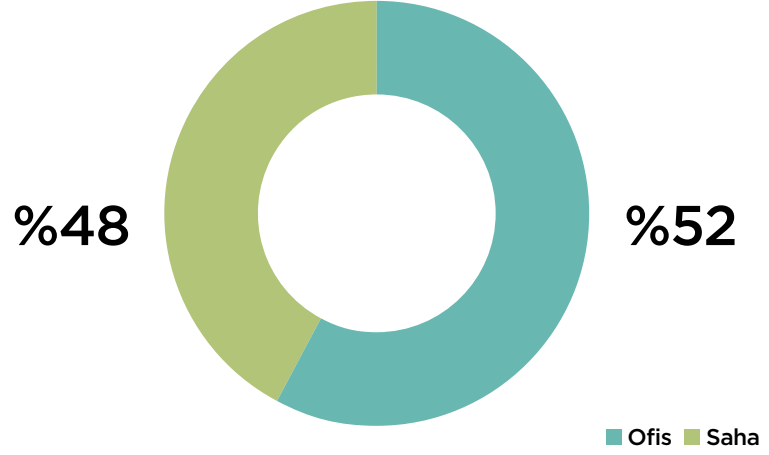
2019 yılında ortalama 1.316 olan toplam istihdamımız, 679 ofis çalışanı ve 637 saha çalışanı olarak dağılım göstermektedir. Çalışanlarımızın %12’si kadın, %88’i ise erkektir. Çalışanlarımızın yaş ortalaması 38,8, kıdem ortalaması 9,3 yıldır. Tüm çalışanlarımızın %40’ı lisans ve yüksek lisans düzeyinde eğitime sahiptir. Bu oran ofis çalışanlarında %71’e ulaşmaktadır.

## FIRSAT EŞİTLİĞİ VE ÇEŞİTLİLİK

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

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 artırmaktan başladık. İş Yerinde Aile İçi Şiddet Politikamızla özel sektörde fark yaratıyoruz. Mor Çatı Kadın Sığınağı Vakfı ile iş birliği yaparak yöneticilerimize aile içi şiddete karşı

## Kategoriye göre çalışanlar



farkındalık konusunda eğitimler verdik. İş yerinde aile içi şiddetin engellenmesi amacıyla oluşturduğumuz Acil Yardım Hattı hâlâ faaliyet gösteriyor.

Aygaz olarak, Koç Topluluğu’nun toplumsal cinsiyet eşitliği konusunda küresel bir dayanışma hareketi olan HeForShe kapsamındaki taahhütlerini yerine getirmek hedefiyle, işe alınan kadın çalışan oranını son 5 yılda iki kat artırarak %40 seviyesine çıkardık. Enerji sektöründe kadınların daha etkin şekilde yer almasına yönelik bir iklim oluşturmayı destekleyerek, orta ve üst düzey yönetim seviyesindeki kadın çalışan oranı son 5 yılda %5 artırarak %18 seviyesine yükselttik.

## ENTEĞRE KARIYER VE YETENEK YÖNETİMİ

2018 yılından itibaren yapılan küresel yatırımlarla, şirketimizin kariyer yönetiminde, çalışanların mobilitesi öncelikli hale gelmiştir. Koç Holding kariyer yönetimi viz-

yonunun da desteklediği rotasyon ve mobilite imkânlarının, anlık ve sürekli olarak takip edilebilmesi adına, şirketimizde çalışanların kısa veya uzun vadede kendi kariyer beklentilerini belirtebilecekleri dijital bir platforma geçiş yaptık. Her yıl belli metodolojilerle ve üst yönetim görüşleriyle yapılan Stratejik İnsan Kaynakları Planlama Toplantıları ile geleceğin Aygaz hedef ve stratejilerine uyumlu olarak şirket yönetici potansiyel havuzu ve tüm yönetim pozisyonları için yedekleme planları oluşturuyoruz. Potansiyel olarak belirlenen çalışanlara özel eğitim ve gelişim imkânları sunarak bir sonraki pozisyona en iyi şekilde hazırlanmalarını sağlıyoruz.

## Karşılıklı geri bildirim ve sürekli gelişim odağı

İnsan kaynağımızın, karşılıklı geri bildirimle sürekli gelişimini kurumsal önceliklerimiz arasında görüyor, çalışanlarımızın kişisel gelişimleri için kaynak ayırıyor ve çalışanlarımızı bu doğrultuda teş-



### 2016 yılından bu yana Birleşmiş Milletler Kadının Güçlenmesi Prensipleri (Women's Empowerment Principles) imzacısıyız.

#### ÇALIŞAN YORUMU

Aygaz'ın stratejik hedeflerine ulaşmak için ihtiyaç duyduğu yetenekli insanları şirkete kazandırma, bu hedefle cazip işveren olma, şirkete kazandırılan ve var olan potansiyel çalışanların performansını artırma ve elde tutma çalışmalarını içeren bakış açısını yetenek yönetimi olarak adlandırıyoruz. Aygaz çalışanlarının performansını geliştirmek için mentorluk programlarını önemli bir araç olarak görüyoruz. Çünkü mentorluk alan çalışanların davranışsal, bilişsel, organizasyonel, duygusal, ilişkisel ve birçok farklı boyutta gelişim sağladığına inanıyoruz. Mentorluk programları uzun vadede organizasyonun değişim hedeflerinin gerçekleşmesinde yükselişe geçmesine katkı sağlamaktadır.

#### Merve Terzi

Aygaz / İnsan Kaynakları Sorumlusu

vik ediyoruz. 360 Derece Yetkinlik Değerlendirme Sistemi ile çalışanlara, yöneticilerinden çalışma arkadaşlarına kadar farklı seviye ve fonksiyondan geri bildirim alma, kendi öz değerlendirmelerini yapma ve kişisel gelişimlerini planlama imkânı sunuyoruz.

Koç Topluluğu politikalarına uyumlu olarak uyguladığımız Mentorluk programı, çalışanlarımızın kariyer ve gelişim planlarında vizyonlarını genişletmelerine olanak sağlıyor. Katılımcıların tavsiyeler alıp verebildiği, karşılıklı iletişim ve gelişime dayanan bu programdan şimdiye kadar 122 çalışanımız yararlandı. İlk kez 2018 yılında uygulamaya alınan Tersine Mentorluk programıyla genç çalışanlarımız, genç kuşakların beklentileri, yeni dönem ihtiyaçları ve dijitalleşme gibi konularda yönetim kademesinden çeşitli fonksiyonlardaki kıdemli yöneticilere mentorluk sağlıyor. Son iki yıldır uyguladığımız Tersine Mentorluk programından toplam 62 çalışan yararlandı.

