

# AYGAZ SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK RAPORU 2021



# İÇİNDEKİLER

- 1 RAPOR HAKKINDA
- 2 GENEL MÜDÜR MESAJI
- 4 AYGAZ HAKKINDA
- 6 Bir Bakışta Aygaz
- 10 2021'de Öne Çıkanlar
  
- 14 SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK ÖNCELİKLERİ
- 17 Öncelikli Konular Matrisi
  
- 20 KURUMSAL YÖNETİM VE İŞ ETİĞİ
- 24 Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadele
- 24 Risk Yönetimi ve İç Denetim
- 26 Risk Yönetimi Komitesi
- 26 İç Kontrol Sistemi ve İç Denetim
- 26 Sürdürülebilirlik Yönetimi
  
- 28 EVDE, YOLDA VE HER ALANDA SORUMLU ÜRÜNLER
- 30 İnovasyon Kültürü
- 32 Ar-Ge Merkezi
- 33 Teknoloji ve Dijitalleşme
- 35 Ürün Kalitesi ve Güvenliği
- 36 Yeni ve Yenilikçi Ürün ve Uygulamalar
- 37 Müşteri Odaklılık ve Memnuniyeti
- 39 Müşterilerle İletişim
- 39 Bilgi Gizliliği ve Güvenliği
  
- 40 SÜRDÜRÜLEBİLİR OPERASYONLAR
- 42 Tedarik Zinciri Yönetimi
- 44 Dağıtım Ağında Kalite ve Güvenlik
- 45 Lojistik
  
- 46 ÇALIŞANLAR
- 48 Fırsat Eşitliği ve Çeşitlilik
- 50 Entegre Kariyer ve Yetenek Yönetimi
- 53 Çalışan Bağlılığı ve İşte Verimlilik
- 54 İş Sağlığı ve Güvenliği
  
- 56 ÇEVRESEL SORUMLULUK
- 58 İklim Değişikliği ve Enerji Yönetimi
- 61 Düşük Karbonlu Ürünler
- 62 Atık ve Su Yönetimi
- 62 Biyoçeşitlilik
  
- 64 TOPLUMSAL SORUMLULUK
- 66 Kültür ve Sanat
- 67 Çevre
- 67 Spor
- 67 Eğitim
  
- 68 PAYDAŞLARLA İLETİŞİM
- 71 Kurumsal Üyelikler ve İş Birlikleri
  
- 72 EKLER
- 72 Çevresel Performans Göstergeleri
- 73 Sosyal Performans Göstergeleri
- 75 GRI İçerik İndeksi

## RAPOR HAKKINDA

Aygaz A.Ş.'nin (Aygaz) ekonomik, kurumsal yönetim, sosyal ve çevresel performansını ve sürdürülebilirlik çalışmalarını 2021 Aygaz Sürdürülebilirlik Raporu ile paylaşıyoruz.

1 Ocak 2021 – 31 Aralık 2021 dönemini kapsayan Raporumuzda ayrıca 2021 yılı gelişmeleri ile gelecek planları yer alıyor. Bu rapor GRI Standartları "Temel" seçeneğine uyumlu olarak hazırlanmıştır. Raporun içeriğine, paydaş analizini de içeren kapsamlı önceliklendirme analizi ile belirlediğimiz konular yön verdi.

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

**AYGAZ**



## Değerli paydaşlarımız,

COVID-19 salgınının ikinci yılını geride bıraktığımız ancak etkilerini hissetmeye devam ettiğimiz bir 2021 yılı geçirdik. Aşılmanın artması ile küresel ekonomiler toparlanma evresine girerken tedarik zinciri kırılganlıkları, emtia ve enerji fiyatlarındaki artış gibi tüm sektörleri etkileyen sorunlar ise devam etti. Ekonomik, çevresel ve sosyal baskıların arttığı bir dönemde şirketlerin güçlü bir finansal performans gösterirken tüm risk ve fırsatlarını iyi yönetmesi ve paydaşlarıyla ortak yarattığı pozitif değeri artırması bekleniyor. Böylesi kriz dönemlerinde gördüğümüz üzere finansal ve finansal olmayan varlıklarını, risklerini ve fırsatlarını entegre bir bakış açısıyla yöneten şirketler başarıyı yakalıyor. 60. yılımızı kutladığımız 2021 yılında nice başarılarla imza attığımız tüm Aygaz paydaşlarıyla birlikte değer yaratmak üzere çalışmaya devam ediyoruz.

