



> İÇİNDEKİLER

2 Genel Müdür'ün mesajı

4 AYGAZ ve ENERJİ SEKTÖRÜ

8 LPG sektörü

8 Türkiye LPG piyasası ve Aygaz

10 AYGAZ'DA SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK YÖNETİMİ

12 Aygaz'da kurumsal yönetim

12 Aygaz'da etik ilkeler ve iç denetim

13 Yolsuzlukla mücadele

14 Aygaz'da risk yönetimi

14 Aygaz'da sürdürülebilirlik yönetimi

16 Aygazın kurumsal üyelikleri

16 Öncelikli konular

17 Paydaşlar

18 SÜRDÜRÜLEBİLİR OPERASYONLAR

21 LPG temin güvenliği

21 Aygaz tesisleri

23 Stoklama ve lojistik

25 Aygaz gemileri

26 Tedarik zinciri yönetimi

29 Aygaz bayileri

32 Bilgi sistemleri

34 ÜRÜN SORUMLULUĞU

37 Ürün kalitesi

38 Ürün güvenliği

39 Ürünlerin ulaşılabilirliği

39 Sorumlu reklamlar

40 Ürün bilgilendirmeleri

41 Teknik destekler

42 Müşteri memnuniyeti

43 Müşteri bilgi gizliliği

43 Araştırma-Geliştirme faaliyetleri

46 ÇALIŞAN GELİŞİMİ

49 Sosyal çeşitlilik ve eşit fırsatlar

50 Performans değerlendirme sistemi

50 Çalışanlara verilen eğitimler

51 Ücretlendirme ve yan haklar

52 İç iletişim

53 İş hayatı-özel hayat dengesi

55 İnsan hakları

56 İş sağlığı ve güvenliği

58 ENERJİ VERİMLİLİĞİ ve EMİSYONLAR

61 Üretimde sağlanan enerji tasarrufu

63 Ürünlerden sağlanan emisyon azatımı

64 SU ve ATIK YÖNETİMİ

67 Su tüketimi ve atık su yönetimi

68 Malzeme kullanımı ve atık yönetimi

68 Hurda ve atık yönetim sistemleri

70 TOPLUMSAL GELİŞİM

73 Sağlık alanındaki yatırımlar

75 Eğitim alanındaki yatırımlar

76 Kültür alanındaki yatırımlar

79 Spor alanındaki yatırımlar

79 Çevre alanındaki yatırımlar

82 Aygaz ve Vehbi Koç Vakfı

84 PERFORMANS GÖSTERGELERİ

90 GRI GÖSTERGELERİ

AYGAZ'IN SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK YOLCULUĞU

Şeffaflık anlayışını faaliyetlerinin temeline koyan Aygaz, en temiz alternatif yakıt olan LPG'nin temininden satışına kadar gerçekleşen tüm süreçleri, paydaşlarının beklentileri doğrultusunda gerçekleştirir. Tüm paydaşları için değer yaratan Aygaz, çalışanlarının refahını gözetmekte, iklim değişikliğine karşı çevresel projelerde yer almanın yanı sıra doğal kaynakları en verimli şekilde kullanmaya özen göstermekte ve sağlık, eğitim, spor ve kültürel alanda toplumun ihtiyaçlarına yönelik projeler geliştirmektedir.

Kuruluşunun 50. yıldönümü olan 2011 yılında, başta Aygaz'ın bayi ve çalışanları olmak üzere iş dünyası temsilcileri ve 50 yıldır Aygaz'ı hayatlarının bir parçası kılan halkı kapsayan geniş bir yelpazede Aygaz'ın tüm paydaşları bir araya gelmiş ve 50. yıl coşkusunu paylaşmışlardır. Aygaz, yarım asırlık iş kültürüyle, geleceğe yönelik planlar, stratejiler ve teknolojiler geliştirerek yeni bir döneme adım atmıştır.

Bu yeni dönemde, Aygaz, sürdürülebilirlik performansını, sekizincisi yayınlanan sürdürülebilirlik raporu ile ürün ve hizmetlerinden yararlanmak isteyen müşterilerine, kariyerini Aygaz'da geliştirmeyi hedefleyen profesyonellere, yurt içi ve yurt dışındaki yatırımcılara, Aygaz hakkında kapsamlı bilgi edinmek isteyen medya mensuplarına ve Aygaz'ın ortaya koyduğu emeği ve faaliyetleri öğrenmek isteyen tüm paydaşlara sunmuştur.

1 Ocak 2010-31 Aralık 2011 dönemi arası iki takvim yılını kapsayan sürdürülebilirlik raporunda, Aygaz'ın sürdürülebilirlik yönetimi anlayışı ve faaliyetleri, Enerji Sektörü ve Aygaz, Aygaz'da Sürdürülebilirlik Yönetimi, Sürdürülebilir Operasyonlar, Ürün Sorumluluğu, Çalışan Gelişimi, Enerji Verimliliği ve Emisyonlar, Su ve Atık Yönetimi ve Toplumsal Gelişim adıyla 8 alt başlıkta, samimi bir şekilde paylaşılmıştır. Tüm performans göstergeleri Aygaz'ın resmi kayıtlarındaki verileriyle desteklenmektedir. Aygaz'ın kurum olarak tanıtıldığı ve uygulamaları hakkında geniş bilgi sunulan bir önceki Sürdürülebilirlik Raporu'nun ardından bu raporda 2010-2011 dönemine ait performansa odaklanılmıştır.

Raporlamanın kapsamı Aygaz operasyonlarıdır. Sadece finansal göstergeler düzeyinde rapora dahil edilen iştirakler ile ilgili detaylı bilgiye www.aygaz.com.tr adresinden ulaşılabilir. Raporun bağlayıcılığını Aygaz'ın sosyal, çevresel, ekonomik ve etik alanlardaki performansı oluşturmaktadır.

Küresel Raporlama Girişimi (Global Reporting Initiative-GRI) ilkeleri çerçevesinde C tipi uygulama seviyesinde sunulan 2008-2009 Sürdürülebilirlik Raporunun ardından bu raporda B tipi uygulama seviyesinin gerekliliklerine uygun olarak uygulama düzeyi yükseltilmiştir. Bir Koç Topluluğu şirketi olarak, Aygaz'ın tarafı olduğu Küresel İlkeler Sözleşmesi ilkeleri de raporun içeriği hazırlanırken gözetilmiştir. Rapor, çevresel etkilerin en aza indirilmesi için az sayıda basılmış olup, internet adresinden de pdf formatında Aygaz'ın paydaşlarına sunulmuştur.

Aygaz'da iki yılda bir hazırlanan sürdürülebilirlik raporunun yanı sıra yıllık faaliyet raporlarında kurumsal sürdürülebilirlik performansına yer verilmektedir. Aygaz ayrıca yıllık olarak yayınlanan ve www.koc.com.tr adresinden kamuoyuyla paylaşılan Koç Holding Kurumsal Sosyal Sorumluluk Raporlarına bilgi sağlamaktadır.

Paydaşların sürdürülebilirlik raporu hakkındaki geribildirimleri ve önerileri Aygaz'ın bu alandaki verimliliğini artırmasında çok önemli yere sahiptir. Lütfen, tüm geribildirimleriniz, önerileriniz, sorularınız ve eleştirileriniz için www.aygaz.com.tr, skr@aygaz.com.tr'den veya 0212 354 15 15 numaralı telefondan Aygaz'a ulaşınız.



“İklim değişikliğinin beraberinde getirdiği riskleri tüm faaliyetlerimizde göz önünde bulunduruyor ve iş süreçlerimizi bu doğrultuda geliştiriyoruz.”

Değerli paydaşlarımız,

Ürün ve hizmetleriyle milyonlarca ailenin hayatlarının bir parçası olan Aygaz'ın kuruluşunun 50. yılını kutladığımız bu dönem, bayi ve çalışanlarımızdan iş ortaklarımıza tüm paydaşlarımızla biraraya geldiğimiz, geleceğe yönelik planlar oluşturduğumuz oldukça verimli bir dönem oldu. Kuruluşumuzdan bu yana, toplumun beklentilerini doğru algılamaya ve kendimizi geliştirmeye odaklanıyoruz. Ekonomik, çevresel ve sosyal tüm faaliyetlerimizde insana, doğaya ve kanunlara saygılı bir kurum olarak hareket etme gayretindeyiz. Küresel İlkeler Sözleşmesi'ne bağlılığımız doğrultusunda üretim süreçlerimizin, hizmet ve ürünlerimizin çevresel ayak izini azaltıyor, insan haklarına saygılı bir yönetim anlayışıyla içinde bulunduğumuz topluma değer katıyoruz. Sürdürülebilirlik performansımızı sunduğumuz ve 2010-2011 döneminde gerçekleştirdiğimiz çalışmalarını kapsayan 8. raporumuzda, yarım asırlık bilgi ve deneyimimizle geldiğimiz noktayı ve hedeflerimizi sizlerle paylaşmaktan mutluluk duyuyoruz.

İklim değişikliğinin beraberinde getirdiği riskleri tüm faaliyetlerimizde göz önünde bulunduruyor ve iş süreçlerimizi bu doğrultuda geliştiriyoruz. Sürekli artan enerji ihtiyacına karşılık enerji kaynaklarındaki azalma ve artan sera gazı emisyonları, bizi operasyonlarımızda daha da enerji verimli süreçler geliştirmeye ve doğal kaynak kullanımında daha da tasarruf sağlamaya, daha az enerji tüketen ürünler sunmaya, ana işgal alanımız olan ve alternatif enerji sektöründe önemli rol oynaması beklenen LPG'nin yanı sıra elektrik ve doğal gazı uzanan sağlam iştirak portföyümüzle farklı alanlara yatırım yapmaya ve tüm bunların yanı sıra aynı zamanda, içinde bulunduğumuz toplumda iklim değişikliğine karşı bilinç geliştirecek projeler üstlenmeye teşvik ediyor. Bu doğrultuda, üretim süreçlerimizde kaynak tasarrufu sağlamak için çalışıyoruz. Aynı hedef çerçevesinde, Ar-Ge yatırımlarımız ve faaliyetlerimiz ile 2009 yılında pazara sunduğumuz Aygaz Euro LPG+'ın ardından 2010 yılında ürünümüzü daha da geliştirdik. Şimdi otogaz tüketicileri, Geliştirilmiş Formüllü Aygaz Euro LPG+ ile daha fazla yakıt tasarrufu sağlamaktalar. İklim değişikliğine karşı üretim süreçlerinde ve ürünlerimizde gerçekleştirdiğimiz

yenilikçi projelerimizin yanı sıra, bu konuda kamuoyunda farkındalık yaratmak ve birlikte çözüm aramak amacıyla projeler geliştiriyoruz. Yerli ve yabancı birçok bağımsız kuruluşun takdirini kazanan “Yarın Hava Nasıl Olacak?” isimli projemizle 2010 ve 2011 yıllarında iklim değişikliğinin sebeplerinin, yarattığı zararların ve alınması gereken önlemlerin anlatıldığı eğitimlerle 8.360 kişiyi sertifikalandırdık. Televizyon, gazete, dergi, radyo ve İnternet bilinçlendirme kampanyaları ile milyonlarca kişiye ulaştık.

Şeffaf kurumsal yönetimimiz ve iş süreçlerimizde sağladığımız verimlilikle 2010 yılında Türkiye'nin en büyük 8. ve 2011 yılında Türkiye'nin en büyük 7. sanayi kuruluşu olduk. Sadece ana faaliyet konumuz olan LPG'de değil, faaliyette bulunduğumuz her alanda etkinliğimizi artırmayı sürdürüyor ve enerji çeşitliliğine önem veriyoruz. Bu kapsamda, 2010 yılında, elektrik alanında da etkinliğimizi artırdık. Yakın gelecekte elektrik üretiminde lider şirketlerden biri olma hedefimiz doğrultusunda, iştirakimiz Entek'in yüzde 49,6 hissesini Amerikan enerji devi AES şirketine devrederek yeni bir ortaklık oluşturduk. Bu ortaklık ile doğal gaz, kömür, hidroelektrik ve diğer kaynaklar ile çalışan elektrik santrallerine yatırım yapmayı planlıyoruz.

Aynı zamanda doğal gaz alanında ürün çeşitliliğini artırma hedefiyle, Aygaz Doğal Gaz şirketimiz ile boru gazı ticaretine başladık. Spot LNG ithalat lisansı alarak Türkiye'nin enerji havuzunun önemli unsurlarından biri olan doğal gaz segmentinde fırsatları değerlendiriyoruz. Doğrudan dağıtım faaliyetlerini genişletme hedefimiz doğrultusunda Akpa şirketimizde, 2010 yılında başladığımız hazırlıkları yıl sonuna kadar tamamladık.

Ayrıca, Total Oil Türkiye'nin tüpgaz faaliyetini Aygaz bünyesine katarak tüpgaz segmentinde büyümeye devam etmekteyiz. Tüpgaz segmentindeki faaliyetlerimize müşteri memnuniyeti endeksinde lider olarak devam etmemiz de bize memnuniyet vermekte. Sağladığımız enerji çeşitliliğinin yanında, Türk bayraklı gemileriyle uluslararası deniz taşımacılığı yapan tek LPG şirketi olarak lojistik kapasitemizi arttırmaktayız. Bu kapsamda,

iştirakimiz Anadoluhisarı Tankercilik A.Ş. tarafından yönetilen gemi filomuza katılan Beylerbeyi adlı yeni gemimiz ile deniz lojistik kapasitemizi %60 oranında büyüttük.

Dinamik iş süreçlerimizle tüpgaz bayilerimiz, otopaz istasyonlarımız, tankerlerimiz ve servis araçlarımızla, Türkiye'de önemli ölçüde direkt ve dolaylı istihdam yaratıyoruz. Son olarak dağıtım ağıımızı optimize etmek ve bayilerimizin memnuniyetini yükseltmek amacıyla 2011 yılında Pürsu markamız ile damacana su dağıtım faaliyetine başladık. Bu alanda ilk yılımız olmasına rağmen Pürsu bize rekabet avantajı sağlamaya başladı.

Yarattığımız direkt ve dolaylı istihdamın yanı sıra, çoğunlukla çalışanların gönüllülüğü ile gerçekleşen eğitim, sağlık, spor ve kültür-sanat etkinliklerimizle içinde bulunduğumuz toplumu sosyal anlamda zenginleştirmek için çalışıyoruz.

Sürdürülebilirlik performansımızı sergilediğimiz bu 8. raporumuz vesilesiyle kurucumuz Merhum Vehbi Koç'u saygıyla anıyoruz. Sosyal, ekonomik, çevresel ve etik konulara duyarlı olarak hareket eden Aygaz'ın 2010-2011 yıllarında da hedeflerine ulaşmasında rol oynayan, içinde bulunduğumuz toplum için yaptıkları gönüllü çalışmalarıyla Aygaz'a değer katan çalışanlarımıza, Aygaz'ı sahiplenen ve özveriyle çalışan bayilerimize ve tedarikçilerimize, Aygaz'a duydukları güvenleri için hissedarlarımıza ve yatırımcılarımıza ve tam yarım asırdır, yaşadıkları evlerden kullandıkları araçlara, hayatlarının pek çok alanında Aygaz'ı benimseyen halkımıza teşekkürlerimi sunarım.

Sevgi ve saygılarımla,



Yağız Eyüboğlu
Genel Müdür

AYGAZ ve ENERJİ SEKTÖRÜ



- > LPG sektörü
- > Türkiye LPG piyasası ve AYGaz

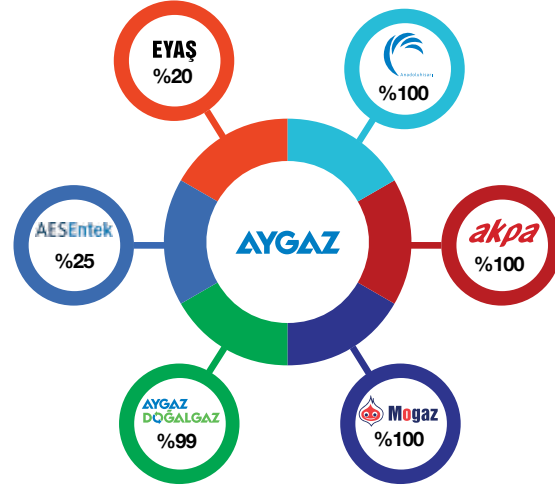


50 yıllık geçmiş
yeni bir başlangıç...

→ Aygaz A.Ş. sermaye yapısı



→ İştirak portföyü



Aygaz Türkiye'de LPG sektöründe halka açık ilk ve tek şirket olmasının yanı sıra, LPG'nin temini, stoklanması, dolumu ve basınçlı kaplar ve ekipmanların üretimi ve satışını kapsayan tüm süreçleri gerçekleştiren tek LPG şirketi olarak kurulduğu 1961 yılından bu yana başarıyla sürdürdüğü faaliyetlerine bugün Türkiye'nin özel sektörde en büyük 7. sanayi şirketi olarak devam etmektedir.

Türkiye'de 71¹ dağıtıcı firmanın faaliyet gösterdiği LPG sektöründe Aygaz, güçlü bayi ağı ve nitelikli insan gücüyle faaliyet göstermektedir. Koç Topluluğu'nun enerji sektöründe faaliyet gösteren ilk şirketi olarak ve 'tüketiciye en yakın şirket olma' anlayışıyla Aygaz, tüpgaz, otogaz ve dökmegaz satışında verdiği hizmetin yanı sıra tüp, depolama

tankı, valf, regülatör ve cihaz ihracatı ile Avrupa, Ortadoğu ve Afrika pazarlarında 30'dan fazla ülkede faaliyet göstermektedir.

2011 sonu itibarıyla 81 ilde, 1.341 otogaz istasyonu, 2.459² tüpgaz bayisi, merkez, tesisler ve bayilerinde 15.000'den fazla çalışanı ile Aygaz 100.000'e yakın eve ve işyerine tüpgaz, 1 milyona yakın araca Aygaz Euro LPG+, 20.000'den fazla müşterisine dökmegaz ürünü sunmaktadır. Aygaz, artan pazar payını, 1,7 milyon ton LPG temini, ülke çapında 26 tesisi, 218.000 m³ stok kabı, 5 LPG gemisi, 230 tankeri, 159 tüpgaz kamyonu ve 5.000'den fazla tüpgaz servis aracı ile sağlamaktadır. Doğal gazın yayılımının artmasına rağmen, raporlama döneminde tesislerde ve lojistik altyapıya yapılan yatırımlar sayesinde Aygaz, ana

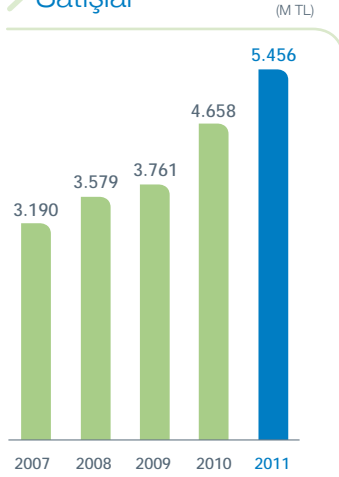
iştiğal alanı LPG segmentinde verimliliğini ve tüpgaz pazarındaki payını artırmaya devam etmiştir. Aynı zamanda geniş bayi dağıtım ağı ile damacana su dağıtım sektörüne Pürsu markası ile girmiştir.

Mogaz, Aygaz Doğal Gaz, AES Entek, Akpa ve Anadoluhisarı Tankercilik A.Ş. iştirakleri ile beraber Enerji Yatırımları A.Ş.'deki (EYAŞ) hissesi dolayısıyla Aygaz, Türkiye'nin tek rafineri şirketi Tüpraş'ta bulunan %10 hissesi ile ana faaliyet alanı LPG'nin yanı sıra doğal gazdan elektrığe uzanan portföyünde faaliyet göstermeye devam etmektedir. Aygaz, bir yandan doğal gaz pazarındaki özelleştirmeleri takip ederken, diğer yandan AES Entek iştirakinin yeniden yapılanması ile portföyüne su, kömür ve rüzgar ile çalışan santraller eklemek için adımlar atmakta-

¹Sıvılaştırılmış Petrol Gazları (LPG) Piyasası 2011 yılı sektör raporu
²İstasyon ve bayi sayıları Aygaz ve Mogaz'ı kapsayan konsolide rakamlardır.

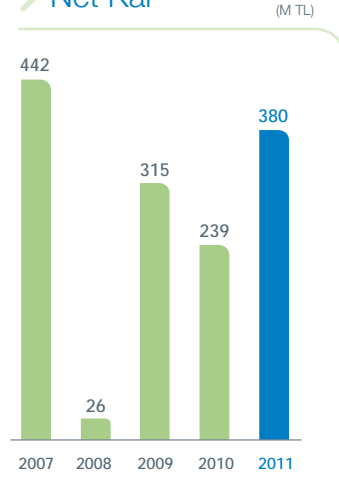
→ Kurulduğu 1961'den bu yana pazar lideri olan Aygaz'ın piyasa değeri 50. yılında tarihinin en yüksek seviyesine ulaşmıştır.

> Satışlar



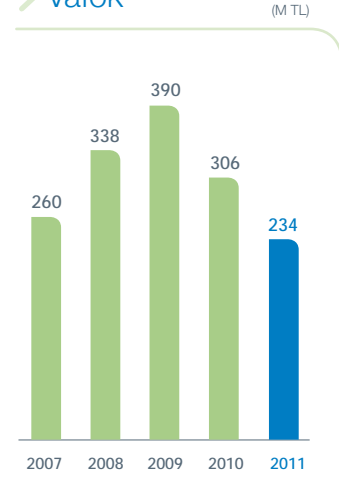
2010 yılına göre **%17**, son 5 yıl içinde **%71** artan ciro

> Net Kâr



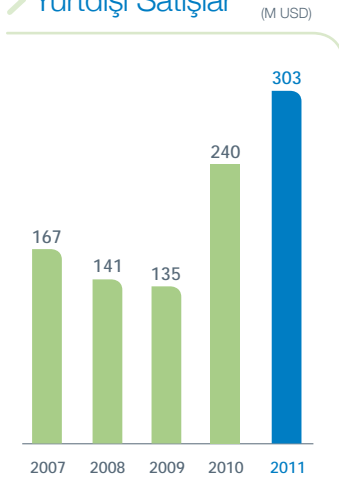
2010 yılına göre **%59** büyüme

> Vafök



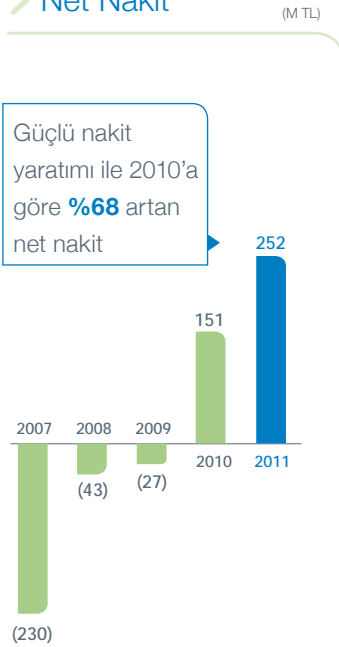
Artan lojistik giderler ve stok etkisi ile **%24** azalma

> Yurtdışı Satışlar



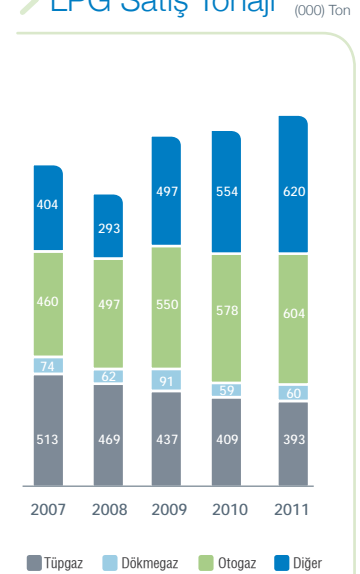
2010 yılına göre **%26** yükselen yurtdışı satışlarda sürekli büyüme

> Net Nakit

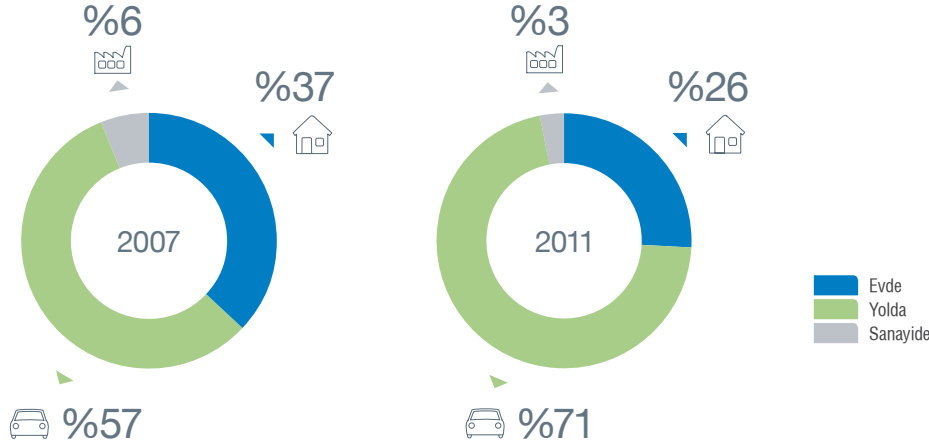


Güçlü nakit yaratımı ile 2010'a göre **%68** artan net nakit

> LPG Satış Tonajı



→ Türkiye LPG kullanım alanları ve tüketim payları



Türkiye'nin 1., Avrupa'nın 5. en büyük LPG şirketi olan Aygaz, sıvılaştırılmış petrol gazları (LPG) piyasası 2011 yılı sektör raporu verilerine göre 2011 yılında %28'lik pazar payı ile LPG sektöründe açık ara liderliğini sürdürmüştür.

dir. beş yıl içinde Aygaz'ın elektrik üretim kapasitesinin 3.000 MW'a ulaştırılması hedeflenmektedir.

LPG sektörü

Dünya çapında kullanılan LPG'nin %40'ı petrol rafinaj işlemi sırasında yan ürün olarak, %60'ı ise doğal gaz kuyularından elde edilmektedir. Avrupa'da LPG, %75 oranında petrol rafinajı sırasında sağlanmaktadır. Avrupa'da 5 milyon araç tarafından kullanılan LPG, araç yakıtları pazarının %3'ünü temsil ederken alternatif yakıt olma özelliğini korumaktadır. Avrupa Birliği ülkelerinde karayollarında kullanılan otopaz miktarının 2020 yılına kadar üç kattan fazla artırılması hedeflenmektedir (mevcut durumda %3 olan oran %10'a çıkarılacaktır). Dünya LPG Birliği'nin verilerine göre, 2011 yılında LPG üretimi 254 milyon tona ulaşmıştır. Özellikle Asya ve Afrika pazarlarının büyümesiyle önümüzdeki yıllarda küresel LPG piyasasının büyümeye devam etmesi beklenmektedir.

Tüm dünyadaki LPG tüketiminin %47'si hanede gerçekleşmektedir. Hanede LPG tüketimi, Çin, Hindistan ve ABD'de ön plana çıkmakta, otopaz tüketiminde Güney Kore'yi Türkiye ve Rusya takip etmektedir. Dünyada LPG'yi henüz kullanmayan 1,5 milyar kişi potansiyel pazarı oluşturmaktadır.³

Türkiye LPG Piyasası ve Aygaz

Yıllık 3,7 milyon tonluk tüketim ile Türkiye Avrupa'da petrokimya hariç tutulduğunda, Rusya'nın ardından ikinci büyük LPG pazarı konumundadır. Dünyada ise Türkiye en büyük 14. LPG pazarına sahiptir. Türkiye otopaz kullanımında dünyada 2., Avrupa'da 1. sırada yer almaktadır. 2010 yılında toplam Türkiye LPG arzının %15'i, 2011 yılında ise %19'u yerel kaynaklardan gerçekleştirilmiştir. En çok ithalat yapılan ülkeler, Kazakistan, Cezayir, Norveç, Rusya ve Nijerya'dır.

³Aygaz Faaliyet Raporu 2011 ve World LP Gaz Association <http://www.worldlpgas.com/about-lp-gas>



Türkiye LPG tüketiminin 2010'da %68'i, 2011'de %71'i otopaz, 2010'da %29'u, 2011'de %26'sı tüpgaz ve 2010'da ve 2011'de %3'ü dökme gaz segmentlerinde gerçekleşmiştir.

2010 yılı itibarıyla, Aygaz satışlarının segment bazında dağılımı tüpgazda %39, otopazda %56 ve dökme gazda %5 olarak gerçekleşmiştir.

Türkiye'nin 1., Avrupa'nın 5. en büyük LPG şirketi olan Aygaz, sıvılaştırılmış petrol gazları (LPG) piyasası 2011 yılı sektör raporu verilerine göre 2011 yılında %28'lik pazar payı ile LPG sektöründe açık ara liderliğini sürdürmüştür. Yine EPDK verilerine göre, 2011 itibarıyla, Aygaz Grubu'nun Türkiye'de toplam tüpgaz, dökme gaz ve otopaz satışları bir milyon ton olarak gerçekleşmiştir. Yurtiçi toptan ihracat ve transit satışlarla birlikte toplam satış hacmi 1,7 milyon tona çıkmaktadır.

> Aygaz Grubu pazar payı

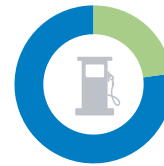


%28
Pazar payı

Toplam tonajda 2010 yılına göre **%5** artış ve tüpgazda raporlanan dönemler içinde tarihinin **en yüksek** pazar payı



%40
Tüpgaz pazar payı



%23
Otopaz pazar payı

AYGAZ'DA SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK YÖNETİMİ



- > Aygaz'da kurumsal yönetim
 - > Aygaz'da etik ilkeler ve iç denetim
 - > Yolsuzlukla mücadele
 - > Aygaz'da risk yönetimi
- > Aygaz'da sürdürülebilirlik yönetimi
 - > Öncelikli konular
 - > Paydaşlar



Aygaz'ın etik değerlerinin tüm çalışanlara aynı etkinlikte yaygınlaştırılması ve gelecek nesillere aktarılmasının teminat altına alınması amacıyla "Etik Davranış Kuralları ve Uygulama Prensipleri" 2011 yılında kitapçık haline getirilmiştir.

Aygaz'da kurumsal yönetim

Tüm iş süreçlerinde uygulanan Kurumsal Yönetim İlkeleri, Aygaz'ın tüm yönetim organlarının faaliyet ve kararlarında uymaları gereken adillik, şeffaflık, sorumluluk ve hesap verilebilirlik ilkelerini kapsamaktadır. Aygaz 2005'ten bu yana "Kurumsal Yönetim İlkeleri Uyum Raporları" hazırlamaktadır. Pay sahipleriyle ilişkiler, Şirket Bilgilendirme Politikası, Yönetim Kurulu'nun Görev ve Sorumlulukları, Yönetim Kurulunda Oluşturulan Komite-ler, Risk Yönetimi ve İç Kontrol konuları ve raporlama döneminde gerçekleşen önemli değişiklikler ile ilgili detaylı bilgilere bu raporlarda yer verilmektedir. Kurumsal Yönetim İlkeleri Uyum Raporları Aygaz'ın kurumsal internet sitesi www.aygaz.com.tr ve yıllık faaliyet raporlarının içinde yayınlanmaktadır.

Aygaz'da etik ilkeler ve iç denetim

Koç Topluluğu'na bağlı bir şirket olarak Aygaz çalışanları, görevlerini yerine getirirken, "Koç Topluluğu Hedef ve İlkeleri"ne uymakla yükümlüdür. Koç

Topluluğu etik ilkelerine bağlı olan Aygaz;

- Bireylerin saygınlığına, mahremiyetine ve özlük haklarına saygılıdır.
- Bireylerin ırk, köken, din, cinsiyet, sosyal sınıf, millet, yaş, fiziksel engel gibi farklılıklarına saygı gösterir, ayrımcılık yapmaz.
- İşveren taahhütlerinin bir parçası olarak kişisel gelişim ve kariyer konularında kökenleri ve inançları ne olursa olsun tüm çalışanlarına fırsat eşitliği sağlar.
- İş disiplini kuralları ile ilgili mekanizmaları insan hakları ihlalleri ile ilgili durumlarda da işletir.
- Faaliyet gösterdiği coğrafyaların geleneklerine, kültürlerine ve tarihlerine saygı gösterir.
- Çalışanların sendikal haklarına saygı gösterir.

Aygaz, Birleşmiş Milletler Genel Kurulu'nun 1989 tarihinde kabul ettiği Çocuk Haklarına İlişkin Anlaşma'nın 32. maddesi uyarınca çocuk işgücü istihdam etmez. Birleşmiş Milletler İnsan Hakları Deklarasyonu'nun 2. Maddesi çerçevesinde çalışanlara cinsiyet, ırk ve din

ayrımı yapılmaksızın istisnasız eşit haklar tanır. Personel Yönetmeliği'nin 13. maddesi "Koç Topluluğu; ülkesi, ortakları, bayileri, yan sanayi ve müşterilerine karşı güvenilirlik ve saygınlık simgesi olmayı hedefler ve yasalara uygun hareket eder" ifadesi ile yasalarda belirtilen diğer konuların yanı sıra çocuk işçi çalıştırmama, angarya ve zorla çalıştırmanın engellenmesi konularını da tanımlamaktadır. Aygaz'da hiçbir koşul

Kurumsal yönetim alanındaki uygulamalarla Aygaz'ın Kurumsal Yönetim Derecelendirme notu, 2010'da 8,46 olarak belirlenmiştir. 2010 yılında Kurumsal Yönetim Derecelendirme notu almış 27 şirket arasında Aygaz, 7. sıradan girerek, alınan ilk notla önemli bir başarıya imza atmıştır. Kurumsal derecelendirme notu 2011'de revize edilerek 8,50'ye yükselmiştir. Aygaz'ın özellikle internet sitesi bilgilendirmelerini çok etkin olarak kullanması "Kamuyu Aydınlatma ve Şeffaflık" başlığı altında yüksek not almasında etken olmuştur. Gerek çalışanları, gerek müşterileri ile kurduğu pozitif ilişkileri ve gelişmiş kurumsal yönetim uygulamaları ile "Menfaat Sahipleri" başlığında da Aygaz Türkiye ortalamasının üzerinde not almıştır.



altında zorla işçi çalıştırılmaz. Aygaz, herhangi bir siyasi partiye maddi destek sağlamaz, devlet organlarıyla ilişkilerini şeffaflıkla yönetir.

Aygaz'ın etik değerlerinin tüm çalışanlara aynı etkinlikte yaygınlaştırılması ve gelecek nesillere aktarılmasının teminat altına alınması amacıyla "Etik Davranış Kuralları ve Uygulama Prensipleri" 2011 yılında kitapçık haline getirilmiş, tüm kadrolu çalışanlara gönderilmiş ve kendilerinden bu kitapçığı okuyarak özlük dosyalarına konulmak üzere son sayfasında bulunan Beyan ve Taahhüt Belgesi'ne imzalarını atmaları istenmiştir. Etik kurallar ile ilgili uygunsuz durumların değerlendirilmesi, önlenmesi ve uygulamalarda paralellik sağlanması için Etik Davranış Kurulu yapısı oluşturulmuştur. Etik Kurul, Genel Müdür, ilgili Genel Müdür Yardımcısı, İnsan Kaynakları Müdürü ve Hukuk Müşaviri'nden oluşmaktadır.

Yolsuzlukla mücadele

Aygaz, kuruluşundan beri denetim

faaliyetlerine büyük önem vermektedir. İç Denetim Müdürlüğü, sistematik olarak Aygaz'ın tüm iş süreçlerini denetlemekte ve raporlamaktadır. İç Denetim Departmanı'nın görev alanı finansal, operasyonel, çevresel, etik ve sosyal tüm süreçlerdir. Aygaz İç Denetim Müdürlüğü'nde bir müdür ve bir uzman olmak üzere iki personel çalışmakta olup çalışanlar yolsuzlukla mücadele ile ilgili çeşitli eğitimler almıştır. Aygaz İç Denetim Müdürlüğü, Aygaz Genel Müdürü'ne bağlıdır ve Denetim Komitesi'ne raporlama yapmaktadır. Aygaz Denetim Müdürlüğü, şirket süreçlerinin analizlerini yapıp riskli görülen konuları Üst Yönetim'e raporlayarak daha etkin bir iç kontrol yapısı oluşturma yolunda çalışmalarına devam etmektedir. İç Denetim Müdürlüğü Genel Müdür'e bağlı olması nedeni ile denetlenen birimler ile hiyerarşik olarak bağlı bulunmamaktadır. Denetim planı ve denetim icrası İç Denetim Müdürlüğü tarafından yapılmakta, bu yolla birimin bağımsızlığı sağlanmaktadır. Paydaşlar, etik ilkelerin ihlal edildiğini düşündüklerinde, şirket

dışından Müşteri Hizmet Hattı ve Bayi Portalı'ndan, şirket içinden ise Denetim Müdürlüğü ve Koç Holding Denetim Grubu Başkanlığı Bildirim Hatları'ndan hiçbir baskıyla karşılaşmadan ve ifşa olmadan bildirim yapabilmektedir. Aygaz'da ayrıca Koç Holding İç Denetim Birimleri ve Bağımsız Denetim Kuruluşu tarafından periyodik denetimler gerçekleştirilmekte, bu denetimler sonucu oluşturulan raporlar Yönetim Kurulu'na sunulmaktadır. 2010 ve 2011 yıllarında Aygaz'ın tüm ana iş süreçleri en az bir kez olmak üzere denetlenmiş ve raporlanmıştır. İyileştirmeye açık konular, taraflarla görüşülerek eylem planına bağlanmakta ve bu konuda alınan aksiyonlar izlenmektedir.