#### **Yetkinlik ve başarıyı öne çıkaran tanıma ve takdir süreçleri**

2018 yılı itibarıyla yenilenen Aygaz Tanıma ve Takdir Süreci Aygaz'ın Yıldızları, çalışanların iş tanımları dışında ortaya koydukları örnek davranışların, özverili çalışmaların, mevcut rollerinde fark yaratanların açık iletişim ve eşitlik ilkesi çerçevesinde tanınması ve takdir edilmesine odaklanan, yetkinlik ve başarıyı öne çıkaran bir ödüllendirme sistemidir. Önerilen adaylar: İnsana Odaklanan Yıldızlar, Geliştiren Yıldızlar, Dönüşen Yıldızlar, Değer Katan Yıldızlar, Sonuca Koşan Yıldızlar, İşbirlikçi Yıldızlar ve Müşteriye Odaklanan Yıldızlar olmak üzere 7 farklı yıldız kategorisi bazında 9 farklı fonksiyon komitesi altında belirli aralıklarla değerlendiriliyor. Aygaz Yıldızları

Tanıma Takdir Süreci ile son iki yılda Aygaz'da bu kapsamdaki çalışanların %13'ü ödüllendirildi.

#### **Objektif kriterlere dayalı performans yönetimi**

Şirket hedeflerinin üst yönetimden başlayarak tüm çalışanlara yaygınlaştırılması prensibini performans yönetim sisteminin temel dayanağı olarak benimsediğimiz şirketimizde, çalışan performansını objektif olarak değerlendirmeyi amaçlıyoruz. Bu doğrultuda, performans yönetim sisteminde kısa vadeli getiriler yerine yaratılan sürdürülebilir değeri ödüllendirmeyi hedefliyor, objektif ve sayısal kriterlere dayalı bir performans sistemi kullanıyoruz. 2018 yılında geliştirilen HR Master Sistemi ile çalışanlarımızın hedeflerini mobil ortamda oluşturup onay süreçlerini yürütebileceği ve yıl boyunca her yerden rahatlıkla erişebileceği bir sistem oluşturduk.

#### **Eğitimler**

Sürekli eğitim ve gelişimi insan kaynakları sisteminin odağına alan Aygaz, çalışanların vizyonlarını genişletme, teknik, bilgi, beceri ve kişisel gelişimlerini desteklemeyi amaçlıyor. Çalışanlar yetkinlik değerlendirme sistemi sayesinde yöneticilerinden ve çalışma arkadaşlarından aldıkları geri bildirimlerle gelişimlerini planlarken aynı zamanda performans süreci kapsamında yaptıkları yönetici-çalışan görüşmeleriyle gelişim ihtiyaçlarını tespit ediyor, kısa ve uzun vadeli eğitim ve gelişim planı oluşturuyorlar.

Aygaz, çalışanlarına fonksiyona özel teknik eğitimlerin yanı sıra, kişisel gelişim amaçlı eğitim imkânları da sunuyor. Öncelik verilen konulardan biri, çalışanların yabancı dil seviyelerinin geliştirilmesidir. Bu kapsamda kendini geliştirmek isteyen tüm çalışanlara,

online, sınıf içi ve birebir İngilizce eğitimi veriliyor. Çalışanların dünyanın dört bir yanından ana dili İngilizce olan eğitmenlerle konuşma pratiği yapabilecekleri, mobilden ya da internetten giriş yaparak her an ve her yerde eğitmenlerle sesli veya görüntülü olarak iletişime geçebilecekleri bir platform olan English Ninjas devreye alındı. 2019 yılında 44 çalışma arkadaşımız bu platformda İngilizcelerini geliştirdi. Geleneksel sınıf eğitimlerinin yanı sıra, Koç Akademi ile lider geliştirme programları, online eğitimler, okuma materyalleri, outdoor eğitimler ve rotasyonlar sunuyoruz. Yeni işe başlayan çalışanların kurum kültürünü yakından tanınması amacıyla Koç Topluluğu ve Aygaz Grubu tanıtımını içeren oryantasyon programı düzenliyoruz. Oryantasyon programının içeriğinde iş sağlığı ve güvenliği ile çevre konularında da eğitim başlıkları yer alıyor.

Koç Topluluğu yöneticilik ve liderlik yetkinliklerinden yola çıkarak, yöneticilerin liderlik becerilerini geliştirebileceği farklı modüller eğitimleri içeren AygazLEAD programını 2016 yılında devreye aldık. AygazLEAD programı, günümüz ihtiyaçları ve stratejilerine uygun olarak hazırlanmış, liderlik becerileri, geri bildirim, durumsal liderlik, inovasyon, koçluk, dijital dünya trendleri gibi güncel birçok konuya odaklanan modüller bir liderlik programıdır. Program kapsamında simülasyonlarla pratik yapma olanağı ve katılımcıların eğitim sonrasında da takip edebilecekleri bireysel çalışmalar bulunuyor. Ayrıca Koç Holding Liderlik Programlarına, Koç Üniversitesi Yönetici MBA, Modüler ve Teknik MBA programlarına da katılım sağlanıyor.

2019'da yönetim kademesinde olan tüm çalışanlara sözleşme inceleme teknikleri, sözleşmele-

rin ana unsurları, cezai şartların belirlenmesi ve sözleşme hazırlama tekniklerini içeren Uygulamalı Sözleşme Hazırlama ve İnceleme Teknikleri eğitimi verildi.

Bütünsel bir bakış açısı ile hem kişisel hem de sistemsel farkındalık kazandırarak "kişisel liderlik kültürü" bilinci oluşturmak amacıyla 2016 yılında hayata geçirilen Kariyer Yolculuğum programı ile çalışanların kişisel farkındalığını güçlendirmek ve gelecek vizyonunu oluşturmalarını sağlamayı amaçlıyoruz.

Bununla birlikte, Kişisel Gelişim kapsamında yönetim kademesinde olmayan ofis çalışanları için tasarlanan Etkili İnsanların 7 Alışkanlığı eğitimi ile kişinin verimli olmasını sağlayan yedi alışkanlık tek tek ele alındı. Katılımcıların iş, özel, sosyal hayatta daha etkin olabilme yöntemlerini öğrenmelerini amaçlayan bu eğitime 2019 yılında 280 çalışan katıldı.



### **Aygaz'ın temel insan kaynakları politikaları**

- 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
- Topluma duyarlılık

2019 yılında entegre yönetim sistemleri kapsamında revizyon bilgilendirme eğitimleri verilerek mevcut iç denetçilerin becerilerini geliştirmesine katkı sağladık ve mevcut denetçi sayısını artırdık. Entegre yönetim sistemleri kapsamında iç denetimleri revizyon geçişleri nedeniyle tüm iş birimlerimizi olacak şekilde toplamda 78 iş birimini 51 iç denetçiyle denetledik.

Kalite Günü kapsamında çalışanlarımızın farkındalığını arttırmak amacıyla Gani Müjde ile birlikte Aygaz BizBize Kalite Sohbetler etkinliğini gerçekleştirdik.

2019 yılında çalışanların gelişimine yapılan yatırımlarla kişi başına düşen ortalama eğitim süresi 39,7 kişi\* saat olmuştur.

#### **Kurum İçi Girişimcilik**

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 İLE İŞTE VERİMLİLİK**

Uluslararası yaklaşımları ve büyük eğilimleri insan kaynakları stratejileriyle birleştirerek sektörün en iyilerinden oluşan, yaratıcı, yetkin ve yüksek motivasyon sahibi bir çalışan kadrosu oluşturup iş dünyasında öncü ve örnek bir konuma sahibi olmayı hedefliyoruz.