Dünya LPG Birliği (WLPGA) tarafından yayımlanan Statistical Review 2021 raporuna göre küresel LPG tüketimi 2021 yılında 317 milyon ton oldu. İklim kriziyle mücadele kapsamında yürütülen karbonsuzlaşma çalışmalarının etkisi ile önemi giderek artan, düşük emisyonlu ve sürdürülebilir bir yakıt alternatifi olan LPG'nin önümüzdeki on yılda yıllık

tüketiminin 380 milyon tonu aşması bekleniyor. Türkiye LPG pazarı ise Avrupa'nın en büyük ikinci pazarı olurken 2021 yılında %1 büyüyerek 3,9 milyon tona ulaştı.

Aygaz olarak 2021 yılını zorlu koşullara rağmen güçlü bir finansal performans ile bitirdik ve LPG sektörünün Türkiye'deki lideri olma konumumuzu sürdürdük. Yıl sonu itibarıyla Türkiye'de pazar payımız %25,4 olurken satış hacmimiz ise 2 milyon tonu aştı. 2021 yılında 15,9 milyar TL konsolide ciro, 418 milyon TL faaliyet kârı ve 670 milyon TL vergi sonrası net kâr elde ettik. Aygaz, İstanbul Sanayi Odası'nın (İSO) 2021 Yılı 500 Büyük Sanayi Şirketi listesinde 33'üncü sırada yer aldı. Güçlü finansal performansımızı çevik ve dinamik yapımıza, çevresel, sosyal ve ekonomik faktörleri bütüncül bir şekilde ele almamıza borçlu olduğumuza inanıyorum. Sektörümüzde yurt içi faaliyetlerimizin yanı sıra, yurt dışında da büyümeye devam ediyoruz. Bangladeş'teki faaliyetlerimizi büyütüyor, Chittagong Terminali'nde küre, tank ve dolum ekipmanlarına yönelik yatırımlarımızı planlamalara uygun şekilde yürütüyor. 2021 yılında Londra şubemiz portföyünü genişleterek 660 bin tonun üzerinde fiziksel ticaret tonajına ulaştı.

2021 yılı iklim kriziyle küresel mücadelenin ön plana çıktığı bir yıl oldu. Hükümetlerarası İklim Değişikliği Paneli'nin yayımladığı raporlar, iklim değişikliğinin en büyük sebebinin beşerî aktiviteler olduğuna ve hızlı ve kökten çözümler geliştirilmezse geri döndürülemez boyutlara ulaşacağına işaret ediyor. Bu mücadelede devletler, özel sektör, bireyler ve sivil topluma düşen ayrı ayrı görevler var. Biz de Aygaz olarak sorumluluğumuzun bilinciyle çevresel performansımızı iyileştirmek üzere çalışıyoruz ve Koç Holding'in Karbon Dönüşüm Programı kapsamında yürüttüğümüz çalışmalara katkı sağlıyoruz. 2050 yılına kadar karbon nötr olma hedefi kapsamında belirlenen 2030 ve 2040 alt hedeflerine uyumlu şekilde operasyonlarımızı dönüştürüyoruz. Bu doğrultuda, Koç Topluluğu'nun 2030 yılına kadar Kapsam 1 ve 2 salımlarının %27, 2040 yılına kadar ise %49 oranında azaltılması hedeflerine yönelik çalışıyoruz.