Aygaz'ın yönetim sistemleriyle ilgili yapılan iç denetime getirdiği bir farklılık şirket içerisinde departmanların birbirini denetlemesi mekanizmasıdır. Bu amaçla, departman temsilcilerine yönetim sistemleri denetimi eğitimleri verilmektedir. Tüm denetimlerin sonucunda hazırlanan yönetim sistemleri denetim raporları, düzeltici niteliktedir.



Aygaz'da risk yönetimi

2011 yılında, Kurumsal Risk Yönetimi (KRY) sürecinin prensiplerini ortaya koymak, kurumsal yönetim uygulamalarının geliştirilmesi ve risklerin belli bir koordinasyonla yönetilmesi ve merkezi takibinin yapılabilmesi için çeşitli adımlardan oluşan risk yönetimi çalışma planı hayata geçirilmiştir. Bu amaçla, Sermaye Piyasası Kurulu Kurumsal Yönetim İlkeleri'nde yer alan tavsiyeler göz önünde bulundurularak, Aygaz'ı etkileyebilecek stratejik, operasyonel, finansal ve sair her türlü riskin tespiti, değerlendirilmesi, etki ve olasılıklarının hesaplanması, bu risklerin şirketin kurumsal risk alma profiline uygun olarak yönetilmesi, raporlanması, karar mekanizmalarında dikkate alınması ve bu doğrultuda etkin iç kontrol sistemlerinin oluşturulması ve entegrasyonu konularında Yönetim Kurulu'na tavsiye ve önerilerde bulunmak amacıyla, Mali Genel Müdür Yardımcılığı süreçleri içinde, Finansman Müdürlüğü liderliğinde, Kalite Sistem ve SEÇ-G ile İç Denetim

Müdürlüklerinin katılımıyla Kurumsal Risk Yönetimi Ekibi kurulmuştur. Oluşturulan çalışma planı kapsamında risk farkındalığının artırılması ve farklı risk senaryolarının belirlenmesi amacıyla eğitim ve çalıştaylar düzenlenmiştir.

Aygaz, Mogaz, Akpa ve Aygaz Doğal Gaz çalışanlarının katılımıyla değişik fonksiyonlarda 500 senaryo incelenmiştir. Çalıştaylarda değerlendirilen tüm riskler, konsolide edilip Aygaz Grubu'nun risk haritası ve öncelikli görülen riskler için aksiyon planları oluşturulmuştur. Bu planlar Kurumsal Risk Yönetimi ekibi tarafından dinamik olarak takip edilmektedir. Risk yönetimi, Yönetim Kurulu üyelerinden oluşan Risk Yönetim Komitesi'nin sorumluluğunda yürütülmektedir.

Aygaz'da sürdürülebilirlik yönetimi

Çalışanlarıyla birlikte, müşterilerinin memnuniyetini sağlayarak sağlıklı gelişmeyi, evrensel kalite ve standartlarda ürün ve hizmetler sunmayı amaçlayan, bu suretle,

ülkesi, müşterileri, bayileri ve yan sanayi için güvenilirlik, devamlılık ve saygınlık simgesi olmayı hedefleyen Aygaz'ın hedef ve ilkeleri bağlı bulunduğu Koç Topluluğu ile paraleldir. Koç Topluluğu gerek sosyal sorumluluk, gerekse kurumsal yönetim ve etik kurallar açısından bugüne kadar sahip olduğu ilkeleri, Birleşmiş Milletler Küresel İlkeler Sözleşmesi'ni imzalayarak dünya standartlarına taşımıştır. Bu sözleşme Aygaz sürdürülebilirlik yönetimi anlayışının da temel referans metnidir.

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

Misyon: Koç Topluluğu Hedef ve İlkelerine 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.

> Aygaz'da Sürdürülebilirlik Yönetimi

Yönetim Kurulu	Aygaz'ın sürdürülebilirlik stratejilerinin belirlenmesi ve performansının gözden geçirilmesinden sorumludur.
Denetim Komitesi	Muhasebe sistemi, finansal bilgilerin kamuya açıklanması, bağımsız denetimi ve ortaklığın iç kontrol sisteminin işleyişinin ve etkinliğinin gözetimini yapmaktadır.
Risk Yönetim Komitesi	Şirketi etkileyebilecek stratejik, operasyonel, finansal ve her türlü riskin tespiti, değerlendirilmesi, etki ve olasılıklarının hesaplanması, bu risklerin şirketin kurumsal risk alma profiline uygun olarak yönetilmesi, raporlanması, karar mekanizmalarında dikkate alınması ve bu doğrultuda etkin iç kontrol sistemlerinin oluşturulması ve entegrasyonu konularından sorumludur.
Yatırım ve İş Geliştirme Komitesi	Şirketin bünyesinde fikir ve strateji üretilmesi, ilgili birimler arasında koordinasyonun sağlanması, yeni proje ve yatırımların tasarlanması, planlanması konularında Yönetim Kurulu'na tavsiye ve önerilerde bulunmaktan sorumludur.
Genel Müdür	Tüm sürdürülebilirlik performansının denetlenmesinden ve görev dağılımından sorumludur.
Mali Genel Müdür Yardımcısı	Muhasebe ve finans konularında şeffaflık, risk analizleri, yatırımcı ilişkileri, kurumsal yönetim, bütçe plan ve kontrolünden sorumlu birimlerin yöneticisidir.
Teknik ve Yatırımlar Genel Müdür Yardımcısı	Üretim süreçleri, yatırım kararları, Ar-Ge faaliyetleri, kalite, çevre, iş sağlığı ve güvenliği, sivil toplum kuruluşları ile ilişkiler, fikri haklardan sorumlu birimlerin yöneticisidir.
Satış Genel Müdür Yardımcısı	Tüm satış bölgeleri, bayi ve müşterilerine sağlanan teknik desteklerden sorumlu birimlerin yöneticisidir.
Pazarlama Direktörü	Toplumsal yatırımlar, bayi ve müşteriler ile ilişkiler, sorumlu pazarlama anlayışı, ürünlerin satın alınabilirliği ve ulaşılabilirliğinden sorumlu birimlerin yöneticisidir.
Lojistik Direktörü	Lojistik, LPG temin güvenliği ve tedarik zinciri yönetiminden sorumlu birimlerin yöneticisidir.
Üretim Direktörü	Yurtiçi ve yurtdışı pazarlar için basınçlı kap ve aksesuarlarının ilgili standartlara göre üretilmesi, satış-sevk ve ihracat faaliyetlerinden sorumlu birimlerin yöneticisidir.
Bilgi Sistem Müdürü	İş sürekliliği ve felaket kurtarma, Yeşil IT, bilgi gizliliğinden sorumlu birimlerin yöneticisidir.
İnsan Kaynakları Müdürü	İnsan hakları, kariyer yönetimi, çalışan gelişimi, sendika ile ilişkiler, fırsat eşitliği, ücretlendirme, çalışanlara sağlanan yan haklar, iç iletişim, çalışma hayatı-özel hayat dengesinin sorumlu birimlerinin yöneticisidir.
İç Denetim Müdürü	İnsan hakları ve etik ilkelerin ihlalini önlemeden sorumlu birimlerin yöneticisidir.
Kurumsal İletişim Müdürü	Aygaz hakkında doğru, zamanlı ve ilk elden bilgilerin paydaşlara ulaştırılması ve toplumsal yatırımlardan sorumlu birimin yöneticisidir.
Satın Alma Müdürü	Tedarik zincirinde sürdürülebilirlik uygulamalarından sorumlu birimin yöneticisidir.
Hukuk Müşaviri	Faaliyetlerde yasalara uygunluğu sağlayan birimin yöneticisidir.

Aygaz'ın sözleşmenin dört ana başlığı olan çalışma koşulları, insan hakları, çevre ve yolsuzlukla mücadele alanlarında gösterdiği performansı izlenmekte, raporlanmakta ve sürekli gelişimine odaklanılmaktadır. Sürdürülebilirlik yönetimi, Aygaz için tüm departmanların sorumluluğunda ve üst yönetimin gözetiminde gerçekleşen bir süreç yönetimidir. Etik ilkelere uyum tüm Aygaz değer zincirinin sorumluluğundadır. Kilit sürdürülebilirlik performans alanları Aygaz'ın ilgili departmanlarının performans değerlendirme kriterleri arasındadır.

Aygaz yöneticileri, sosyal, ekonomik ve çevresel konuları temsil edecek şekilde Koç Topluluğu Sürdürülebilirlik Performansı Değerlendirme ve Raporlama Sistemi'nde görev alırlar. Bu yapılanma ile topluluk şirketleri sürdürülebilirlik alanında en iyi uygulama örneklerini paylaşabilmektedir. Aygaz, yönetici ücretlendirmesini Şirket'in operasyonel ve finansal performansına bağlayan az sayıdaki Türk şirkettendir.

Aygaz'ın kurumsal yönetim anlayışı, Yönetim Kurulu, Kurumsal Yönetim İlkeleri Uyum Raporu, Bilgilendirme Politikası gibi uygulamaları hakkında detaylı bilgiye kurumsal internet adresi www.aygaz.com.tr adresinin Yatırımcı İlişkileri sekmesinden ulaşabilirsiniz.

Sürdürülebilirlik yönetimi, Aygaz için tüm departmanların sorumluluğunda ve üst yönetimin gözetiminde gerçekleşen bir süreç yönetimidir.

Aygaz'ın kurumsal üyelikleri

- Türkiye LPG Derneği
- Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği
- İstanbul Ticaret Odası (İTO)
- Türk Trade
- Lüleburgaz Ticaret Odası
- Kocaeli Sanayi Odası
- İstanbul Sanayi Odası (İSO)
- Bursa Ticaret ve Sanayi Odası
- Türkiye İşverenler Sendikaları
- Ege Bölgesi Sanayi Odası
- İstanbul Kültür Sanat Vakfı
- Eskişehir Sanayi Odası
- Aliağa Ticaret Odası
- Dört Yol Ticaret Sanayi Odası
- Kırkkale Ticaret Sanayi Odası
- Safranbolu Ticaret Sanayi Odası
- Diyarbakır Ticaret Sanayi Odası
- Gebze Organize Sanayi Bölgesi Sanayiciler Derneği
- Deniz Ticaret Odası
- Samsun Ticaret Sanayi Odası
- Kırkkale İl İstihdam ve Mesleki Eğitim Kurulu
- Körfez Ticaret Odası
- Dış Ekonomik İlişkiler Kurulu (DEİK)

- Türkiye Kalite Derneği (KALDER)
- Kurumsal İletişimciler Derneği
- World LP Gas Association (WLPG)
- Türk Standartları Enstitüsü Ayna Komiteleri
- İş Dünyası ve Sürdürülebilir Kalkınma Derneği (2008)
- Teknoloji ve Lisans Yöneticileri Derneği
- Reklam Verenler Derneği
- İstanbul Maden ve Metal İhracatçılar Birliği
- Türkiye Metal Sanayicileri Sendikası (MESS)
- Türkiye Sanayici ve İşadamları Derneği (TÜSİAD)
- Türkiye Yatırımcı İlişkileri Derneği (TUYİD)
- Kimya, Petrol, Lastik ve Plastik Sanayi İş Verenleri Sendikası (KİPLAS)
- Türk Trade Derneği (TÜRKTRADE)
- Türkiye Personel Yönetimi Derneği (PERYÖN)
- Lüleburgaz Ticaret ve Sanayi Odası (LTSO)

Öncelikli konular

Raporun içeriğinde yer alan öncelikli konular, Aygaz'ın etki alanında yer alan ve çözümleri üzerine odaklandığı konular çerçevesinde belirlenmiştir. Aygaz'ın sürdürülebilirlik alanındaki önceliklerini belirlemek için 2008-2009 Sürdürülebilirlik Raporu öncesinde tüm departmanların temsilcilerinin katıldığı bir çalıştay düzenlenmiştir. 2010-2011 raporunun çatısı oluşturulurken departman yöneticileri bu konuları gözden geçirmiş ve bu raporlama döneminde de korunmasına karar vermiştir.

Pazarlama ve satışta ürün kalitesi, ürün sorumluluğu, ürün ulaşılabilirliği, operasyonlarda, kalite sistemleri, acil durum planlama, lojistik ve hammadde tedariki, çevresel etki kapsamında, enerji verimliliği, emisyonlar, çevre güvenliği, atık yönetimi ve doğal kaynakların korunması, insan hakları başlığında çalışan sağlığı ve güvenliği, kariyer planlama, adil ücretlendirme, eğitim hakkı, örgütlenme hakkı, toplumsal konularda, istihdam yaratmak, yerel ekonomiye katkı, bağış ve sponsorluklar Aygaz'ın öncelikli konulardır.



Paydaşlar

Aygaz faaliyetlerinden doğrudan ve dolaylı etkilenen ve faaliyetlerini etkileyen tüm kurum, kuruluş ve kişileri paydaşı olarak kabul eder. Sürdürülebilirlik raporu, Aygaz'ın paydaşlarını faaliyetleri hakkında bilgilendirmek ve onlardan geri bildirim almak için sunduğu önemli iletişim araçlarından biridir. Aygaz paydaşlarıyla iletişimde, kurumsal hedefleriyle örtüşen amaçlara sahip sivil toplum kuruluşlarına (STK) destek verir. Aygaz çalışanları da toplumda sözcülük eden STK'larda aktif görevlerde bulunurlar.

Aygaz sektöründe liderliği sadece pazar payı ile değil, sektörün gelişmesi için yaptığı çalışmalarla da sürdürmektedir. Çeşitli sivil toplum kuruluşlarına aktif katılım ile hem mevzuat oluşturulması, hem de LPG'nin yaygın kullanımının sağlanması için çalışmalar yürütmektedir.

Aygaz, TOBB LPG Meclisi ve Türkiye LPG Derneği ile yürürlükteki LPG mevzuatı üzerine çalışmalar yapmakta, sek-

Aygaz LPG sektöründen uluslararası kurum ve kuruluşların bulunduğu Dünya LPG Birliği'nde (WLPGA) yer almaktadır. Böylece tüm dünyada LPG kuruluşlarıyla bir araya gelerek LPG'nin dünyadaki gelişimine katkı sağlamakta ve güncel gelişmeleri takip etmektedir.

tördeki etik kuralların oluşturulmasına ve yerleştirilmesine katkıda bulunmaktadır. İSO Çevre Çalışma Kurulu ve TÜSİAD Çevre ve Fikri Haklar Çalışma Grubu üyelikleri ile Çevre mevzuatı ve Fikri ve Sınai Hakların Korunmasına ilişkin hususlarda çalışmalar yürütmektedir.

Aygaz LPG sektöründen uluslararası kurum ve kuruluşların bulunduğu Dünya LPG Birliği'nde (WLPGA) yer alarak tüm dünyada LPG kuruluşlarıyla bir araya gelerek LPG'nin dünya çapında yaygınlaşması için çalışmakta ve güncel gelişmeleri takip etmektedir. Üyesi olunan metal iş kolundaki Madeni Eşya Sanayicileri Sendikası (MESS) ile üretime yönelik verimlilik ve kalite çalışmaları yapılmaktadır.

Ödüller

Paydaş bilgilendirme yöntemlerinde yenilikçi ve titiz davranmaya gayret gösteren Aygaz, raporlama döneminde bu alandaki çabaları karşılığında uluslararası ödüllere layık görülmüştür.

- 2011 yılının ARC Ödülleri'nde (Annual Report Competition) Aygaz, kurumsal faaliyet raporu ile enerji şirketleri arasında 'Genel Değerlendirme' kategorisinde 'Altın Ödül'ün, 'İç Tasarım' kategorisinde ise 'Bronz Ödül'ün sahibi olmuştur. Kurumsal faaliyet raporlarının değerlendirildiği ARC Ödülleri en itibarlı uluslararası yarışmalardan biri olarak kabul edilmektedir.
- Aygaz LACP'nin (League of American Communications Professionals) düzenlediği 2010 Spotlight Awards'da Print: Magazine, Newsletter dalında iç iletişim dergisi Aygaz Dünyası ile Platin ödülüne layık görülmüştür.



SÜRDÜRÜLEBİLİR OPERASYONLAR



- LPG temin güvenliği
 - Aygaz tesisleri
 - Stoklama ve lojistik
 - Aygaz gemileri
- Tedarik zinciri yönetimi
 - Aygaz bayileri
 - Bilgi sistemleri



Aygaz, tedarikçilerinden, bayilerine, tesis ve gemi çalışanlarından nakliye operatörlerine ve veri güvenliğini ve iş sürekliliğini sağlayan bilişim ekiplerine kadar bu süreçte payı olan tüm birimlerin en son teknoloji ile operasyonları sürdürebilmesinden sorumludur.

Aygaz için neden önemli?

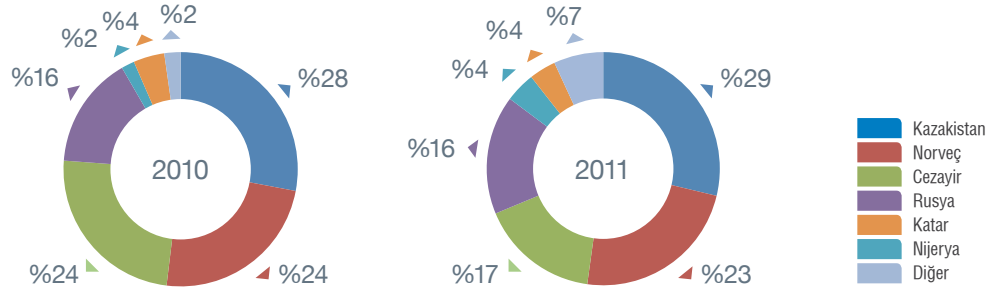
LPG'nin teminini, stoklanmasını, dolumunu ve LPG'li cihaz ve ürünlerin üretimini ve satışını kapsayan tüm süreçleri gerçekleştiren tek LPG şirketi olarak, enerji sektöründe Aygaz'a büyük sorumluluk düşmektedir. LPG'nin temininden tüketiciye güvenli bir şekilde ulaştırılması, kullanım esnasında tüketiciye teknik destek sağlanması, tüm bu süreç devam ederken çevresel etkinin minimuma indirilmesi için Aygaz, tedarikçilerinden, bayilerine, tesis ve gemi çalışanlarından nakliye operatörlerine ve veri güvenliğini ve iş sürekliliğini sağlayan bilişim ekiplerine kadar bu süreçte payı olan tüm birimlerin en son teknoloji ile operasyonları sürdürebilmesinden sorumludur. Bu çerçevede, operasyonların optimum seviyede, kesintisiz olarak sürdürülmesi Aygaz'ın birincil önceliğidir.

Nasıl yönetiliyor?

Operasyonların sürdürülebilir olması Aygaz'ın varlığının devamı demektir. Bu sürecin yönetiminde Aygaz tüm birimleriyle işbirliği içinde sorumluluk alır. Bu süreçte, tesislerin ve gemilerin teknolojik altyapıları artırılırken çevresel etkileri minimize edilir. LPG'nin temini, stoklanması, nakliyesi optimize edilir, bilgi sistemleri geliştirilir ve bayi ve tedarikçilerin iş geliştirmelerine katkıda bulunulur.



> Raporlama döneminde Aygaz'ın ülke bazında LPG temini



LPG temin güvenliği

LPG tedarik güvenliği ve sürekliliği Aygaz'ın en önemli iş stratejisidir. Uzun vade kontratların tamamı direkt üreticiler ve üreticilerin uzantıları olan şirketlerle yapılmakta, böylece temin güvenilirliği artırılmaktadır. Aygaz Türk bayraklı kendi filosuyla yurtdışından alım yapan tek Türk LPG şirkettir. Yurtdışı teminleri, ürün için belirlenmiş Avrupa Standartları'nın ötesinde yüksek kalitede yapılır. Aygaz, temin güvenliği stratejisi gereği hiçbir bölge ya da ülkeye %100 bağımlı değildir. Türkiye'nin ya da uluslararası organizasyonların tedarik kısıtlaması ve/veya ambargo uyguladığı ülkelerden LPG temini yapılmaz.

Aygaz tesisleri

Aygaz'ın uluslararası standartlara uygun, en modern teknoloji ile işletilen 5 adet deniz terminali, 7 adet dolun tesisi, bir adet üretim ve bir adet tüp yenileme tesisi bulunmaktadır. Toplam 218 bin m³ ile Türkiye'nin en büyük LPG depolama kapasitesine sahiptir. Aygaz faaliyet gösterdiği bölgelerde iyi bir

komşu olma anlayışıyla çevre güvenliğine önem verir. Dolun sürecinin her aşamasında doğal afetler ve karşılaşılabilecek gaz kaçağı, yangın ve benzeri kazalar için risk değerlendirmeleri yapılmakta ve gerekli altyapılar oluşturulmaktadır. Çevreye zarar verebilecek tüm etkilerin ortadan kaldırılması için düzenli olarak risk analizleri yapılmakta, kriterler düzenli olarak ölçülmekte ve elektronik ortamda takip edilmektedir. Tesislerin bulunduğu bölgelerde, komşu tesisler ile çevre ve acil durum yönetimi anlamında pek çok işbirlikleri gerçekleştirilmektedir.

Aygaz Ambarlı Terminali'nde ISPS Kod (Uluslararası Liman Tesisi Güvenlik Yönetim Sistemi) kapsamında yapılması gereken acil durum tatbikatı 30 Haziran 2010'da gerçekleşmiştir. Ortak hidrant hatları ve periyodik güvenlik toplantıları, 5312 sayılı kanun kapsamında gerçekleştirilen işbirliklerine örnek niteliğindedir. Aygaz, bölge halkıyla ekonomik ve sosyal kalkınmaya destek verecek ilişkiler kurar. İşe alım prosedürlerinde yerel halktan ya-

Çevreye zarar verebilecek tüm etkilerin ortadan kaldırılması için düzenli olarak risk analizleri yapılmakta, kriterler düzenli olarak ölçülmekte ve elektronik ortamda takip edilmektedir.

Öğrencilerin Aygaz tesis ziyareti

2010 yılında, Dörtöyl Aygaz Terminal Müdürlüğü'ne komşu olan Ziya Gökalp İlköğretim Okulu öğrenci ve öğretmenleri Aygaz çalışanlarını ziyaret etmiştir. Terminal Müdürlüğü'nde öğrencilere, LPG, tüpler, şofben kullanımı hakkında bilgi verilmiştir. Öğrenciler ise hazırladıkları Aygaz konulu resimleri çalışanlara hediye etmiştir.

Ambarlı Terminal Müdürlüğü'nde ise 2011 yılında Saide Zorlu Meslek Lisesi öğrencilerine Tesis Tanıtım Gezisi yaptırılmış, Meslek Lisesi Memleket Meselesi kapsamında eğitim ve seminerler verilmiştir.



✓ 1.052 adam*saat

Aygaz Çevre Yönetim Birimi'nde yer alan çevre görevlileri tarafından tesislerde verilen eğitim toplamı

pılan başvurulara öncelik verilir. Aygaz'ın 2010 yılında kabul ettiği 93 lise dengi stajyer öğrenci ve 62 üniversite seviyesinde stajyer öğrenci ile 2011 yılında kabul ettiği 95 lise dengi stajyer öğrenci ve 73 üniversite seviyesinde stajyer öğrencinin büyük çoğunluğu yerel halktandır. 2012 yılında çevre ile ilgili olarak civar okullarda eğitim verilmesi planlanmaktadır.

Aygaz'da kalite, çevre, iş sağlığı ve güvenliği ile müşteri memnuniyeti yönetim sistemleri entegre bir şekilde yönetilmektedir. Gerçekleştirilmesi planlanan yatırımların çevresel etkilerinin değerlendirilmesi için, yatırım öncesinde, ilgili mevzuatın öngördüğü çerçevede Çevresel Etki Değerlendirme (ÇED) raporları hazırlanmaktadır. Yatırım kararlarında mevzuat ve standartlar ile ilgili gelişmeler, çevresel

etkiler, yangın ve iş sağlığı-güvenliği ile ilgili değerlendirmeler dikkate alınmaktadır. 2011 yılında çevre mevzuatı kapsamında 12 tesiste çevre denetimleri gerçekleştirilmiştir. Aygaz Çevre Yönetim Birimi'nde yer alan çevre görevlileri tarafından tesislerde 1.052 adam*saat eğitim verilmiştir.

2012 yılında, tüm tesislerin çevre iznine geçiş sürecinin tamamlanması, çevre, İSG, kalite bazlı kontrol ve denetimler ile eğitimlerin tekrarlanması hedeflenmektedir.

Aygaz tüpleri, tankları, valf ve dedantörleri her sene iç denetimlerin yanı sıra uluslararası sertifikasyona sahip dış denetime tabi tutulan ve ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi, ISO 10002 Müşteri Şikayeti Yönetim Sistemi, ISO 14001 Çevre ve OHSAS 18001 İş Sağlığı Güvenliği

→ Aygaz'ın çevre yatırımları

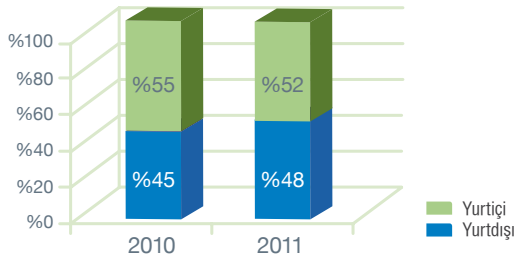
2010

817.632,54 TL

2011

1.872.179,76 TL

> Gebze İşletmesi Satış Dağılımı (Ciro %)



> Gebze İşletmesi üretim miktarı (Adet)

	2010	2011
Tüp	1.898.120	1.932.222
Tank	1.367	1.688
Regülatör	486.623	454.699
Valf	2.845.374	3.230.855

belgelerine sahip Gebze İşletmesi'nde en modern teknoloji ile üretilmektedir. Aygaz'ın ürünlerinin Avrupa Birliği'nde serbest dolaşımının sağlanması amacıyla, "Taşınabilir Basınçlı Ekipmanlar Yönetmeliği" ve "Basınçlı Ekipmanlar Yönetmeliği" kapsamında tüp ve tanklar için onaylanmış kuruluş onayı (CE veya PI) alınmaktadır. Gebze İşletmesi'nde üretilen ürünler Afganistan, Almanya, Angola, BAE, Belçika, Çek Cumhuriyeti, Etiyopya, Fas, Hindistan, Irak, İngiltere, İspanya, İsveç, İtalya, Kıbrıs, Lübnan, Nepal, Romanya, Slovenya, Sri Lanka, Sudan, Suriye, Tunus,

Ürdün ve Yunanistan gibi birçok ülkeye ihraç edilmektedir.

Stoklama ve lojistik

Stoklama ve lojistik, Aygaz'ın iş stratejisinin önemli bir parçasıdır. Dolum tesislerinde depolanan LPG, tüpgaz ve otogaz bayileri aracılığı ile tüpgaz ve otogaz tüketicilerine, kara tankerleri ile de dökmegaz tüketicilerine sunulmaktadır. Türkiye'nin en geniş kapasiteli kara tanker filosuna sahip olan Aygaz'ın kara nakliye filosunda 2011 itibarıyla değişik boyutlarda 230 kara tankeri ve yarı romörkü ve 159 tüpgaz

kamyonu bulunmaktadır. İş stratejisi gereği Aygaz tüm nakliye operasyonlarında çeşitli alternatif yollarla planlama yapar. Aygaz, dolum tesislerine, doğrudan boru hattı ve deniz taşımacılığı ile ulaşamadığı durumda LPG'yi tesislere 70 tanker yarı romorkuyla ulaştırır. Konut, ticari ya da sanayi müşterilerine dökmegazı ve otogazı otogaz istasyonlarına doğrudan boru hattı ve deniz taşımacılığı ile ulaştıramadığında ürünlerini uluslararası standartlardaki tanker kamyonlarıyla taşımaktadır. Ayrıca, dolum tesislerine bağlı tüp dağıtım merkezlerine ve yurt çapında yayılmış tüpgaz bayilerine,

Gebze İşletmesi entegre işletme yönetimi ile verimlilik artışı projesi

TPM altyapısının SAP-MII programı ile entegre edilmesi sayesinde üretim hatlarında oluşan makine bazlı, adet, çevrim süresi, operatör- çalışma süresi, performans kayıpları gibi bilgilerin kağıtsız ortamda otomatik olarak toplanmasını, sayısal veri haline getirilmesini ve bu verilerin kolay, pratik raporlarla irdelenerek hızlı ve etkin kararlar alınmasını sağlayarak üretim verimliliğinin artırılmasını sağlayan proje raporlama döneminde tamamlanmış ve En Başarılı Koçlular ödül sürecine aday gösterilmiştir. Bu proje ile bütün makineler sisteme dâhil edilerek üretim verilerinin doğru ve hızlı alınması ve verilere kâğıt üzerinde rapor beklenmeden anında ulaşım imkânı sağlanmıştır. TPM altyapısı elektronik ortama aktarılması, SAP ile tam entegrasyon sağlanmıştır. Otomatik veri toplama sistemi sayesinde elle veri girişleri esnasında oluşacak hataların önüne geçilmiştir. İzlenebilirliği kolaylaştırmak için görsel unsurlar kullanılmıştır. İşletmeler içerisine yerleştirilen LCD ekranlar sayesinde üretim verileri operatörden yönetime kadar şeffaf olarak anında izlenebilir duruma getirilmiştir. Çalışanlara sistem sayesinde kendi performanslarını görme, izleyebilme olanağı sağlanmıştır.

Proje ile üretim performans kayıplarına anında ulaşılması, odaklanılması gereken noktaların belirlenmesi, hızlı ve etkin karar ile çabuk sonuç alınması ve verimliliğin artırılması sağlanmıştır. Birçok proses kontrol raporu elektronik ortama aktararak kağıt kullanımı azaltılmış, izlenebilirlik, etkin analiz ve geriye dönük kolay raporlama imkanı sağlanmıştır. Bakım süreci tam otomasyona dönüştürülmüştür. Karar destek sistemi için sağlam bir raporlama altyapısı oluşturulmuştur.



✓
218.000 m³

Stok kapasitesi

Kurum içi tanker operatörü eğitimi

Aygaz, tanker operatörlerinin daha güvenli ikmal yapabilmeleri, güvenlik bilincinin artırılması, acil durumlara karşı hazırlıklı olunması, risk ve tehlikelerin minimuma indirilmesi, trafik kurallarına dikkat çekilmesi, işbirliği ve iletişimin artmasını hedefleyerek Kurum İçi Tanker Operatörü Eğitimi başlatmıştır. Projede sekiz tesiste 230 tankerde görev yapan ve 2.500 müşteriye hizmet veren 284 operatöre ulaşılması hedeflenmiştir. Eğitimlerin ilki 5-6 Aralık 2011'de Ambarlı Terminali'nde 16 operatörün katılımıyla gerçekleştirilmiştir. Eğitimde LPG, ürün bilgisi, tanker ekipmanları, sayaç, tanker dolun, yangın güvenliği ve ilkyardım konularında bilgiler sunulmuştur. Eğitimlerin 2012'de de her tesiste yılda iki kez tekrarlanması planlanmıştır.

kamyon ve yarı römorkleri ile tüpgaz nakliyesi yapmaktadır.

Aygaz, 218.000 m³'lük stok kapasitesi ile Türkiye'nin en büyük stoklama kapasitesine sahip LPG dağıtım firmasıdır. Aygaz vasıtasıyla yılda 1.700.000 ton LPG geçişi sağlanmaktadır. Birçok LPG firmasından farklı olarak Aygaz tesislerinde, karışım LPG, otogaz, propan ve kokusuz LPG olarak dört ayrı tip ürün için ayrı stok yönetimi yapılmakta, bu şekilde ürünlerin kompozisyonlarının bozulması engellenmekte ve yüksek kalite sağlanmaktadır. Otogaz, Türkiye'de ilk defa Aygaz'da diğer ürünlerden ayrı olarak stoklanmaya başlanmıştır. Aygaz sahip olduğu stok kapasitesi ile diğer LPG dağıtım firmalarına boru geçiş hizmeti vermektedir. Diğer LPG dağıtım şirketleri de Aygaz'ın sunduğu boru hattı kullanım hizmeti ile gemi tahliyesi yapabilmektedir.

Geniş bir lojistik ağa sahip Aygaz için nakliye güvenliği öncelikli bir konu olarak iş sağlığı güvenliği uzmanları tarafından

takip edilmektedir. Olası kaza durumlarında, tehlikeli maddeler arasında yanıcı ve patlayıcı bir madde olarak yer alan LPG'nin zararlarını önlemek için Türk Standartları, Avrupa Normları ve ADR (Tehlikeli Maddelerin Karayolunda Taşınmasına dair Avrupa Anlaşması) kapsamında gerekli tüm güvenlik önlemleri alınmaktadır. Bu çerçevede, taşıma tankları standartlara göre üretilmekte, tank ve ekipmanların standartlara uyum sertifikasyonları, test sertifikaları, emniyet vanaları sertifikasyonları ve projeleri arşivlenmektedir. Yıl boyunca olası tehlikelerin senaryoları hazırlanmakta ve tatbikatlar, yangın güvenliği eğitimleri ve ilk yardım eğitimleri düzenlenmektedir.

Yıl boyunca düzenlenen eğitimlerle sorumlu personel bilgilendirilmekte, olası kazaların engellenmesi için gerekli tedbirler alınmaktadır. Aygaz için çalışan nakliye görevlilerine, kurum içi, iş başı eğitimleri, frenleme, kaymadan durabilme ve devrilmeme eğitimleri verilmektedir. Tehlikeli madde taşımacılığı hakkında ADR ve

Tehlikeli madde taşımacılığı hakkında ADR ve mevzuatlar gereğince gerekli eğitimler verilmektedir. Nakliye personeline verilen toplam eğitim miktarı yıllık olarak yaklaşık 12.000 adam*saat, kişi başı eğitim ise 13 saat olarak gerçekleşmiştir.

mevzuatlar gereğince gerekli eğitimler verilmektedir. Nakliye personeline verilen toplam eğitim miktarı yıllık olarak yaklaşık 12.000 adam-saat, kişi başı eğitim ise 13 saat olarak gerçekleşmiştir. Araç Takip Sistemi ile araçlar merkezden takip edilmekte ve hız kontrolü yapılabilmektedir. Bu sistem ile filo güvenliğinin artırılmasının yanı sıra etkin filo yönetimi, nakliyeciler operatör performans değerlendirmesi ve müşteri memnuniyeti de sağlanmaktadır. Gelecek raporlama döneminde Nakliye Güvenlik Kurulu oluşturularak konunun uzmanlaşmış bir yönetim birimi olması sağlanacaktır.

Aygaz gemileri

Aygaz'ın gemi filosu lojistik anlamda rekabet avantajı yaratmaktadır. Filo sayesinde, deniz lojistiğinde büyük lotlarda ve bağımsız olarak hareket edilebilmekte, temin-tedarik zincirinde üstünlük sağlanmakta, kesintisiz ikmalin sağlanması ile müşteri memnuniyeti yaratılmaktadır. Sürekli öğrenme ilkesi ile hareket eden Aygaz, diğer kimyasal ve

petrol ürünleri taşıyan firmaların senede iki defa yaptıkları işletme, seyir, personel, yük ve çevre güvenliği konularının tartışıldığı ve yaşanan tecrübelerin paylaşıldığı kıyas toplantılarına katılacaktır.