Yüksek müşteri memnuniyeti yaratmanın en temel koşullarından biri olan çalışan bağlılığı ve memnuniyetini her seviyede yüksek tutabilmek amacıyla, her sene iç müşterilerinden gelen geri bildirimleri değerlendiriyoruz. Bu kapsamda 1996 yılından bu yana, bağımsız bir araştırma firması aracılığıyla memnuniyet ve bağlılığı ölçümleyen araştırmalar uyguluyoruz. Bu araştırmaların çıktıları, güçlü yönlerin ve gelişim alanlarının analizi, iş süreçleri ve insan kaynakları politikalarının gözden geçirilmesi, aksiyon planlarının oluşturulması ve bağlılığı sürdürülebilir kılmak amaçlarıyla kullanılmaktadır. 2019 yılı çalışan bağlılığı sonuçlarında, 78,7 bağlılık puanı ile başarılı bir sonuç elde ettik.

#### **İş birliği ve dayanışma odaklı iç iletişim kültürü**

Yıllık olarak hazırladığımız iletişim

planıyla, çalışan beklentilerini ve yeni nesil ihtiyaçları kucaklayan bir iç iletişim kültürü oluşturmayı amaçlıyoruz. Her yıl gerçekleştirilen çalışan bağlılığı araştırmasında, çalışanlardan gelen geri bildirimler ile iletişim planını gözden geçiriyor, güncelliyor ve canlı tutuyoruz.

Bu kapsamda gerçekleştirilen etkinlikler arasında iş sonuçları paylaşım toplantıları, bölge ve tesis ziyaretleri, hizmet ödül törenleri, spor şenliği, piknik organizasyonları, BizBize söyleşileri ve sağlık ayı aktiviteleri yer alıyor.

### **İŞ SAĞLIĞI VE GÜVENLİĞİ**

LPG sektörü, önemli iş sağlığı ve güvenliği (İSG) risklerini barındırıyor. Bu nedenle işimizin temeli ve faaliyetlerimizin sürekliliğini yakından ilgilendiren iş sağlığı ve güvenliği 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 düzeyde yönetiyoruz. Çalışanlarımız ve taşeron çalışanlara yönelik İSG konusunda farkındalık artıran 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 sahamız 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

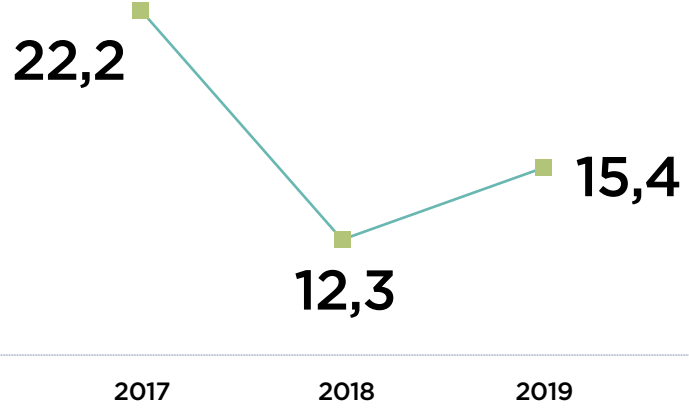


İş Sağlığı ve Güvenliği standardına geçişi 2019 yılında tamamladık. Bu sahalarda bulunan İSG Kurulları ile sağlık ve güvenlik risklerinin en iyi biçimde yönetilmesi adına performansımızı yakından takip ediyor ve düzenli olarak raporluyoruz.

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, Satınalma, Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları, Karayolu Lojistik ve Ar-Ge Müdürlükleri gibi birimlerin katılımıyla İSG ile ilgili tüm çalışmaları ve hedefleri değerlendirdiğimiz periyodik toplantılar gerçekleştiriyor.

Yaşanan tüm iş kazalarından sonra Kaza Araştırma ve Kök Neden Analiz Raporlarını çalışan katılımı ile İSG ekiplerimiz hazırlıyor. Bu raporlara göre kaza nedenlerini tekrar gözden geçiriyor, önlemler alıyoruz. Kaza önleyici çalışmalarımız kapsamında Gebze İşletmesi, dolum tesisleri ve tüp dolum 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. Çalışanlar ve ailelerine yönelik "Güvenlik Herkes İçin" başlıklı bir resim yarışması düzenledik. Doğadan ilham alarak çocukların İSG için resim çizmelerini istedik.

## Kaza Sıklık Oranı



Yarışmaya katılan tüm çocuklara resim seti ve ilk üçe giren çocuklara sırasıyla bisiklet, paten ve spor ekipmanları hediye ettik.

Çalışanlarımıza daima güvenli bir iş ortamı sunmak ve şirketimize gelecek her türlü fiziksel hasarı önlemek üzere geliştirdiğimiz güçlü İSG yaklaşımımız sayesinde 2019'da taşeron dahil tüm çalışanlarda herhangi bir meslek hastalığı raporlanmazken, ölüme sebep olan bir iş kazası da yaşanmadı. Kaza sıklık oranı ise 15,41 olarak gerçekleşti. İSG eğitimlerinin, iş kazalarını önlemedeki rolüne odaklandık ve çalışan başına yaklaşık 10 saat İSG eğitimi verdik. Çalışan başına İSG eğitimleri geçen yıla kıyasla %23 oranında arttı; çalışan başına İSG eğitimlerinin diğer eğitimler içindeki oranı ise %25 oldu.

2019 yılında Koç Holding koordinasyonu ile yapılan İSG ve Çevre Kültür Araştırması Anketi aracılığıyla ofis ve saha çalışanlarından dokuz kategorilik soru seti ile İSG ve çevre ile ilgili değerlendirmeleri alındı ve kültürel yaklaşım ölçüm-

lendi. Anket sonuçlarına göre hedef, güvenli yer ve tavsiye edilebilirlik durumunun baz alındığı bağlılık seviyesi ofis çalışanlarında %96; saha çalışanlarında ise %90 olarak oldukça yüksek bir seviye olarak çıkmıştır.

## Aygaz Grubu'nun yetkinlikleri

- Kendini ve ekip arkadaşlarını geliştirme
- Yaratıcılık ve girişimcilik
- Sonuç odaklılık
- İş birliği geliştirme
- Takım çalışması
- Yön belirleme
- Müşteri duyarlılığı
- Farklılıklara uyum ve yönetme
- İletişim

# ÇEVRESEL SORUMLULUK





- İKLİM DEĞİŞİKLİĞİ VE ENERJİ YÖNETİMİ

---

- ÜRÜNLERİN İKLİM PERFORMANSI

---

- ATIK VE SU YÖNETİMİ

---

- BİYOÇEŞİTLİLİK

---





### Çevre ve enerji yönetimini ilgili mevzuat ve uluslararası standartlar doğrultusunda bütüncül bir bakış açısıyla yürütüyoruz.

Operasyonlarımızın ve ürünlerimizin çevreye etkilerini takip ediyor, ilgili mevzuat 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 ilkeleri doğrultusunda Entegre Yönetim Sistemleri Politikası ve Aygaz İklim Değişikliği Stratejisi çerçeveleriyle uyumlu şekilde yönetiyoruz.

Genel Müdürlük, Gebze İşletmesi ve dolun tesisleri olmak üzere toplam 12 lokasyonda ISO 14001 Çevre Yönetim Sistemi, Gebze İşletmesi ve Yarımcı Dolun Tesisimizde ISO 50001 Enerji Yönetim Sistemi sertifikalarına sahibiz. ISO 50001:2018 Enerji Yönetim Sistemi standardına revizyon geçişini 2019 yılında tamamladık. Çevre ve enerji yönetimini bütüncül bir bakış açısıyla diğer yönetim sistemleriyle birlikte, Gebze İşletmesi ve dolun tesislerinin tamamında entegre yönetim sistemi çatısı altında yürütüyoruz.

Yönetim sistemlerine uyum sağlamak ve çevresel konularda farkındalığı artırmak için çevre eğitimleri önem taşıyor. Çevre görevlileri tesislerimizde eğitimler veriyor, aylık saha ziyaretleri ve çevresel durum raporlaması yapıyorlar. Bu raporlamalar doğrultusunda iyileştirme alanlarını tespit



2019 yılında çevre ile ilgili toplam 751,5 kişi\*saatlik eğitim verdik.



ederek aksiyonlar hayata geçiriyoruz. 2019 yılında çevre ile ilgili toplam 751,5 kişi\*saatlik eğitim verdik. Etkin çevresel yönetim sayesinde son üç 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. 2019 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 134 adet fidan bağışı gerçekleştirdik.

2019 yılı boyunca “Dünya Sana Emanet” sloganı ile oluşturduğumuz

Sıfır Atık Projesi kapsamında çeşitli çalışmalar gerçekleştirdik. Yılın dört farklı çeyreğinde farklı konseptte farkındalık ve bilinçlendirme çalışmaları yapmayı amaçladık. İlk üç aylık dönemde lansman ve duyurular ile “Dünya Sana Emanet” sloganının iletişimi yapılırken, çalışanların farkındalıklarının artırılması için duyuru, görsel ve afişler ile çalışmayı destekledik. İkinci üç aylık dönemde kâğıt tüketiminin azaltılmasına odaklandık, tüketimi azaltmaya ve önlemeye yönelik duyurular paylaştık.

- Genel Müdürlük'te kâğıt tüketiminin azaltımına yönelik çalışmalar sonucu Aygaz Kafe'de kullanılan karton bardaklar sıfırlandı, porselen ve cam bardak kullanımına geçildi.
- Sebillerdeki karton bardak kullanımını azaltmak adına Aygaz Grubu çalışanlarının

## ÇALIŞAN YORUMU

Aygaz, faaliyetinin ana konusu olan LPG'nin çevre dostu bir yakıt olmasının yanı sıra hayata geçirdiği çevre ve doğaya dair projeleriyle de öne çıkıyor. Çevresel farkındalık yaratmak amacıyla “Dünya Sana Emanet” sloganı ile gerçekleştirmiş olduğumuz Sıfır Atık Projesi şirket genelinde etkili oldu. Aygaz bu sayede doğal kaynakların tüketimine etkisini ve faaliyeti sebebiyle oluşabilecek atıkların miktarını azaltırken çalışanları ve ailelerini de sürece dahil ederek çevreye ve doğaya sorumlu bir şirket olduğunu bir kez daha kanıtlıyor.

### Zeynep Uyan

Aygaz / Kalite Sistem & Seç-G Uzmanı



tümüne yaklaşık 2.000 adet "Dünya Bana Emanet" logolu cam şişe dağıtımını yaptık.

- Tüm yazıcılara "Doğa Sana Emanet" notları yapıştırıp yazıcıdan gereksiz çıktı almanın önüne geçilmesini hedefledik.
- Aygaz Grubu'nda alınan çıktı sayısı 2019 yılında 2018 yılına göre %32,4 oranında azaldı, satın alınan kâğıtların miktarında ise geçen yıla göre %0,3 oranında azalma görüldü.
- Aygaz Genel Müdürlük katlarında bulunan atık kutuları değiştirildi. Mevcutta katlarda yer alan kâğıt-cam-plastik-metal atık kutuları yerine Sıfır Atık Yönetmeliği'ne uyumlu atık kutuları yerleştirildi. Revize atık kutuları kâğıt-cam-plastik-metal-organik atıkları ayrı toplayacak şekilde tasarlandı.

Üçüncü üç aylık dönemde plastik tüketiminin azaltılması hedeflendi, dünya genelinde uygulanan "Plastiksiz Temmuz" hareketine yönelik bilgilendirmeler yapıldı.

- Plastik poşet kullanımının önüne geçebilmek adına tüm çalışanlara yaklaşık 2.000 adet "Dünya Bana Emanet" logolu bez çanta dağıttık.
- 2018'de alımı gerçekleştirilen

plastik çatal-kaşık ve Pürsu PET bardak, 2019 yılında tedarik edilmedi.

Dördüncü üç aylık dönemde su tüketimini azaltmaya yönelik farkındalık e-postaları paylaşıldı, lavabolarda kullanılmak üzere su israfına yönelik bilgilendirici notlar hazırlandı.

- 2019 yılında Genel Müdürlük binası su tüketimi 2018 yılına göre %13,58 azaldı, tüm Aygaz tesisleri ve genel müdürlük su tüketimi toplamında ise 2018 yılına göre %13,28 oranında azalma gözlemlendi.

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

*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 İşletmesi'nde hayata geçirdik. Bu sistem enerji tüketim noktalarını daha iyi izleyerek azaltım yapmamıza yardımcı olacak. Operasyonlarımızda gerçekleştirdiğimiz verimlilik artırıcı projelerle salımlarımızı ve enerji tüketimini azaltıyoruz.

2019 yılında enerji tüketimini düşürmeye ve enerji verimliliğini artırmaya yönelik çalışmalarla 990 GJ elektrik tasarrufu, toplam 215 ton CO<sub>2</sub> salım azaltımı gerçekleştirdik. Bu sayede 275 bin TL maddi tasarruf sağladık.





### **Aygaz Tesislerinde Verimlilik Projeleri**

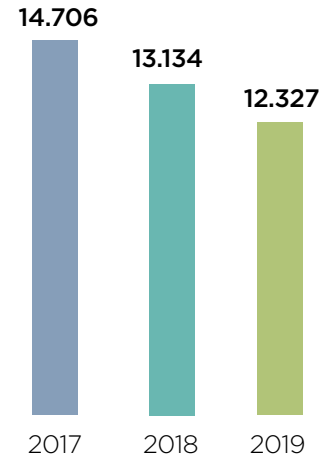
- Yarımca, Aliağa, Ambarlı Terminal Müdürlükleri ve Işıkkent Dolum Tesisimizde hava kompresörlerinin otomasyonuna yönelik çalışma ile yıllık toplamda 175.000 kWh,
- Yarımca Terminal Müdürlüğü ve Diyarbakır Dolum Tesisi LPG transfer sistemleri revizyonu ve LPG pompa sürücü ilaveleri ile yıllık toplamda 75.000 kWh,
- Gebze İşletmesi, Yarımca Terminali, Işıkkent ve Safranbolu Tesisleri ofis ve hat aydınlatma sistemleri LED dönüşümü ile yıllık 65.000 kWh,
- Gebze İşletmesi'nde soğutma kulesi enerji optimizasyonu ile soğutma suyu hatları makine (Pres, enjeksiyon, kaynak mak) otomasyonlarına başlanmasıyla 60.000 kWh elektrik, 13.000 ton su,

- Gebze İşletmesi'nde yıkama tüneli ve kompresör dairesinde verimli pompa uygulaması ile 25.000 kWh,
- Gebze İşletmesi'nde gerçekleştirilen diğer projeler kapsamında valf fabrikası basınçlı hava tesisatı optimizasyonu, hava bağlantılarında iyileştirmeler ve doğal aydınlatmaların temizliği ile 35.000 kWh tasarruf sağlandı.