Aygaz deniz operasyonunu, 2010 yılında kurulan ve tamamen kendi iştiraki olan Anadoluhisarı Tankercilik A.Ş. ile tek çatı altında toplamıştır. Anadoluhisarı, Kandilli, Kuleli, Kuzguncuk ve Beylerbeyi Tankercilik şirketleri, yüksek kapasiteli ve özel donanımlı beş LPG gemisiyle ithalatın yanı sıra deniz terminalleri arasında LPG ikmalinin önemli bir kısmını karşılamaktadır. 2011 yılında Beylerbeyi gemisinin Aygaz filosuna katılmasıyla gemi sayısı 5'e yükselmiş ve taşıma kapasitesinde %60 oranında artış sağlanmıştır. Beylerbeyi dünyada az sayıdaki -10 dereceye kadar ürün yükleyebilen basınçlı LPG tankerlerinden biri olarak, Aygaz'ın kendi gemileriyle en çok alım yaptığı Karadeniz limanlarında yıl boyu kullanılabileceği bir gemidir. Bu alımla deniz filosunun yaş ortalaması 19'dan 15'e inmiştir. 7.893

> Aygaz gemileri, inşa yılları ve taşıma kapasite bilgileri (cbm)

	İnşaa	Kapasite
Anadoluhisarı	1981	3.450
Kandilli	1991	3.200
Kuleli	1996	5.025
Kuzguncuk	2001	6.820
Beylerbeyi	2008	11.000

gross tonaj kapasiteli, 11.025 m³ toplam LPG taşıma hacmine sahip Beylerbeyi, Türk bayrağıyla LPG taşıma hizmeti veren en büyük deniz aracı olma özelliğini taşımaktadır. Filo gençleştirme çalışmaları doğrultusunda 30 yaşını geçmiş olan Anadoluhisarı gemisi 2012 yılının ilk yarısında servisten çekildi.

Seyir güvenliğinin maksimize edilmesi için vardiyalarda radar, telsiz, gyro gibi elektronik seyir yardımcılarında destek alınmaktadır. Yeni gelişen teknolojiler dâhilinde geliştirilen ECDIS (Electronic Chart Display Sistem) elektronik harita sistemine geçişin 2015 yılına kadar tüm filo gemilerinde tamamlanması ile seyir güvenliğinin en üst seviyeye taşınması hedeflenmektedir.

Aygaz IMO-Uluslararası Denizcilik Örgütü ve bunun alt kurum ve kuruluşlarının yürürlüğe koyduğu ve sürekli olarak güncellediği kurallar bütününe uyar. Her geminin ve tankerinin üzerinde bulundurduğu uluslararası klas kuruluşları,



bayrak devleti, liman devleti ve sigortalar tarafından dönemsel olarak denetlenen ve doğrulanması yapılan asgari 50 adet sertifikasının mevcut olması, P&I (protection and indemnity- koruma ve tazmin) durum değerlendirme onayları ile birlikte MOC (Major oil company – ana petrol sağlayıcıları) onayları sürecinin de iyi yönetildiğinin göstergeleridir. Aygaz 2004 yılından beri uluslararası sularda beliren tehlikelere karşı (özellikle korsanlık, kaçak yolcu, limanda hırsızlık vs.) 'International Ship and Port Facility Security Code (ISPS Code)' gerekliliklerini filo gemileri ile birlikte liman tesislerinde de yerine getirmektedir. Ayrıca tanker işletmecileri için özdeğerlendirme modeli olarak kabul edilen "Tanker Yönetimi Öz Değerlendirme Bilgilendirme" (TMSA) Aygaz için önemli bir kılavuzdur. Bu doğrultuda Şubat 2012'de Gebze tesisinde 'Chevron TMSA Office Audit' gerçekleştirilecektir.

Tüm gemicilik süreçlerinde Kalite Güvenlik Yönetim Sistemi (ISM Code)', ISO 9001 ile entegre yürütülmektedir. Ekim 2011'de

yayınlanan Çevre Yönetim Sistemi Politikası ile ISO 14001 üyelik süreci, Şubat 2012'de gerçekleşen ofis denetlemesi ve mütakibinde uygulama için pilot gemi seçilen Kuzguncuk gemisi ile başlatılmıştır. 2012 yılı ilk üç aylık döneminde üyelik sürecinin tamamlanması ile tüm filo gemilerinin ISO 14001 kapsamına girmesi planlanmaktadır.

Filo gemileri, OCIMF (Oil Companies International Marine Forum) dâhilinde yapılan SIRE (Ship Inspection Report Programme) denetlemelerine tabidir. Ana ürün tedarikçisi olan Chevron firmasının denetlemelerinin yanı sıra 2011 yılında sektörün önde gelen firmalarının denetlemelerine giren filo gemileri, başarılı geçen denetlemeler sonucunda hedeflenen standartlara uyulduğuna dair onay almıştır. Gemilerde çevre güvenliği için MARPOL (Denizlerin Gemilerden Kirlenmesinin Önlenmesi Uluslararası sözleşmesi) konvansiyonu paralelinde tüm kurallar takip edilmektedir. Söz konusu konvansiyon içeriğinde 'atık yönetimi', 'safra sularının

alımı-basımına ait standart' gereklilikleri takip edilmektedir.

Gemi çalışanların iş güvenliği ve emniyeti için 'International Convention for Safety of Life at Sea (SOLAS- Kişisel sağ kalma- can kurtarma araçlarını kıyafetli kullanabilme)' yükümlülükleri de tüm filo gemilerde başarılı bir şekilde yerine getirilmektedir. Bugüne kadar filo gemilerinde hiçbir kaza, yaralanma olmayışı çalışanların ve gemi adamlarının bu konuya verdiği önemin bir sonucudur. Bu sonuca ulaşılmasında düzenli olarak verilen gemi-üstü eğitimlerinin büyük bir payı vardır.

Tedarik zinciri yönetimi

Tedarik zincirini değer zinciri olarak yöneten Aygaz, 2010 yılından itibaren tedarik zincirindeki sorumluluklarını sadece şirket faaliyetleri ile sınırlı tutmayarak, iştiraklerine de yaygınlaştırmıştır. 2011 başından itibaren Mogaz, Aygaz Doğalgaz, Akpa, Anadoluhisarı Tankercilik A.Ş.'nin satınalmaları da Aygaz Satınalma Departmanı kanalıyla tedarik edilmeye başlanmıştır. Bu yönetsel

Tedarik zincirini değer zinciri olarak yöneten Aygaz, 2010 yılından itibaren tedarik zincirindeki sorumluluklarını sadece şirket faaliyetleriyle sınırlı tutmayarak, iştiraklerine de yaygınlaştırmıştır.



değişiklik ile satınalma hacmi %25 oranında artarken, tedarik maliyetlerinde %10-15 seviyelerinde avantajlar sağlanmıştır. Yeni yapılanma ile uzmanlık alanları oluşturulmuş, nakliye optimizasyonları sağlanmaya başlanmış, tedarik süreleri hızlandırılmış, doğrudan üreticilerle çalışılması sağlanmış ve ortak tedarikçilerle çalışılmaya başlanmıştır. Bu büyüme neticesinde Satınalma Departmanı, kendi bünyesinde tedarik ettiği ürün ve hizmetleri, 2011 yılı başından itibaren "Tesis İşletme ve Yatırım Malzemeleri," "Gaz Sistemleri" ve "Satış-Pazarlama Destek Malzemeleri" şeklinde üç ana ürün grubunda yönetmektedir. 2011 sonu itibariyle 300'ü onaylı, yurt genelinde 1.000'e yakın tedarikçi ile çalışılmaktadır. Yerel tedarikçiye önem veren Aygaz'da son beş yıl içinde yerel tedarik %93-94 oranında gerçekleşmiştir.

Tedarikçi seçme ve değerlendirme

Bir firmanın Aygaz tedarikçisi olabilmesi için;

- Teknik ve organizasyonel yeterlilik standardını karşılaması,

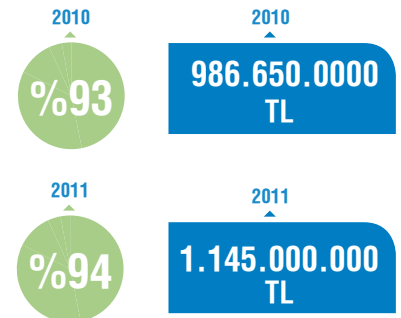
- Aygaz tarafından gerçekleştirilen saha ziyaretlerinin olumlu sonuçlanması,
- İlk numune kontrol sürecinin başarılı olması,
- Aygaz'a özel temin koşulları içeren ürünler için gizlilik esaslarına uyulması,
- Malzeme özellikleri ve güvenlik şartlarını garanti altına alan ürün sertifikaları (CE, ATEX, vb) test raporları ve malzeme uygunluk raporlarının temin edilmesi şartları aranmaktadır.

Aygaz bünyesinde hizmet alınacak tedarikçi firmalar hakkında bilgi toplamak gerektiğinde Firma Bilgi Formu'ndan yararlanılır. Bu form ile potansiyel firmalarla ilgili ticari, yönetim sistemi, personel ve makina envanteri gibi ticari, teknik ve organizasyonel bilgiler temin edilerek kayıt altına alınır. Satınalma ve ilgili birimler tarafından yapılan inceleme sonrası uygun üretim-hizmet envanteri olan, Aygaz kalite standartlarına sahip ve iyi referanslı firmaların kabulünde öncelik tanınır. Uygun tedarik kaynağı olarak öne çıkan firmalar Satınalma ve/veya ilgili birimler tarafından beyan edilen

Tedarik Zinciri Gelişim Günü

Tedarik zinciri yönetiminin yeni mezunlarca tercih edilebilir çalışma alanları arasında yer alması için her yıl mart ayında Koç Holding bünyesinde üniversite öğrencilerine yönelik düzenlenen Tedarik Zinciri Gelişim Günü'ne Aygaz 2009'dan bu yana katılım sağlamaktadır. Yeni mezun olacak öğrenciler tedarik zinciri yönetimi konusunda bilgilendirilmekte, kariyer seçenekleri hakkında fikir sahibi olmaları sağlanmaktadır.

> Yerel tedarikçi oranı (%) ve bilançosu (TL)



Aygaz'da çevre, iş güvenliği ve iş etiği ile ilgili hususlar tedarikçi seçme kriterleri arasında yer almaktadır. Bu kapsamda tedarikçilerin tesis ve üretim süreçlerinde insan sağlığını ve çevreyi tehdit etmeyecek şartları güvence altına alacak sistemleri kullanıyor olmaları istenmektedir.



bilgileri doğrulamak ve firmanın üretim şartlarını incelemek amacıyla yerinde ziyaret edilir.

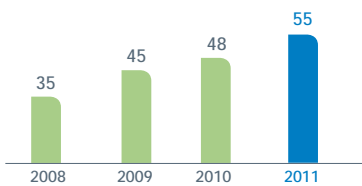
2011'den itibaren çevre, iş güvenliği ve iş etiği ile ilgili hususların tedarikçi seçme kriterleri arasında yer almasına başlanmıştır. Bu kapsamda tedarikçilerin malzeme veya hizmet kalitesini sürekli ve beklenen seviyede sağlayacak, tesis ve üretim süreçlerinde insan sağlığını ve çevreyi tehdit etmeyecek şartları güvence altına alacak sistemleri kullanıyor olmaları değerlendirilmekte, müşterek sorumluluk gereği kanunlara ve düzenlemelere uygunluk, zorla çalıştırma, çocuk işgücü, tazminat, çalışma saatleri gibi iş etiği kurallarına uygun hareket etmeleri beklenmektedir.

Tedarikçiler ürün grubu bazında değerlendirilir. Aygaz'ın ürün veya hizmet tedarik ettiği firmalar, gerek ihtiyacın olduğu dönemde gerçekleştirilen satınalmalar esnasında, gerekse süreklilik arz eden

uzun dönemli malzeme teminleri süresince fiyat, hizmet kalitesi, teslimat (miktar ve termine uyum, nakliye şartları, ambalajlama, uygunsuzlukların düzeltilmesi, işi aksatma) gibi performans takipleriyle değerlendirilir. Tedarikçiler ilgili satınalma ekipleri tarafından yıl içerisinde sistematik olarak ziyaret edilerek çalışma koşulları, sektörel gelişmeler, beklentiler ve talepler hakkında bilgi paylaşımı gerçekleştirilir.

Aygaz yerel tedarik politikasının bir parçası olarak tedarikçilerinin kapasite gelişimine destek olur. Bu sayede çeşitli alanlarda dışa bağımlılık azaltılmakta, tedarikçilerin ürün çeşitliliği ve bilgi birikimleri artırılmaktadır. Örnek olarak, 2011 yılında yapılan çalışmalar sonucunda son 10 yıldır bir Alman firmasından temin edilen ve otogaz istasyonlarında kullanılan LPG pompaları, yerel firmalardan temin edilmeye başlanmıştır. Aygaz Sanayi Tüplü Sistemlerinde ve otogaz tank üstü LPG hatlarında kullanılan ve ithal temin edilen hortumlarda yerli üreticiye geçilmesi ve yeni uygulamaya alınan kamp tüplerinin

→ Ziyaret edilen tedarikçi sayısı





giydirilmesi projesinde Uzakođu'dan getirilen plastik esaslı gövde kuşaklarının yerli tedarikçilere sağlanan destekle Türkiye'de üretilebilmesi sağlanmıştır.

Kimyasal madde tedarik edilen tüm tedarikçilerden talep edilen malzemeler için güvenlik formlarının temini tamamlanmış, tedarikçilerle yapılan görüşme ve bilgilendirme toplantıları neticesinde ilgili malzemelere yönelik etiketleme ve ambalajlama esasları raporlama döneminde uygulamaya geçirilmiştir.

2012 yılında Tedarikçi Portalının devreye girmesiyle, tedarikçilere yönelik her türlü bilgi kaydı ve kalite, çevre, iş güvenliği, iş etiğine yönelik yasal yükümlülükler, eğitim ve bilgilendirmeler için sağlıklı bir iletişim ağı inşa edilmiş olacaktır.

E-satınalma

2005 yılında kullanıma açılan ve 2009'da alt yapısı yeniden oluşturulan e-satınalma sistemi Aygaz'ın satınalma ve lojistik süreçlerinin bel kemiğini oluşturmaktadır. E-satınalma programının son versiyonu

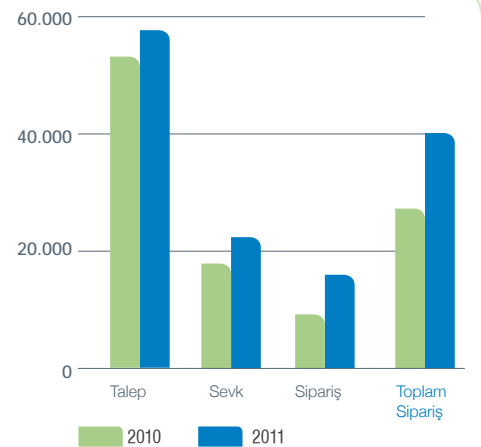
2010 yılında devreye alınmıştır. 2011 yılı başında e-satınalma programında depo programı ile entegre çalışacak şekilde SAP programına geçilmiştir.

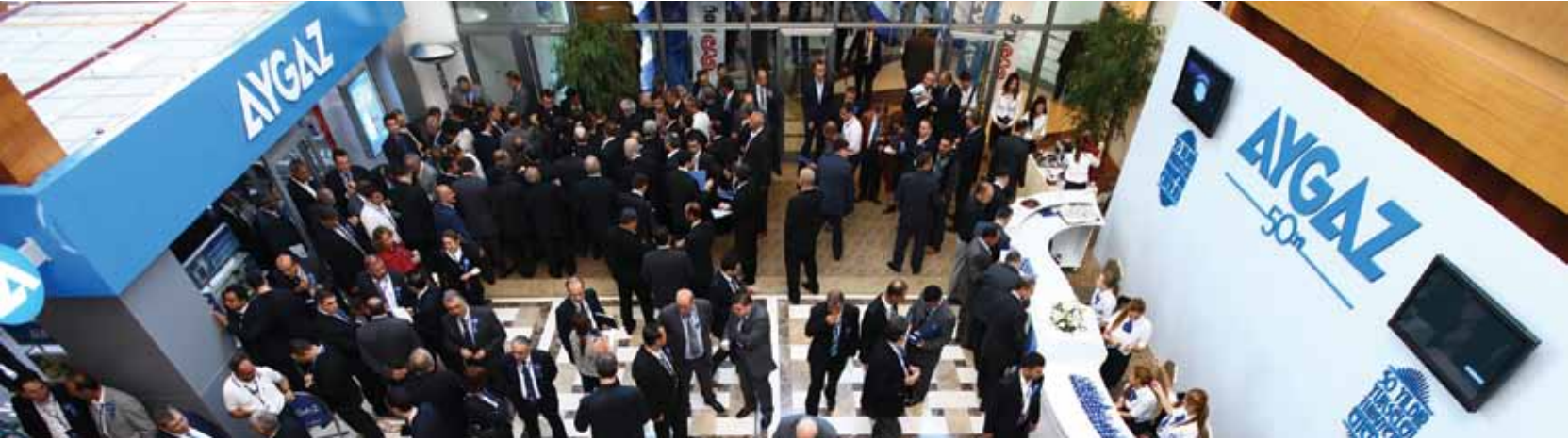
Yapılan entegrasyonlar ile talep onay aşamaları sonrası satınalma siparişi, satış siparişi, satış teslimatı otomatik olarak oluşmaktadır. Ayrıca talep etme aşamasında ilgili bütçe, masraf yeri, detay hareket tiplerinin işaretlenmesi ile tedarik süreci tamamlanmakta ve masraflar ilgili bütçe hesabına otomatik olarak gitmektedir. SAP sisteminde oluşturulan raporlarla satınalma sürecinin daha etkin ve şeffaf yönetilmesi sağlanmaktadır.

Aygaz bayileri

Aygaz'ın sektöründeki başarısında, sağlam ve güçlü bayi ağı etkin rol oynamaktadır. Geniş bayi ağında uzun yıllara dayanan ilişkilerin korunmasında Aygaz'ın bayileriyle kurduğu iletişimin önemi büyüktür. Aygaz birlikte çalıştığı bayilerinin işlerini geliştirmeyi iş hedefi olarak belirlemiştir. Bu doğrultuda, bayiler ile iletişim,

E-Satınalma kullanımı





saha ekibinin yapmış olduğu ziyaretler, düzenlenen eğitimler, mini ve ulusal bayi toplantıları, denetimler, bayi portalı, kampanya ve uygulamalarla ilgili tamimlerin gönderilmesi ile sağlanmaktadır.

Bayiler, ziyaretler sırasında ve bayi portalı üzerinden şikâyet ve önerilerini paylaşabilmektedir. Yeni ürünler, yeni hizmetler, reklamlar ve diğer çalışmalarla ilgili olarak bayi fikirleri ve geri bildirimleri alınır, web sitesi ve bayi portalı üzerinden bilgi toplanır ve bayi memnuniyetini artırmaya yönelik adımlar atılır. Bayilerin taleplerine göre yenilikçi ürünler geliştirmeye özen gösterilir. Raporlama döneminde mini valfli uzun tüp, buharlaş-

Antalya Büyük Bayi Toplantısı

Aygaz 50. Yıl büyük bayi toplantısı 2011 sonbahar döneminde Antalya'da gerçekleşmiştir. 1.400 bayinin katıldığı organizasyonda tüpgaz bayileri, örnek tüpgaz mağazası, Aygaz Ekspres standı ve Aygaz Eğitim Otobüsü'nü ziyaret ederek giydirmeli Aygaz küçük tüpleri, Aygaz Ekspres Satış Sistemi, görsel kasa ve servis araçları ve müşteri memnuniyetini artıracak pek çok yenilik hakkında bilgi alma fırsatı bulmuştur.

tırcılı sanayi tüplü sistemi bayilerin talepleri dikkate alınarak geliştirilen ürünlerdir.

Bayilere Aygaz ürünleri ve kalite standartları hakkında bilgi vermek ürün sorumluluğu kapsamında yönetilen bir konudur. Satış ekibiyle paylaşılan Yerel İletişim Kataloğu'nda güvenlik, hizmet kalitesi, kampanyalar, Aygaz ürünleri başlıkları altında yer alan iletişimler etkin bir şekilde kullanılmaktadır. Ulusal ve yerel bazda yapılacak reklam, kampanya, promosyon çalışmaları veya tüketicilerle iletişimin gerekli olduğu bir durum söz konusu olduğunda, bayiler için basılı görseller (vinil afiş, poster, el ilanı, tüp kravatı, kitapçık ve broşürler) hazırlanmakta ve bayilerle paylaşılmaktadır.

2010 yılında Aygaz'ın ürün yelpazesinde yer alan tüm cihazların bayiler tarafından kolayca sipariş edilebilmesi için Bayi Portalı üzerinde Cihaz Sipariş Sistemi oluşturulmuştur. Bu sistem sayesinde stok takibi etkinleştirilmiştir. 2011 yılında, tüpgaz bayilerinin ay sonu cari hesaplarının kontrol edilebilmesi için bayi portalı

üzerinde bir Cari Hesap Sistemi oluşturulmuştur. Bu sistem ile bayilerin kestiği ve bayilere Aygaz tarafından kesilen faturaların bilgilerinin takibinin kolaylaştırılması, mali şeffaflığın artırılması hedeflenmiştir. Bayiler sisteme mevcut portal şifreleriyle giriş yapmaktadırlar.

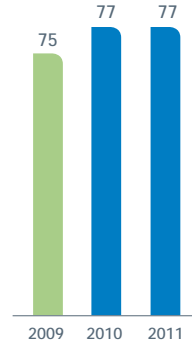
Bayilerle iletişimi artırmak için Nisan 2010'da "Aygaz Bayi İletişim Hattı" devreye alınmıştır.

Bayilerin Aygaz'la olan ilişkilerini yöneten saha ekibi, satış ve satış sonrası hizmetler, bayi, mağaza ve araç standardizasyonu, servis görevlilerinin eğitimleri, bayi teknolojik altyapılarının tamamlanması görevlerini üstlenmektedir. Tüpgaz segmentinde olduğu gibi, otogaz segmentinde de bayiler, satış ekibi tarafından düzenli olarak ziyaret edilmektedir. Pazarlama aktiviteleriyle ve tüm gelişmeler ile ilgili detaylı bilgiler tamimlerle bayilere iletilmektedir.

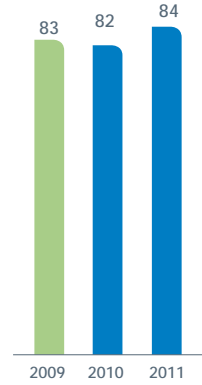
Aygaz bayilerinde çocuk işçi ve zorla işçi istihdam edilmez. Yüksek kalitede ürün ve hizmet sunmak adına bayiler-



> Tüpgaz bayi memnuniyeti



> Otogaz bayi memnuniyeti



den Aygaz standartlarını uygulamaları beklenir. Bayi mağaza, araç, çalışan kıyafet, davranış gibi konularda Aygaz Bayi Portalı'nda yapılan bilgilendirme ve yönlendirmenin yanı sıra, tüpgaz bayileri için hazırlanan Bayi Standartları kitabında, bayilerden beklenen standartlar belirtilmiştir.

Otogaz segmentinde en temel standart, istasyondaki alınması gereken güvenlik önlemlerini anlatan TS 11939 standardıdır. Buna ek olarak, istasyonlarda çalışacak olan pompa görevlileri, TMMOB'nin Yetkili Personel Eğitimi'nden geçmek ve gerekli belgeyi almak zorundadır.

Standartların sürekli uygulanmasını temin etmek için belirli aralıklarla denetimler gerçekleştirilir. Bu doğrultuda, mağaza görsellik, çalışan teknik bilgi yeterliliği, çalışan dış görünüş uygunluğu, ürün, fiyat ve çeşitli içerikle ilgili kontrolleri kapsayan Gizli Müşteri Araştırmaları yapılmakta ve sonuçlar doğrultusunda satış ekibine bilgi verilmektedir.

Aygaz, bayi çalışanlarına ve bayi sahiplerine eğitimler vermektedir. Aygaz Eğitim Otobüsü her yıl Türkiye turu yaparak bayi çalışanlarına dört saatlik bir eğitim vermektedir. Bayi sahiplerine ise yılda bir kez sekiz saatlik eğitim verilmektedir. Tüpgaz bayi çalışanları ve abone servis görevlilerinin düzenli olarak aldıkları Mükemmel Hizmet ve Güvenlik Eğitimi ile Uzmanlık Eğitimi kaliteli hizmet, ürünler, teknik bilgiler ve güvenlik konularını kapsar. 2008 yılından beri toplamda 5.248 abone servis ve sipariş görevlisine "Mükemmel Hizmet ve Güvenlik Eğitimi" verilmiştir. Bayi çalışanları için Süper Hizmet Eğitimi adı altında yapılan eğitimin başlıkları; Aygaz ve Uygulamaları, LPG Nedir ve LPG Kazaları, Müşteri Memnuniyeti, Davranış ve Güzel Konuşma'dır. 2010 ve 2011 yıllarında yapılan dokuz bayi eğitiminde toplam 301 bayi sahibine eğitimler verilmiştir. Eğitimler 2012 yılında da Türkiye'nin her bölgesinde devam edecek olup 10 eğitim verilmesi hedeflenmektedir. Bayi sahipleri için yapılan bayi eğitiminde; Aygaz ve uygulamaları, satış ve pazarlama uygulamaları, LPG nedir ve LPG kazaları, finans ve muhasebe, in-

Abone servis görevlilerine ödüller

2011 yılında Abone Servis Görevlileri arasında Aygaz'a kredi kartı kampanyaları ile en çok müşteri kazandıranlar ödüllendirilmiştir.

LPG Yetkili Personel Belgesi sahibi tüm bayi çalışanlarına ferdi kaza sigortası

Aygaz'ın sahadaki yüzü olan bayi çalışanlarının kendilerini güvende hissetmeleri için başlatılan yeni uygulamayla, LPG Yetkili Personel Belgesi sahibi olan tüm bayi çalışanlarına ferdi kaza sigortası yapılmaktadır. Sigorta kapsamında iş veya iş dışında oluşan kazalardan dolayı ölüm, sürekli sakatlık ve tedavi durumlarında bayi çalışanlarına belirlenen miktarlarda ödeme yapılması planlanmıştır.

Aygaz'da etkin bilgi sistemleri yönetimi veri güvenliğini ve iş sürekliliğini sağlamakta, iş yükünü hafifletmektedir. Bilgi Teknolojileri denetimlerinin içeriği, uluslararası COBIT, ISO 27001 Standartları ile Koç Topluluğu Bilgi Teknolojileri Standartları esas alınarak oluşturulmuştur.

san kaynakları, hukuk, lojistik, tüp dolumu ve tesisler başlıklarında eğitimler verilmektedir. Bayi eğitimleri bölgelerin taleplerine göre her yıl tekrarlanmaktadır.

2010 yılında, 31 eğitimde toplam 498 abone servis görevlisi (ASG) ve sipariş görevlisi LPG Yetkili Personel Eğitimi almıştır. Aygaz LPG Yetkili Personel Belgesi sahibi ASG sayısı toplamda 4.136'ya ulaşmıştır.

Otogaz segmentinde, bayi çalışanlarına yönelik hizmet ve davranış eğitimleri, Opet tarafından düzenli olarak verilmektedir. Otogaz bayilerinde, pompa görevlileri-

ne Makine Mühendisleri Odası tarafından zorunlu olarak verilen eğitimlerin düzenli olarak alınmasının sağlanması amacıyla bayilere altı ayda bir tamim gönderilmektedir.

Aygaz, düzenli olarak bayi memnuniyetini ölçülemektedir. Koç Holding tarafından temmuz-kasım döneminde yaptırılan bayi memnuniyeti araştırmasında tüm Aygaz bayileriyle görüşülmüştür. CAPI (computer aided personal interview-bilgisayar desteğiyle kişisel görüşme) yöntemi kullanılarak yapılan araştırmada Aygaz bayilerinin genel memnuniyet endeksi bir önceki döneme göre iki puan artarak 2010 ve

2011'de 77 olarak gerçekleşmiştir. Aygaz, 2011 yılında, otogaz kategorisinde aldığı 84 puan ile üst üste 7. kez en yüksek bayi memnuniyet puanını elde eden firma olmuştur. Bayilerle birlikte yıllık olarak belirlenen hedeflere göre bayi performansları değerlendirilir. Hedefine başarıyla ulaşan bayiler "Bayi Ödül Sistemi" çerçevesinde ödüllendirilir.

Bilgi sistemleri

Aygaz'da etkin bilgi sistemleri yönetimi veri güvenliğini ve iş sürekliliğini sağlamak, iş yükünü hafifletmektedir. Bilgi teknolojileri süreç yönetiminde Koç Topluluğu Bilgi Teknolojileri Standart-

Bayi Bilgilerinin Gizliliği

Tüpgaz segmentinde, bayi bilgilerinin gizliliği 5 yılda bir yenilenen Tüpgaz Bayilik sözleşmesi ile hukuken koruma altına alınmaktadır. Müşteri bilgilerinin sanal ortamda saklanması Aygaz Ekspres Sistemi (AES) ile mümkündür. Sistemin güvenliği Aygaz Ekspres Sistemi OneTimePassword (OPT - Tek Seferlik Parola) cihazı ve SSL VPN (Secure Sockets Layer - Virtual Private Network) adı verilen teknoloji ile sağlanmaktadır.

Aygaz Hizmet Hattı'na veya Aygaz Çağrı Merkezi'ne bugüne kadar gizlilik ihlali veya bilgi kaybı nedeniyle bir şikâyet gelmemiştir. Otogaz segmentinde de, bayi bilgilerinin gizliliği kendileriyle yapılan sözleşmeler çerçevesinde koruma altına alınmaktadır. Satış, cari hesap gibi bayiye özel bilgiler veritabanlarında korunmakta, bu veriler sadece belirli yetkilere sahip kişiler tarafından görüntülenebilmektedir.



ları uygulanmaktadır. Bilgi Teknolojileri denetimlerinin içeriği, uluslararası COBIT (The Control Objectives for Information and Related Technology), ISO 27001 Standartları ile Koç Topluluğu Bilgi Teknolojileri Standartları esas alınarak oluşturulmuştur.

Veri güvenliğini sağlamak adına, tüm lokasyonlarda ve sistemlerdeki şifre, kullanıcı ve PC yönetimi belli politikalar çerçevesinde uygulanır. Lokasyondaki sunucu ve data kaynakları, İstanbul'da yedeklenmektedir. İş sürekliliğini etkileyecek her türlü bilgi Ankara'daki Felaket Kurtarma Merkezine düzenli kaydedilmektedir. Mobil Cihazlar üzerinde güvenlik politikaları devrededir. Tüm sistemler en güncel IPS, Antivirus, Firewall gibi birden fazla katmanda güvenlik altındadır.

Aygaz Risk Yönetimi ve İş Sürekliliği Planları farklı lokasyonlarda üç kopya halinde bulunmaktadır. Bölgelerdeki yetkili personele herhangi bir felaket anında neler ya-

pılması gerektiğine dair eğitim verilmiştir. Bu seneryolar yılda iki defa denenmekte ve çalışırılığı kontrol edilmektedir. Kurum çapında da Risk Yönetimi Projesi devam etmektedir. Projeyi takiben kurum çapında iş sürekliliği planları oluşturulacaktır.

Aygaz'da mevcut tüm yeni sistemler sanal bilgi bankası mimarisi üzerinde veya bulut bilişimde oluşturulmaktadır. Yapılan anlık iletişim, portal, web siteleri uygulamaları ve mail sistemi yenilenerek kotaları üç katına çıkarılmıştır. Bu sayede iletişim alt yapısı güçlendirilerek kişilerin birbirlerine erişimleri kolaylaştırılmıştır.

2010 yılında Kurumsal portallerde "Kişisel Portalim" uygulaması başlatılmıştır. Kişisel Portalim ile tüm kullanıcılar bloglarını, çalışmalarını ve mesajlarını şirket arkadaşlarıyla paylaşabilmektedirler. Bu uygulamalar hayata geçirilirken yıllık olarak düzenlenen Kullanıcı Memnuniyeti Anketi ve diğer kullanıcı bildirimleri göz önünde bulundurulmaktadır.

Aygaz'da yeşil IT uygulamaları kapsamında 2010-2011 döneminde, oluşturulan anlık iletişim uygulaması ile sanal toplantı imkânı yaratılmıştır. Gerek görüntülü, gerek sesli gerekse de yazılı iletişim imkânı Aygaz Grubu içerisindeki her kullanıcıda devrededir. Bu uygulama sayesinde haftalık ortalama 800 kullanıcı, 10.000 defa anlık iletişim kurmuş, 250 sesli ve 25 görüntülü konferans yapmıştır. Bir önceki raporlama döneminde hedeflendiği üzere dizüstü bilgisayar sayısı artırılmış ve 200'den 287'e çıkarılmış, bu sayede enerji tüketimi azaltılmıştır.

ÜRÜN SORUMLULUĞU



- > Ürün kalitesi
 - > Ürün güvenliği
 - > Ürünlerin ulaşılabilirliği
 - > Sorumlu reklamlar
 - > Ürün bilgilendirmeleri
- > Teknik destekler
 - > Müşteri memnuniyeti
 - > Müşteri bilgi gizliliği
 - > Araştırma-Geliştirme faaliyetleri



Ürün ve hizmeti, ürün sorumluluğu bilinciyle kaliteli ve güvenilir bir şekilde tüketiciye ulaştırmak Aygaz için son derece önemlidir.

Aygaz için neden önemli?

LPG kolay taşınabilir ve ulaşılabilir, uygun fiyatlı, çok amaçlı kullanılabilen ve düşük sera gazı etkisiyle temiz bir alternatif yakıt olarak, sorumlu şekilde üretilip tüketildiğinde hayatın birçok noktasında enerji çözümleri sunmaktadır. Ürün ve hizmeti, ürün sorumluluğu bilinciyle kaliteli ve güvenilir bir şekilde tüketiciye ulaştırmak Aygaz için son derece önemlidir. Ürün sorumluluğu anlayışı ile yalnızca Aygaz ürünlerinin değil tüm LPG ürünlerine dair güvenlik algısının yükseltilmesi hedeflenmektedir.

Nasıl yönetiliyor?

Ürünlerin kalitesi, ulaşılabilir olması, satın alınabilirliği, tüketiciye güvenli şekilde sunulması, LPG'nin doğru tanınması, satıştan sonra da müşterilere teknik destek sunulması ve reklamların etik prensipler çerçevesinde verilmesi, Aygaz'ın ürün sorumluluğu anlayışının temel taşlarıdır. Bu konular aynı zamanda üst düzey yöneticilerin performans değerlendirmelerinde de önemli yer tutmaktadır. Müşterilerin beklenti ve taleplerini karşılayan yenilikçi, kaliteli, güvenilir ürün ve hizmet sunma ilkesi çerçevesinde Aygaz, müşteriyle çift yönlü iletişim kurar ve Ar-Ge faaliyetlerine ağırlık verir. Aygaz'da ürün sorumluluğu pek çok





departmanın sorumluluğunda, bir takım anlayışı ile yönetilir. LPG Temin Müdürlüğü, Ürün Kalite Yöneticiliği, Pazarlama Direktörlüğü, Üretim Direktörlüğü ve Satın Alma Müdürlüğü ürün sorumluluğu alanında temel sorumlu departmanlar olmakla birlikte, tüm Aygaz çalışanları Aygaz ürünlerinin kalitesinin sürdürülmesinden ve güvenli kullanımından sorumludur. Aygaz ürünlerinde fiyatlandırma Enerji Piyasası Düzenleme Kurumu (EPDK) direktiflerine göre gerçekleşen şeffaf bir süreçtir.

Ürün kalitesi

Ürün kalite süreci, Ürün Kalite Yöneticiliği'nin koordinasyonunda tüm iş bölümlerinin katılımıyla, yasal zorunlulukların üzerinde belirlenen standartlarla yönetilir. Aygaz LPG Kalite Güvence Sistemi'nde, LPG'nin alımı, stoklanması, sevkiyatı, numune analizleri ile ürünlerin kalite seviyesi takip edilmekte ve kontrol altında tutulmaktadır.

LPG dağıtımında alınan tüm numuneler, Aygaz Ambarlı, Yarımcı, Samsun, Dörttyol ve Aliğa LPG Analiz Laboratuvarları'nda

ve ODTÜ Petrol Araştırma Laboratuvarı (PAL)'nda ölçülmektedir. Aygaz, ODTÜ PAL'ın koordine ettiği kalite güvence sistemi etkinliği değerlendirmesi için önemli olan Akaryakıt Laboratuvarları Karşılaştırma Programı olan LABKAR'a katılmaktadır. Her ay yapılan eş numune çalışması ile Aygaz, TÜBİTAK MAM ve Tüpraş laboratuvarlarından elde edilen sonuçları kıyaslamaktadır.

Aygaz, 2001'den beri Avrupa Otogaz Kalite Standardı EN 589'a uygun olarak tüketicilere hizmet vermektedir. Yasal zorunluluk olmamasına rağmen otogaz istasyonlarından periyodik numune alınmakta, numune raporları otogaz istasyonlarına gönderilerek sunulan ürünün belgelendirmesi yapılmaktadır. Raporlama döneminde 1.200 adet otogaz istasyonundan numune alınarak analizleri gerçekleştirilmiştir. Aygaz LPG Kalite Kontrol Ekibi yılda 150.000 km yol katetmektedir.

Pürsu

Aygaz, mevcut dağıtım ağından faydalanmak ve bayi memnuniyetini yükseltmek amacıyla, 2011'de Pürsu markası ile damacana su dağıtım faaliyetlerine başlamıştır. Sapanca ve Nazilli'de bulunan iki doğal kaynaktan işelenen Pürsu Mayıs 2011'de 19 lt. damacana ve tanıtım amaçlı kullanılan 0,5 lt. pet şişe ile TSE- TS266 kalite standardında tüketicilerin beğenisine sunulmuştur. Pürsu etiketinin üzerinde, kaynak sularının analiz sonuçları, üretici bilgisi ve yasal izinlere dair bilgiler tüketicilere sunulmaktadır. Pürsu için 444 9787 numaralı hat ile tüketicilere hizmet vermeye başlanmıştır. Pürsu çağrı merkezine 2011 yılında 10.760 çağrı gelmiştir. Yerel tanıtım aktiviteleri ile tüketicilere ürün hakkında bilgiler verilmektedir.

Aygaz ürünleri

Aygaz'ın ürünleri tüpgaz, otogaz, dökmegaz, basınçlı kaplar, valfler, taşınabilir LPG'li ısıtıcılar, sobalar, palmiyeler, barbeküler, piknik tüpü cihazları, kartuşlu kamp cihazları, yüksek basınçlı dedantörler, düşük basınçlı dedantörler, dedantör setleri, hortumlardır. 2011 yılında faaliyete geçen Pürsu markası ile Aygaz 19 lt'lik damacanalarda su dağıtım faaliyetine başlamıştır.

Aygaz, tüm ürünlerini tüketiciye en güvenli şekilde ulaştırma misyonuyla hareket eder. Bu amaçla tüm ürün segmentlerinde yasal zorunlulukların çok ötesinde güvenlik uygulamalarını benimser.

Aygaz Kalite Sistemleri

ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi ve ISO 10002 Müşteri memnuniyeti ve Müşteri Şikayetlerinin Ele Alınması Sistemi'nin uygulandığı tesisler/müdürlükler:

Genel Müdürlük, Ambarlı Dolum Tesisi, Yarımca Dolum Tesisi, Bursa Dolum Tesisi, Eskişehir Dolum Tesisi, Işıkent Dolum Tesisi, Kırıkkale Dolum Tesisi, Samsun Dolum Tesisi, Dört Yol Dolum Tesisi, Safranbolu Dolum Tesisi, Diyarbakır Dolum Tesisi, Aliağa Dolum Tesisi, Lüleburgaz Dolum Tesisi, Gebze İşletmesi, Tüp Yenileme Ünitesi, Marmara Bölge Satış Müdürlüğü, Trakya Bölge Satış Müdürlüğü, Ege Bölge Satış Müdürlüğü, Çukurova Bölge Satış Müdürlüğü, Orta Anadolu Bölge Satış Müdürlüğü, D. Anadolu Bölge Satış Müdürlüğü, Karadeniz Bölge Satış Müdürlüğü, Antalya Satış Müdürlüğü, Erzurum Satış Müdürlüğü.

Ürün güvenliği

Aygaz, tüm ürünlerini tüketiciye en güvenli şekilde ulaştırma misyonuyla hareket eder. Bu amaçla tüm ürün segmentlerinde yasal zorunlulukların çok ötesinde güvenlik uygulamalarını benimser.

Aygaz'da tüpün tüketiciye ulaşması ve sonrasındaki süreçte tüketicilerin tüpü en güvenli ve sorunsuz şekilde kullanabilmeleri adına üretim, dolum, dağıtım ve satış sonrası hizmetleri tüm güvenlik standartlarına uyumla gerçekleştirilmektedir. Aygaz tesislerinde tüm güvenlik testlerinden geçerek tüketicinin evine ulaşan tüp, eğitim sertifikalı Aygaz Servis Görevlileri tarafından güvenlik kontrolleri yapılarak takılmaktadır. Tüplerin Aygaz tesislerinde tüm güvenlik testlerinden geçtiğini, tam olarak doldurulduğunu ve ilk kez kullanıcılar tarafından açıldığını gösteren Hologram kapak, ürünün dolum öncesinde kaynak ve gövde hasar testi, korozyon kontrolü, hidrostatik sızdırma testi ve dara testi, dolum sonrasında ise valf contası sızdırma testi, kaçak kontrol testinin yapıldığı anlamına gelir.

Ev tüplerinin üzerinde yer alan Mavi Bilgi Kartı'nda tüpün güvenli ve doğru kullanımına yönelik bilgiler yer almaktadır. Tüplerin üzerinde, tüp imalatçısı firmanın markası, tüp sahibi dağıtıcı firmanın markası ve tüpün Türk standartlarına uygun olarak üretildiğini belirten ve periyodik kontrolün yapıldığını gösteren işaret bulunmaktadır. Tüketiciler Aygaz web sitesinden ve Aygaz Hizmet Hattı'ndan istedikleri bilgileri 24 saat alabilmektedirler. Tüpün dağıtımını gerçekleştiren bayi ve servis görevlileri dışında, tüketiciler de Eğitim Otobüsü içerisinde bilgilendirilmekte ve kendi güvenliklerini koruma konusunda bilinçlendirilmektedir.

Otogaz ürünü EN 589 Avrupa Kalite Standardı'na uygun olarak tüketicilere sunulmaktadır. Aygaz, tesis personelinin pompa görevlerine kadar tüm ilgili çalışanlarını düzenli eğitimlerle güvenlik ve ürün özellikleri konusunda bilgilendirmektedir.

Otogaz dönüşümünün güvenlik standartlarını yükseltmek amacıyla Aygaz, araç üreticileri ve otogaz dönüşüm firmalarıyla da işbirliği yaparak TSE Hizmet Yeterlilik



Belgesi'ne sahip olan tüm yetkili otogaz dönüşüm merkezleri ve müşterileri için "Aygaz Dönüşümcü Kulübü"nü kurmuştur. Aygaz LPG'ye güvenli dönüşüm konusunda otomotiv sektörü ile işbirliği halindedir. Toplam pazar payı %34 olan 12 otomobil üreticisi, garantili LPG dönüşüm seçeneği sunmaktadır.

Ürünlerin ulaşılabilirliği

Aygaz, ürünlerinin ulaşılabilirliğini yaygın dağıtım ağıyla sağlamaktadır. Aygaz, sürekli yenilediği pazarlama kampanyaları ile de ürünlerinin satın alınabilirliğini artırmakta, her kesimden tüketicinin temiz enerji ihtiyacını karşılamaktadır. Bayilerin 2006 yılından beri kullandığı ve "Tüpler Uzayda" konseptli reklam kampanyası ile 2011 yılında iletişimi gerçekleştirilen Aygaz Ekspres Sistemi sayesinde Aygaz, Türkiye'de ulusal bazda kredi kartı kampanyası uygulayabilen tek LPG firmasıdır. Uydudan hızlı sipariş sistemi olarak tanımlanan Aygaz Ekspres Sistemini 2011 sonu itibarıyla 700 bayi kullanmakta ve tüm satışların %64'ü Aygaz Ekspres Sistemi ile gerçekleşmektedir.

tedir. Aygaz Ekspres veri tabanında 1,5 milyon aktif müşteri kaydı bulunmaktadır.

Ürün ulaşılabilirliğinde yeni mecraları ve sosyal medyayı aktif olarak kullanan Aygaz'ın 2011'de Aygaz Tüpgaz Facebook sayfası açılmıştır. Aygaz Tüpgaz Facebook sayfası 2011 Mart sonu itibarıyla toplam 72.027 kere ziyaret edilmiş, hayran sayfası ise 4.535 kişi tarafından takip edilmiştir. Ayrıca tüketicilerin iPhone üzerinden Aygaz tüpgaz ve otogaz bayilerini bulabilmesi, anında sipariş verebilmesi ve ihtiyacı olan bilgilere ulaşabilmesi adına Aygaz iPhone uygulaması aktif hale getirilmiş ve şu ana kadar 2.000'e yakın tüketici tarafından indirilmiştir.

Sorumlu reklamlar

Aygaz tüm pazarlama faaliyetlerinde "sorumlu satıcı" olarak hareket etmektedir. Ürün ve hizmetler, tüketiciye en doğru, direkt ve açık şekilde anlatılmaktadır. Reklamlarda, kampanyayla ilgili ayrıntılı bilgiler, reklam alt metni olarak geçmekte ve bu yazıların tüketicilerin görebileceği büyüklükte ve hızda akmasına dikkat edil-



%64

Aygaz Ekspres Sistemi ile gerçekleşen satışların toplam satışlara oranı

Ödüller

- > T.C. Sanayi Bakanlığı Tüketicinin ve Rekabetin Korunması Genel Müdürlüğü 2010 yılı 14. Gelecekte Tüketici Ödülleri Tüketici Memnuniyetini İske Edinen Firma Ödülü.
- > Bağımsız bir araştırma şirketi tarafından yapılan "En İyi Markalar" (Best Brands) araştırmasında Aygaz Türkiye'nin en iyi dört ürün markasından biri ve LPG sektörünün en iyi markası.
- > 2011 yılında, Geliştirilmiş Formüllü Aygaz Euro LPG+ reklam kampanyası ile Reklamcılar ve Reklamverenler derneklerince düzenlenen Effie Türkiye Reklam Etkinliği yarışması "Gümüş Effie" ödülü.
- > Mizah Üretenler Derneği'nin düzenlediği 6. Mizah Ödülleri'nde Reklamda Mizah kategorisinde Aygaz, "Tüpler Uzayda" adlı reklam.

→ Aygaz Çağrı Merkezi hizmeti

	2010	2011
Aygaz Çağrı Merkezi'ni arayan kişi sayısı	120.338	148.352
Aygaz Çağrı Merkezi'ni arayan kişi sayısının aylık ortalaması	10.028	12.446
Servis ile ilgili başvuruların ortalama çözüm süresi (dakika)	38	10
Ürün ile ilgili başvuruların ortalama çözüm süresi (dakika)	8	1

Yıl	Adet		Toplam süre		Ortalama çözüm süresi	
	2010	2011	2010	2011	2010	2011
Ürün ile ilgili gelen çağrılar	5463	7803	44317	9462	8	1
Servis ile ilgili gelen çağrılar	3661	4453	137834	42985	38	10
Toplam	9124	12256	182151	52447	20	4

mektedir. Kampanya detayları tüketiciye iletilen basılı materyaller ve websitesinde de ayrıntılı şekilde açıklanmaktadır.

Ürün bilgilendirmeleri

Aygaz, ürünlerinin tamamı için çeşitli mecralarda kolay anlaşılır, zamansal bilgiyi tüketicileri ile paylaşır. Tüpgaz tüketicileriyle genel iletişim ulusal reklam ve kampanyalar, Aygaz Hizmet Hattı, Aygaz web sitesi, tüketici SMS ve e-mailleri, birebir iletişimler, Eğitim Otobüsü'nde gerçekleştirilen eğitimler ve tüketici araştırma grupları aracılığıyla yapılmaktadır.

7 gün 24 saat hizmet veren Aygaz Hizmet Hattı müşteri başvurularını yanıtlamayı ve çözümlmeyi amaçlamaktadır. Hizmet hattına gelen tüm başvurular ISO-9000 gereği Müşteri Bilgi Talebi ve Şikâyetleri Prosedürü'ne göre çözümlenmektedir.

Aygaz Hizmet Hattı'nda, 2010 yılında ortalama çözüm süresi 20 dakika iken, 2011 yılında bu süre 4 dakika olarak gerçekleşmiştir.

Tüpgazın sorunsuz ve güvenli bir şekilde kullanılmasının yaygınlaştırılması için sektörde bir ilk olarak uygulamaya konulan Aygaz Eğitim Otobüsü ile raporlama döneminde 67 ilde 1.181 müşteriye bilgilendirme eğitimi verilmiş ve Tüpgaz Bilgilendirme Kitapçıkları dağıtılmıştır. Eğitimlerde tüketicinin tüpünü güvenle ve en verimli şekilde kullanması için gerekli bilgiler verilmektedir.

Tüketiciler sayesinde Aygaz tüpü üzerindeki işaretlemeler ile tüp ve kullanımı ile ilgili bilgi sahibi olmaktadır. Tüp işaretlemeleri ile tüketiciye sunulan tüpün özelliklerinin ve detaylarının bildirilmesi sağlanmakta, güvenliğe verilen öneme dikkat çekilmektedir. Tüpün imalat tarihi, ihtiva ettiği gaza ait teknik özellikler ve Avrupa Birliği normlarına uygunluğu bu işaretlemeler sayesinde tüketiciye iletilmektedir.

Tüpün valfinin etrafında yer alan Mavi Bilgi Kartı ürünün doğru, güvenli kullanımı ve tam güvenliği sağlamak adına acil durumlarda yapılması gerekenlerle birlikte Aygaz iletişim bilgilerini vermektedir.

Otogazla ilgili bilgiler, istasyon çalışanlarından, Aygaz kurumsal internet sitesinden ve çağrı merkezinden öğrenilebilmektedir. Ürünün litre fiyatı bilgisi, istasyon girişinde yer alan fiyat panosundan ya da dispenser üzerindeki panodan görülebilmektedir. Taksiciler için yılda dört kez yayınlanan Otomagazin dergisi ile otogazdan güvenli ve optimum seviyede faydalanılması için gereken bilgiler paylaşılmaktadır.

Isınma, sıcak su gibi ihtiyaçlarını karşılamak isteyen müşterilere ve endüstriyel işlemlerde LPG kullanan sanayi kuruluşlarına kamyon tankerlerle sağlanan dökme gaz ürünü için tüketiciler Aygaz'ın internet sitesinden sipariş verebilir ve siparişlerinin durumunu kontrol edebilirler. Tüm mimar ve müteahhitlerin dökme gaz ile ilgili diledikleri her türlü bilgiye ulaşabilecekleri Mimar/Müteahhit Kulübü kanalıyla dökme gaz bilgilendirme çalışmaları yürütülür. Raporlama döneminde Aygaz'ın tüm ürün ve hizmetlerine ait bilgiler kullanıcılarının doğrudan erişimine açık mecrada bulunmaktadır.



> Teknik Çağrı Merkezi tarafından alınan çağrı adetleri

	2010	2011
Servis yönlendirilen	6842	9017
Uzaktan bağlantı	3265	5805
Diğer	2955	6627
Toplam	13062	21449

> Segment bazında Aygaz'ın verdiği servis hizmetleri (adet)

	2010	2011
Otogaz	12,607	16,238
Dökmegaz	21,539	25,097
Sanayi tüplü sistem	5,255	5,940
Kamyon tanker sayacı	443	599

Teknik destekler

Aygaz, müşterilerine ürün kalite ve güvenliğini sağlayabilmek adına ürün hayat döngüsünün her etabında destek verir. LPG'nin güvenli ve kesintisiz kullanımının sağlanması için ülke geneline yayılmış, LPG sistemleri ve ekipmanları konusunda en iyi şekilde eğitilmiş ve LPG sistemlerine her türlü müdahaleyi anında yapabilmek için gerekli teçhizat ve yedek parça ile donatılan 29 Aygaz Teknik Servisi, kurulacak sistemlerle ilgili keşif yaparak dökmegaz ve sanayi tüplü sistem müşterilerine hizmet sunmaktadır. Kurulan sistemin uygunluğu kontrol edilerek sistem devreye alınır ve müşteri süreç hakkında bilgilendirilir. Çalışan dökmegaz ve sanayi tüplü sistemler için yılda en az bir kez periyodik kontrol gerçekleştirerek sistemin kesintisiz çalışmasına katkı sağlanır.

Müşterilerden gelen ilave test ve kontrol talepleri, arıza bildirimleri ve diğer talepler için 7 gün 24 saat ücretsiz olarak hizmet verilir. Yeni dökmegaz ve sanayi tüplü sistemlerin kurulumu veya kurulu

sistemlerin revizyonu, Türkiye çapında yaklaşık 30 kişiden oluşan Aygaz Montaj Taşeronları ekipleri tarafından gerçekleştirilir. Kurulum ve revizyon işlemleri, Aygaz Teknik Servisleri tarafından kontrol edilerek Aygaz müşterilerinin LPG'yi güvenli kullanmaları sağlanır.

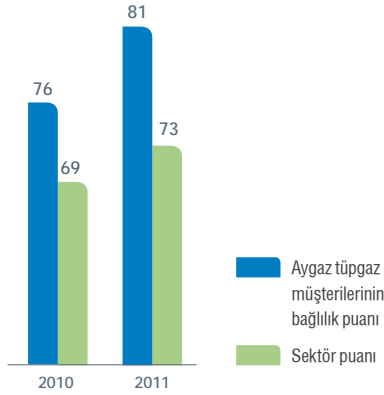
Otogaz istasyonlarında kurulum ve kurulum sonrası teknik hizmetler, yaklaşık 40 kişiden oluşan, Aygaz tarafından eğitilmiş, konusunda uzman ve sadece Aygaz için çalışan Arıza Çözüm Merkezi (AÇM) ekipleri tarafından gerçekleştirilir. Ekipler, Aygaz otogaz istasyonlarında yılda en az bir kez periyodik bakım ve dispenser kalibrasyonunun yanı sıra Aygaz otogaz bayilerinden gelen arıza bildirimleri, ilave kontrol ve kalibrasyon talepleri ile diğer talepler için de istasyonlara hizmet sunar. Aygaz Otogaz istasyonları için özel olarak hazırlanan bakım sistemine dâhil olan istasyonlar, servis hizmetlerini limitsiz ve ücretsiz olarak alabilmektedir. Otogaz istasyonlarından gelen arıza bildirimleri öncelikle

Aygaz Teknik Çağrı Merkezi tarafından karşılanır. Teknik Çağrı Merkezi tarafından çözülemeyen arızalar için istasyona AÇM ekibi yönlendirilir.

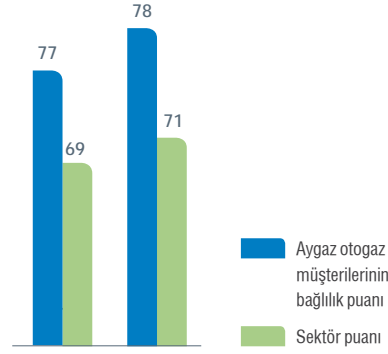
100 kişilik geniş saha ekibiyle çalışan Aygaz, sahadaki teknik personeli kendisi yetiştirir. Saha personeline müşteri ile iletişim, davranış biçimleri gibi konuların yanı sıra teknik donanım konusunda üç ay süren teorik ve pratik eğitimler verilir, toplantı ve organizasyonlar düzenlenir. Usta eğitimcilerin onayıyla teknik personel saha görevine başlar.

Aygaz, otogaz segmentinde, geleneksel olarak Aygaz Euro LPG+ ile Ücretsiz Bakım Günleri düzenlemektedir. 2010 yılında 197 Bayide 493 adet, 2011 yılında ise 159 bayide 427 adet bakım günü düzenlenmiştir. Müşteriler, Aygaz ekiplerinin hizmet vermekte olduğu, kampanyaya dahil istasyonlara gelerek gaz ayarı, motor, ateşleme sistemi, emisyon ve gaz kaçağı kontrollerini ücretsiz olarak yaptırır.

➤ Tüpgaz Müşteri Memnuniyeti Araştırması (-66,135 skalesi)



➤ Otogaz Müşteri Memnuniyeti Araştırması (-66,135 skalesi)



Müşteri memnuniyeti

Müşteri bağlılık ölçümü Koç Holding tarafından tüm Koç Topluluğu Şirketleri için 2003 yılından beri her yıl düzenli olarak gerçekleştirilmektedir. Araştırma ile hazırlanan soru formu üzerinden, belirlenen örneklem adetleri doğrultusunda tüketicilerle yüz yüze görüşülmekte ve ana performans kriterlerinde sağlanan müşteri memnuniyet düzeyinin ölçülmesi ve müşteri bağlılığı alanında yıllık hedeflerin oluşturulması amaçlanmaktadır. Aygaz için müşteri memnuniyeti araştırması tüpgaz ve otogaz segmentleri için yapılmaktadır.

Aygaz, araştırmanın yapılmaya başlandığı 2003 yılından itibaren en yüksek puanla sektör lideri olmuş ve ölçümün yapıldığı tüm kriterlerde sektör lideri pozisyonunu başarıyla sürdürmüştür.

Tüpgaz Müşteri Memnuniyeti Araştırması

2011 yılında 34 ilde 4.973 tüketiciyle yapılan tüpgaz müşteri memnuniyeti araştırmasında, Aygaz tüplü gaz müşteri-

lerinin bağlılık puanı (-66, 135) skalesinde geçen sene göre 5 puan yükselerek 81 olarak gerçekleşmiştir. 2010 yılında sektör ortalaması ile Aygaz arasındaki 7 puanlık fark 2011 yılında 8'e yükselmiştir. Aygaz, araştırmanın yapılmaya başlandığı 2003 yılından itibaren, hep en yüksek puanla sektör lideri olmuş ve ölçümün yapıldığı tüm kriterler baz alındığında sektör lideri pozisyonunu başarıyla sürdürmüştür.

Haziran 2011'de, müşteri memnuniyeti ve müşteri şikâyetlerinin ele alınmasında sistematik bir yaklaşıma gidilerek ISO-10002 belgesi alınmıştır. ISO 10002 Standardı planlama, tasarım, işletme, bakım ve geliştirme dâhil olmak üzere, ürünle ilgili tüm şikâyetleri ele alma prosesini içermektedir. LPG sektöründe ISO 10002 belgesi alan ilk şirket Aygaz olmuştur. 20-24 Haziran 2011 tarihleri arasında uluslararası belgelendirme kuruluşu tarafından müşteri şikâyet ve taleplerinin ele alınması uygulamaları ile ilgili olarak denetimler gerçekleştirilmiş ve denetimler sonucunda standarda

uygunluk onaylanmıştır. Böylece Aygaz mevcut kalite, çevre ve iş sağlığı güvenliği sistemlerine ek olarak LPG sektöründe bir ilke imza atmış, dünyada "mükemmellik sembolü" olarak değerlendirilen müşteri şikâyetleri yönetimini de belgelendirmiştir. Aygaz, alınan belge ile müşterilerin iş süreçlerinde önemli bir çözüm ortağı olmasının yanısıra, taleplerin titizlikle ele alınması ve tüm geri bildirimlere en iyi hizmeti sunabilmek için uygun yaklaşımlar geliştirilmesini ana prensip olarak benimsediğini bir kez daha göstermiştir.

Aygaz, Türkiye Müşteri Memnuniyeti Endeksi (TMME) çalışmasına dâhil olmaktadır. KalDer ve Ka Araştırma ortak girişimi tarafından 2005 yılından beri yürütülen, Türkiye Müşteri Memnuniyeti Endeksi çalışmasında her yıl Türkiye çapında 81 ilde yapılan görüşmelerle 25'i aşkın sektör ve 120 kuruluş kapsamakta; tüketicilerin, satın aldıkları ürün ve hizmetlerden memnuniyeti sayısal olarak gözler



önüne serilmektedir. Çalışma sonucunda müşteri memnuniyetinin yanı sıra müşteri beklentileri, algılanan kalite ve değer, müşteri şikâyetleri ve bağlılık sonuçları da ölçülmektedir. 2010 ve 2011 yıllarında tüpgaz sektöründe 81 puanla Aygaz, liderliği paylaşan firmalardan biridir. Türkiye genelinde yapılan abone tespit çalışmaları kapsamında 2010'da 16 noktada 90 bine yakın anket gerçekleştirilmiştir.

Otogaz Müşteri Memnuniyeti Araştırması

2010 yılında, Türkiye otogaz satışının %67'sini oluşturan 26 ilde 3.304 otogaz kullanıcısı Aygaz ve rakiplerinin müşterilerinin memnuniyeti ve bağlılıkları ölçülmüştür. Puanını en çok artıran firma olan Aygaz'ın en başarılı bulunduğu konular ürün performansı, ürün kalitesi, uzun kilometre yapması ve ilk çalıştırmada kolaylık sağlaması olmuştur. Aygaz'ın 2009 yılına göre en çok gelişme sağladığı konular ise kişiye özel avantajlar sunması, ürün performan-

si, reklamları ve cazip promosyonlar sunması olarak belirlenmiştir. Önceki yıllarda olduğu gibi 2010 yılında da satın alınması en çok arzu edilen marka olan Aygaz, en az reddedilen marka olmuştur. 2011 yılında araştırma 27 ilde 3.304 kişiyle yürütülmüştür. Aygaz, tüpgazda olduğu gibi otogaz sektöründe de araştırmanın yapılmaya başlandığı 2003 yılından beri sektör liderliğini sürdürmektedir.

Müşteri bilgi gizliliği

Aygaz Müşteri bilgi gizliliğini, üçüncü partilerle gerçekleştirdiği gizlilik sözleşmeleri aracılığıyla güvence altına almaktadır. Tüketicilerin bilgilerinin yer aldığı Aygaz Ekspres veritabanı da KoçSistem elektronik bilgi bankasında, dışarıdan yetkisiz ulaşımına kapalı şekilde saklanmaktadır. Kampanya dönemlerinde tüketicilerden alınan bilgiler, sadece iletişim izni alınması durumunda kullanılmakta, hiçbir şekilde başka bir firma ile paylaşılmamaktadır. Bu önlemler doğrultusunda, raporlama

döneminde, müşteri gizliliğine ve müşteri bilgilerinin güvenliğinin ihlaline yönelik bir durum yaşanmamıştır.

Araştırma-Geliştirme faaliyetleri

Aygaz, tüketicilerine yenilikçi, güvenilir ürünler sunmak ve çevresel etkilerini azaltmak amacıyla mevcut teknolojileri izlemekte ve yeni teknolojiler geliştirmektedir. Ar-Ge çalışmaları; yeni ürün geliştirme, makine ve proses geliştirme, alternatif yakıtlar başlıkları ile üç kategoride yürütülmektedir. Üniversiteler ve Teknokent firmaları ile ortaklıklar kurarak ve TÜBİTAK TEYDEB Ar-Ge teşviklerinden yararlanarak projeler geliştirilmekte, Aygaz müşterilerine yenilikçi ürünler sunulmakta ve mevcut ürün kalitesi iyileştirilmektedir. 2006 yılından bu yana tamamlanan projelerin toplam 2,6 milyon TL'lik bütçesi TÜBİTAK TEYDEB tarafından desteklenmiştir. Halen toplam 1,8 milyon TL bütçeye sahip iki proje TÜBİTAK TEYDEB teşviği kapsamında sürdürülmektedir. Aygaz sahip olduğu 30 patente Ar-Ge alanında

2011 yılı sonlarında pilot uygulaması yapılan küçük tüp gövde kuşakları ile küçük tüplerin görselliğinin geliştirilmesi hedeflenmiştir. Bu uygulama, 2012 yılında tüm tesislerde uygulamaya geçecektir.

sektöründe öncü bir şirkettir. Fikri hakların korunması amacıyla 2005 yılından bu yana 25 adet patent başvurusu yapmıştır. Bu başvurulardan üçü raporlama döneminde gerçekleştirilmiştir. Boğaz Lastiği Sökme Başlığı, Otogaz Test Düzeneği ve İnsansız Tüp Tanıma Sistemi başlıklı bu patent başvuruları ile fikri hakların maksimum oranda korunması sağlanmıştır.

2005 yılında oluşturulan Ar-Ge ekibi, çalışmalarına 2010 yılında oluşturulan Ar-Ge Yöneticiliği ile devam etmektedir. Ar-Ge kültürünün oluşturulması ve bilgi birikiminin devamlılığının sağlanması adına Tüpraş Ar-Ge Merkezi işbirliği ile Aygaz Ar-Ge altyapısının oluşturulma çalışmaları yürütülmüştür. Ar-Ge süreçleri revize edilerek modernleştirilmiş ve Ar-Ge Portalı kurulmuştur. Portal ile tüm Ar-Ge projeleri tek bir arayüzde takip edilmekte ve bilgi birikiminin gelecek dönemlere aktarılması sağlanmaktadır. Altyapı çalışmaları kapsamında ayrıca, 2011 yılında Yarımcı Terminali'nde Ar-Ge Laboratuvarı ve Ar-Ge Test Sahası kurulum çalışmaları tamamlanmıştır.

Makina ve proses geliştirme çalışmaları

rı kapsamında, LPG tüplerinin yüksek hassasiyette doldurulması, son teknolojik sistemler ile en güvenilir şekilde kontrol edilmesi ve operasyonel verimliliği sağlayan otomasyon sistemlerinin geliştirilmesi amaçlanmaktadır. Her biri dünya LPG sektöründe bir ilk olan bu sistemler ile Aygaz ayrı ayrı patent başvurusunda bulunmaktadır. Bu kapsamda, Aygaz Ar-Ge ekibi ve Dolun Tesislerinin teknik ekipleri ile birlikte geliştirilen Otomatik Tüp Dolun ve Tartım Makinaları, Otomatik Boğaz Lastiği Değişimi Makinaları, Döner Tip Ev Tüpü Boya Makinaları, Kamp Tüpü Tanımlama Sistemleri ile PLC Kontrollü Kaçak ve Boğaz Lastiği Kontrol Makinaları, Aygaz'ın tüm tüp dolun tesislerinde kullanılmaya başlanmıştır.

Aygaz'da 2009 yılında başlatılan "Boğaz Lastiğinin %100 Değişimi Uygulaması" kapsamında, tumbul ev tüplerinin boğaz lastiklerini otomatik olarak değiştiren makinaların tasarım çalışmaları 2010'da hayata geçirilmiştir. Bir yıl süren Ar-Ge çalışmalarının ardından 2011'in ilk altı ayı içerisinde makinalar ülke genelinde

yaygınlaştırılmış ve 1,5 sene içerisinde tüm tesislerde devreye alınmıştır. Geliştirilen bu teknolojiler, sektör geneliyle de paylaşılmaktadır. Sektörde bir ilk olan Otomatik Boğaz Lastiği Değişimi Makinaları, 2011 yılında Katar'da gerçekleştirilen 24. Dünya LPG Konferansı'nda sunulmuştur.

Aygaz üretim kabiliyetini geliştirir ve artırırken, yurtiçi piyasa ihtiyaçları yanında yurtdışı müşterilerin talep ve beklentilerini de dikkate alarak şekillendirmektedir. Yurtiçinde daha mukavim ve uzun ömürlü non-leafing alüminyum boya uygulamasına geçerken, yurtdışından gelen talep doğrultusunda çift kat toz boya yapabilecek şekilde üretim hatlarını geliştirmiştir. Yine tüpün ömrünü artırmak amacıyla uygulanan metalize kaplamanın verimini yükseltmek üzere ön ısıtma prosesi başlatılmıştır. Bu uygulamalar tüpün bakım ihtiyacını azalttığı ve kullanım süresini uzattığı için çevresel etki ve doğal kaynakların kullanımı açısından da artı değer yaratmaktadır. Aygaz, üretim yetenekleri dışında farklı tip-model ürünlerle ürün gamını artırarak yurtdışı pazarlarda büyüme ve müşterilere



rinin tüm taleplerine cevap vermek üzere yatırımlarına devam etmektedir: Bu süreçte muhtelif hacimlerde iki parçalı ticari tüpler, toz tutuculu ve dikey çıkışlı volanlı valfler, 7.000 lt ve 7.500 lt hacimli depolama tankları portföye eklenen yeni ürünlerdir.

Yapılan Ar-Ge çalışmaları ile Aygaz ürün ve hizmetlerinin enerji tüketim ihtiyaçlarında yarattığı toplam düşüş oranı 2010'da 2009'a göre %4, 2011'de 2010'a göre %4'tür. Toplam düşüş ise 2010'da 934.413 GJ, 2011'de ise 1.215.999 GJ olarak gerçekleşmiştir. Raporlama döneminde, Aygaz ürün ve hizmet portföyünün %100'ü

enerji ihtiyacı muadillerine göre düşürülmüş ürünlerden oluşmaktadır.

Aygaz ürün çeşitlendirme çalışmalarına da hız kesmeden devam etmektedir. 2011 yılında, 2 kg. LPG içeren küçük tüpler, ilk etapta Doğu Anadolu Bölgesi'nde düz mavi renkli kuşakları ile tüketicilerin beğenisine sunulmuştur. Bu uygulamanın ülke çapında, farklı tasarımlarla yaygınlaştırılması planlanmaktadır.

2011 yılı sonlarında pilot uygulaması yapılan küçük tüp gövde kuşakları ile küçük tüplerin görselliğinin geliştirilmesi hedef-

lenmiştir. Bu uygulama, 2012 yılında tüm tesislerde uygulamaya geçecektir. Yüksek çekme özelliğine sahip plastik esaslı malzemelerin bu boyutlardaki uygulaması dünyada ilk defa Aygaz tarafından gerçekleştirilmektedir. Üretimi yüksek teknoloji gerektiren bu malzeme üzerindeki her türlü görsel ve içerik, tüketici bilgilendirilme amaçlı olarak kullanılabilir. Mevcut mavi renkli gövde kuşaklarının üzerinde, acil durumlarda yapılması gerekenlerle ilgili bilgilendirmenin yanısıra küçük tüp ekipmanları hakkında da bilgilendirme yapılmaktadır.

Geliştirilmiş Formüllü Aygaz Euro LPG+

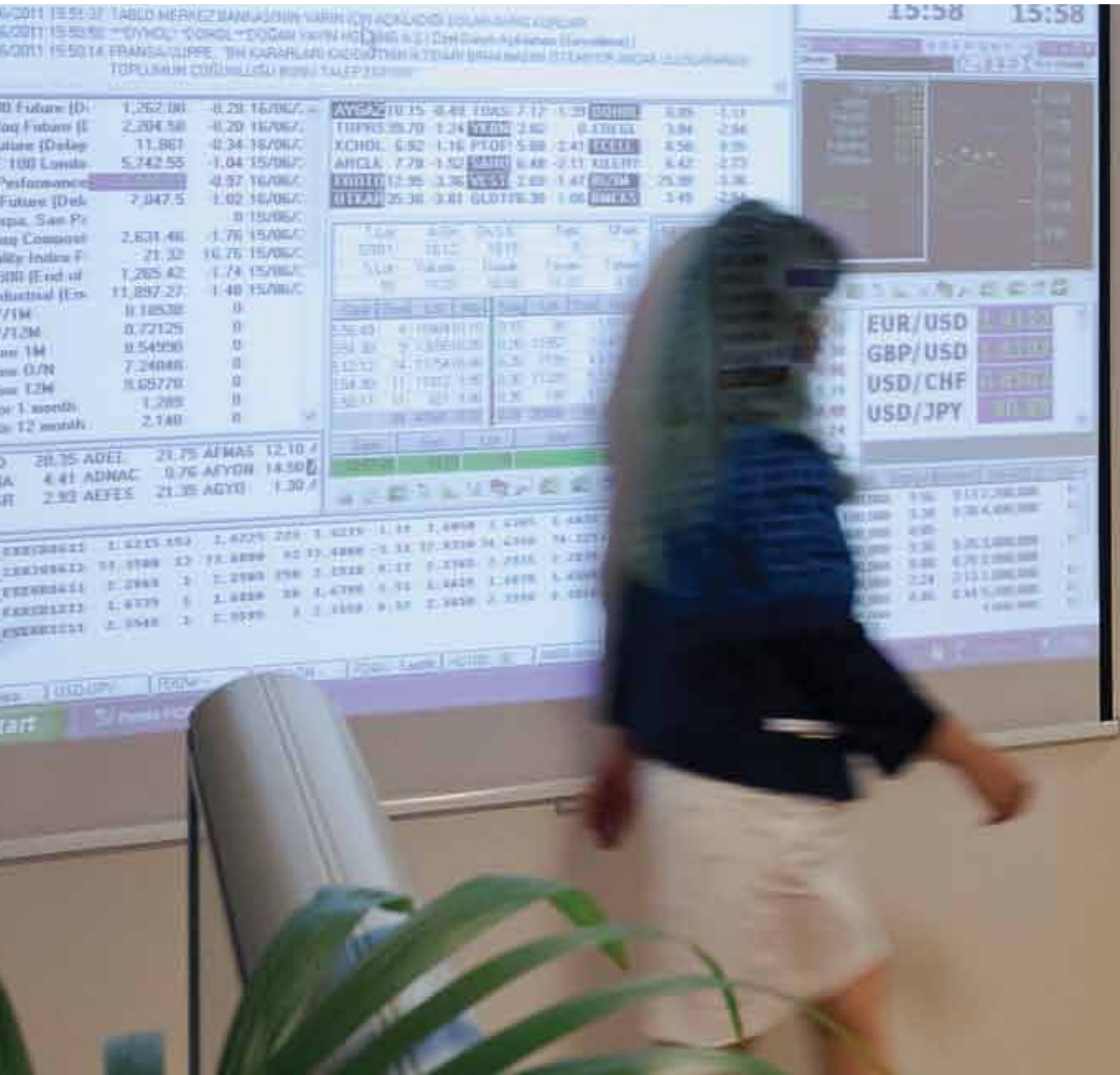
Aygaz, yürüttüğü Ar-Ge çalışmaları ile müşteri beklenti ve taleplerini karşılayarak ürün ve süreçlerinde yeniliği ve güvenliği artırmayı hedeflemekte olup müşteri ile kurduğu iletişim sayesinde yeni ürünler geliştirmeyi kendisine ilke edinmiştir. Uzun Ar-Ge çalışmaları ve tüketici geribildirimleri sonucu formülü 2010 yılında daha da geliştirilen Türkiye'nin ilk katkılı otogazı olan Aygaz Euro LPG+, İTÜ OTAM (Otomotiv Teknoloji Ar-Ge Merkezi) gözetiminde tarafsız laboratuvarlarda testlerden geçirilmiş, motorda yarattığı temizlik etkisi, performans artışı ve yakıt ekonomisi kanıtlanmıştır.