### **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 Projesi'ni gerçekleştirdik ve Gebze İşletmesi İdari Binası çatısına güneş enerjisi sistemi kurduk. 25 kW gücünde üç farklı solar panel teknolojisi (polik-

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





ristal, 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 İşletmesi'nde 260 GJ güneş enerjisi ürettik.

Son üç yılda, hayata geçirdiğimiz projelerle sera gazı salımları %16 azaldı.

### ÜRÜNLERİN İKLİM PERFORMANSI

İklim değişikliğinde en önemli etkiler üretimin yanı sıra, ürünlerin 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.

### 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, pilot, saha ve ticari kullanım çalışmalarını tamamladık ve ürünün patentini aldık. Uluslararası tescilini aldığımız GreenOdor ürününü piyasaya sürerek hem

Aygaz'ın itibarını artırmayı hem de ürünle yıllık yaklaşık 40 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 diğeri su tüketimi ve atıklar oluşuyor. 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 Projesi'yle atık sahalarına giden atık oranını sıfıra indirmeyi hedefliyoruz. Projeye bilinçlendirme çalışmalarını başladık. Kâğıt, plastik ve su tüketiminin azaltılması için çalışanları bilinçlendirirken kâğıt bardak ve tabakları kullanımdan kaldırarak atıklarda azaltım sağladık.

## Son üç yılda gerçekleştirdiğimiz projelerle toplam su tüketimini %17 oranında azalttık.

Su yönetiminde ise suyu en verimli şekilde kullanarak en üst düzeyde geri kazanım sağlamayı hedefliyoruz. Son üç yılda yaptığımız projelerle toplam su tüketiminde %17 oranında azaltım sağladık. Gebze İşletmesi'nde soğutma kulesi enerji optimizasyonu ile, soğutma suyu hatları makine otomasyonlarına başlandı ve 2019 yılında 13.000 ton su tasarrufu sağlandı.

2019 yılında tüp yıkama ve hidrostatik test ünitelerinde tüketilen suyu tekrar kullanarak toplam 186.834 m<sup>3</sup> su tasarrufu sağladık.

### BIYOÇEŞİTLİLİK

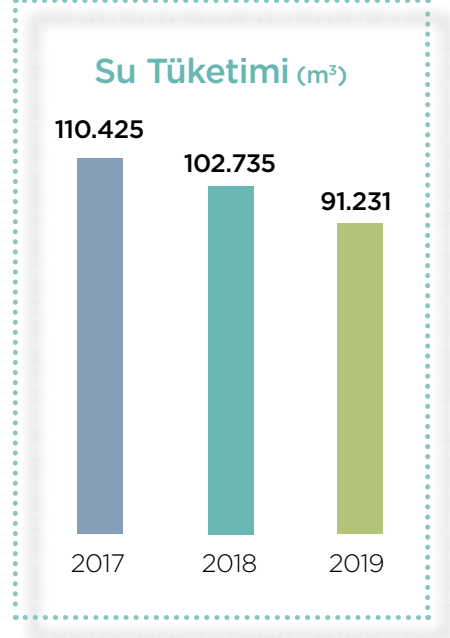
Biyçeşitlilik doğanın sunduğu ekosistem hizmetlerinin devamlılığı için kritik önem taşıyor. Operasyonlarımızın biyçeşitlilik üzerindeki etkileri ve yarattığı riskleri değerlendirerek Koç Holding'in Doğa Koruma Merkezi iş birliğiyle oluşturduğu Biyçeşitlilik Politikası doğrultusunda yönetiyoruz.

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 Göko-va 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 Sistemi'ne dönüştürüldü ve uluslararası bir koruma alanı oluşturularak önemli bir başarıya imza atıldı.

2019 yılının ilk yarısında Akdeniz Koruma Derneği tarafından karaya vuran yunus/balina türlerine erken müdahalenin sağlanmasına yönelik geliştirilen projeyi destekledik. Bu kapsamda Ege kıyılarındaki 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 olunması, karaya vuran yunus/balina canlı ise hızlı müdahale edilebilmesi, ölü ise buna sebep olan faktörlerin araştırılabilmesi açısından büyük önem taşıyor. Projeye mevcut popülasyonların korunmasına yönelik çalışmalara katkı sağlamayı hedefliyoruz.





# TOPLUMSAL SORUMLULUK



• ÜLKEM İÇİN

---

• KÜLTÜR-SANAT

---

• ÇEVRE

---

• SAĞLIK

---

• SPOR

---

• EĞİTİM

---





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

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.

### ÜLKEM İÇİN

Koç Topluluğu tarafından 2006 yılında başlatılan ve Koç Topluluğu 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 Birleşmiş Milletler 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 atmalarına destek olmayı hedefliyoruz. Türkiye Kadın Dernekleri Federasyonu (TKDF) ve Mor Çatı Kadın Sığınağı Vakfı'yla iş birliği yapıyoruz. TKDF Aile İçi Şiddet Acil Yardım Hattı'na 2019 yılında da desteğimizi sürdürdük.

*Aygaz İş Yerinde Aile İçi Şiddet Politikası'na internet sitesi üzerinden ulaşabilirsiniz.*

## KÜLTÜR-SANAT

### **Arkeolojik Kazılar**

Türkiye'deki arkeolojik kazı çalışmalarının ivme kazanmasını sağlıyoruz. Toros Dağları'nın eteğinde bulunan ve ilk yerleşim izleri MÖ 4200 yılına dayanan Sagalassos Antik Kenti'ndeki kazı çalışmalarına 2005 yılından bu yana destek veriyoruz.

1990'lardan beri yapılan kazıların sonuçları sentezlenerek bu sonuçları kapsayan makaleler hazırlandı. Aygaz'ın 2017 yılından itibaren destek sağladığı Yukarı Agora'daki arkeolojik çalışmalar tamamen bitirildi. 2019 yılı itibarıyla genel amaç doğrultusunda bütüncül mimari belgeleme ve konservasyon, mimari fragmanların kayıt ve incelemesi ile dijital veri yönetimi olmak üzere üç ana çalışma alanı belirlendi.

Bir diğer çalışma olan, Kültür ve Turizm Bakanlığı, Kültür Varlıkları ve Müzeler Genel Müdürlüğü ile İstanbul Üniversitesi iş birliğinde yürütülen Eski Van Şehri, Kalesi ve Höyüğü Kazılarına 2010 yılından bu yana katkı sağlıyoruz.

95 hektarlık bir bölgede sürdürülen çalışmalar kapsamında 2018'de, 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.