Geliştirilmiş Formüllü Aygaz Euro LPG+ yüksek çekiş gücü ve daha az yakıtla daha fazla kilometre imkânı sunmakta, motor aksamlarında temizlik etkisi yaratmaktadır. Bu sayede hem yakıt sarfiyatını hem de zararlı gaz salınım oranlarını düşürerek aynı zamanda motor performansını artırmaktadır. Katkı, Aygaz dolmuş otogaz tanklerinin dolumu esnasında özel bir dozajda eklenmektedir. Böylece tüm Aygaz istasyonlarına aynı kalitede, içerikte ve aynı oranda katkı bulunan Aygaz Euro LPG+ ulaştırılmaktadır.

Bu uygulama sadece Aygaz istasyonlarında ikmal yapan tankerler için geçerlidir. Tüm istasyonlarda aynı kalitede sunulan yeni ürünün faydaları bilimsel testlerle de ispatlanmıştır.

Proje ile 40-100 km/s ivmelenmesinde %5,13'e varan, 90 km/s sabit hızda %2,66'ya varan yakıt tasarrufu ve 60-100 km/s arası ivmelenmede %3,36'ya varan iyileşme sağlamaktadır. Aygaz ürünlerinin tercihi 2010 yılında toplam 697.604,6 GJ, 2011 yılında 509.240 GJ değerinde enerji tasarrufu sağlamaktadır.

ÇALIŞAN GELİŞİMİ



- > Sosyal çeşitlilik ve eşit fırsatlar
 - > Performans değerlendirme sistemi
 - > Çalışanlara verilen eğitimler
 - > Ücretlendirme ve yan haklar
- > İç iletişim
 - > İş hayatı-özel hayat dengesi
 - > İnsan hakları
 - > İş sağlığı ve güvenliği



Aygaz alanlarında en yetkin insan kaynağı tarafından tercih edilir işveren olma amacının yanı sıra çalışanlarına kendilerini geliştirebilecekleri ortamı sağlamak için çaba gösteriyor.

Aygaz için neden önemli?

Aygaz geniş yatırım portföyü ile bir entegre enerji şirketi olma yolunda ilerlerken çalışanların konularında yetkin, bilgili ve özverili bireylerden oluşması için çaba göstermektedir. Bu bakış açısıyla, Aygaz alanlarında en yetkin insan kaynağı tarafından tercih edilir işveren olma amacının yanı sıra çalışanlarına kendilerini geliştirebilecekleri ortamı sağlamak için çaba gösteriyor. Kurucusu Vehbi Koç'un dediği üzere, "En önemli sermayemiz insan kaynağımızdır." sözünü bu alana yaptığı yatırımlarla yaşıyor.

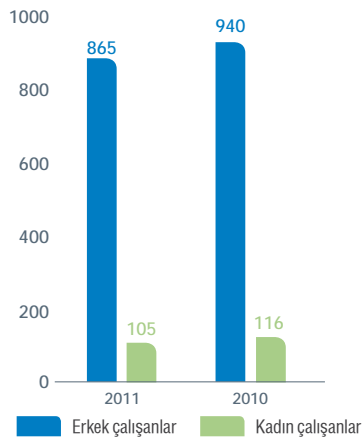
Nasıl yönetiliyor?

Çalışan Gelişimi başlığı altında Aygaz'ın yönettiği konular; insan hakları, işe alım, eğitimler, performans değerlendirme, çalışanlara sunulan hak ve imkânlar, sendikalarla ilişkiler, iş hayatı-özel hayat dengesi, sosyal çeşitlilik ve iş sağlığı güvenliği konularını kapsar. Aygaz'da çalışma koşullarını etkileyen tüm konular doğrudan Genel Müdür'e raporlama yapan İnsan Kaynakları Müdürlüğü'nün yetki ve sorumluluğundadır. Sendikalarla ilişkiler, İnsan Kaynakları Müdürlüğü'ne bağlı faaliyet gösteren Endüstriyel İlişkiler Yöneticiliği tarafından yönetilmektedir.

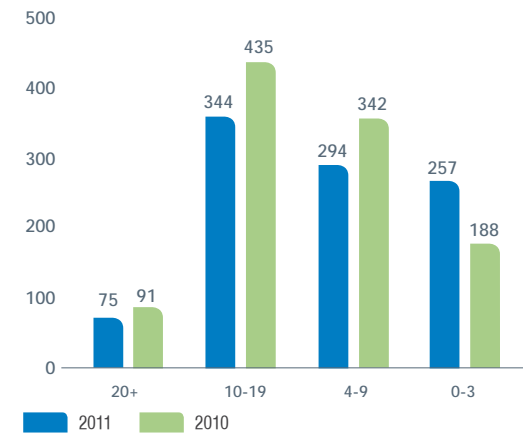
Aygaz'ın İnsan Kaynakları politikasına ve kurumsal İK uygulamalarına <http://www.aygaz.com.tr/tr-TR/InsanKaynaklari/YonetimPrensiplerimiz/> adresinden ulaşılabilir.



> Raporlama döneminde toplam çalışan sayısı⁴



> Çalışan kıdem dağılımı



Aygaz, bir Koç Topluluğu şirketi olarak çalışanların sosyal haklarını, çalışma şartlarını, iş sağlığı ve güvenliği ile ilgili konuları içeren yasalar ve "Personel Yönetmeliği"ne göre hareket eder. Bu yönetmelik hükümleri Koç Topluluğu ilkelerini yansıtmakla beraber, özel sektör koşulları göz önünde bulundurularak Aygaz'a uyarlanmaktadır.

Tüm Koç Topluluğu şirketlerinde olduğu gibi Aygaz'da da çalışanların müşterilerle, devletle, hissedarlarla, rakiplerle, tedarikçilerle, bayilerle olan ilişkilerini düzenleyen Etik Davranış Kuralları ve Uygulama Prensipleri 2010 yılında uygulamaya girmiştir. Etik Davranış Kuralları ve Uygulama Prensipleri, aynı zamanda, Birleşmiş Milletler Küresel İlkeler Sözleşmesi'ne atıfta bulunmaktadır. Tüm Topluluk şirketlerinde olduğu gibi Aygaz'da da kuralların ihlal edilip edilmediğini denetleyen ve kurallara uyumu sağlayan Etik Davranış Kurulu vardır. Aygaz, Etik

İlkeleri, Türkiye Cumhuriyeti'nin ve Koç Topluluğu'nun taraf olduğu sözleşmeler uyarınca insan hakları ihlallerinin önleyicisi olmak için gerekli tüm önlemleri alır. Çalışanların, tedarikçilerin ve diğer paydaşların ırk, köken, din, cinsiyet, sosyal sınıf, millet, yaş, fiziksel engel gibi farklılıklarına saygı gösterir, ayrımcılık yapmaz.

Sosyal çeşitlilik ve eşit fırsatlar

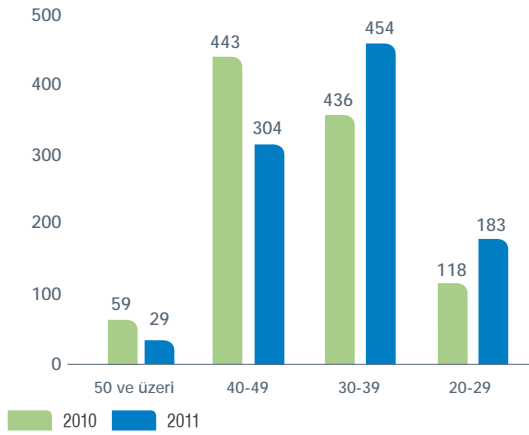
Aygaz farklı görüş ve niteliklere sahip çalışanların iş hayatını zenginleştirdiğine, yaratıcılığın önünü açtığına inanır. Aygaz'da hiçbir şekilde din, dil, ırk, milliyet, cinsiyet, fiziksel engel, yaş, etnik köken gibi ayrımcılık unsuru oluşturabilecek kriterlere dayalı uygulama yapılmaz. Tüm işe alımlarda şirket ihtiyaçları ve adayların yetkinlikleri göz önünde bulundurulur. Eleman talep formlarında ve iş ilanlarında cinsiyet, yaş ya da sosyal eşitliğe aykırı bir veri talep edilmemektedir. Performans değerlendir-

Ödüller

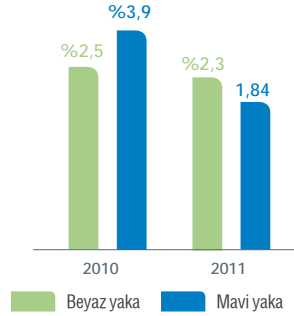
- > Türkiye Personel Yönetimi Derneği (PERYÖN) tarafından düzenlenen '2010 Yılı İnsan Yönetimi Ödülleri'nde, 'Performans Yönetimi' alanında birincilik ödülü
- > The Stevie Awards tarafından düzenlenen uluslararası yarışmada 2011 yılında Aygaz Grubu İK faaliyetlerinde sağlanan başarı nedeni ile "Yılın İnsan Kaynakları Takımı" ödülü

⁴Yarı zamanlı çalışanlar raporlanmamıştır. 2010 yılında 2 yarı zamanlı çalışan olmuştur. 2011 yılında yarı zamanlı çalışan bulunmamıştır. 2011 yılında Anadoluhisari Tankercilik şirketi kurulmuş, 104 çalışan bu şirkete transfer olmuştur. Bu şirket çalışanları raporlama kapsamında yer almadığı için çalışan sayısında azalma görülmektedir.

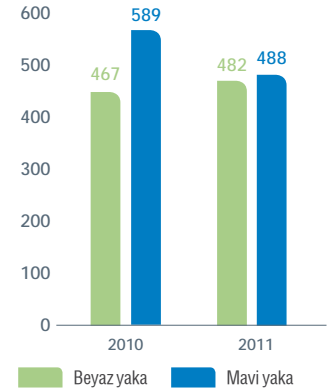
Çalışan yaş dağılımları



Çalışan devir oranı



İstihdam türüne göre çalışan dağılımı



mesisi, eğitimler, terfi ve görev değişiklikleri, sağlanan hak ve imkanlar gibi konularda eşitlik anlayışı hâkimdir. İnsan Kaynakları Müdürlüğü, Hukuk Müşavirliği ve Aygaz Yönetim Takımı'nın ortak sorumluluk alanı olan ayrımcılık konusunda Aygaz aleyhine açılmış bir dava bulunmamaktadır. Aygaz'a bu konuda yapılan bir şikâyet başvurusu yoktur.

Performans değerlendirme sistemi

Çalışanları başarıları doğrultusunda takdir etmek üzerine kurulu olan ve hedeflerin üst yönetimden başlayarak tüm çalışanlara yayılımı prensibine dayanan Performans Yönetim Sistemi'nin amacı, performansı yüksek çalışanları ödüllendirmek, performansı düşük çalışanlar için iyileştirme ve geliştirme faaliyetlerini planlamaktır. Tüm beyaz yakalı çalışanları kapsayan performans yönetim sisteminde hedefler şirket hedeflerinden aşağı doğru indirgenir, pozisyonun sorumluluk ve etki alanı göz önünde bulundurularak belirlenir. 2010 yılı itibariyle Gebze'deki mavi

yakalı çalışanlar, 2011 yılı itibari ile diğer tüm mavi yakalı çalışanlar için performans yönetim sistemi devreye alınmıştır. Böylece tüm Aygaz çalışanları düzenli performans değerlendirme sistemine dâhil olmuştur.

Çalışanlara verilen eğitimler

Aygaz'da her kademedeki çalışanın eğitimine ve gelişimine önem verilmektedir. İnsan Kaynakları Müdürlüğü, Kalite Sistemleri ve SEÇ-G Müdürlüğü ve Aygaz Yönetim Takımı tarafından planlanan eğitimler, Aygaz çalışan gelişimi anlayışında önemli yer tutmaktadır. Her yıl yapılan yetkinlik ve performans değerlendirme sonuçları baz alınarak çalışanların kişisel ve mesleki gelişimlerini desteklemek amacıyla eğitim planlamaları hazırlanmaktadır.

Eğitimler üç ana kategoride düzenlenmektedir. Bunlar Yönetim Geliştirme Eğitimleri, Kişisel Gelişim Eğitimleri, Kanun ve Yönetmelikler kapsamında zorunlu eğitimlerdir. Yönetim Geliştirme Eğitim-

leri, Koç Holding ile birlikte düzenlenen Liderlik Eğitimlerini ve çalışanlara verilen İngilizce ve EMBA desteğini kapsamaktadır. Bu kategoride raporlama döneminde 64 çalışan uzun süreli Liderlik Programlarına katılmıştır. İngilizce eğitim desteği, talep eden tüm çalışanlara verilerek, 2010 yılında 14 çalışan ve 2011 yılında 26 çalışan en az bir yıl boyunca desteklenmiştir. 2010 yılında iki, 2011 yılında üç çalışana Koç Üniversitesi'nde Executive MBA desteği verilerek bu güne kadar toplam 28 çalışanın programa katılımı sağlanmıştır.

Kişisel Gelişim Eğitimleri, her yıl belirlenen temalar çerçevesinde verilen eğitimlerdir. 2010 yılında performans yönetimi temalı "Performans Yönetiminin Altın Anahtarı" eğitimi, 2011 yılında ise bütünsel bakış kazandırma temalı "İhale Yönetimi Simülasyonu" eğitimi beyaz yakalı çalışanlar için düzenlenmiştir. Çalışanların kendi alanlarındaki güncel konuları takip etmeleri amacıyla seminer ve konferanslara katılımları



sağlanmaktadır. Kanun ve Yönetmelikler kapsamında ilgili fonksiyonlarda çalışan tüm personele gerekli eğitimler hem iç hem de dış eğitimciler tarafından verilmektedir. LPG teknik eğitimleri mavi yaka çalışanlarla birlikte satış ve tesislerdeki beyaz yaka çalışanları da kapsamaktadır.

Koç Topluluğu İnsan Kaynakları Sistemleri ile entegre bir gelişim platformu olan Koç Akademi Sistemi, kişisel gelişim planlamaya imkan tanımakta olup çalışanlar, elektronik ortamda verilen eğitimleri istedikleri yer ve zamanda alabilmektedirler. Koç Akademi Sistemi'nden 2010'da 467, 2011'de 482 çalışan faydalanmıştır.

Çalışanların yeteneklerinden ve bilgilerinden daha fazla yararlanmak isteyen yöneticiler için Liderlik ve Etkin Performans Eğitimi düzenlenmektedir. 2010 yılının Mayıs ayında düzenlenen eğitim ile hem Aygaz'ın hem de çalışanların hedeflerine en sağlıklı şekilde ulaşabilmeleri için çeşitli yaklaşımlar üzerinde durulmuştur.

Ücretlendirme ve yan haklar

Aygaz'da rekabetçi ve adil kurumsal politikalara dayalı bir ücretlendirme politikası yürütülmekte, eşit işe eşit ücret prensibi esas alınmaktadır. Çalışanların ücretleri görevlerinin gerektirdiği bilgi, beceri, problem çözme ve sorumluluk boyutları değerlendirilerek belirlenen kademeleri, eğitimleri ve deneyimleri doğrultusunda belirlenir. Yıllık enflasyon ve performans değerlendirme sonuçları çerçevesinde yılda bir kez ücret artışı gerçekleştirilir. Ücret politikası ücret artış dönemi öncesinde, ücret araştırmaları ve kıyaslama çalışmaları verilerine göre gözden geçirilir. Aygaz ücret politikasını sektördeki ulusal ve uluslararası şirketlerin medyanı olarak belirlemiştir. Aygaz'da ödenen en düşük ücret Türkiye'deki asgari ücretin %42 üzerindedir.

Aygaz'da çalışanların emeklilik planlaması, yasal yükümlülükler doğrultusunda sürdürülmektedir. Koç Holding Emekli ve Yardım Sandığı Vakfı'na tüm beyaz yaka çalışanlar ile isteyen mavi yaka çalışanlar

> Çalışanlara verilen eğitimler⁵

	2010	2011
Toplam eğitim saati	23.364	23.732
Kişi başına düşen ortalama eğitim saati	23,89	26,9

> Çalışan başına düşen ortalama eğitim saatleri

	2010	2011
Beyaz yaka	19,36	31,2
Mavi yaka	24,32	20,4

> Toplam eğitim saatleri

	2010	2011
Beyaz yaka	9.040	14.117
Mavi yaka	14.324	9.615

⁵ 2011 yılında kurulan Anadoluhisarı Tankercilik A.Ş. çalışanları rapor kapsamına dahil edilmemiştir.



dâhil olmaktadır. Koç Holding Emekli ve Yardım Sandığı Vakfı'ndaki Aygaz çalışanlarının üye sayısı, 2010'da 883, 2011'de ise 840 olarak gerçekleşmiştir. Vakfa üye her çalışan için maaşının %6'sı oranında yapılan kesinti ile Aygaz da aynı miktarda katkı yapmakta, bu şekilde çalışanların birikimleri artırılmaktadır. Koç Holding Emekli ve Yardım Sandığı Vakfı'na üye olan kişiler için tercihe bağlı olarak özel sağlık sigortasından yararlanma imkânı da bulunmaktadır. Özel sağlık sigortasına sahip çalışan sayısı, 2010'da 368, 2011'de ise 373'tür. Aygaz'da hayat sigortası ve işyeri hekimi imkânları mevcuttur.

Aygaz'da yarı zamanlı çalışanlar Koç Emekli ve Yardım Sandığı'na ve özel sağlık sigortasına üye olmazlar fakat diğer olanaklardan aynı şekilde yararlanırlar.

İç İletişim

Çalışanlarla çift yönlü ve açık iletişim kurmanın kurumsal verimliliği artırdığını bilinciyle, mümkün olduğu kadar çok

iletişim mecrası bu amaç doğrultusunda kullanılmaktadır. Yıllık iletişim toplantıları, iş paylaşım toplantıları, mavi yaka piknikleri, bayram kutlamaları, iftar yemekleri, yıl sonu kutlamaları, sergiler, sosyal sorumluluk proje etkinlikleri, bölge ve tesis ziyaretleri, hizmet ödül törenleri, bölüm yemekleri, Koç Spor Şenliği, çalışanlar arasında iletişim ve işbirliğini kuvvetlendirmekte, aynı zamanda yönetimin çalışanlara şeffaf bir şekilde hitap etmesine olanak sağlamaktadır.

Aygaz üst yönetimi açık kapı yaklaşımı ile çalışmakta, tüm çalışanlar her kademedeki yöneticiye telefon, mail ya da ziyaret yolu ile ulaşabilmektedir. Her yıl düzenlenen ve tüm çalışanların katılımına açık olan iletişim toplantıları ile beyaz ve mavi yakalı çalışanlar her seviyeden yöneticiler ile bir araya gelmektedir. Bu toplantılarda üst yönetim tarafından şirketin hedefleri hakkında bilgi verilerek çalışanlardan gelen sorular yanıtlanmaktadır. Raporlama döneminde dört İş Sonuçları Paylaşım Toplantısı, bir Büyük Bayi Toplantısı, 11'den fazla bölgesel bayi toplantısı, bir 50. Yıl

İletişim Toplantısı, iki Hizmet Ödül Töreni, dokuz birim ile Genel Müdür'ün katılımıyla Kahvaltı Toplantısı düzenlenmiştir.

Çalışanların bilgi birikimini artırmaya yönelik gösterilen çaba, onların fikirlerini dinleyerek uygulamaya koyma konusunda da gösterilmektedir. Aygaz'da çalışanlar "Bireysel Öneri Formları" ile her konuda öneri yapmaktadırlar. 2010 yılında 453 çalışan Aygaz öneri sistemine öneride bulunmuş, bunlardan 18'i başarıyla hayata geçirilmiştir. 2011 yılında sadece Gebze İşletmesi'nden gelen 52 önerinin 16 tanesi hayata geçirilmiştir. Ayrıca Koç Topluluğu genelinde düzenlenen En Başarılı Koçlular sürecine her yıl yaratıcı proje çalışmaları ile değişik kategorilerde katılmaktadır. 2010 yılında dört proje finale kalmış, İşbirliği Geliştirenler Mavi Yaka Kategorisinde Hurda ve Tamir Tüpü Hazırlama Makinası Projesi ödül almaya hak kazanmıştır.

Aygaz'ın 1996 yılından beri uyguladığı Çalışma Hayatı Değerlendirme ve İyileş-

Aygaz'da çalışanların sosyal hayatlarının zenginleşmesinin iş yaşamındaki başarılarına da olumlu katkı sağlayacağına inanılır



tirme Anketi çalışanların memnuniyetinin ölçüldüğü bir diğer araçtır. Bu anketler ile iyileştirmeye yönelik faaliyet planları oluşturulması amaçlanmaktadır. 2010 yılında 5 üzerinden 3,88'lik memnuniyet puanı elde edilmiştir. 2011 yılında Çalışan Bağlılığı Araştırması Modeli'ne geçilerek alınan 78 puanla Türkiye ortalaması olan 66 puanın çok üzerinde bir memnuniyet oranına ulaşılmıştır. Üst düzey yöneticilerin etkin liderliği ve açık iletişimi, şirketin iş hedeflerinin ve değişikliklerin iç iletişiminin yapılmış olması ankette güçlü boyutlar olarak ortaya çıkmıştır.

Düzenli olarak devam edilen Bayi Ziyaret Progamı'na, raporlama döneminde, 17 Aygaz çalışanı katılmış, 17 şehirde 63 tüpgaz bayisi ziyaret edilmiştir. Bu ziyaretlerle amaç, Aygaz'ın her biriminin bayi ve satış kanalları ile olan iletişimini açık tutmak ve şirket işleyişine dair fikir sahibi olmalarını sağlamaktır. İç iletişim platformu Intranet ile idari duyurular, yönetmelikler ve tüm birimlere ait faaliyetler paylaşılmaktadır.

İş hayatı - özel hayat dengesi

Aygaz'da çalışanların sosyal hayatlarının zenginleşmesinin iş yaşamındaki başarılarına da olumlu katkı sağlayacağına inanılır. Bu nedenle çalışanların sosyal hayatlarını zenginleştirmek için yeni projeler geliştirilmektedir. Aygaz Genel Müdürlük binasında çalışanların eğitim eşliğinde spor yapabilecekleri donanımlı bir spor salonu, Genel Müdürlük dışındaki lokasyonlarda ise futbol, voleybol, masa tenisi gibi aktiviteler gerçekleştirilebilecekleri alanlar bulunmaktadır. Çalışanların ilgi alanları doğrultusunda turnuvalar düzenlenmekte olup her yıl Koç Spor Şenliği'ne tüm bölgelerden katılım sağlanması teşvik edilmektedir. Koç Spor Şenliği'ne Aygaz 2010'da 166, 2011'de 193 çalışanı ile katılmıştır. Çeşitli spor dallarında yarışan Aygazlı sporcular toplam dört kupa, iki altın, bir gümüş, bir de bronz madalya kazanmışlardır.

2004 yılında Aygaz ve Opet çalışanlarının katılımıyla etkinliklerine başlayan ve personeli iş yaşamı dışında farklı bir

78 puan

Çalışan Bağlılığı Araştırması Modeline göre Aygaz'ın aldığı puan. Türkiye ortalaması olan 66 puanın çok üzerinde bir memnuniyet oranına ulaşılmıştır.

Aygaz Gönüllüleri

Aygaz'da 2010 yılında 697, 2011 yılında 451 çalışan gönüllü olarak Aygaz ve Koç Holding bünyesinde yürütülen çeşitli projelere katılmıştır.



181

2010-2011 eğitim yılında 7 farklı ilde Aygaz'ın sorumluluğundaki 8 okulda, burs ve staj olanağı sağlanan toplam öğrenci sayısı

Aygaz çalışanları, gönüllülük kapsamında, gençleri kendi alanlarında bilinçlendirmek için lise ve üniversitelerde eğitim programlarına destek vermişlerdir.

alanda buluşturan Aygaz-Opet Türk Müziği Korosu zamanla diğer Koç Enerji Grubu şirketleri, Koç Holding çalışanları ve onların yakınları, hatta bayilerin katılımı ile daha da zenginleşmiş, Türk Müziği'ne ilgisi olan tüm Koç Topluluğu mensuplarının katılımına açılmıştır.

2009 yılında 12 Aygaz gönüllüsü tarafından kurulan Sosyal Aktivitem Kulübü faaliyetlerine devam etmektedir. Kulüp, yönetimin desteği ile tiyatro, bowling, gezi, konser, tanıtım günleri gibi aktivitelerle çalışanlara iş dışında sosyalleşme olanağı yaratmaktadır. Kulüp, faaliyetlerine 2010-2011 yıllarında katılımcı sayısını ikiye katlayarak devam etmiştir. 2010 yılında gerçekleşen Dragon Fest, kürek yarışları, tiyatro etkinlikleri, kültür gezileri ve bowling turnuvaları 2011 yılında da devam etmiştir. Ayrıca, 2010 yılında, "Başka Açından Bakmak" temasıyla fotoğrafçılık eğitimleri gerçekleştirilmiştir. Eylül 2011'de dokuz takımın katılımıyla bowling turnuvası düzenlenmiştir ve kazananlar çeşitli kategorilerde ödül almaya hak kazan-

mıştır. 2011 yılındaki, Gosbsad Futbol Turnuvası'na Gebze İşletmesi çalışanlarından oluşturulan futbol takımı ile katılım sağlanmıştır.

Yetenekli işgücünü sosyal sorumluluk projelerinde de kullanan Aygaz'da 2010 yılında, Sosyal Aktivitem Kulübü okul kütüphanelerine destek olmak amacıyla, "Saklamadık, Paylaştık" sloganıyla bir yardım kampanyası düzenlemiştir. Aygaz Grubu çalışanları, kitaplarını Sosyal Aktivitem Kulübü'ne ulaştırmış, bu kitaplar projede gönüllü 12 Aygaz çalışanının çabalarıyla dört okula gönderilmiştir. Tüm bölge çalışanları ve bayilerinin katıldığı "Ülkem İçin Kan Veriyorum" kampanyasıyla Kızılay'a 2010 yılında 440, 2011 yılında 241 ünite kan bağışı yapılmıştır.

Koç Holding ve Milli Eğitim Bakanlığı arasında imzalanan Mesleki Eğitimin Geliştirilmesi İşbirliği Protokolü çerçevesinde 2006'dan bu yana yürütülen "Meslek Lisesi Memleket Meselesi" projesi kapsamında Aygaz'dan dokuz Meslek Lisesi

> İş Sağlığı Güvenliği Platformu

	2010	2011
Faal İSG komite sayısı	14	13
Faal İSG komitelerinin toplam üye sayısı	80	90
İSG komitelerinde görevli çalışan temsilcisi sayısı	12	25

Koçu, öğrencilerin kişisel ve mesleki gelişimlerine katkıda bulunmak üzere sınırları belirlenmiş koçluk desteği vermektedir. 2010-2011 eğitim yılında yedi farklı ilde Aygaz'ın sorumluluğundaki 8 okulda, toplamda 181 öğrenciye burs ve staj olanağı sağlanmıştır.

Aygaz çalışanları gönüllülük kapsamında, gençleri kendi alanlarında bilinçlendirmek için lise ve üniversitelerde eğitim programlarına destek vermişlerdir. 2010 yılında, Aygaz yönetici ve çalışanları Koç Lisesi, Koç Üniversitesi ve Yıldız Teknik Üniversitesi'nde öğrencilere tecrübelerini aktarmış, 2011 yılında ise Koç Lisesi, Orta Doğu Teknik Üniversitesi ve Koç Üniversitesi'nde Aygaz çalışanları öğrencilerle çeşitli konularda bilgilerini paylaşmışlardır.

Deprem, sel gibi doğal afetler sonrasında gerek Aygaz gerekse çalışanlar bireysel olarak yardım çalışmaları yapmaktadır. 2011 yılında yaşanan Van Depremi sonrasında, Aygaz Genel

Müdürü Koç Topluluğu Üst Düzey Yöneticileri ile beraber bölgeye giderek yerinde ihtiyaç tespitinde bulunmuş, gerekli malzemelerin tedarikini ve bölgeye ulaşımını sağlamıştır. Aygaz çalışanları tarafından top-lanan yardımlar da bölgeye ulaştırılmıştır.

İnsan hakları

İnsan haklarına bağlılık Aygaz'ın iş yapış biçiminin vazgeçilmez bir parçasıdır. Aygaz'ın, insan hakları konusunda yönetim anlayışı uluslararası kabul görmüş uygulamaları içermektedir. Bu anlayışla Aygaz, başta Birleşmiş Milletler İnsan Hakları Evrensel Beyannamesi olmak üzere çocuk işçiliğinin, zorla ve zorunlu işçiliğinin engellenmesine yönelik uluslararası anlaşmaları desteklemektedir. Bu bağlamda hiçbir Aygaz çalışanı rızası olmadan zorla farklı bir görevde çalıştırılmaz, iş değişikliği yapmaya zorlanmaz. Olası bir iş ya da görev değişikliği durumunda tüm Aygaz çalışanları ilgili kanun ve yönetmeliklerde belirtilen minimum ihbar süresinde bilgilendirilir.

Aygaz için sendikal haklar temel insan hakları arasında yer alır. Sendika ile ilişkiler toplu iş sözleşmesi ile belirlenen kurallar çerçevesinde yürütülmektedir. Sendikalar ile özel bir anlaşmazlık noktası bulunmamakla beraber münferit problemler sendika baş temsilcisi ve temsilciler grubu ile Endüstri İlişkileri Değerlendirme Komisyonu'nda görüşülerek çözüme ulaştırılır.

Özel Güvenlik Hizmeti, hizmet satın alma yolu ile şirket dışından karşılanmaktadır. Seçilen güvenlik şirketi 5188 sayılı kanun kapsamında insan hakları konularını da içeren eğitimleri 130 güvenlik görevlisinin tamamına vermiştir. Raporlama döneminde Aygaz'a insan hakları ihlali konusunda bir şikâyet ulaşmamıştır.

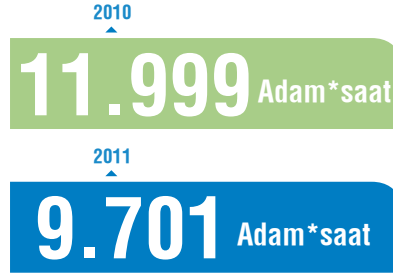
2010 yılında Aygaz'ın mavi yakalı personelinin %66'sı, 2011 yılında ise %58'i sendikalıdır.⁶

⁶ Not: 2008-2009 yılı raporunda sendikalaşma oranı göstergesi toplu iş sözleşmesi kapsamında olan çalışanlar üzerinden hesaplanmıştır; mevcut raporda ise hesaplama formülü değiştirilerek beyaz yaka-mavi yaka kırılımında hesaplanmıştır.

> Kazalanma istatistikleri⁷

	2010	2011
Kaza sıklık oranı	16,24	21,94
Kaza ağırlık oranı	0,21	0,25
Kayıp gün sayısı	268	357

> İş sağlığı ve güvenliği eğitimleri



Aygaz çalışanlarına ve değer zincirine verilen önemin bir göstergesi olarak kuruluşumuzdan bu yana “0” kaza hedefi ile sürdürülen İSG çalışmalarına ilişkin yatırımlar hız kesmeden sürmektedir.

İş sağlığı ve güvenliği

İş sağlığı ve güvenliği Aygaz için vazgeçilmez bir önem taşır. Aygaz çalışanlarına ve değer zincirine verilen önemin bir göstergesi olarak kuruluşumuzdan bu yana “0” kaza hedefi ile sürdürülen İSG çalışmalarına ilişkin yatırımlar raporlama döneminde de hız kesmeden sürdürülmüştür.

2008’de kurulan İş Sağlığı Güvenliği Uzmanlığı Platformu çalışmalarına devam etmekte, Risk Değerlendirmeleri, Düzeltici Önleyici Faaliyetler, İç-Dış Denetimler ve İş Sağlığı Güvenliği Kurul Toplantıları’ndan alınan sonuçlara göre iyileştirmeler yapmaktadır. Gerçekleştirilecek yatırımlar öncesi ve esnasında yapılan değerlendirmeler ve uygulamalar Platform üyeleri tarafından belirlenir.

Aygaz’da çalışan sayısı 50’den az da olsa tüm işyerlerinde faal İSG komiteleri bulunmaktadır. Raporlama döneminde

Aygaz’ın yasal olarak bulundurması gereken 3 İSG komitesi olmasına rağmen 2010’da 14, 2011’de 13 komite faaliyette bulunmuştur. Sendika temsilcilerinin de yer aldığı bu komiteler, tüm Aygaz çalışanlarını temsil edecek şekilde oluşturulmaktadır. Çalışanların ve sendika temsilcilerinin iş sağlığı ve güvenliği konularında görüş, öneri ve şikâyetleri değerlendirmeye alınmaktadır. Ayrıca, toplu iş sözleşmeleri iş sağlığı ve güvenliği konusunda hükümler içermektedir.

İSG anlayışını tüm değer zinciriyle paylaşan Aygaz’da müteahhit firmalar için de İş Sağlığı-Güvenliği Şartnamesi yürürlüktedir. Firmalara şartnameye uymaları için destek verilir, başarısız olan firmaların sözleşmeleri feshedilir. Genel iş sağlığı ve güvenliği kuralları, iş kazaları ve meslek hastalıklarının sebepleri ve işyerindeki riskler, kaza, yaralanma ve hastalıktan korunma prensipleri ve korunma tekniklerinin uygulanması, iş

⁷ Müteahhit firma çalışanları dahil edilmemiştir. Kayıp gün sayısı takvim günü olarak hesaplanmıştır. Raporlama döneminde mesleki hastalık olarak tanımlanacak herhangi bir durum yaşanmamıştır.



ekipmanlarının güvenli kullanımı, LPG Yetkili Personel Eğitimleri, Ağır ve Tehlikeli İşler Eğitimleri, çalışanların yasal hak ve sorumlulukları, mevzuat ile ilgili bilgiler, iş yerinde güvenli ortam ve sistemleri kurma, kişisel koruyucu alet kullanımı, ekranlı ekipmanlarla çalışma, uyarı işaretleri, kimyasal, fiziksel ve biyolojik maddelerle ortaya çıkan riskler, temizlik ve düzen, yangından korunma, termal konfor şartları, ergonomi, elektrik, tehlikeleri, riskleri ve önlemleri, ilk yardım, kurtarma eğitimleri periyodik olarak ilgili personele verilmektedir.

İş sağlığı ve güvenliği eğitimleri

Çalışanlara işe girişte sağlık muayenesi ve ayrıca periyodik muayeneler yapılmaktadır. Çalışma sürecinde grip aşısı, göz taraması, akciğer filmi, foksiyon testleri ve portör muayeneleri takibi yapılmaktadır.

2011 yılında Aygaz tesislerinde gerçekleşen operasyonel kazaların kaza sıklık oranı 19,81 kaza ağırlık oranı ise 0,17 olarak gerçekleşmiştir. Aygaz'ın iş sağlığı ve güvenliğine verdiği önemin sonucunda raporlama döneminde ölümlü sonuçlanan kaza yaşanmaması son derece sevindiricidir.



19,81

2011 yılında Aygaz tesislerinde gerçekleşen operasyonel kazaların kaza sıklık oranı

Toplu iş sözleşmelerindeki sağlık ve güvenlik konuları

MESS Grubu Şirketleri için yapılan toplu iş sözleşmesinin bir bölümü iş sağlığı ve güvenliği bölümüne ayrılmıştır. Toplu iş sözleşmesinde çalışma ortamına ait işveren tarafından yerine getirilmesi gereken konular ayrıntılı olarak belirtilmiştir.

İşe girerken yapılması gereken muayeneler, altı ayda bir yapılan periyodik muayeneler, yıllık röntgen kontrolleri, yönetmeliklere göre uygun koruyucu malzemenin işveren tarafından sağlanması tanımlanan maddeler arasındadır. Türkiye Denizciler Sendikası ile yapılan toplu iş sözleşmesinde de gemi personeli için benzer maddeler yer almaktadır.

Aygaz'ın iş sağlığı ve güvenliğine verdiği önemin sonucunda raporlama döneminde ölümlü sonuçlanan kaza yaşanmaması son derece sevindiricidir.