2019'da özellikle Van Kalesi Höyüğü'nde yapılan kazılarda Orta Çağ, Post Urartu, Urartu, Erken Demir Çağ ve Tunç tabakalarının da çalışıldı. Erken ve Geç Urartu

yapı katlarının belgelenecek, bu yapının özel bir yapı olduğu, ön ve arkasının özellikle yapılaşmaya açılmadığı anlaşıldı. Yapının çeşitli odalarından ve çevresinden bulla, yazıtlı kap parçaları, tablet, mühürler, takılar ve çanak çömlekler bulundu. Tuşpa'nın aşağı yerleşiminde de kamusal yapıların ve sitadelle ilişkili birimlerin bulunduğu düşünülüyor.

### **Aygaz Kitaplığı**

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





### **Yarın Hava Nasıl Olacak?**

İklim değişikliği alanında farkındalık yaratmak üzere Çevre ve Orman Bakanlığı ile 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. 2019 yılında 285 okuldan 11.624 öğrencinin katılımıyla böylece atölyeye katılım sağlayan okulların sayısı 2.233’e, öğrencilerin sayısı ise 96.955’e ulaştı.

### **SAĞLIK**

#### **Diyabetik Çocuklar Kampı**

Toplum sağlığını önemsiyor ve 2004’ten beri Çocuk ve Adölesan Diyabetikleri Derneği tarafından düzenlenen Diyabetik Çocuklar Kampı’nı destekliyoruz. Kampın 27’ncisi, 2019 yılının Ağustos ayında 102 diyabetik

çocuğun katılımıyla DSİ İznik Sosyal Tesisleri’nde gerçekleşti. Türkiye’nin çocuklara yönelik ilk sağlık kamplarından biri olma özelliği taşıyan organizasyon, diyabetik çocuklara kendi kendilerine yeterek yaşamayı öğretirken yeni dostluklar kurma ve güzel vakit geçirme imkânı sağlıyor. Birçok sağlık kampı için örnek oluşturan Diyabetik Çocuklar Kampı, 27 yılda 2.300 çocuk ve ergeni konuk etti.

### **SPOR**

Türkiye’de sporun gelişimine katkı sağlamak hedefiyle 2013 yılından 2019’a kadar Mogaz markamızla destek verdiğimiz Beşiktaş Jimnastik Kulübü Hentbol Takımı sponsorluğuna 2019’dan itibaren Aygaz markamızla devam ediyoruz. Beşiktaş Aygaz Hentbol Takımı, Avrupa Hentbol Federasyonu (EHF) Şampiyonlar Ligi’nde Türkiye’yi başarıyla temsil ediyor. Bununla birlikte Fener-

bahçe 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 destekliyoruz. 2019 yılında Ateşböceği Öğrenim Birimi Eğitim Programı kapsamında, yaklaşık 1.000 öğrenciye geleceğin alfabesi olarak kabul edilen kodlama konusunda eğitim verildi.





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.*

| Paydaş Grubu                               | İletişim Metodu   | İletişim Sıklığı   | Paydaşların Gündeme Getirdiği Bazı Konular   |
|--|---|--|--|
| Hissedarlar, Yatırımcılar, Analistler      | Yatırımcı Konferansları, Genel Müdürlük'te 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 portalleri   | 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 çalışmaların paylaşılması</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> </ul>   |
| İştirakler ve Bağlı Ortaklıklar            | Toplantılar, ortak projeler   | Talep halinde  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Halihazırdaki iç girişimcilik faaliyetlerinin daha çok artırılması</li> <li>• Yetenek yönetimi ve kariyer planlaması</li> <li>• Ar-Ge ve İnovasyon 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, Pürsu 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  |  |

# Üye Olunan Kuruluşlar ile İş Birliği Yapılan Kurumlar

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

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

## ÇEVRESEL PERFORMANS GÖSTERGELERİ

| ENERJİ TÜKETİMİ (GJ)  | 2017    | 2018    | 2019    |
|---|---------|---------|---------|
| Doğrudan enerji tüketimi (fosil yakıtlar, araç yakıtları vb.) | 83.621  | 63.345  | 88.866  |
| Satın alınan elektrik   | 73.996  | 64.387  | 63.733  |
| Güneş enerjisi  | -       | 284     | 260     |
| Toplam enerji tüketimi  | 157.618 | 128.016 | 152.859 |
| Enerji tasarrufu  | 6.541   | 3.852   | 990     |

| SERA GAZI SALIMLARI (TON CO <sub>2</sub> )             | 2017   | 2018   | 2019   |
|--|--------|--------|--------|
| Kapsam 1   | 4.814  | 4.429  | 4.064  |
| Kapsam 2   | 9.891  | 8.705  | 8.263  |
| Toplam   | 14.706 | 13.134 | 12.327 |
| Sera gazı yoğunluğu (kg CO <sub>2</sub> / ton üretim)* | 6,5    | 6,7    | 6,58   |

\* Üretim tonajı Aygaz'ın direkt olarak son kullanıcıya satışını yaptığı LPG tonajı olmayıp, elektrik tüketimine etki eden -elleçlenen- tonajdır.

| HAVA SALIMLARI (KG/SAAT)       | 2017  | 2018 | 2019 |
|--------------------------------|-------|------|------|
| NOx                            | 1,94  | 1,72 | 3,67 |
| SOx                            | 0     | 0,07 | 1,25 |
| Uçucu Organik Bileşenler (VOC) | 14,35 | 8,3  | 25,8 |

| SU TÜKETİMİ (m <sup>3</sup> ) | 2017    | 2018    | 2019    |
|-------------------------------|---------|---------|---------|
| Yeraltı suyu                  | 42.511  | 42.395  | 40.146  |
| Şebeke suyu                   | 35.777  | 35.957  | 32.304  |
| Yağmur suyu                   | 5.280   | 3.600   | 250     |
| Diğer (tankerle alım)         | 26.857  | 20.783  | 18.531  |
| Toplam su tüketimi            | 110.425 | 102.735 | 91.231  |
| Geri kazanılan su miktarı     | 112.625 | 208.743 | 186.834 |
| Atıksu miktarı                | 56.956  | 48.131  | 37494   |

| ÇEVRE YATIRIM VE HARCAMALARI (TL) | 2017      | 2018      | 2019      |
|-----------------------------------|-----------|-----------|-----------|
| Harcamalar ve yatırımlar          | 5.224.181 | 2.828.470 | 5.633.397 |

| ATIKLAR (TON)                      | 2017   | 2018  | 2019  |
|------------------------------------|--------|-------|-------|
| Geri kazanılan tehlikeli atıklar   | 586    | 495   | 588   |
| Geri kazanılan tehlikesiz atıklar  | 12.317 | 9.123 | 7.165 |
| Bertaraf edilen tehlikeli atıklar  | 33     | 48    | 10    |
| Bertaraf edilen tehlikesiz atıklar | -      | -     | 0.02  |



# SOSYAL PERFORMANS GÖSTERGELERİ

| CİNSİYETE VE KATEGORİYE GÖRE ÇALIŞAN SAYISI | 2017  |       | 2018  |       | 2019  |       |
|---|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
|   | Kadın | Erkek | Kadın | Erkek | Kadın | Erkek |
| Ofis çalışanı sayısı                        | 118   | 483   | 123   | 469   | 122   | 467   |
| Saha çalışanı sayısı                        | 16    | 578   | 16    | 507   | 25    | 520   |
| Toplam çalışan sayısı                       | 1.195 |       | 1.115 |       | 1.134 |       |
| Sendikali çalışan sayısı                    | 16    | 195   | 16    | 226   | 18    | 223   |

| CİNSİYETE VE KATEGORİYE GÖRE ÇALIŞAN SAYISI | 2017         |             | 2018         |             | 2019         |             |
|---|--------------|-------------|--------------|-------------|--------------|-------------|
|   | Yarı Zamanlı | Tam Zamanlı | Yarı Zamanlı | Tam Zamanlı | Yarı Zamanlı | Tam Zamanlı |
| Çalışma şekline göre çalışanlar             |              |             |              |             |              |             |
| Çalışan sayısı                              | 118          | 1.142       | 86           | 1.110       | 79           | 1.125       |

| YAŞA GÖRE ÇALIŞANLAR | 2017 | 2018 | 2019 |
|----------------------|------|------|------|
| 50 yaş üstü          | 48   | 61   | 64   |
| 31- 49 yaş           | 922  | 909  | 906  |
| 30 yaş altı          | 225  | 145  | 164  |

| CİNSİYETE GÖRE ÜST VE ORTA DÜZEY YÖNETİCİLER | 2017  |       | 2018  |       | 2019  |       |
|--|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
|  | Kadın | Erkek | Kadın | Erkek | Kadın | Erkek |
| Üst düzey yöneticiler                        | 1     | 9     | 1     | 7     | 1     | 7     |
| Orta düzey yöneticiler                       | 14    | 48    | 13    | 60    | 11    | 60    |

| CİNSİYETE GÖRE DOĞUM İZİNİNE AYRILANLAR | 2017  |       | 2018  |       | 2019  |       |
|---|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
|   | Kadın | Erkek | Kadın | Erkek | Kadın | Erkek |
| İzne ayrılan çalışan sayısı             | 6     | 0     | 9     | 0     | 7     | 0     |
| İzinden işe dönen çalışan sayısı        | 2     | 0     | 6     | 0     | 5     | 0     |

| EĞİTİMLER                  | 2017   | 2018   | 2019   |
|----------------------------|--------|--------|--------|
| Toplam eğitimler (saat)    | 45.695 | 42.920 | 42.950 |
| Çalışan başına eğitim      | 38     | 39     | 38     |
| Toplam İSG eğitimi (saat)  | 6.869  | 8.842  | 10.877 |
| Çalışan başına İSG eğitimi | 5,75   | 7,93   | 9,59   |

## SOSYAL PERFORMANS GÖSTERGELERİ

| CİNSİYETE GÖRE ÇALIŞAN DEVRİ | 2017  |       | 2018  |       | 2019  |       |
|------------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
|                              | Kadın | Erkek | Kadın | Erkek | Kadın | Erkek |
| İşten ayrılan çalışan sayısı | 15    | 233   | 16    | 185   | 22    | 82    |
| İşe alınan çalışan sayısı    | 19    | 242   | 18    | 123   | 25    | 74    |

| KATEGORİYE GÖRE PERFORMANS DEĞERLENDİRMESİNE TABİ ÇALIŞAN SAYILARI | 2017             | 2018 | 2019 |
|--|------------------|------|------|
|  | Ofis çalışanları | 576  | 566  |
| Saha çalışanları   | 282              | 279  | 279  |
| Toplam çalışan sayısı  | 858              | 845  | 839  |

| İSG VERİLERİ                               | 2017               | 2018  | 2019  |
|--|--------------------|-------|-------|
|  | Ölümlü vaka sayısı | 0     | 0     |
| Meslek hastalığı sayısı                    | 0                  | 0     | 0     |
| Toplam kaza sıklık oranı (IR) <sup>1</sup> | 22,17              | 12,33 | 19,38 |
| Kayıp gün oranı (LDR) <sup>2</sup>         | 0,29               | 0,27  | 0,40  |

| İSG VERİLERİ (TAŞERONLAR)                  | 2017               | 2018 | 2019  |
|--|--------------------|------|-------|
|  | Ölümlü vaka sayısı | 0    | 0     |
| Meslek hastalığı sayısı                    | 0                  | 0    | 0     |
| Toplam kaza sıklık oranı (IR) <sup>1</sup> | 39,97              | 31   | 12,48 |
| Kayıp gün oranı (LDR) <sup>2</sup>         | 0,62               | 0,24 | 0,04  |

<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, Materiality Disclosures Service kapsamında GRI içerik endeksinin açık bir şekilde sunulduğunu, 102-40 ve 102-49 arasındaki açıklamalara yönelik referansların raporda ilgili bölümler ile uyuştuğunu incelemiştir. Bu hizmet, raporun Türkçe versiyonu üzerinde gerçekleştirilmiştir.



| GRI Standardı                      | Göstergeler           | Referanslar   |
|------------------------------------|-----------------------|---|
| <b>GRI 101: TEMEL ESASLAR 2016</b> |                       |   |
| <b>Genel Göstergeler</b>           |                       |   |
| GRI 102: Genel Göstergeler 2016    | Kurumsal Profil       |   |
|                                    | 102-1                 | 6   |
|                                    | 102-2                 | 6-9   |
|                                    | 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                 | 6-9   |
|                                    | 102-5                 | 2019 Faaliyet Raporu  |
|                                    | 102-6                 | 6-9   |
|                                    | 102-7                 | 10-11, 69   |
|                                    | 102-8                 | 69- 70  |
|                                    | 102-9                 | 40  |
|                                    | 102-10                | Bulunmamaktadır.  |
|                                    | 102-11                | 22  |
|                                    | 102-12                | 67  |
|                                    | 102-13                | 67  |
|                                    | Strateji              |   |
|                                    | 102-14                | 2   |
|                                    | 102-15                | 22  |
|                                    | Etik ve Dürüstlük     |   |
|                                    | 102-16                | 20-22   |
|                                    | 102-17                | 20-22   |
|                                    | Yönetişim             |   |
|                                    | 102-18                | 2019 Faaliyet Raporu  |
|                                    | 102-19                | 26  |
|                                    | 102-20                | 26  |
|                                    | Paydaş Analizi        |   |
|                                    | 102-40                | 66-67   |
|                                    | 102-41                | 70  |
|                                    | 102-42                | 66  |
|                                    | 102-43                | 66  |
|                                    | 102-44                | 14-16   |
|                                    | Rapor Profili         |   |
|                                    | 102-45                | 9-11  |
|                                    | 102-46                | 1   |
|                                    | 102-47                | 15-16   |
|                                    | 102-48                | 1   |
|                                    | 102-49                | Değişiklik bulunmamaktadır.   |
|                                    | 102-50                | 1   |
|                                    | 102-51                | 2019 Faaliyet Raporu  |
|                                    | 102-52                | Yıllık olarak raporlama yapılmaktadır.  |
|                                    | 102-53                | 1   |
| 102-54                             | 1                     |   |
| 102-55                             | 71-74                 |   |
| 102-56                             | Denetim alınmamıştır. |   |