ENERJİ VERİMLİLİĞİ VE EMİSYONLAR



- > Üretimde sağlanan enerji tasarrufu
- > Ürünlerden sağlanan emisyon azatlımı



Aygaz'ın ana işigali olan LPG, tüm dünyada temiz bir enerji kaynağı olarak kabul edilir. LPG diğer geleneksel yakıtlara kıyasla daha çevrecidir.



Aygaz için neden önemli?

Karbon emisyonu artışına karşı alınan önlemler enerji sektörünün en önemli iş sorumluluğunu oluşturmaktadır. Aygaz için kentsel hava kalitesinin yüksek tutulması son derece önemlidir. Bu sebeple Aygaz üretimden satışa, değer zincirinin her aşamasında enerjiyi daha verimli kullanmak için kendini geliştiriyor, iş ortaklarının gelişimine katkı sağlıyor ve karbon emisyonunu azaltma girişimlerinde bulunuyor. Üretim sürecinde ve nakliye operasyonlarında enerji tüketimini düşürecek projeler üretiliyor, tüketiciler için çevre dostu ürünler geliştiriliyor.

Nasıl yönetiliyor?

Enerji verimliliği ve emisyon düşürme çalışmaları, Teknik ve Yatırımlar Genel Müdür Yardımcılığı'na bağlı Kalite Sistem ve SEÇ-G Müdürlüğü koordinasyonunda, Yatırımlar ve İşletmeler Müdürlüğü ile Üretim ve Dolum Tesislerinin katılımıyla yönetilir. Aygaz ayrıca, Koç Topluluğu nezdinde çevre konusunda faaliyet gösteren en üst düzey yönetim organı Çevre Koordinasyon Kurulu'nda yer alarak çevre

ile ilgili uzun vadeli stratejik çalışmaları yönetilmesi ve stratejik planlar oluşturulmasında rol alır.

Koç Topluluğu Çevre Kurulu'nda tüm sektörlerdeki "en iyi uygulamalar" paylaşılır. Koç Holding Denetim Grubu ile Topluluk Çevre Kurulu, Aygaz'ın aralarında bulunduğu Topluluk şirketleri arasında çevre duyarlılığını sürekli daha üst seviyelere taşımak ve olası riskleri önceden tespit etmek için iki yılda bir tüm şirketlere çevre denetimi gerçekleştirir. İklim değişikliği ve emisyon yönetimi çalışmalarının eş güdümlü yürütülmesi adına, Koç Topluluğu şirketleri enerji yöneticilerinin katılımıyla 2010 yılında Enerji Verimliliği Çalışma Grubu oluşturulmuştur. Çalışma grubu sayesinde ortak projeler geliştirilmekte ve Koç Grubu'nda yer alan şirketler arasında "en iyi uygulamalar"ın paylaşılması sağlanmaktadır. Aygaz, Kalite, Çevre, İş Sağlığı ve Güvenliği ve Müşteri Memnuniyeti Politikası kapsamında yer alan "küresel kaynakları koruma ve enerji tasarrufu geliştirme" maddesi enerji politikasının belkemiğini oluşturur. Ayrıca, enerji tüketiminin azaltılması yönünde Avrupa

Birliği'nin 2007 yılında belirlediği 20-20-20 hedeflerini benimsemektedir. Bu kapsamda 2020 yılına kadar sera gazı emisyonları ve enerji ihtiyacı %20 oranında azaltılırken yenilenebilir enerjinin enerji tüketimindeki oranının %20 artırılması amaçlanmaktadır.

Aygaz, 2011 yılında, TÜSİAD ve REC Türkiye'nin öncülüğünde oluşturulan Türkiye İklim Platformu'na katılmıştır. Aygaz Genel Müdürü, İklim Platformu Liderler Grubu'nun da üyesidir. İklim Platformu, iklim değişikliği ile mücadele ve düşük karbon ekonomisine geçiş yolunda yürütülen çalışmalara destek sağlamak amacıyla kurulmuştur. Önümüzdeki dönemde Enerji Yönetim Sistemi Belgelendirmesi'nin tamamlanması hedeflenmektedir.

Aygaz'ın Kalite, Çevre, İş Sağlığı ve Güvenliği ve Müşteri Memnuniyeti Politikası'na <http://www.aygaz.com.tr/tr-TR/Kurumsal/KaliteKaliteCevreIsSagligiGuvenciligiPolitikasi/> adresinden ulaşabilirsiniz.

2010-2011 döneminde verimliliği artıran çalışmalardan elde edilen enerji ve emisyon salınımı tasarrufu miktarları

	2010	2011
Enerji tasarruf miktarı (GJ)	4.785	5.451
CO2 emisyonunda tasarruf miktarı (Ton)	97,082	72,517

Aygaz'ın ana işigali olan LPG, tüm dünyada temiz bir enerji kaynağı olarak kabul edilir. LPG diğer geleneksel yakıtlara kıyasla daha çevrecidir. Evsel ve otogaz olarak kullanımında daha az kirlenici yayar. LPG kullanan taşıtlar gürültü salınımı açısından da daha az kirlenicidir. Düşük emisyon değerleriyle LPG, dünyada en çok tercih edilen alternatif yakıttır.

Düşük emisyon hedefiyle hareket eden Aygaz'da kullanılan enerji kaynakları LPG, doğal gaz ve elektriktir. Üretim tesisinde hem ısınma hem de üretim amacıyla doğal gaz kullanılır.

Aygaz, LPG, doğal gaz ve elektrik tüketiminin yanı sıra, yenilenebilir enerji kaynaklarına yatırım yapmaktadır. 2011'de kurulan Işıkkent Dolu Tesisi'nde güneş enerjisi sistemi kurulmuş olup personel yerleşkesinde sıcak su bu yöntemle sağlanmaktadır. Bu sistem ile toplam 870 kg LPG tasarrufu gerçekleşmiştir. Ayrıca Gebze İşletmesinde Photovoltatik güneş enerji sistemlerinin kullanılmasına yönelik değerlendirme çalışmaları yapılmıştır.

Tesislerde yanma gazları (CO, NO_x, SO₂), toz, uçucu organik buhar ve gazların (kaçak emisyonlar dâhil) ölçümleri yapılmaktadır. Ölçüm işlemi, ölçüm yapılacak parametreye göre süre ve teknik açıdan farklılık göstermektedir. Bu kapsamda ölçümler, sürekli örnekleme ve kesikli örnekleme yöntemi ile gerçekleştirilmektedir.

Aygaz, faaliyetleri sonucunda atmosfere salınan kirlenicilerin yasal limitlerin altında olduğunun belgelendiği emisyon izinlerini almakta ve periyodik ölçümlerle uygunluğu belgelendirmektedir. Aygaz, üretim sürecinde neden olduğu emisyon miktarını kayıt ve kontrol altında tutmak ve azaltmak için tesislerin bacalarında "emisyon tutucu sistemler" bulundurmaktadır. 2011 yılında, ISO 14064 Sera Gazı Emisyonlarının Hesaplanması ve Raporlanması Standardı kapsamında Aygaz Yarımca Dolu Tesisi'ndeki faaliyetlerden kaynaklanan sera gazları salınımı miktarını hesaplamış ve bağımsız bir kuruluşa doğrulamıştır. 2011 yılında konusunda yeterlilik ve akreditasyon belgesine sahip firmalar tarafından 10 tesiste toplam 150

kaynakta emisyon ölçümleri gerçekleştirilmiştir. Sonuçta emisyon değerlerinin yasal limitlerin altında kaldığı raporlanmıştır.

Enerji tüketimini düşürmek ve enerji verimliliğini artırmak amacıyla yürütülen çeşitli çalışmalarla enerji tasarrufunda bulunulmakta ve CO₂ emisyonunda azaltma sağlanmaktadır.

Üretimde sağlanan enerji tasarrufu

Önceki raporlama döneminde başlatılan enerji verimliliği projelerinin neticeleri 2010 yılından itibaren alınmaya başlanmıştır. Bu raporlama döneminde kapasite ve yeni yatırımlardan arındırıldığında %10 mertebesinde enerji tasarrufuna ulaşıldığı tespit edilmiştir. 2010-2011 döneminde hız kesmeden yeni projeler ile enerji tasarrufu çalışmalarına devam edilmiştir. Bu dönemde öne çıkan en büyük proje ekonomik ömrünü tamamlamış 10 adet sabit devirli kompresörlerin dört adet hız kontrollü ve yerli üretim kompresörler ile yenilenmesidir. Ayrıca basınçlı hava tankları ve hatları da revize edilerek kaçakların ve verim kayıplarının önüne geçilmiş, böylelikle basınçlı hava üretimi için harcanan





Biyolojik çeşitlilik ve çevre geliştirme çalışmaları

Faaliyet sahaları içinde ve civarında bulunan doğal alanların fiziki bütünlüğü ve üzerindeki canlı yaşamıyla birlikte çalışmalarda olumsuz etkilenmemesi Aygaz için önemlidir. Bu sorumluluğun yerine getirilmesi adına Aygaz risk tespit çalışmaları yürütür, bu risklere yönelik tedbirler alır ve çevresel etkileri çok boyutlu biçimde ölçer ve takip eder. Aygaz'ın hiçbir operasyon sahası, yasa ya da uluslararası sözleşmelerce belirlenmiş doğal sit alanı, özel çevre koruma alanı ve Ramsar alanlarında bulunmamaktadır. Aygaz'ın faaliyetleri sonucu, biyoçeşitlilik değeri ya da canlı popülasyonu bakımından üzerinde belirgin bir etki oluşan arazi ya da su kaynağı bulunmamaktadır.

Azalan orman alanlarının korunması ve geliştirilmesine yönelik çalışmalar Koç Topluluğu Şirketleri için çevre yönetimi dâhilinde yürütülen, sürdürülebilirlik performansı değerlendirme sistemiyle takip edilen kurumsallaşmış faaliyetlerdir. Bu amaçla Aygaz ve TEMA Vakfı ortak projesi kapsamında Aygaz, şirket çalışanları adına doğum günlerinde Tekirdağ Hatıra Ormanı'nda 1'er adet fidan dikmektedir. Aygaz tesisleri kendi sınırları dâhilinde ağaç dikme işlemi gerçekleştirmektedir. Bu kapsamda, Aygaz, 2010 yılında 512, 2011 yılında 1.116 adet fidanı doğayla buluşturmuştur.

birim elektrik sarfiyatı %23 mertebesinde azaltılmıştır. Yine aynı dönemde idame yatırım kapsamında yenilenen metalize, ev tüpü kumlama makinesi ve kamp tüpü kumlama makinesi filtrelerinde tasarım değişikliklerine gidilerek kuru tip filtrasyona geçilmiş, verimleri artırılmış, şartnamelerde yüksek verimli elektrik motorların kullanılması şart koşulmuş, kuru tip filtrelerde toplanan değerli atıkların satılarak ekonomik değere dönüştürülmesi ve çevrime kazandırılması sağlanmıştır.

Ayrıca üretim hatlarında darboğaz noktalarında yapılan verimlilik çalışmaları ile hatların dengeli çalışması, makinalarda kapasite artışı, boşta bekleme sürelerinin azaltılması ve dolaylı olarak birim ürün başına enerji sarfiyatında tasarruf sağlanmıştır. Sanayi tüpü gövde kaynağı yükleme sisteminin iyileştirilmesi (%25 kapasite artışı), ev tüpü tav fırını boyunun uzatılması (%25 kapasite artışı), dökme gaz tankları hidrostatik test kapasitesinin %30 artırılması her bir üretim hattında pres-kaynak-bitirme prosesleri arasında denge kurulmasını sağlayan örnek projelerdir.

2010 yılında kavramsal tasarımına başlanan Gebze İşletmesi Entegre Üretim Yönetimi projesi 2011 yılında hayata geçirilmiştir. Tüm üretim verilerinin kağıtsız ortamda anlık olarak izlenebilirliği sağlanmış, makina, personel ve hat verimlilikleri, hız, makina ayar, duruş kayıplarının analiz edilmesi sonucu öncelikle quick-win projeleri ile ele alınmıştır. Bu sayede makina ayar ve hız kayıplarının önüne geçilerek mini valf ve volanlı valf gövde işleme tezgahlarında sırasıyla %10 ve %20, ev tüpü preslerinde ise %14 kapasite artışı sağlanmıştır.

Raporlama döneminde Kırkkale Dolmuş Tesisi'nde ise stok platformu dolu tüp girişinde tadilat yapılarak hattın kısalması ve iki adet dirseğin azalması sağlanmıştır. İki adet elektrik motorunda çekilen 7,45 amper yükün 5,5 ampere düşmesi ile elektrik tüketimi azaltılmıştır. Yıllık 12,6 GJ elektrik enerjisi tasarruf edilmiştir. Tüp dolumunu beslemekte kullanılan iki adet hava komporsörü yerine daha güçlü ve enerji tasarrufu sağlayan tek komporsör

Aygaz'dan çevresel bilgilendirme eğitimleri

Aygaz çevre konusundaki derin bilgi birikimini tüm değer zinciriyle paylaşmak için yıl boyunca çevre eğitimleri düzenlemektedir. Düzenlenen eğitimlerde raporlama döneminde çeşitli paydaş gruplarından 8.251 kişi faydalanmıştır.

Adam*saat	Şirket çalışanlarına	Müteahhit firma çalışanlarına	Sosyal sorumluluk amacıyla
2010	19172	5184	313
2011	6508	7537	6453

kullanılarak yıllık 66,15 GJ elektrik tasarrufu sağlanmıştır.

2010 yılında, ev tüpü yıkama hattında, hava tüketimi fazla olan mevcut sistemin çalışma sistemi değiştirilerek hava tüketimi ortadan kaldırılmıştır. Tüpün yan yüzeylerinin fırçalanma süresi artırılmış fakat toplam yıkama süresi değişmemiştir. Bu sayede hatta birikme önlenmiştir. Hava tüketimi ve dolayısıyla elektrik tüketimi azaltılmıştır. Proje ile tüplerin daha iyi yıkanması sağlanmıştır.

Üretimde geliştirilen tasarruf projelerinin yanı sıra, ofislerde de enerji tasarrufu sağlanmaktadır. Bu kapsamda Aygaz Genel Müdürlük binasında, lobi aydınlatma armatürlerin değişimi ile elektrik tasarrufu sağlanmıştır.

Aygaz, iş süreçlerinin tamamında enerji verimliliği sağlayacak projelere önem vermektedir. Bu doğrultuda, nakliye operasyonlarında da optimizasyon çalışmaları yapılmaktadır. Aygaz, 57 tan-

ker nakliyecisi ve 77 tüpgaz nakliyecisi olmak üzere toplam 134 nakliyecisi ile işbirliği yaparak tedarik güvenliğini temin etmektedir. Nakliyecilerin %70'i Aygaz'ın kendi bayilerinden oluşmaktadır. Optimizasyon çalışmalarındaki temel verimlilik göstergeleri araç başına mesafe, dolu çıkış oranı ve geri dönüş oranıdır. Bu oranlar tesis bazında raporlanır ve takip edilir. Nakliye optimizasyonunun sağlanması ve nakliye kaynaklı emisyonların düşürülmesi için tüm nihai kullanım noktalarına ana ve ara tesislerden yapılan ikmaller izlenmekte, analiz edilmekte ve dağıtım ağları değiştirilmektedir. 1 Ocak 2011 itibarıyla tüm nakliye işlemleri SAP üzerinden yürütülmektedir. Tankerlerin optimum seviyede yol gitmesini sağlayacak SAP projesinin 2012 yılında başlaması öngörülmektedir.

Ürünlerden sağlanan emisyon azaltımı

Aygaz'ın otopaz ürünü Geliştirilmiş Formülüyle Aygaz Euro LPG+, 120 km sabit

hızda yakıt tüketiminde %3,9 tasarruf sağlamaktadır. Aygaz ürünlerinin tercih edilmesi ile 2010'da toplam 697.604,6 GJ, 2011'de 509.240 GJ enerji tasarrufu ve raporlama döneminde toplam 20.786.517 ton CO₂ salınımı azaltımı gerçekleştirilmiştir. Euro LPG+ ürünü için satışa bağlı hesaplama yapılmış olup ürün kapsamında toplam 20.714 ton CO₂ emisyonu azaltımı olmuştur. 72.517 ton CO₂ azaltımı ise Gebze, Genel Müdürlük ve Kırkkale tesislerde gerçekleştirilen emisyon salınımı azaltım çalışmaları sonucu elde edilmiştir. Ürünlerin enerji tüketim ihtiyaçlarında 2010'da toplam 934.413 GJ düşüş, 2011'de ise toplam 1.215.99 GJ düşüş sağlanmıştır. 2010-2011 yıllarında, ürünlerin toplam enerji tüketimi ihtiyaçlarında yaratılan düşüş ise %4'tür. Aygaz ürün portföyünde enerji ihtiyacı muadillerine göre düşürülmüş ürünlerin oranı 2010 ve 2011 yıllarında %100'dür. Enerji yoğun materyal kullanımında elde edilen düşüş 2010'da 4.774 GJ, 2011'de ise 3.600 GJ'dir.

SU VE ATIK YÖNETİMİ



- > Su tüketimi ve atık su yönetimi
 - > Malzeme kullanımı ve atık yönetimi
 - > Hurda ve atık yönetim sistemleri



Aygaz için neden önemli?

Doğal kaynakların verimli kullanılması Aygaz'ın işinin sürdürülebilirliğini sağlamaktadır. Aygaz, tüketicileri enerji ile buluştururken, doğal kaynakların tasarruflu ve verimli kullanılmasını sağlamaktadır. Bu sebeple, Aygaz, su kaynakları kullanımına özen gösteriyor, üretimde ve çalışma alanlarında su tüketim miktarını düşürmeyi ve deşarj kalitesini yükseltmeyi hedefliyor ve geri kazandırılan su miktarını artırmak için çalışıyor. Aygaz, aynı zamanda üretimde kullanılan doğal malzeme miktarını minimumda tutmak için çaba harcıyor, atıkların doğal yaşam dengesini bozmaması için atık yönetimini geliştiriyor ve geri dönüşüme yatırım yapıyor.

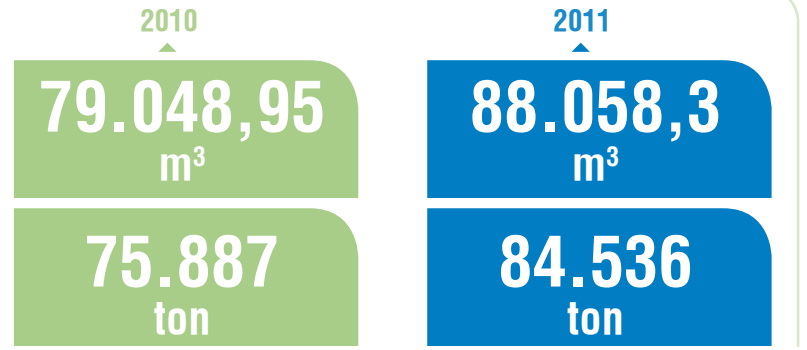
Nasıl yönetiliyor?

Atık ve su yönetimi, Teknik ve Yatırımlar Genel Müdür Yardımcılığı'na bağlı Kalite Sistem ve SEÇ-G Müdürlüğü başta olmak üzere Yatırımlar ve İşletmeler Müdürlüğü ile tüm tesislerin katılımı ile gerçekleştirilir. Satınalma Müdürlüğü'nün yürüttüğü atık ve hurda çalışmalarında Kalite Sistem SEÇ-G Müdürlüğü ile ortak hareket edilmekte ve bu çalışmalarda Aygaz Kalite, Çevre ve İş Sağlığı ve Güvenliği politikaları ön planda tutulmaktadır. Bir Koç Topluluğu şirketi olarak Aygaz, Koç Topluluğu Çevre Politikası uyarınca faaliyetleri sonucu ortaya çıkan atıkları öncelikle kaynağını azaltmak ve mümkün olduğunca geri kazanmakla yükümlüdür. Geri kazanılamayan atıklar çevre mevzuatına, yönetim standartlarına ve atık türüne uygun metotlarla bertaraf edilir. Atık su yönetiminde ise temel hedef geri dönüşüm uygulamalarıyla oluşan atık suyun üretime geri kazandırılmasıdır.



➤ Kaynağına göre (yeryüzü, yer altı suyu, toplanan yağmur suyu, atık su ve belediye suyu) çekilen toplam su miktarları

Aygaz, tüketicileri enerji ile buluştururken, doğal kaynakların tasarruflu ve verimli kullanılmasını sağlamaktadır. Bu sebeple, Aygaz, su kaynakları kullanımına özen gösterir.



Su tüketimi ve atık su yönetimi

Kaynağına göre (yeryüzü suyu, yer altı suyu, toplanan yağmur suyu, atık su ve belediye suyu) çekilen toplam su miktarı Aygaz Genel Müdürlük ve dolun tesisleri kapsamında büyük oranda yer altı suyu ve şebeke suyu kullanılmaktadır. Pürsu markası için 2011'de Sapanca kaynağından 63.000 m³/yıl, Nazilli kaynağından 11.000 m³/yıl su çekilmiştir.

2010 yılında yer altı kaynaklarından 28.244 m³ şebekeden 34.883 m³, diğer kaynaklardan 34.798 m³, 2011 yılında yer altı kaynaklarından 32.678 m³, şebekeden 38.926 m³ diğer kaynaklardan 38.018 m³ su kullanılmıştır. Aygaz'ın su tüketimi nedeniyle ciddi olarak etkilenen bir su havzası bulunmamaktadır. Koruma altındaki alanlara su tahliyesi yapılmamaktadır.

Aygaz, üretimde ve çalışma alanlarında su tüketiminin azaltılmasına ve suyun yeniden kullanılabilmesine önem verir. 2010 yılında, Aygaz bünyesinde, 97,925 m³ su tüketilmiştir, bunun 50.465 m³'ü geri dönüştürülerek yeniden kullanılmıştır. Geri dönüştürülen su oranı %34'tür. 2011'de ise 109.622⁹ m³ su tüketilmiş ve

89.628,05 m³ su geri dönüştürülerek yeniden kullanılmıştır ve geri dönüştürülmüş su miktarı oranı %45 olarak gerçekleşmiştir. Tahliye edilen su miktarı ise 2010 yılında 49.899 m³, 2011'de 48.627 m³'tür.

Hidrostatik test için su kullanımında geri kazanım

Aygaz tesisleri bünyesinde tüp ve tanklara hidrostatik test yapılmaktadır. Bu testler kapsamında tüp ve tankların hacimleri ölçüsünde içerlerine su doldurulup basınçlandırılarak kaçak testi yapılır. Bu testler için kullanılan sular toplanarak tüm tüp ve tanklarda tekrar kullanılmaktadır.

Yıkama üniteleri ve boya kabinlerindeki su kullanımında geri kazanım

Aygaz tesisleri bünyesinde kamp ve ev tüpü yıkama kabinlerinden ve boya kabinlerinden çıkan sular, tekrar kullanılmak üzere sisteme dâhil edilmektedir.

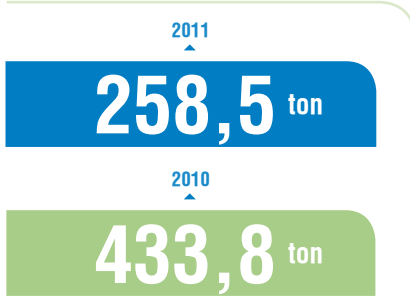
Biyolojik dengenin bozulmaması ve çevre kirliliğinin oluşmaması için Aygaz atık su yönetimine önem verir. 2010 yılında 49.899 m³, 2011 yılında toplam 48.627 m³ atık su oluşmuştur. Atık sular belediye kanalizasyonu veya belediye atık su arıt-

ma tesislerine ve alıcı ortam olarak dereye veya denize deşarj edilmektedir. Organize sanayi bölgelerinde ise merkezi atık su arıtma tesisine verilmektedir. Tesislerden çıkan atık sular, kirlilik karakteristiklerine bağlı olarak önce kimyasal daha sonra biyolojik işlemde geçirilerek ortama deşarj edilmektedir. Analizler periyodik olarak yetkilendirilmiş kuruluşlar vasıtasıyla yapılmakta olup, değerlerin yasal limitler dâhilinde kaldığı kontrol altına alınmaktadır.

Kimyasal atık sular dengeleme haznesine aktararak atık suyun debisinin dengelemesi sağlanır. Dengeleme haznesinden pompa yardımıyla kimyasal arıtma haznesine alınır ve kimyasal dozlama yapılır. Dozlama ve karıştırma ile birlikte atık sudaki çözünmüş ve askıda halde bulunan maddeler flokleşerek çökeler ve çamur halinde sudan ayrılır. Çöken çamur, pompa aracılığıyla çamur tankına alınır. Karıştırıcı ile karışımı sağlanan çamur, pompa yardımıyla filtre pres ünitesine aktarılır ve katı çamur uzaklaştırılır. Kimyasal arıtmada kalan durulanmış su biyolojik arıtma dengeleme tankına sonrasında ise havalandırma ünitesine

⁹İlave ekipman kurulumu sonrasında tesislerin su tüketiminde artış meydana gelmiştir.

➤ Geri dönüşüm metoduyla bertaraf edilen tehlikesiz atık miktarı



gönderilir. Havalandırma işlemi sonrası atık su alıcı ortama deşarj edilir.

Malzeme kullanımı ve atık yönetimi

Aygaz üretim esnasında, ürettiği ürünlerde ve ürün ambalajlarında kullandığı malzeme azaltmak için çalışmalar yapar ve atık yönetimine önem verir. Tesislerde çevresel etki ve performansın izlenmesi için küresel kaynak tüketimleri takip edilmekte ve hedef bazlı değerlendirilmektedir. Ayrıca arıtma çamuru ve deşarj suyu analizleri yaptırılmaktadır. Atıkların bertarafı ile projeler geliştirilir, ürün ambalajlarında kullanılan malzemenin azaltılması için çalışılır.

2010 yılında, kaynak hatlarında yapılan iyileştirme çalışmaları sonucunda kaynak gazı tüketiminden %40 oranında tasarruf sağlanmıştır. Kaynak tozunu geri kazanmak üzere çalışmalar devam etmektedir. Planlanan çalışmalar ile %20 oranında malzeme tasarruf sağlanacaktır. Preslerde yapılan yağ sıyırma sistemi ile sıvama yağının %85'i geri kazanılmıştır. Bu sayede arıtma tesisinin de yükü azaltılmıştır.

➤ Metodlara göre bertaraf edilen tehlikeli atık miktarları (ton)

	2010	2011
Geri dönüşüm	547,086	466,791
Güvenli depolama	140,509	19,02
Yakma	101,412	110,083

2010 boya tüketimi hedeflenen 1,63'ün altında 1,53 tüketim (kg)/toplam üretim(ton) olarak ve boya çamuru tüketimi hedeflenen 0,16'nın altında 0,15 tüketim (kg)/toplam üretim (ton) olarak gerçekleşmiştir. 2011 yılında boya tüketimi hedeflenen 1,76'nın altında 1,58 tüketim (kg)/toplam üretim(ton) olarak, boya çamuru tüketimi ise hedeflenen 0,18'in altında 0,17 tüketim (kg)/toplam üretim (ton) olarak gerçekleştirmiştir. Farklı bir boya tipine geçiş nedeniyle boya tüketiminde ve boya çamuru üretiminde artışlar meydana gelmiştir.

Aygaz tesislerine gelen tüpler eğitilmiş personel tarafından kontrol edilmekte, piyasadan çekilmesi gereken tüpler tespit edilmekte ve preslenmek üzere ayrılmakta, daha sonra ezilen bu tüpler geri dönüştürülmektedir. Tüp yenilemesi için ayrılan tüpler ateşli çalışma öncesi iç temizlikten geçirilir. İş güvenliği ve çalışma verimliliğini artırarak operasyonun zor kısımlarının otomat makine ile yapılması projesi sürmektedir. Prototip makine denendikten sonra bütün tesislerde yaygınlaştırılmış, su tasarrufu sağlanmaya başlanmıştır.

Aygaz, kimyasalların kaydı, değerlendirilmesi, izni ve kısıtlanmasını öngören REACH (Registration, Evaluation, Authorisation and Restriction of Chemicals) ve CLP (Classification, Labelling, Packaging) direktiflerini yakından takip etmektedir. Avrupa LPG Birliği de olmak üzere, ilgili kurum ve kuruluşlardan eğitim alınmıştır. Ayrıca, IPPC ve Kyoto Protokolü ile ilgili gelişmeler ve ulusal uyum çalışmaları da takip edilmektedir.

Hurda ve atık yönetim sistemleri

Aygaz, üretiminde önem verdiği çevre hassasiyetini, üretim sonucu oluşan hurda ve atıkların geri dönüştürülmesi ve bertaraf edilmesi konularında da en üst seviyede göstermektedir. Aygaz'ın tüm tesis ve işletmelerinde oluşan atık ve hurdalar, buldukları hurda depolama alanlarında yönetmelikte belirtildiği şekilde cinslerine göre tehlikeli ve tehlikesiz olarak gruplandırılmaktadır. Aygaz Kalite, Çevre, İş Sağlığı ve Güvenliği Politikası gereğince tüm tesislerde atıkların yasal yükümlülüklere uygun şekilde toplanması, geçici depolanması, bertaraf yöntemlerinin belirlenmesi ve bertaraf edilmesi sağlanır. Denetimler, Çevre ve Şehircilik Bakanlığı ve İl Çevre ve Şehircilik



Müdürlükleri tarafından gerçekleştirilmektedir. Geçici depolama izni alınması kapsamında ve atık beyanları ile ilgili olarak denetlemeler yer almaktadır. Atık yağlar, Atık Yağların Kontrolü Yönetmeliği gereğince Çevre ve Şehircilik Bakanlığı tarafından akredite olmuş laboratuvar tarafından yapılan analiz sonucu atık yağ kategorisine göre tesiste ayrı biriktirilir.

Tehlikeli ve tehlikesiz atıklar Çevre ve Şehircilik Bakanlığı yönetmeliklerine uygun şekilde, yine bakanlığın lisans verdiği firmalar aracılığı ile bertaraf edilmekte ya da geri dönüştürülmektedir. Proseslerden kaynaklanan tehlikeli atıklardan geri kazanımı mümkün olan atıkların lisanslı geri kazanım firmalarında geri kazanımı sağlanmıştır. Geri kazanımı mümkün olmayan atıklar ise lisanslı firmalar tarafından güvenli depolama veya yakma yoluyla bertaraf edilmektedir. 2010 yılında 788,595 ton, 2011 yılında ise 596,821 ton tehlikeli atık Çevre ve Şehircilik Bakanlığı tarafından lisanslı firmalara, lisanslı araçlarla teslim edilmiştir. Ambalaj atıkları, tesisin bulunduğu konum çerçevesinde varsa lisanslı firmaya geri dönüşüm/kazanım için teslim edilmektedir.

2012 yılında, birden fazla bertaraf firması ile çalışılarak en uygun maliyetli firmaya atıkların gönderilmesi planlanmaktadır.

2010 yılında oluşan toplam tehlikeli ve tehlikesiz atıkların %80,2'si, 2011 yılında %84,4'ü geri kazanım/geri dönüşüme gönderilmiştir.

Promosyon kapsamında değişim ile geri toplanan kullanılmış regülatörler, lisanslı geri kazanım tesislerine gönderilip eritilmekte ve ikinci sınıf zamak külçesine dönüştürülmektedir. Bu şekilde 2010 yılında 46 ton zamak geri kazanılmış ve Gebze İşletmesi'nde uygun üretimlerde kullanılarak değerlendirilmiştir. 2010 yılında Koç Holding Çevre Kurulu'nun yürüttüğü "Atıklarımıza Değer Katıyoruz" projesi kapsamında Topluluk Şirketlerinde oluşan evsel ambalaj niteliğindeki cam, metal, kağıt ve plastik olarak dört atık türünün ayrı olarak toplanması kararlaştırılmıştır. Aygaz, projede öncü şirketlerden biri olarak hareket etmiştir. Bu kapsamda, Çevre Denetimi Yönetmeliği kapsamında tesislerde çevre görevlileri tarafından denetimler yapılmakta ve çevre eğitimleri verilmektedir.

Ödüller

- İstanbul Sanayi Odası 2010 Yılı Sürdürülebilir Çevre Dostu Ürün ve Uygulama Ödülleri'nde Aygaz, Büyük Ölçekli Kuruluş Çevre alanında Kurumsal Sosyal Sorumluluk Birincilik ödülünü almıştır.
- 2011 yılında Aygaz Safranbolu Dolum Tesisi, bölgesinde çevre ile ilgili yaptığı olumlu çalışmalar ve Karabük İli'nde Çevre İznini alan ilk firma olması nedeniyle Karabük Valiliği tarafından verilen Çevre Ödülü'ne layık görülmüştür.

Aygaz ambalaj malzemelerini azaltıyor

Ambalaj atığı geri kazanım yükümlülükleri ile ilgili olarak yetkilendirilmiş kuruluş ÇEVKO (Çevre Koruma ve Ambalaj Atıkları Değerlendirme Vakfı İktisadi İşletmesi) ile çalışılmaktadır. Her yıl şubat ayında Aygaz piyasaya sürülen ambalaj miktarı ile ilgili Çevre ve Şehircilik Bakanlığı portalı üzerinden beyan yapmaktadır. Yapılan beyan sonrasında belgelendirilmesi gereken miktar ile ilgili, ambalaj atık türlerinin ve miktarlarının Yönetmelik esaslarına uygun olarak toplatılıp geri kazanım/geri dönüşümünün sağlandığı ÇEVKO tarafından Yönetmelikte belirlenen ilgili mercie belgelendirilmektedir

TOPLUMSAL GELİŞİM



- Sağlık alanındaki yatırımlar
 - Eğitim alanındaki yatırımlar
 - Kültür alanındaki yatırımlar
 - Spor alanındaki yatırımlar
- Çevre alanındaki yatırımlar
 - Aygaz ve Vehbi Koç Vakfı





Aygaz'ın, sağlık, eğitim, kültür, çevre ve spor alanlarındaki yatırımları faaliyet coğrafyasındaki hayat kalitesini yükseltmeyi hedefler.

Aygaz için neden önemli?

Aygaz için ekonomik kalkınma beraberinde toplumsal gelişimi getirebildiği sürece anlamlıdır. Aygaz'ın, sağlık, eğitim, kültür, çevre ve spor alanlarındaki yatırımları faaliyet coğrafyasındaki hayat kalitesini yükseltmeyi hedefler. Aygaz bu şekilde, toplumsal yaşamın her alanında gelişime öncülük etmek ve farkındalık yaratmak amacıyla çalışmaktadır.

Nasıl yönetiliyor?

Aygaz'da, sağlık, eğitim, kültür, çevre ve spor alanlarındaki çalışmalar Kurumsal İletişim Müdürlüğü'nün yönetiminde, ilgili departmanların işbirliği ile yürütülmektedir. Tüm projelerde gönüllü çalışanlar en büyük enerji kaynağıdır. Aygaz projelerine bayi ve tedarikçilerini dâhil ederek etki alanını geniş tutmakta ve sorumluluk bilincinin yaygınlaşmasına katkıda bulunmaktadır. Aygaz önderliğinde, 2010 yılında 697 çalışan, 2011

yılında 451 çalışan sosyal sorumluluk projelerine katkıda bulunmuştur.

Aygaz sosyal sorumluluk amaçlı projelere 2010 yılında, 4.755.000 TL, 2011 yılında ise 5.686.000 TL kaynak aktarmıştır.

Aygaz'ın kurumsal sosyal sorumluluk anlayışının detaylarına <http://www.aygaz.com.tr/tr-TR/SosyalSorumluluk/> adresinden ulaşabilirsiniz.



Sağlık alanındaki yatırımlar

Koç Topluluğu kurucusu Vehbi Koç'un "Sağlık olmazsa hiçbir şey olmaz" sözünden hareketle Aygaz toplum sağlığını öncelikli sorumluluk alanlarından biri olarak görmektedir.

Aygaz'dan şeker çocuklara destek

20 bine yakın diyabetik çocuğun bulunduğu Türkiye'de diyabetik çocukların diyabetle yaşamayı öğrenmesine ve ailelerin diyabet konusunda bilinçlenmesine yardımcı olmak amacıyla, 8-18 yaş arası diyabetik çocuklar için Aygaz'ın 2004 yılından bu yana destek olduğu Çocuk ve Adolesan Diyabetikler Derneği, eğitici ve bütünlendirici etkinlikler düzenlemektedir. Derneğin, diyabetik çocukları bir araya getirmeye yönelik en önemli çalışmalarından biri, her yıl temmuz ayında Aygaz'ın desteğiyle gerçekleştirilen Diyabetik Çocuklar Kampı'dır. Çocuklar diyabet hastalığıyla ilgili aldıkları eğitimin yanı sıra, el sanatları ve sportif faaliyetlere

katılabilmektedirler. 2010 yılında, kampın son gecesi düzenlenen etkinlikte, çocuklar Nazım Hikmet'in 'Kuvayi Milliye Destanı'nı sahneye koymuştur. 2011'de 19.'su düzenlenen Diyabetik Çocuklar Kampı, 100 "şeker çocuğu" ağırlamıştır. Bu kamp, Türk Hava Kurumu yetkililerinin seminerine ev sahipliği yapmıştır. Kampın dördüncü gününde Türk Hava Kurumu yetkilileri diyabet kampını ziyaret ederek çocuklara planör, paraşüt, havacılıkla ilgili seminer vermişlerdir.