| GRI Standardı                              | Göstergeler | Referanslar |
|--|-------------|-------------|
| <b>GRI 200: EKONOMİK STANDART SERİLERİ</b> |             |             |
| Ekonomik Performans                        |             |             |
| GRI 201: Ekonomik Performans 2016          | 201-1       | 10-11       |
| Satınalma Uygulamaları                     |             |             |
| GRI 204: Satınalma Uygulamaları 2016       | 204-1       | 40          |
| Yolsuzlukla Mücadele                       |             |             |
| GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016            | 103-1       | 22          |
|  | 103-2       | 22          |
|  | 103-3       | 22          |
| GRI 205: Yolsuzlukla Mücadele 2016         | 205-2       | 22          |
|  | 205-3       | 22          |
| <b>GRI 300: ÇEVRESEL STANDART SERİLERİ</b> |             |             |
| Enerji                                     |             |             |
| GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016            | 103-1       | 56          |
|  | 103-2       | 56          |
|  | 103-3       | 56          |
| GRI 302: Enerji 2016                       | 302-1       | 68          |
|  | 302-4       | 68          |
| Su   |             |             |
| GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016            | 103-1       | 58          |
|  | 103-2       | 58          |
|  | 103-3       | 58          |
| GRI 303: Su 2016                           | 303-1       | 68          |
|  | 303-3       | 68          |
| Emisyonlar                                 |             |             |
| GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016            | 103-1       | 56-58       |
|  | 103-2       | 56-58       |
|  | 103-3       | 56-58       |
| GRI 305: Emisyonlar 2016                   | 305-1       | 57, 68      |
|  | 305-2       | 57, 68      |
|  | 305-3       | 57, 68      |
|  | 305-5       | 57, 68      |
| Atıksular ve Atıklar                       |             |             |
| GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016            | 103-1       | 58          |
|  | 103-2       | 58          |
|  | 103-3       | 58          |
| GRI 306: Atıksular ve Atıklar 2016         | 306-2       | 68          |
| Çevresel Uyum                              |             |             |
| GRI 307: Çevresel Uyum 2016                | 307-1       | 54          |

| GRI Standardı                                       | Göstergeler | Referanslar  |
|---|-------------|--|
| <b>GRI 400: SOSYAL STANDART SERİLERİ</b>            |             |  |
| <b>İstihdam</b>                                     |             |  |
| GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016                     | 103-1       | 46-51  |
|   | 103-2       | 46-51  |
|   | 103-3       | 46-51  |
| GRI 401: İstihdam 2016                              | 401-1       | 70   |
|   | 401-3       | 69   |
| <b>İşgücü/Yönetim İlişkileri</b>                    |             |  |
| GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016                     | 103-1       | 46-51  |
|   | 103-2       | 46-51  |
|   | 103-3       | 46-51  |
| GRI 402: İşgücü/ Yönetim İlişkileri 2016            | 402-1       | Aygaz A.Ş.'de toplu ve/veya bireysel işten çıkarmalar ya da görev değişiklikleri olması durumunda, faaliyet gösterilen ülkelerde geçerli olan iş mevzuatı ve toplu sözleşmelerde belirtilen ilgili hükümler uygulanmaktadır. |
| <b>İş Sağlığı ve Güvenliği</b>                      |             |  |
| GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016                     | 103-1       | 50, 51   |
|   | 103-2       | 50, 51   |
|   | 103-3       | 50, 51   |
| GRI 403: İş Sağlığı ve Güvenliği 2016               | 403-1       | 50, 51   |
|   | 403-2       | 70   |
| <b>Eğitim ve Öğretim</b>                            |             |  |
| GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016                     | 103-1       | 48-50  |
|   | 103-2       | 48-50  |
|   | 103-3       | 48-50  |
| GRI 404: Eğitim ve Öğretim 2016                     | 404-1       | 69   |
|   | 404-2       | 48-50  |
| <b>Çeşitlilik ve Fırsat Eşitliği</b>                |             |  |
| GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016                     | 103-1       | 47   |
|   | 103-2       | 47   |
|   | 103-3       | 47   |
| GRI 405: Çeşitlilik ve Fırsat Eşitliği 2016         | 405-1       | 47, 69   |
| <b>Tedarikçilerin Sosyal Değerlendirmesi</b>        |             |  |
| GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016                     | 103-1       | 40-42  |
|   | 103-2       | 40-42  |
|   | 103-3       | 40-42  |
| GRI 414: Tedarikçilerin Sosyal Değerlendirmesi 2016 | 414-1       | 41   |
| <b>Müşteri Sağlığı ve Güvenliği</b>                 |             |  |
| GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016                     | 103-1       | 33, 34   |
|   | 103-2       | 33, 34   |
|   | 103-3       | 33, 34   |
| GRI 416: Müşteri Sağlık ve Güvenliği 2016           | 416-1       | Aygaz A.Ş. operasyonları dahilinde üretimi gerçekleştirilen ürünlerin tamamında sağlık ve güvenlik etkilerine ilişkin uluslararası ve yerel tüm yasal düzenlemelere riayet edilmektedir.                                     |
|   | 416-2       | 34   |

| GRI Standardı   | Göstergeler | Referanslar |
|---|-------------|-------------|
| <b>Müşteri Gizliliği</b>                                      |             |             |
| GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016                               | 103-1       | 37          |
|   | 103-2       | 37          |
|   | 103-3       | 37          |
| GRI 418: Müşteri Gizliliği 2016                               | 418-1       | 37          |
| <b>ÖZEL BİLDİRİMLERDE KARŞILIĞI OLMAYAN ÖNCELİKLİ KONULAR</b> |             |             |
| <b>Ar-Ge ve İnovasyon</b>                                     |             |             |
| GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016                               | 103-1       | 26-30       |
|   | 103-2       | 26-30       |
|   | 103-3       | 26-30       |
| <b>Teknoloji ve Dijitalleşme</b>                              |             |             |
| GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016                               | 103-1       | 32          |
|   | 103-2       | 32          |
|   | 103-3       | 32          |
| <b>Risk Yönetimi</b>  |             |             |
| GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016                               | 103-1       | 22-25       |
|   | 103-2       | 22-25       |
|   | 103-3       | 22-25       |
| <b>Operasyonel Mükemmellik ve Güvenlik</b>                    |             |             |
| GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016                               | 103-1       | 38          |
|   | 103-2       | 38          |
|   | 103-3       | 38          |
| <b>Ürün Kalitesi ve Güvenliği</b>                             |             |             |
| GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016                               | 103-1       | 33          |
|   | 103-2       | 33          |
|   | 103-3       | 33          |
| <b>Dağıtım Ağında Kalite ve Güvenlik</b>                      |             |             |
| GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016                               | 103-1       | 41          |
|   | 103-2       | 41          |
|   | 103-3       | 41          |



## 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 2019 Sürdürülebilirlik Raporu hakkındaki görüş ve önerilerinizi belirtmek için [surdurulebilirlik@aygaz.com.tr](mailto:surdurulebilirlik@aygaz.com.tr) e-posta adresine yazabilirsiniz.



---

#### Aygaz Genel M¼d¼rl¼k

B¼y¼kdere Caddesi No: 145-1  
Zincirlikuyu 34394 İstanbul  
T: 0212 354 15 15  
surdurulebilirlik@aygaz.com.tr

#### Aygaz Kurumsal İletişim

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

Nil Özdemir, 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



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



Bu rapor geri dönüştürülmüş kağıt kullanılarak üretilmiştir.