Güvenli Annelik Projesi

Aygaz'ın desteklediği bir diğer proje ise, kısa adı TAPV olan Türkiye Aile Sağlığı ve Planlaması Vakfı tarafından gerçekleştirilen Güvenli Annelik Projesi'dir. Projenin amacı annelerin ve bebeklerin yaşam kalitesini yükseltmek, anne ve bebek ölümlerinin azaltılmasına katkı sağlamaktır. Aygaz, projeye destek olarak gebeleri ve anneleri, kendi sağlıkları ve bebeklerinin sağlığı ile ilgili konularda bilinçlendirmeyi

Aygaz projelerine bayi ve tedarikçilerini dâhil ederek etki alanını geniş tutmakta ve sorumluluk bilincinin yaygınlaşmasına katkıda bulunmaktadır.



Aygaz 2011'de gerçekleşen Van depreminin ardından ilk aşamada bölgeye çok sayıda ve çeşitli ebatlarda tüpgaz göndermiş ve dağıtımını gerçekleştirmiştir.

hedeflenmektedir. Proje kapsamında İstanbul, Düzce ve Diyarbakır'dan sonra 2010 yılında Ordu'da güvenli annelik programı uygulanmış ve 679 gebeye, 80 lohusaya ve 70 sağlık hizmeti sunucusuna eğitim ve danışmanlık verilmiştir. Proje ile 2006 yılından bu yana Bakırköy, Düzce, Diyarbakır ve Ordu'da toplam 32.028 gebeye, 16.566 loğusaya ve 70 sağlık hizmeti sunucusuna eğitim ve danışmanlık verilmiştir.

Ülkem İçin Kan Veriyorum

Aygaz, Koç Topluluğu bünyesinde yer alan yaklaşık 80 binden fazla çalışan ve 10 bini aşkın bayiyi kapsayan Ülkem İçin Kan Veriyorum kampanyasına katılmıştır. Bu kapsamda, 2010 yılında, 538 Aygaz çalışanı kan bağışında bulunmak üzere başvuruda bulunmuş, 460 çalışandan kan alınmıştır. 2011 yılında ise, 490 Aygaz çalışanı başvuruda bulunmuş ve 241 çalışandan kan alınmıştır. 2010 yılında 16, 2011 yılında 18 Aygaz çalışanı 10 kez ve üzeri kan bağışında bulunanlar arasında yer almıştır. Bağış kampanyası, Aygaz Grubu çalışanlarının katılımı ile on

iş biriminde gerçekleştirilmiştir. Aygaz sağlık alanındaki toplumsal duyarlılığını Cerrahpaşa Tıp Fakültesi, Altınokta Körler Derneği ve Başkanlık Afet ve Acil Durum Yönetimi Başkanlığı'nın organize ettiği Somali'ye bağış kampanyalarına yaptığı bağışlarla da göstermiştir. Giresun Bulancak Aygaz bayisi 2010 ve 2011 yıllarında Bulancak Engelliler Derneği'nin iki yıllık tüpgaz ihtiyacını karşılamıştır.

Kök hücre nakil tedavisi uygulanan çocuklara ve ailelerine destek

2009 yılında Samsun 19 Mayıs Üniversitesi Tıp Fakültesi'nde hizmet vermek amacıyla Çocuk Kök Hücre Nakil Merkezi kurulmuştur. Samsun Atakum Rotary Kulübü, kök hücre nakli tedavisi uygulanan çocukların ailelerine, nakil sürecinde kalabilecekleri bir yer oluşturmak üzere, Atakum Belediyesi ile birlikte çalışarak dört konutluk sosyal alan olan bir bina oluşturacaktır.

Bu amaçla Samsun Valiliği, Büyükşehir Belediyesi, Akatım Beldiye Başkanlığı, Atakum Rotary Kulübü ve Samsun Lö-



semili ve Kan Hastalıklı Çocuklar Derneği (LÖSAM) işbirliğiyle 7. Çocuk Kültür Eğlence Şenliği'ne Aygaz destek vermiştir. Samsun merkezde faaliyet gösteren dört bayi ve personelleri, Samsun Terminal Müdürlüğü ve Bölge Satış Müdürlüğü çalışanları etkinlik alanını ziyaret etmişlerdir. Alanda bulunan ve geliri kampanyaya aktarılacak yiyecek firmalarının kurduğu standlarda kullanılan cihazlar Aygaz tarafından verilmiştir. Etkinliğe Samsun merkez bayisi bir araç ve bir personelle destek vermiştir.

Van'a destek

Aygaz 2011'de gerçekleşen Van depreminin ardından ilk aşamada bölgeye çok sayıda ve çeşitli ebatlarda tüpgaz göndermiş ve dağıtımını gerçekleştirmiştir. Ayrıca arama kurtarma çalışmalarında kullanılmak üzere açık hava ısıtıcıları ile çadır kentlerde kullanılmak üzere katalitik soba, ocak, LPG ile çalışan aydınlatma cihazları ve ilgili ekipmanlarını deprem bölgesine ulaştırmıştır.

Eğitim alanındaki yatırımlar

Genç bir nüfusa sahip olan Türkiye'de, eğitime yapılan yatırımlar ülkemizi bilgi toplumuna dönüştürmede önemli rol oynamaktadır. Bu alanda özel sektörün de rol oynaması gerektiğine inanan Aygaz, eğitim alanındaki sosyal sorumluluk yatırımlarını raporlama döneminde de devam ettirmiştir.

Meslek Lisesi Memleket Meselesi

Vehbi Koç Vakfı'nın desteği ve Milli Eğitim Bakanlığı işbirliğiyle Mesleki Eğitimin Geliştirilmesi İşbirliği Protokolü çerçevesinde Koç Holding tarafından 2006 yılında başlatılan Meslek Lisesi Memleket Meselesi (MLMM) Projesi kapsamında 2010-2011 eğitim yılında 7 farklı ilde Aygaz'ın sorumluluğundaki 8 okulda, toplamda 181 öğrenciye burs ve staj olanağı sağlanmıştır. 9 Aygaz çalışanı projede öğrencilerin kişisel ve mesleki gelişimlerine destek vermek üzere Meslek Lisesi Koçu olarak görev almaktadır. Koç Holding'in yönlendirmeleri doğrultusunda öğrencilere koçluk hizmeti verilmekte; staj, burs ve ihtiyaca bağlı olarak istihdamda öncelik sağlanmaktadır. Proje kapsamında 2011 yılında, Zümrüt

Grubu bursiyerleri ile Aygaz Kuzguncuk Gemisi'ni ziyaret etmiştir. Gemi personeli tarafından ağırlanan öğrenciler bir gemiyi yakından tanıma fırsatı bulmuşlardır.

Lise ve üniversitelerde eğitimler

Aygaz çalışanları, kendi alanlarında gençleri bilinçlendirmek için lise ve üniversitelerde eğitimler vermektedir. Bu kapsamda raporlama döneminde, Yıldız Teknik Üniversitesi Sektörel Gelişim Sempozyumu, Koç Lisesi Meslek Konuşma Günleri, Koç Üniversitesi'nde "Marketing Strategy" dersine ve ODTÜ Verimlilik Topluluğu'nun Yönetim ve Mühendislik Günleri kapsamında öğrencilere bilgilendirme yapılmıştır.

Hatay Mustafa Kemal Üniversitesi'nde düzenlenen kariyer günlerine 2011'de Aygaz çalışanları da katılmıştır. Etkinlikte yer alan yeni mezunlara Koç Holding ve Aygaz hakkında bilgi verilmiştir.

2010 yılında, Aygaz, Çağdaş Eğitim Vakfı, Eğitim Gönüllüleri Vakfı, Koç Üniversitesi, Türk Eğitim Vakfı, Türk Kütüphaneciler Derneği ve Vehbi Koç Vakfı'na, 2011 yılında ise



Aygaz, Antoninler Çeşmesi'nin bulunduğu Yukarı Agora alanının düzenlenmesi için Sagalassos Projesi'ne desteğini 2012 ve 2013 yıllarında da sürdürecektir.



Türk Eğitim Gönüllüleri Vakfı, Koç Üniversitesi, Türk Eğitim Vakfı ve Vehbi Koç Vakfı'na maddi bağışta bulunmuştur. Aygaz, ayrıca, TEGV Ateşböceği projesine 4 Ateşböceği tırının sigortalarını ödeyerek destek olmaktadır. 2010 yılında 5.465 öğrenci tırlarda verilen eğitimlerden faydalanmıştır. 2011 yılında ise Aygaz bu tırlardan birini yeniden tefriş etmiştir. Ateşböceği tırları Van depreminde çocuklara eğitim desteği vermiştir. Yıl boyunca ulaşılan toplam çocuk sayısı 6.185 olmuştur.

Kültür alanındaki yatırımlar

Aygaz, kültür-sanata yapılan yatırımların toplumsal yaratıcılığı artırdığına inanmaktadır. Kültürel değerleri ve sanatı yaşatmak, geliştirmek, uluslararası arenada temsilini sağlamak, kültürel mirasa sahip çıkmak amacıyla Aygaz bu alanlardaki projeleri desteklemektedir.

Sagalassos Antoninler Çeşmesi'nin Uyandırılması Projesi

UNESCO'nun Dünya Mirası Listesi'ne aday Antoninler Çeşmesi, Burdur'a bağlı Ağlasun ilçesinin 7 km. kuzeyinde, anıtsal çeşmeleleriyle ünlü bir antik kent olan Sagalassos'un

en görkemli yapılarından biridir. Antik kentin politik merkezinde yer alan olan Antoninler Çeşmesi M.S. 161-180 yılları arasında Roma İmparatoru Marcus Aurelius dönemine dayanmaktadır. 28 m. boyunda, 9 m. yüksekliğindeki anıtsal çeşme, 7 farklı taş türünün kullanıldığı mimarisi, zengin dekoratif bezemeleri, Burdur Müzesi'nde sergilenen heykelleri, 4,5 m. yükseklikten akan şelalesi ve önündeki havuzuyla görkemli bir görünüme sahiptir. M.S. 650 yıllarında meydana gelen büyük deprem sonucu, tüm şehirle beraber anıtsal çeşme de yıkılmış ve yamaçtan kayan toprakla tamamen kapanmıştır.

Tarihi M.Ö. 4200'lere dayanan Sagalassos Antik Kenti'ndeki kazı çalışmaları, 1990 yılından bu yana Belçika'daki Leuven Üniversitesi desteğiyle ve aynı üniversitenin Arkeoloji Bölümü öğretim üyesi Prof. Marc Waelkens başkanlığında yürütülmektedir. Aygaz, Anadolu'nun kültür zenginliğine, arkeolojiye ve tarihe ilgi duyan herkes için projeye 2005 yılından bu yana Türkiye'den tek sponsor olarak destek olmaktadır. Çeşme, restorasyon uzmanı yüksek mühendis Semih Ercan liderliğindeki restorasyon ekibi tarafından,

Aygaz, kültür-sanata yapılan yatırımların toplumsal yaratıcılığı artırdığına inanmaktadır. Aygaz'ın bu alanda yaptığı en önemli sosyal sorumluluk yatırımlarından Sagalassos antik şehrinde Antoninler Çeşmesi'nin yeniden ayağa kaldırma projesidir.



2007 yılında tüm parçaları birleştirilerek ayağa kaldırılmıştır. Sagalassos Antik Kenti, 2008'deki kazılarda gün ışığına çıkarılan Roma İmparatoru Hadrian'a ait baş heykeli ile pek çok arkeoloji yayını tarafından en önemli arkeolojik buluşların yapıldığı 10 yerden biri seçilmiştir. Restorasyon 2010 yılında tamamlanmış ve çeşmenin açılışı 28 Ağustos 2010'da bir törenle yapılmıştır. 2011 yılında ise çeşmenin bulunduğu alanın çevre düzenlemesiyle ilgili çalışmalara hız verilmiştir. Ayrıca, Belçika'da Sagalassos temalı özel bir sergi düzenlenmiştir.

Başarılı halkla ilişkiler çalışmalarını ödüllendirmek ve teşvik etmek amacıyla 1999'dan bu yana TÜHİD Halkla İlişkiler Derneği'nin düzenlediği ve etkinlik yönetimi kategorisinde 15 projenin başvurduğu 10. Altın Pusula Ödüllerinde Etkinlik Yönetimi kategorisinde "Sagalassos'un Uyandırılması" projesi ile Aygaz, 2011 yılında, araştırma, planlama, uygulama, yaratıcılık ve ölçümleme kriterlerine göre yapılan değerlendirmeler sonucunda ödül kazanmıştır.

Aygaz'ın projeye yedi yıldır aralıksız süren desteği ile bölge halkına istih-

dam olanağının yanı sıra sosyal gelişim için fırsatlar da sunulmuştur. Aygaz, Antoninler Çeşmesi'nin bulunduğu Yukarı Agora alanının düzenlenmesi için Sagalassos Projesi'ne desteğini 2012 ve 2013 yıllarında da sürdürecektir.

Aygaz'dan Van Kalesi kazılarına destek

Aygaz, Kültür ve Turizm Bakanlığı ve İstanbul Üniversitesi ile birlikte Van Kalesi höyük kazılarına destek vermektedir. Van Kalesi'nin kuzeyinde bulunan höyükte 2011 yılında yapılan kazı çalışması sırasında 5 bin yıllık seyyar ocak bulunmuştur.

Bir Fotoğraf Karesi ile Arkeolojinin Hikâyesini Anlat

Aygaz'ın ana sponsorluğunda Aktüel Arkeoloji Dergisi'nin düzenlediği Bir Fotoğraf Karesi ile Arkeolojinin Hikâyesini Anlat isimli fotoğraf yarışması yapılmıştır. 1. Ulusal Aktüel Arkeoloji Fotoğraf Yarışması'nda Arkeoloji-İnsan ve Tahrifat, Sagalassos Antik Kenti, Troya Antik Kenti kategorilerindeki 224 fotoğraf sanatçısının 988 eseri değerlendirmeye alınmış ve ödül töreni 19 Kasım 2011'de İstanbul Arkeoloji Müzeleri'nde gerçekleşmiştir.



Kültürel değerleri ve sanatı yaşatmak, geliştirmek, uluslararası arenada temsilini sağlamak, kültürel mirasa sahip çıkmak amacıyla Aygaz bu alanlardaki projeleri desteklemektedir.



Uluslararası İstanbul Tiyatro Festivali & Bienali

İstanbul Kültür Sanat Vakfı tarafından iki yılda bir düzenlenen Uluslararası İstanbul Tiyatro Festivali 2010 yılında 17. kez sanatseverlerle buluşmuştur. Aygaz ve Opet'in ana sponsor olarak desteklediği festivalde 30 gün boyunca 90 gösteri sahnelenmiş, 24.000'e yakın izleyiciye ulaşılmıştır. Yurtdışından 9 tiyatro ve dans topluluğunun, Türkiye'den ise 30 topluluğun 31 gösterisine yer verilen festival; İstanbullu sanatseverler, kurum temsilcileri, tiyatro toplulukları ve yabancı basın mensupları tarafından büyük ilgiyle izlenmiştir. Aygaz, 2003 yılından bu yana Uluslararası İstanbul Tiyatro Festivali'ne ana sponsor olarak destek vermekte ve Uluslararası İstanbul Bienali'ne katkı sağlamaktadır.

Aygaz'dan Sevgi Gönül Tiyatro Günleri

2006 yılından bu yana Koç Üniversitesi Sevgi Gönül Tiyatro Günleri'ne destek olan Aygaz, 2010 ve 2011 yıllarında da da

bu desteği sürdürmüştür. Festival 2010'da "Yobaz" adlı oyun ile başlamıştır ve Koç Üniversitesi mezunları oyuncularından oluşan Tiyatro Nefes'in sergilediği 'Uçurtmanın Kuyruğu' adlı oyun ve farklı üniversitelerin tiyatro projelerinin içinde bulunduğu oyunlar ile devam etmiştir.

2011'de Koç Üniversitesi oyuncularının Kaos Teorileri adlı oyunuyla başlayan ve 13 gün boyunca devam eden festivalde farklı üniversitelerin tiyatro projeleri de yer almıştır. Festival kapsamında sahnelenen toplam 12 oyun izleyici ile buluşmuştur.

Rahmi Koç Müzesi bilet sponsorluğu

Aygaz, 2005 yılından bu yana İstanbul Rahmi Koç Müzesi'ne bilet sponsorluğu ile destek vermektedir. 2010 yılında Aygaz Ankara Çengelhan RMK Müzesi'nin bilet sponsorluğunu da üstlenmiştir. 2011 yılı boyunca Aygaz'ın desteği ile 220.000 adet bilet basılmıştır.

Aygaz Kitaplığı Projesi

Aygaz, 1996 yılından bu yana sürdürdüğü Aygaz Kitaplığı Projesi ile tarih ve kültürüyle içinde bulunduğu coğrafyanın zenginliklerini gelecek nesillere aktarmayı amaçlamaktadır. Anadolu'nun tarihi, kültürel, coğrafi ve sanatsal birikimini, belgeleriyle derleyen Aygaz Kitaplığı ile en son 2010 yılında "Hanedan ve Kamera-Osmanlı Sarayından Portreler" adlı eser kazandırılmıştır. Ayrıca Aygaz, Osmanlı dönemi dış ilişkilerine yönelik kaynak ve yayın oluşturma çabalarına 2008'den beri verdiği desteği sürdürmektedir.

Osmanlı Dönemi Diplomasi Tarihi Projesi

Aygaz, Osmanlı diplomatik arşivlerinin bilgi ve belgelerini yerli ve yabancı araştırmacılar ve tarihseverler için daha ulaşılır kılmak amacıyla, Osmanlı arşivlerinden derlenen bilgi ve belgeleri, İstanbul'da görev yapmış diplomatların günlüklerini ve notlarını kitap haline getirilerek yayınlanmasını sağlamaktadır.



“50 Yılın Yükselen Enerjisi” Aygaz

Aygaz, kuruluşunun 50. yılında yarım asırlık yolculuğunu anlatan fotoğraflarını 2011’de sanatseverlerle buluşturmuştur. Aygaz Genel Müdürlük’te gerçekleştirilen sergi Türkiye’nin LPG ile 50 yıllık tarihine de ışık tutmaktadır.

Kuruluşunun 50. Yılında Aygaz’da düzenlenen çeşitli etkinliklerin arasında Temmuz-Eylül 2011 tarihleri arasında “Hanedan ve Kameralar Osmanlı Sarayından Portreler” sergisi yer almıştır. Aygaz’ın katkılarıyla ve Sadberk Hanım Müzesi işbirliği ile Bahattin Öztuncay tarafından hazırlanan ve Ömer M. Koç’un kişisel koleksiyondan seçilen eserlerden oluşan sergi Aygaz Genel Müdürlük Binası’nda gerçekleşmiştir.

Spor alanındaki yatırımlar

Sporun toplumsal gelişime katkısının bilincinde olan Aygaz, çalışanlarından başlayarak toplumun her kesiminde sporun yaygınlaştırılmasına destek olmaktadır. Aygaz 2010 ve 2011 döneminde spor faaliyetlerine destek vermeye devam etmiştir.

Aygaz’dan Koç Üniversitesi RAMS Amerikan Futbol Takımına destek

Aygaz 2007 yılından bu yana Koç Üniversitesi RAMS Amerikan Futbolu takımına destek olmaktadır. Takım üyelerinin spor malzemeleri ve deplasman giderleri Aygaz tarafından karşılanmaktadır. Koç Üniversitesi Spor Kulübü Amerikan Futbol Takımı 2010-2011 sezonu 2. Lig maçlarını namağlup bitirmiş ve 2. Lig şampiyonu olmuştur.

“Yarın Hava Nasıl Olacak?” takımı Dragon Festivali’nde

Dragon Festivali 2008’den beri artan bir katılımı ile devam etmektedir. İstanbul, Ankara, İzmir, Adana, Bursa’da lider prestijli kurumların katıldığı Dragon Festivali, Türkiye’de kurumlar arası gerçekleştirilen en geniş katılımlı sportif etkinliktir.

Yarışmada 16 kürekçi ve onlara tempo veren bir davulcudan oluşan takımlar özel tasarlanmış dragon botların üzerinde 200 meterlik parkuru en hızlı şekilde geçmeye çalışmaktadır. 2011 Mayıs’da sonunda İstanbul-Haliç İmraroh Parkı’nda toplam 80

firmadan 112 takımın katılımıyla düzenlenen Dragon Festivali’ndeki yarışmalarda, Aygaz Grubu “Yarın Hava Nasıl Olacak?” isimli takımıyla iklim değişikliğine karşı kürek çekmiştir.

Çevre alanındaki yatırımlar

Aygaz operasyonlarında enerji verimliliği ve kaynak tasarrufu sağlayan teknolojik ve yenilikçi projeler geliştirmenin yanı sıra tüm değer zincirinde çevresel sorumluluğun artması için çalışmalarında bulunmaktadır. Bu kapsamda, 2010 yılında sosyal sorumluluk bilinciyle, Yarın Hava Nasıl Olacak? projesi kapsamında 4.058 kişiye REC uzmanları tarafından eğitim verilmiş, ayrıca Aygaz bünyesinde 90 kişi 313 adam*saat çevre eğitimi almıştır. 2011 yılında ise eğitim miktarı artırılarak 4.302 kişiye 6.453 adam*saat çevre eğitimi verilmiştir. Aygaz, 2010 yılında, Deniz Temiz Derneği, Turmepa’ya ve TEMA’ya maddi bağışta bulunmuştur. 2011’de ise, Deniz Temiz Derneği ve TEMA’ya maddi bağışta bulunulmuştur.



Kültürel değerleri ve sanatı yaşatmak, geliştirmek, uluslararası arenada temsilini sağlamak, kültürel mirasa sahip çıkmak amacıyla Aygaz bu alanlardaki projeleri desteklemektedir.

Yarın Hava Nasıl Olacak?

Aygaz, İklim Değişikliği konusunda “görek ve dokunarak” farkındalık yaratmak, iklim değişikliğine karşı çözüm yollarını kamuoyu ile birlikte aramak ve çözüm yolları arayan taraflara katkıda bulunmak amacıyla, Bölgesel Çevre Merkezi (REC) işbirliği ile 2010 yılının Eylül ayında “Yarın Hava Nasıl Olacak?” isimli projeyi başlatmıştır. Projenin ilk etabında 2010 yılında 11 kent ziyaret edilmiştir. Kent merkezinde büyük bir çadır kurularak, iki özel teknoloji, gezici bir planetaryum ile “sihirli küre” olarak adlandırılan küresel simülasyon cihazı yardımıyla, eğitimlerin etkili ve akılda kalıcı olmasına çalışılmıştır. Proje ile öncelikle lise ve üniversite öğrencilerine ulaşılması amaçlanmıştır. Eğitim sonunda öğrencilere katılım sertifikası verilmektedir. 27 Eylül’de Sivas’ta başlayan etap, Urfa, Van, Kars, Trabzon, Samsun, Kastamonu, Eskişehir, Antalya ve İzmir’in ardından Tekirdağ’da noktalanmıştır. 92 okulun öğrencilerinin

de içinde yer aldığı 186 seansta toplam 4.058 kişiye iklim değişikliği eğitimi verilmiştir.

Projenin ikinci etabı 2011’in Haziran ayından tamamlanmıştır. Altı ay süren 2. etapta, ‘Gökyüzü Tırı ile 11 kente daha gidilmiştir. Bu şehirlerde, çoğu lise ve ilköğretim öğrencisi olan 4.302 kişiye iklim değişikliğinin sebepleri, yarattığı zarar ve alınması gereken önlemler konusunda REC uzmanları uygulamalı eğitim vermiştir. Projenin ikinci etabının tamamlanması ile tüm proje boyunca 21 noktada 8.360 kişiye ulaşılmıştır. Sonuçta, 2010 yılında 4.058, 2011 yılında 4.302 olmak üzere toplam 8.360 kişiye, her seansı 90 dakika olmak üzere haftanın beş günü, günde 5 seans toplam 12.540 adam*saat’lik eğitim REC uzmanları tarafından verilmiştir. “Yarın hava nasıl olacak?” sorusuyla iklim değişikliğine karşı farkındalık yaratmak üzere yürütülen yoğun iletişim faaliyeti sonucunda projenin başladığı tarih olan

Eylül 2010 ile 31 Aralık 2011 tarihleri arasında “Yarın hava nasıl olacak?” projesiyle ilgili ulusal ve yerel medyada olmak üzere toplam 365 haber yayımlanmıştır. Ulusal kanallardan 7 televizyon etkinliği duyururken yazılı basında ulusal çapta 258 haber yer almıştır. İnternetteki haber portallarında ise etkinlik 100 kez kamuoyuna duyurulmuştur. Yalnızca basın yansımaları tarafında, 65 gazete sayfası tutarında haberle 33.275,963 kişilik erişim sağlanmıştır. Televizyon, radyo, gazete, facebook ve diğer mecra kampanyalarıyla da milyonlarca kişiye ulaşılmıştır. Medya kampanyası ile 25.000.000’den fazla kişiye ulaşılmıştır. Facebook, blog web sayfası ve diğer sanal platformlarda projenin görüntülenme sayısı 30.000.000’u aşmıştır. Facebook kampanya sayfasındaki “fan-hayran” sayısı 20.000’e ulaşmıştır. REC uzmanları tarafından yapılan değerlendirme anketleri sonucunda 2. Etap faaliyetleriyle birlikte katılımcıların iklim değişikliği konusundaki farkındalığının %93



düzeyine ulaştığı tespit edilmiştir. İnternet sitesi ve çeşitli sosyal medya bağlantılarıyla %78'i 13-17 yaş grubu arasında olmak üzere 20.000 kişinin proje takipçisi olması sağlanmıştır. Projeye ilgili tüm bilgi ve görseller, www.yarinhavanasilolacak.org internet sitesinde yer almaktadır. Proje 2012'de sürecektir.

Başarıyla devam eden “Yarın Hava Nasıl Olacak?” projesi birçok kuruluş tarafından takdir görmüş ve ödüllendirilmiştir. Proje, İngiliz Halkla İlişkiler Birliği Mükemmellik Ödülleri kapsamında Kurumsal Sorumluluk Kategorisi Büyük Ödülü'yle, Uluslararası Stevie Ödülleri Avrupa'da Çevre Sorumluluğu Kategorisi Yüksek Onur Ödülü'yle, Uluslararası Halka İlişkiler Derneği Çevre Kategorisi Altın Küre Ödülü'yle, Doğrudan Pazarlama İletişimcileri'nin düzenliği yarışmada Roadshow Kategorisi Üçüncülük Ödülü'yle onurlandırılmıştır. Uluslararası Halkla İlişkiler Derneği (IPRA) tarafından

2011'de 20.'si düzenlenen “Altın Küre Ödülleri”ne 50 ülkeden 400'den fazla başvuru arasında Aygaz'ın “Yarın Hava Nasıl Olacak?” projesi çevre alanında dünyanın en iyi kampanyası seçilmiştir.

İstanbul Sanayi Odası 2010 Yılı Sürdürülebilir Çevre Dostu Ürün ve Uygulama Ödülleri'nde Aygaz, Büyük Ölçekli Kuruluş Çevre alanında Kurumsal sosyal Sorumluluk Birincilik ödülünü almıştır. Çevre yönetimi, enerji ve hammadde nin etkin kullanımı, atıkların azaltılması, geri kazanımı, yeniden kullanımı, çevre bilincinin geliştirilmesi ve çevre eğitimi gibi konularda, örnek çalışmaları ödüllendirmeyi amaçlayan organizasyon İSO üyelerinin geliştirdikleri, sürdürülebilir kalkınmayı destekleyen örnek ürün ve uygulamaları teşvik etmektedir.





Aygaz, eğitim alanında burs programlarına, kültür alanında Türkiye'nin ilk özel müzesi olan Sadberk Hanım Müzesi'nin çalışmalarına ve çeşitli eğitim, kültür ve sağlık projelerinin gerçekleştirilmesinde Vehbi Koç Vakfı'na katkıda bulunmuştur.

Aygaz ve Vehbi Koç Vakfı

Bir Koç Topluluğu şirketi olan Aygaz'ın kuruluşundan itibaren desteklediği Vehbi Koç Vakfı (VKV) 1969'dan bu yana oluşturduğu mükemmeliyet merkezleri ve programları ile eğitim, sağlık ve kültür alanında en iyiye örnek olmak için çalışmaktadır.

Aygaz, 2010 yılında özellikle eğitim alanında burs programlarına, kültür alanında Türkiye'nin ilk özel müzesi olan Sadberk Hanım Müzesi'nin çalışmalarına ve çeşitli eğitim, kültür ve sağlık projelerinin gerçekleştirilmesinde Vehbi Koç Vakfı'na katkıda bulunmuştur. 2011 yılında ise yaptığı bağışlarla Aygaz, vakıf çatısı altında eğitim alanında mesleki ve teknik eğitim fonuna, eğitim tesisi kurulması için ayrılan fon aracılığıyla Van'da gerçekleştirilen Öğretmen Lojmanları yapımına ve Sadberk Hanım Müzesi çalışmalarına destek olmuştur.

Eğitim alanında bugüne kadar toplamda 43.000'den fazla öğrenci ile burs

programları sayesinde temas kuran VKV, 2011/2012 döneminde kurumları ve merkezden yönettiği burs programları aracılığıyla yaklaşık 10.000 öğrenciye burs sağlamıştır. Vehbi Koç Vakfı, 2011 yılında mevcut VKV Ana Varlık burs kontenjanlarını artırarak daha çok sayıda başarılı ve ihtiyaç sahibi öğrenciye ulaşmayı amaçlamıştır. Bu çalışmalar kapsamında VKV tarafından burs verilen mevcut üniversite sayısı 10'a çıkartılmıştır. VKV bünyesindeki VKV Koç Özel İlköğretim ve Lisesi ve Koç Üniversitesi ile Türkiye'deki eğitim kalitesine olumlu katkı yapmak amacıyla çalışmalarını sürdürmektedir. Vehbi Koç Vakfı, Mesleki ve Teknik Eğitim alanında 2006 yılından bu yana Koç Holding ve Milli Eğitim Bakanlığı işbirliği ile yürütülen Meslek Lisesi Memleket Meselesi Projesi ile mesleki eğitim üzerinde de çalışmaktadır.

Vehbi Koç Vakfı'nın kültür alanında yaptığı çalışmalar 1980 yılında Sadberk Hanım Müzesi'nin kurulmasıyla kurumsallaşmış ve artarak devam etmiştir. Türkiye'nin ilk



özel müzesi olan Sadberk Hanım Müzesi, Osmanlı dönemi kadın kıyafetleri, tekstil ve sanat eserlerinin yanı sıra bir İznik çini koleksiyonu ve arkeolojik eser koleksiyonuna sahiptir. Uluslararası müzecilik standartlarını uygulayan Sadberk Hanım Müzesi, yüksek nitelikli sergi katalogları ve akademik çalışmalar yayımlamaktadır; ayrıca Türkiye'nin kültür mirasını, gelenek ve göreneklerini çocuklara tanıtmaya yönelik düzenli eğitim çalışmaları yürütmektedir. 2010 yılında 30. yaşını kutlayan Müze, Osmanlı İmparatorluğu'nun son dönemlerine ışık tutan Kadın Giysileri ve İznik Sergileri'ne evsahipliği yapmıştır. 2011 yılında ise "Hanedan ve Kamera-Osmanlı Sarayından Portreler" sergisini ziyaretçilerine sunmuştur. Sadberk Hanım Müzesi Yayınları, araştırma altyapısı ve görsel zenginliği ile derlenen sergilerin kalıcı eserler olarak gelecek nesillere aktarılmasını sağlamaktadır.

Vehbi Koç Vakfı'nın kültür alanındaki çalışmaları 2007 yılından bu yana kurumsal

çağdaş sanat koleksiyonu oluşturulması ile güncel sanat alanında önemli bir boyut daha kazanmıştır. 2010 yılında İstanbul'da açılan ARTER'in amaçlarının başında yeni üretimlere destek vermek ve bu üretimleri sergilemek, sanatçılara ve yapıtlarına görünürlük kazandıracak yeni bir platform oluşturmak gelmektedir. VKV, 2011 yılında İstanbul Kültür Sanat Vakfı tarafından 12. Uluslararası İstanbul Bienali kapsamında, İstanbul'da bulunan ilköğretim okulları ve liselerde görev yapmakta olan sanat öğretmenleri için özel olarak hazırlanmış bir eğitim programı gerçekleştirmiştir.

Sağlık alanında da aktif sorumluluk alan Vehbi Koç Vakfı'nın Hemşirelik Destek Fonu ile her yıl hemşirelik öğrencilerine burs sağlanarak öğrencilerin eğitimlerine destek olunmaktadır. Ayrıca yine bu fondan hemşireler tarafından yürütülen özel mesleki gelişim projelerine destek verilmeye devam edilmektedir. Koç Üniversitesi Hemşirelik Yüksek Okulu ve

SANERC, Koç Üniversitesi Tıp Fakültesi, Koç Üniversitesi İlk Yardım Eğitim Merkezi (KUIYEM) VKV'nin sağlık alanında öne çıkan kalıcı yatırımlarıdır.



→ Performans Göstergeleri 2009 2010 2011

Operasyonel Göstergeler

Otogaz Satış (bin ton)	549,9	578	604
Tüpgaz Satış (bin ton)	437,2	409	393
Dökmegaz Satış (bin ton)	91	59	60
LPG Depolama Kapasitesi (bin m ³)	165	170	218

Ekonomik Göstergeler

Faaliyet Kârı (milyon TL)	293	217	149
Vergi Öncesi Kâr (milyon TL)	374	283	419
Ödenen Toplam Vergi (milyon TL)	41.927	40.336	50.994
Yatırım Harcamaları (bin TL)	128.566	87.203	202.171
Bağış ve Yardımlar (bin TL)	4.792	4.755	5.686
Temettü Ödemesi (bin TL)	30.316	100.00	125.00
Çalışan Ücretleri (bin TL)	102.514	108.216	125.917
Satış Gelirleri (bin TL)	3.786.758	4.657.688	5.455.670
Toplam Aktifler (bin TL)	2.608.092	2.803.648	2.712.123

Sosyal Göstergeler

Toplam Çalışan Sayısı	1.024	1.056	970
Toplam Eğitim (saat)	17.063	23.364	23.732
Kişi Başı Eğitim (saat)	16,7	23,89	26,9
Kaza Sıklık Oranı	7,53	16,24	21,94
Kaza Ağırlık Oranı	0,04	0,21	0,25
Turnover (%)	Beyaz yaka: 0,9 Mavi yaka: 7,7	Beyaz yaka: 2,5 Mavi yaka:3,9	Beyaz yaka: 2,3 Mavi yaka: 15
Yerel Tedarikçi Oranı (%)	95	93	94
Yerel Tedarik Bütçesi (TL)	967.777.000	986.650.000	1.145.000
Otogaz Bayi Memnuniyeti (%)	83	82	84
Tüpgaz Bayi Memnuniyeti (%)	75	77	77
Otogaz Müşteri Memnuniyeti (%)	73	77	78
Tüpgaz Müşteri Memnuniyeti (%)	81	76	81

Çevresel Göstergeler

Toplam Su Tüketimi (ton)	112.557	75.887	84.536
Elektrik Enerjisi Tüketimi (kW/h)	18.734.875	9.576.551	10.347.149
LPG Tüketimi (kg)	609.103	619.689	751.263
Doğal Gaz Tüketimi (m ³)	1.387.596	1.600.549	2.201.397

PERFORMANS GÖSTERGELERİ

Genel çalışan dağılımı

	Aygaz A.Ş. Çalışanları	Ortalama Yaş	Ortalama Kıdem Yılı	Çalışan Sayısı	%	Mavi Yakalı Sayısı	%	Beyaz Yakalı Sayısı	%
2009	Erkek	38	10,77	924	%90,2	559	%95,6	365	%83,1
	Kadın	36	10,83	100	%9,8	26	%4,4	74	%16,9
	Toplam	38	10,77	1024	%100,0	585	%100,0	439	%100,0
2010	Erkek	38,53	10,26	940	%89,0	560	%95,1	380	%81,4
	Kadın	37,00	10,53	116	%11,0	29	%4,9	87	%18,6
	Toplam	38,36	10,29	1056	%100,0	589	%100,0	467	%100,0
2011	Erkek	37,27	8,98	865	%89,2	467	%95,7	398	%82,6
	Kadın	35,40	8,93	105	%10,8	21	%4,3	84	%17,4
	Toplam	37,06	8,97	970	%100,0	488	%100,0	482	%100,0

Yöneticiler¹⁰

	Çalışan Sayısı	Çalışan Sayısı	Yüzdesel Dağılım
2009	Kadın	9	%4,60
	Erkek	65	%95,40
	Toplam	74	%100,00
2010	Kadın	9	%10,11
	Erkek	80	%89,89
	Toplam	89	%100,00
2011	Kadın	10	%10,87
	Erkek	82	%89,13
	Toplam	92	%100,00

¹⁰ İş değerlendirme sürecinde HAY Metodolojisi kullanılır. İlk kademe yönetim pozisyonları için yönetici, orta kademe yönetim pozisyonları için müdür ünvanları kullanılır.

Eğitim durumuna göre çalışanlar

	Eğitim Durumu	Çalışan Sayısı	Yüzdesel Dağılım
2009	İlköğretim	150	%15
	Lise	441	%45
	Ön Lisans	53	%5
	Lisans	283	%29
	Yüksek Lisans	59	%6
	Toplam	986	%100
2010	İlköğretim	164	%16
	Lise	481	%46
	Ön Lisans	50	%5
	Lisans	296	%28
	Yüksek Lisans	65	%6
	Toplam	1056	%100
2011	İlköğretim	113	%12
	Lise	441	%45
	Ön Lisans	68	%7
	Lisans	279	%29
	Yüksek Lisans	69	%7
	Toplam	970	%100

Üst yönetim yaş dağılımı

	Yaş Dağılımı	Çalışan Sayısı	Yüzdesel Dağılım
2009	20-29	0	%0,00
	30-39	0	%0,00
	40-49	5	%71,43
	50 ve üzeri	2	%28,57
	Toplam	7	%100,00
2010	20-29	0	%0,00
	30-39	0	%0,00
	40-49	8	%88,89
	50 ve üzeri	1	%11,11
	Toplam	9	%100,00
2011	20-29	0	%0,00
	30-39	0	%0,00
	40-49	8	%88,89
	50 ve üzeri	1	%11,11
	Toplam	9	%100,00

Üst yönetim eğitim durumu

	Yaş Dağılımı	Çalışan Sayısı	Yüzdesel Dağılım
2009	Lisans	2	%28,6
	Yüksek Lisans	5	%71,4
	Toplam	7	%100,00
2010	Lisans	5	%55,6
	Toplam	9	%100,00
2011	Lisans	5	%55,6
	Toplam	9	%100,00

Çalışan başına düşen yıllık ortalama eğitim saati

	Beyaz Yaka	Mavi Yaka
2009	14,4	18,33
2010	19,36	24,32
2011	31,2	20,4

Çalışan yaş dağılımı

	Yaş Dağılımı	Çalışan Sayısı	Yüzdesel Dağılım
2009	20-29	112	%11,40
	30-39	482	%48,90
	40-49	347	%35,20
	50 ve üzeri	45	%4,60
	Toplam	986	%100,00
2010	20-29	118	%11,17
	30-39	436	%41,29
	40-49	443	%41,95
	50 ve üzeri	59	%5,59
	Toplam	1056	%100,00
2011	20-29	183	%19
	30-39	454	%47
	40-49	304	%31
	50 ve üzeri	29	%3
	Toplam	970	%100,00

Bölgelere göre faal iş sağlığı ve güvenliği komiteleri

	Üye Sayısı (Toplam Sayı)	Çalışan Temsilcisi
Aliağa	7	3
Ambarlı	6	2
Bursa	7	2
Diyarbakır	5	1
Dört Yol	6	2
Eskişehir	5	2
Gebze	11	2
Isparta	5	1
Işıkent	7	2
Kırıkkale	9	3
Safranbolu	6	1
Samsun	6	1
Yarımca	10	3
Toplam	90	25

Yöneticiler

	Yabancı	TC	Toplam	Oran
2009	1	81	82	%1.22
2010	1	96	97	%1.03
2011	1	99	100	%1.00

Raporlama döneminde toplam LPG (Tüplü-Dökme-Oto) satışlarının %5'nin üzerinde satış gerçekleştirilen iller

	Tüplü	Dökme	Oto	Toplam	%
İstanbul	47.880	3.085	80.542	131.507	%15,7
Ankara	11.719	1.678	72.116	85.513	%10,2
İzmir	29.075	3.092	34.697	66.865	%8,0

Sözleşme türüne göre sendikalılık oranları

		Çalışan Sayısı	Oran %	
2010	Beyaz Yaka	Sendikalı	0	%0
		Sendikasız	467	%100
		Toplam	467	
2010	Mavi Yaka	Sendikalı	383	%65
		Sendikasız	206	%35
		Toplam	589	
2011	Beyaz Yaka	Sendikalı	0	%0
		Sendikasız	482	%100
		Toplam	482	
2011	Mavi Yaka	Sendikalı	284	%58
		Sendikasız	204	%42
		Toplam	488	

Paydaşlar

Paydaş grupları	İletişim metodu	İletişim hedefi
Çalışanlar	İç İletişim Etkinlikleri, Eğitimler, İletişim Toplantıları, Duyurular, Komiteler, intranet, Memnuniyet Anketleri, Kurumsal Yayınları, Ödüller, Öneri Sistemleri, Grup Çalışmaları, Kahvaltı Sohbetleri	Şeffaf ve katılımcı bir iş ortamı yaratmayı, iş süreçlerini iyileştirmek için ortak akli aramayı, çalışılmak istenen işyeri olmayı, yetenekli insan kaynağını bünyemizde tutmayı hedefleriz.
İş Ortakları/Bayiler	Intranet, Fuar ve Seminerler, İletişim Toplantısı, Bayi Toplantısı, İşyeri Gezileri, Eğitimler, Denetimler, Memnuniyet Anketi, Raporlar, Yan Sanayi Günleri, Bayi Portalları, İtibar Araştırması	İş süreçlerinde verimlilik ve kaliteyi artırır, rekabet avantajı yaratacak yenilikleri arar, müşterilere sağlayacağımız faydaları artırır, karşılıklı kazanç ilişkisi kurar, tüm tarafların iş kalitesini ve kurumsal gelişimini atırmayı hedefleriz.
Müşteriler	Reklam, İnternet Sitesi, Sosyal Paylaşım Platformları, Çağrı Merkezi, Kampanyalar, Eğitimler, Araştırmalar, Odak Grup Çalışmaları, Memnuniyet Anketi, Müşteri Portalı, Ziyaretler, Projeler, Basın Bültenleri, PR Faaliyetleri, Yurtiçi ve Yurtdışı Fuarlar	Kurumsal yönetim ve şeffaflık ilkelerine tavizsiz uyarız. Doğru, eksiksiz, zamanında ve tüm paydaşlara aynı anda bilgilendirme yaparız. Tüm müşterilerimize eşit muamele eder, bilgi gizliliği gerektiren koşullara dikkat ederiz. Müşteri ihtiyaç ve beklentilerini anlamak amacıyla iletişim fırsatlarını değerlendirir, ürün hizmet geliştirme faaliyetlerimizde bu bilgileri veri olarak kullanırız. Ürün ve hizmetlerimiz hakkında, tüketicilerin bilinçli karar verebilmeleri için gerekli etiketleme ve işaretlemeleri yaparız.
Yatırımcılar / Pay Sahipleri	Özel Durum Açıklamaları, Yatırımcı Toplantıları, Olağan Genel Kurullar, Raporlar, İnternet Sitesi, Bültenler, Açık Kapı Toplantıları, Yüzyüze Görüşmeler, Konferans Katılımı, Tesis Gezileri, Roadshow'lar	Aygaz için hissedar değeri yaratmak en önemli stratejik hedeflerden birisidir. Pay sahiplerine zamanında, doğru, eksiksiz, anlaşılabilir ve kolay erişilebilir bilgi sunarız.
Tedarikçiler	Intranet, Toplantılar, Fuar ve Seminerler, Tedarikçi Günleri, Yan Sanayi Günleri, Denetimler, Sosyal Faaliyetlere Davet	Kaliteyi artırmada çözüm ortaklığı hedefleriz. Aygaz gibi, tedarikçilerimizin de iş süreçlerinde sürdürülebilirlik prensipleri çerçevesinde faaliyet göstermeleri için işbirliği yaparız. Tedarikçilerimizi kanunlara, doğaya ve paydaşlarına saygılı süreçlerle ürün ve hizmetlerini sunmaları için cesaretlendiririz.
Hükümet ve Düzenleyici Kurumlar	Mevzuat Komisyonları, Raporlar, Denetimler, Eğitimler,	Etik bir ticaret ortamı yaratmayı hedefleriz. Kanun taslaklarının oluşturulmasına, temsil ediliğimiz sivil toplum kuruluşları ve ticaret odaları kanalı ile aktif olarak katkı sağlarız. Kıyas çalışmalarını uluslararası örnekleri bulur, uluslararası STK'larda görev alır, mevzuatları daha ileri ülkelerden Türkiye'ye bilgi ve deneyim akışı için çaba gösteririz.
Sendikalar	Resmi Ziyaretler, Seminerler Düzenli Bilgilendirmeler, Yüzyüze Değerlendirmeler, Toplu İş Sözleşmesi, Ortak Projeler, Çalıştaylar, Genel Kurul Toplantısına Katılım, Açık İşyeri Toplantıları, Eğitimler	Ürün ve hizmetlerimizin kalitesi çalışanlarımızla başlar. Çalışanlarımız, en değerli kaynağımızdır. Çalışma şartlarının iyileştirilmesi, çalışanlarımızın seslerinin duyulması ve iş barışının sürekli kılınması için sendikaları Aygaz'ın iş ortakları olarak değerlendiririz.
Sivil Toplum Örgütleri	Raporlar, Duyurular, Danışma Panelleri, Denetimler, Basın Toplantıları, Konferans Kongre, Odak Grup Çalışmaları, Ortak Projeler, İtibar Araştırmalar	Toplumsal ve sektörel gelişime katkıda bulunmayı hedefler, çözüm ortaklığı geliştiririz.
Medya	Basın Bülteni, Basın Toplantısı, Basın Buluşmaları, Özel Röportajlar, İtibar Anketleri, Rapor Paylaşımaları, Ziyaretler, Basın Gezileri, E-Bültenler, Konferans, Sunum, Sosyal Sorumluluk Projeleri	İletişim ve haber alma özgürlüğüne gösterdiğimiz saygı ile Aygaz'ı topluma en doğru şekilde tanıtmayı, kurumsal haberleri ilk ağızdan doğru şekilde paydaşlarımıza iletmeyi amaçlarız.
Kanaat Önderleri	Danışma Panelleri, Araştırmalar, Raporlar, Toplantılara Davet, Paylaşım Toplantıları, Çalışma Grupları, İtibar Araştırmaları	Faaliyetlerimizi sürekli iyileştirmek için konusunda uzman bağımsız kişilerden görüş alır, kendini yenileyen şirket olma vizyonuyla hareket ederiz.
Rakipler	Sektörel Kuruluşlara Üyelik, Fuarlar, Raporlar, Ortak Projeler, Konferanslar, Kongreler	Sektörün gelişimi açısından gerekli mevzuat değişiklikleri hakkında görüş oluşturulmasını amaçlarız.
Finansal Aktörler	Yatırımcı Toplantıları, İnternet Üzerinden Duyurular, Bültenler, Araştırma Sonuçları, Roadshow, Genel Kurul, Konferans, Mali Bültenler, Gelişim Raporları	Şeffaflık prensipleri çerçevesinde kurumsal faaliyetler konusunda bilgilendirme yaparız. Karşılıklı fayda sağlayan ilişkiler kurarız.
Uluslararası Organizasyonlar	Fuar ve Kongreler, Konferanslar, Kurumsal Üyelikler	Sektör ile paylaşarak değer yaratmayı, mevcut yanında yeni müşterilere ulaşmayı, kurum ve kuruluşlar ile işbirliği fırsatlarını değerlendirmeyi, Aygaz'ın vizyonunu geliştirmeyi, kıyas çalışmalarını yapmayı ve gündemden haberdar olmayı hedefleriz.
Yerel Halk	Yerel Basın, İletişim Toplantıları, Ortak Konseyler, Kitapçıklar, Projeler, Eğitim Otobüsü, Eğitimler, İtibar Anketleri, Açık İşyeri Toplantıları, Tesis Gezileri, Halka Açık Kongreler, Yerel Aktiviteler, Roadshow, Sosyal Sorumluluk Projeleri, İnternet Sitesi, Kampanyalar	İyi komşu olmayı arzuluyoruz.
Toplum	Tesis Gezileri, İnternet Sitesi, İtibar Araştırması, Haber Bültenleri, Sosyal Sorumluluk Projeleri	İyi bir kurumsal vatandaş olarak sürdürülebilir kalkınmada üstümüze düşen görevi yerine getiririz.

Raporlama döneminde kazanılan ödüller

- Aygaz, T.C. Sanayi Bakanlığı Tüketicinin ve Rekabetin Korunması Genel Müdürlüğü'nün 2010 yılı 14. Geleneksel Tüketici Ödülleri Tüketici Memnuniyetini İlke Edinen Firma Ödülü'ne layık görülmüştür.
- Bağımsız bir araştırma şirketi tarafından yapılan "En İyi Markalar" (Best Brands) araştırmasında Aygaz, Türkiye'nin en iyi dört ürün markasından biri ve LPG sektörünün en iyi markası seçilmiştir.
- Türkiye Personel Yönetimi Derneği (PERYÖN) tarafından düzenlenen '2010 Yılı İnsan Yönetimi Ödülleri'nde, 'Performans Yönetimi' alanında birincilik ödülüne Aygaz layık görülmüştür.
- İstanbul Sanayi Odası 2010 Yılı Sürdürülebilir Çevre Dostu Ürün ve Uygulama Ödülleri'nde Aygaz, Büyük Ölçekli Kuruluş Çevre alanında Kurumsal Sosyal Sorumluluk Birincilik ödülünü almıştır.
- "Yarın Hava Nasıl Olacak?" projesi İngiliz Halkla İlişkiler Birliği Mükemmellik Ödülleri kapsamında Kurumsal Sorumluluk Kategorisi Büyük Ödülü'yle, Uluslararası Stevie Ödülleri Avrupa'da Çevre Sorumluluğu Kategorisi Yüksek Onur Ödülü'yle, Uluslararası Halka İlişkiler Derneği Çevre Kategorisi Altın Küre Ödülü'yle, Doğrudan Pazarlama İletişimcileri'nin düzenlediği yarışmada Roadshow Kategorisi Üçüncülük Ödülü'yle onurlandırılmıştır. Uluslararası Halkla İlişkiler Derneği (IPRA) tarafından 2011'de 20.'si düzenlenen 'Altın Küre Ödülleri'nde çevre alanında dünyanın en iyi kampanyası seçilmiştir.
- 2011 yılının ARC Ödülleri'nde (Annual Report Competition) Aygaz, kurumsal faaliyet raporu ile enerji şirketleri arasında 'Genel Değerlendirme' kategorisinde 'Altın Ödül'ün, 'İç Tasarım' kategorisinde ise 'Bronz Ödül'ün sahibi olmuştur.
- Aygaz LACP'nin (League of American Communications Professionals) düzenlediği 2010 Spotlight Awards'da Print: Magazine, Newsletter dalında iç iletişim dergisi Aygaz Dünyası ile Platin ödüle layık görülmüştür.
- 10. Altın Pusula Ödülleri'nde Etkinlik Yönetimi kategorisinde "Sagalassos'un Uyandırılması" projesi ile Aygaz, 2011 yılında, araştırma, planlama, uygulama, yaratıcılık ve ölçümleme kriterlerine göre yapılan değerlendirmeler sonucunda ödül kazanmıştır.
- 2011 yılında, Geliştirilmiş Formüllü Aygaz Euro LPG+ reklam kampanyası ile Reklamcılar ve Reklamverenler derneklerince düzenlenen Effie Türkiye Reklam Etinliği yarışması "Gümüş Effie" ödülü kazanılmıştır.
- 2011 yılında Aygaz Safranbolu Dolum Tesisi, bölgesinde çevre ile ilgili yaptığı olumlu çalışmalar ve Karabük İli'nde Çevre İznini alan ilk firma olması nedeniyle Karabük Valiliği tarafından verilen Çevre Ödülü'ne layık görülmüştür.
- 2011 yılında Mizah Üretenler Derneği'nin düzenlediği 6. Mizah Ödülleri'nde Reklamda Mizah kategorisinde Aygaz'ın "Tüpler Uzayda" adlı reklam filmi ödüllendirilmiştir.
- The Stevie Awards tarafından düzenlenen uluslararası yarışmada 2011 yılında Aygaz Grubu İK faaliyetlerinde sağlanan başarı nedeni ile "Yılın İnsan Kaynakları Takımı" ödülünü almıştır.

GRI GÖSTERGESİ	BULUNDUĞU BÖLÜM	SAYFA	AÇIKLAMA	RAPORLAMA
1.1	Genel Müdür Mesajı	2,3		TAM
1.2	Genel Müdür Mesajı	2,3		TAM
	Aygaz'da Risk Yönetimi	14		TAM
2.1	GRI göstergeleri tablosu	95		TAM
2.2	Ürün Sorumluluğu, Aygaz ürünleri	37	Aygaz kurumsal websitesi: http://www.aygaz.com.tr/tr-TR/Tuplugaz/ - http://www.aygaz.com.tr/tr-TR/Dokmegaz/ - http://www.aygaz.com.tr/tr-TR/Otogaz/ http://www.aygaz.com.tr/tr-TR/Cihazlar/	TAM
2.3	Aygaz ve Enerji Sektörü	6		TAM
2.4		95		TAM
2.5	Aygaz ve Enerji Sektörü	6	Aygaz Türkiye'de faaliyet göstermektedir.	TAM
2.6	Aygaz ve Enerji Sektörü	6	Aygaz kurumsal websitesi: http://www.aygaz.com.tr/tr-TR/Yatirimcilliskileri/OrtakliklarVeKocGrubu/ ve 2011 Faaliyet Raporu: http://www.aygaz.com.tr/NR/rdonlyres/9F689A4F-BB22-4646-A0E3-2446D0665FAA/6060/22032012.pdf , sf.54,55	TAM
2.7	Aygaz ve Enerji Sektörü	6		TAM
2.8	Aygaz ve Enerji Sektörü	6	2010 Faaliyet Raporu: http://www.aygaz.com.tr/NR/rdonlyres/467373D9-834D-4385-9ABA-AC2400524B10/5726/fr_2010.pdf 2011 Faaliyet Raporu: http://www.aygaz.com.tr/NR/rdonlyres/9F689A4F-BB22-4646-A0E3-2446D0665FAA/6060/22032012.pdf	TAM
	Performans Göstergeleri	84,86		
2.9	Genel Müdür Mesajı	2,3	2010 Faaliyet Raporu: http://www.aygaz.com.tr/NR/rdonlyres/467373D9-834D-4385-9ABA-AC2400524B10/5726/fr_2010.pdf , s.10,11 2011 Faaliyet Raporu: http://www.aygaz.com.tr/NR/rdonlyres/9F689A4F-BB22-4646-A0E3-2446D0665FAA/6060/22032012.pdf , s.10,11	TAM
2.10	Raporlama döneminde kazanılan ödüller	89		TAM
3.1	Aygaz'ın Sürdürülebilirlik Yolculuğu	1		TAM
3.2			Aygaz Sürdürülebilirlik Raporu 2008-2009'un Türkçe versiyonu 17 Ekim 2011'de, İngilizce versiyonu ise 27 Ekim 2011'de yayınlanmıştır.	TAM
3.3	Aygaz'ın Sürdürülebilirlik Yolculuğu	1		TAM
3.4		1		TAM
3.5	Öncelikli konular	16		TAM
3.6	Aygaz'ın Sürdürülebilirlik Yolculuğu	1		TAM
3.7	Aygaz'ın Sürdürülebilirlik Yolculuğu	1		TAM
3.8	Aygaz'ın Sürdürülebilirlik Yolculuğu	1		TAM
3.9	Aygaz'ın Sürdürülebilirlik Yolculuğu	1	Koç Holding ve Topluluk şirketleri performans ölçümlerinde güvenilir, standart, sistem ve bilişim altyapısı kullanmaktadır. Bu raporda kullanılan tüm ölçüm parametreleri kendi alanında kabul görmüş metodolojilerle sağlanmış olup GRI performans göstergeleri tarafından belirlenmiş yöntemlere sadık kalmıştır.	TAM
3.10	GRI göstergeleri tablosu		Raporlama döneminde değişen hesaplama yöntemleri ilgili sayfalarda dip not olarak paylaşılmıştır	TAM
3.11	Aygaz'ın Sürdürülebilirlik Yolculuğu	1		TAM
	Raporlama döneminde sendikal haklar, dipnot	55		TAM
3.12	GRI göstergeleri tablosu			TAM
3.13	GRI göstergeleri tablosu		Bu raporda açıklanan bilgiler, bu raporlama çalışması kapsamında bağımsız denetimden geçirilmemiştir.	TAM
4.1	Aygaz'da Sürdürülebilirlik Yönetimi	14,15		TAM

GRI GÖSTERGESİ	BULUNDUĞU BÖLÜM	SAYFA	AÇIKLAMA	RAPORLAMA
4.2	GRI göstergeleri tablosu		Aygaz Yönetim Kurulu Başkanlığı ve CEO görevleri farklı kişilerce yürütülmektedir.	TAM
4.3	GRI göstergeleri tablosu		Yönetim Kurulu'nda bağımsız üye bulunmamaktadır. Ana pay sahibini temsil eden Yönetim Kurulu Üyeleri, şirket dışında Koç Holding bünyesindeki şirketlerin yönetim kurullarında da görev alabilmektedir.	TAM
4.4	Paydaşlar	17		TAM
4.4	Paydaşlarla İletişim, İç İletişim	88		TAM
4.5	Aygaz'da Sürdürülebilirlik Yönetimi	14,15		TAM
	Ücretlendirme ve yan haklar	51,52		TAM
4.6	Aygaz kurumsal websitesi, 2010 Faaliyet Raporu: http://www.aygaz.com.tr/NR/rdonlyres/467373D9-834D-4385-9ABA-AC2400524B10/5726/fr_2010.pdf sf.52			TAM
	Aygaz kurumsal websitesi, 2011 Faaliyet raporu: http://www.aygaz.com.tr/NR/rdonlyres/9F689A4F-BB22-4646-A0E3-2446D0665FAA/6060/22032012.pdf sf.58			TAM
4.7	Aygaz kurumsal websitesi, 2010 Faaliyet Raporu: http://www.aygaz.com.tr/NR/rdonlyres/467373D9-834D-4385-9ABA-AC2400524B10/5726/fr_2010.pdf s.8,9,12,13			TAM
	Aygaz kurumsal websitesi, 2011 Faaliyet raporu: http://www.aygaz.com.tr/NR/rdonlyres/9F689A4F-BB22-4646-A0E3-2446D0665FAA/6060/22032012.pdf s8,9,12,13			TAM
4.8	Aygaz'da misyon ve vizyon	14	"Aygaz kurumsal websitesi: http://www.aygaz.com.tr/tr-TR/Kurumsal/Tanitim/UfkumuzveAnagorevimiz/	TAM
	Aygaz'da etik ilkeler ve iç denetim	12,13		TAM
4.9	Aygaz'da Sürdürülebilirlik Yönetimi	14,15		TAM
4.10	Aygaz'da Sürdürülebilirlik Yönetimi	14,15		TAM
4.11	Aygaz'da risk yönetimi	14		TAM
4.12	Aygaz'da etik ilkeler ve iç denetim	12,13	Aygaz'da risk yönetimi hakkında daha detaylı bilgiye, Aygaz kurumsal websitesi www.aygaz.com.tr 'nin yatırımcı ilişkileri sekmesinde yer alan yıllık faaliyet raporlarından erişebilirsiniz.	TAM
	Aygaz'da Sürdürülebilirlik Yönetimi	14,15	Koç Holding tarafından 30 Mart 2006'da imzalan Birleşmiş Milletler Küresel İlkeler Sözleşmesi'ne Koç Holding ve Grup şirketleri, operasyonları olan tüm ülkelerde uyum sağlamaktadır.	TAM
4.13	Paydaşlar	17		TAM
	Aygaz'ın kurumsal üyelikleri	16		TAM
4.14	Paydaşlar	16,17		TAM
	Paydaşlar- iletişim metodu tablosu	85		TAM
4.15	Paydaşlar	16,17		TAM
4.16	Paydaşlar-iletişim metodu tablosu	88		TAM
4.17	Paydaşlar	16,17		TAM
	Paydaşlar-iletişim metodu tablosu	88		TAM

GRI GÖSTERGESİ	BULUNDUĞU BÖLÜM	SAYFA	AÇIKLAMA	RAPORLAMA
PERFORMANS İNDİKATÖRLERİ				
EC1	Performans Göstergeleri 2011 Faaliyet Raporu: http://www.aygaz.com.tr/NR/rdonlyres/9F689A4F-BB22-4646-A0E3-2446D0665FAA/6060/22032012.pdf s.2,3	84	Aygaz kurumsal websitesi: 2010 Faaliyet Raporu: http://www.aygaz.com.tr/NR/rdonlyres/467373D9-834D-4385-9ABA-AC2400524B10/5726/fr_2010.pdf s.1	TAM
EC2	Genel Müdür Mesajı Aygaz Euro LPG+	2,3 45		KİSMİ
EC3	Ücretlendirme ve yan haklar	51,52		TAM
EC4	Araştırma-Geliştirme faaliyetleri	43,44,45	Aygaz'da devletin hissesi bulunmamaktadır.	TAM
EC5	Ücretlendirme ve yan haklar	51,52	Aygaz sadece Türkiye'de faaliyet göstermektedir. Tüm çalışanlar asgari ücretin üzerinde maaş almaktadır.	TAM
EC6	Tedarik zinciri yönetimi	27,28,29	Aygaz'da yerel tedarik yerel satınalma ile gerçekleştirilir.	TAM
EC7	Aygaz tesisleri Performans Göstergeleri	21,22,23 84		TAM
EC8	Güvenli Annelik Projesi Meslek Lisesi Memleket Meselesi Van'a destek Aygaz'dan çevresel bilgilendirme eğitimleri	73,74 75 75 63		KİSMİ
EC9	Genel müdür mesajı Aygaz bayileri Tedarik Zinciri Yönetimi Meslek Lisesi Memleket Meselesi	2,3 30,31,32 27,28,29 75		KİSMİ
EN2	Su tüketimi ve atık su yönetimi Hidrostatik test için su kullanımında geri kazanım Malzeme kullanımı ve atık yönetimi Hurda ve atık yönetim sistemleri	67 67 68 68,69		KİSMİ
EN5	Üretimde sağlanan enerji tasarrufu	61,62,63		TAM
EN6	Ürünlerden sağlanan emisyon azaltımı	63		TAM
EN7	Üretimde sağlanan enerji tasarrufu Bilgi sistemleri	61,62,63 33		KİSMİ
EN8	Su tüketimi ve atık su yönetimi	67,68		TAM
EN9	Su tüketimi ve atık su yönetimi	67,68	Aygaz'ın su tüketimi nedeniyle ciddi olarak etkilenen bir su havzası bulunmamaktadır.	TAM
EN10	Su tüketimi ve atık su yönetimi	67,68		TAM
EN11	Biyolojik çeşitlilik ve çevre geliştirme çalışmaları	62		TAM
EN13	Biyolojik çeşitlilik ve çevre geliştirme çalışmaları	62		KİSMİ

GRI GÖSTERGESİ	BULUNDUĞU BÖLÜM	SAYFA	AÇIKLAMA	RAPORLAMA
EN18	2010-2011 döneminde verimliliği artıran çalışmalardan elde edilen enerji ve emisyon salınımı tasarrufu miktarları	61		TAM
EN19	GRI göstergeleri tablosu		Aygaz bu emisyonlara neden olmamaktadır.	TAM
EN 21	Su tüketimi ve atık su yönetimi	67,68		KISMI
EN22	Hurda ve atık yönetim sistemleri	68,69		TAM
EN23	GRI göstergeleri tablosu		Raporlama döneminde Aygaz tesislerinde önemli bir sızıntı vakası yaşanmamıştır	TAM
EN24	Hurda ve atık yönetim sistemleri	68,69		KISMI
EN25	Biyolojik çeşitlilik ve çevre geliştirme çalışmaları	62		TAM
	Su tüketimi ve atık su yönetimi	67,68		
EN26	Malzeme kullanımı ve atık yönetimi	68		TAM
	Aygaz Euro LPG+	45		
EN27	Malzeme kullanımı ve atık yönetimi	68		KISMI
	Hurda ve atık yönetim sistemleri	68,69		
	Aygaz ambalaj malzemelerini azaltıyor	69		
EN28	GRI göstergeleri tablosu		Çevresel yasa ve yönetmeliklere uyulmamasına dair bir dava olmamış, ceza alınmamıştır.	TAM
EN30	Aygaz'ın çevre yatırımları	22		KISMI
LA1	2010-2011 döneminde Aygaz çalışanları	49,50		TAM
	Performans Göstergeleri	84		
LA2	2010-2011 döneminde Aygaz çalışanları	49,50		KISMI
	Performans Göstergeleri	84		
LA3	Ücretlendirme ve yan haklar	51,52		TAM
LA4	Raporlama döneminde sendikal haklar	55		TAM
LA5	İnsan Hakları	55		TAM
LA6	İş sağlığı ve güvenliği	55,56,57		TAM
	Kilit Performans Göstergeleri	86,84		
LA7	Kazalanma istatistikleri tablosu	56		TAM
LA8	İş sağlığı ve güvenliği	56,57		KISMI
	İş sağlığı ve güvenliği eğitimleri	57		
	İş sağlığı ve güvenliği	56,57		
LA9	Toplu iş sözleşmelerindeki sağlık ve güvenlik konuları	57		TAM
LA10	Çalışan başına düşen yıllık ortalama eğitimler	51, 56, 86		TAM
LA11	Çalışanlara verilen eğitimler	51,56		KISMI
LA12	Performans değerlendirme sistemi	50		TAM
LA13	Performans Göstergeleri	85,87		TAM
LA14	Ücretlendirme ve yan haklar	51,52	Aygaz'da ücretlendirme konusunda da çalışanların hiçbir şahsi niteliği farklı muamele görmelerinin nedeni olamaz. Bu sebeple tüm Aygaz çalışanlarına aynı işi yaptıkları sürece eşit ücret ödenmektedir. Kadın ve erkek çalışan ücretlerindeki bu eşitlik sadece kıdem durumu, fazla mesai, performans primi ve benzer ödemelerle değişebilmektedir.	TAM
HR1	LPG temin güvenliği	21		KISMI

GRI GÖSTERGESİ	BULUNDUĞU BÖLÜM	SAYFA	AÇIKLAMA	RAPORLAMA
HR1	LPG temin güvenliği	21		KISMİ
HR2	Tedarik Zinciri Yönetimi	27,28,29		KISMİ
HR4	Sosyal çeşitlilik ve eşit fırsatlar	49,50	Aygaz'da raporlama döneminde ayrımcılıkla ilgili herhangi bir olay yaşanmamıştır.	TAM
HR5	GRI göstergeleri tablosu		Toplu sözleşme hakkının risk altında olduğu bölgelerde Aygaz faaliyet göstermemektedir.	TAM
HR6	İnsan Hakları	55		KISMİ
HR7	İnsan Hakları	55		TAM
HR8	İnsan Hakları	55		TAM
HR9	GRI göstergeleri tablosu		Aygaz'da raporlama döneminde yerli halkın haklarının ihlaline ilişkin vaka yaşanmamıştır.	TAM
SO1	http://www.aygaz.com.tr/tr-TR/SosyalSorumluluk/			KISMİ
SO2	Aygaz'da etik ilkeler ve iç denetim	12,13		TAM
SO3	GRI göstergeleri tablosu		İç denetim departmanı çalışanları yolsuzluğa karşı eğitim almaktadır (2 çalışan)	KISMİ
SO4	Aygaz'da etik ilkeler ve iç denetim	12,13		KISMİ
SO5	Paydaşlar	17		TAM
SO6	GRI göstergeleri tablosu		Siyasi partilere, politikacı ve ilgili kurumlara sağlanan destek sıfırdır. Aygaz devlet organlarıyla ilişkilerini şeffaflıkla yönetir.	TAM
SO7	GRI göstergeleri tablosu		Sonuçlandırılmış haksız rekabet davası bulunmamaktadır. Tröst ve tekelcilik nedeniyle açılmış dava bulunmamaktadır.	TAM
SO8	GRI göstergeleri tablosu		Raporlama dönemini kapsayan iki yıllık dönemde dört ayrı hukuksal süreç neticesinde 973,177 TL ödeme yapılmıştır.	TAM
PR1	Araştırma-Geliştirme faaliyetleri	43,44,45		KISMİ
PR2	GRI göstergeleri tablosu		Raporlama döneminde ürünlerin ve hizmetlerin sağlık ve güvenlik etkileri ile ilgili yönetmeliklere ve gönüllü kurallara uyum sağlamama durumu yaşanmamıştır.	TAM
PR3	Ürün bilgilendirmeleri	40,41		TAM
PR4	GRI göstergeleri tablosu		Raporlama döneminde sonuçların türüne göre, ürün ve hizmet bilgileri ve etiketleme ile ilgili yönetmeliklere ve gönüllük kurallara uyum sağlamama yaşanmamıştır.	TAM
PR5	Müşteri memnuniyeti	42,43		TAM
PR6	Sorumlu reklamlar	39		KISMİ
PR7	GRI göstergeleri tablosu		Reklam, tanıtım ve sponsorluk dahil olmak üzere pazarlama iletişimi ile ilgili yönetmeliklere ve gönüllü kurallara uyum açısından vaka yaşanmamıştır.	TAM
PR8	GRI göstergeleri tablosu		Müşterinin kişisel gizliliğinin ihlalleri ve müşteri verilerinin kaybedilmesi ile ilgili doğrulanmış şikayet bulunmamaktadır.	TAM
PR9	GRI göstergeleri tablosu		Ürün ve hizmetlerin tedariki ve kullanımı ile ilgili yasa ve yönetmeliklere uyulmaması ile ilgili herhangi bir ceza bulunmamaktadır.	TAM



Yasal uyarı

Sürdürülebilirlik Raporu (Rapor) Aygaz A.Ş. ("Aygaz") tarafından GRI (Global Reporting Initiative, Küresel Raporlama İlkeleri) ilkeleri kapsamında hazırlanmıştır. Bu raporda yer alan ve eksiksiz olma vasfını taşımayan tüm bilgiler ve görüşler Aygaz tarafından temin edilmiş ve bu raporun amacı için bağımsız olarak doğrulanmamıştır. Bu rapor sadece bilgilendirme amacıyla hazırlanmış olup herhangi bir yatırım kararı için temel oluşturma amacı taşımaz. Bu raporda yer alan bilgiler Aygaz hisselerinin satımına ait herhangi bir teklifi veya teklifin bir parçasını veya bu tür bir satış sürecine davet teşkil etmez.

Bu raporun kapsadığı dönem itibarıyla yer alan tüm bilgiler ve ilişkili belgelerin doğru olduğuna inanılmakta olup, bilgiler iyi niyetle açıklanmış ve güvenilir kaynaklara dayanmaktadır. Ancak, Aygaz bu bilgilere ilişkin olarak herhangi bir beyan, garanti veya taahhütte bulunmamaktadır. Buna uygun olarak, Aygaz ya da bağlı ortaklıkları veya onların yönetim kurulu üyeleri, danışman firmaları veya çalışanları bu rapor kapsamında iletilen herhangi bir bilgi veya iletişimden veya bu raporda yer alan bilgilere dayanan veya yer almayan bir bilgi neticesinde bir kişinin doğrudan veya dolaylı olarak uğrayacağı kayıp ve zararından sorumlu değildir.

Aygaz 2010-2011 Sürdürülebilirlik Raporu siz paydaşlarımız için hazırlanmıştır. Görüş ve önerilerinizi belirtmek için Aygaz Kurumsal İletişim Müdürlüğü ile temasa geçebilirsiniz.



.....
Notlar
.....

Aygaz Genel M¼d¼rl¼k
B¼y¼kdere Caddesi No: 145-1
Zincirlikuyu 34394 İstanbul
Tel: 0212 354 15 15
skr@aygaz.com.tr

Aygaz Kurumsal İletişim
Devrim Çubukçu, M¼d¼r
T: 0212 354 15 95
devrim.cubukcu@aygaz.com.tr

Asu Ege, Sorumlu
T: 0212 354 16 17
asu.ege@aygaz.com.tr

Raporlama Danışmanı
Kıymet-i Harbiye Yönetim
Danışmanlık Ticaret A.Ş.
info@kiymetharbiye.com

Tasarım: Demirbağ Yayın ve Tasarım
info@demirbag.net

Baskı: Gezegen Tanıtım Hizmetleri
Kâğıt: Repap geri dönüştür¼lm¼ş kağıt

AYGAZ
www.aygaz.com.tr