Fırsat eşitliği, çeşitlilik ve kapsayıcılığı odağına alan şirketler toplumsal düzeyde katkı sağlarken aynı zamanda daha inovatif, verimli ve başarılı oluyor. Biz de Aygaz olarak 2021 yılında sürdürülebilirlik önceliklerimizi yeniden değerlendirdik. Bu kapsamda, iklim değişikliği ile birlikte fırsat eşitliği ve çeşitlilik çok yüksek öncelikli konularımız arasında yer almaya başladı. Koç Holding'in yürüttüğü toplumsal cinsiyet eşitliği seferberliği kapsamında Aygaz olarak biz de teknoloji ve inovasyon alanında kadınların temsiliyetini artırmak üzere hedeflerimizi belirledik. Aygaz'da teknoloji ve inovasyon alanlarında çalışan kadın oranını %13'ten %35'e çıkarmayı, kadın yönetici oranını ise %12'den %21'e çıkarmayı hedefliyoruz. 2026 yılına kadar eğitim, mentorluk ve burs programları ile farklı yaş gruplarından 100 bin kadın ve kız çocuğuna ulaşarak teknoloji ve inovasyon ekosisteminde toplumsal cinsiyet eşitliğine katkıda bulunmayı hedefliyoruz. 2021 yılında tüm birimlerdeki kadın yönetici oranını %10'dan %18'e çıkardık. Yayımladığımız Yönetim Kurulu Çeşitlilik Politikası çerçevesinde kadın üye oranımızı beş yıl içerisinde %25'e çıkarmayı hedefliyoruz. İş gücümüzde ve değer zincirimizde fırsat eşitliğine yatırım yapmaya devam edecek, kadınların karar mekanizmalarında daha aktif rol almaları için çalışmalarımızı sürdüreceğiz.

Yürüttüğümüz Ar-Ge ve inovasyon çalışmalarısıyla sektörümüzde öncü bir aktör olma vizyonumuzu koruyoruz. 2021 yılında Ar-Ge çalışmalarına yaklaşık 7 milyon TL ayırdık. Kükürt emisyonlarını azaltmak için yürüttüğümüz Ar-Ge çalışmalarısıyla GreenOdor isimli kükürtsüz kokulandırıcıyı geliştirdik. Bu sayede yıllık 40 ton kükürt emisyon salımının önüne geçmeyi hedefliyoruz. Ar-Ge faaliyetlerimiz kapsamında geliştirdiğimiz ürünler önde gelen organizasyonlar tarafından ödüllendirilmeye devam ediyor. Aygaz Mini Pratik Barbekü 2021 yılı Design Week Türkiye'de "Spor, Hobi, Oyun, Çocuk Ürünleri ve Moda Aksesuarları" kategorisinde İyî Tasarım Ödülü'ne layık görüldü. Öte yandan Pürsu cam şişeleri Dünya Ambalaj Örgütü (WPO) tarafından düzenlenen WorldStar 2021 Yarışması'nda ödül alırken Ambalaj Ay Yıldızları yarışmasında Altın Ödül'ü almaya hak kazandı.

Kurumsal yönetim alanında performansımızı iyileştirmek üzere kurumsal politikalarımızı gözden geçirdik. Bu doğrultuda 2020 yılında 9,42 olarak belirlenen Aygaz'ın Kurumsal Yönetim Derecelendirme Notu'nu 2021 yılında 9,50'ye yükselttik. BIST Sürdürülebilirlik Endeksi'nde ise işlem görmeye devam ediyoruz.

Altmış yıllık kurumsal kültürümüzle daha iyisi olmak ve paydaşlarımızla birlikte sürdürülebilir bir anlayışla büyümek için çalışıyoruz. 2021 yılı çevresel, sosyal ve kurumsal yönetim (ÇSY) performansımızı, uzun vadeli sürdürülebilirlik vizyonumuzu, hedeflerimizi ve uygulamalarımızı paylaştığımız Aygaz 2021 Sürdürülebilirlik Raporu'nu siz değerli paydaşlarımıza sunmaktan mutluluk duyuyorum. Raporun hazırlanmasında emeği geçen başta çalışma arkadaşlarım olmak üzere, tüm paydaşlarımıza teşekkür ediyorum.

Saygılarımla,

**Gökhan Tezel**  
Genel Müdür

# AYGAZ HAKKINDA





## **Bir Bakışta Aygaz**

---

**2021'de Öne Çıkanlar**

## Aygaz Hakkında

**LPG'nin temini, stoklanması, dolumu, basınçlı kap ile LPG ekipmanlarının üretimi ve satışının yanı sıra, deniz yolu ile LPG taşımacılığı gerçekleştiren entegre bir LPG şirketiyiz.**

1961 yılında Koç Topluluğu'nun enerji sektöründe faaliyet gösteren ilk şirketi olarak kurulduğumuz günden bu yana LPG sektöründe faaliyet gösteren, LPG'nin temini, stoklanması, dolumu, basınçlı kap ile LPG ekipmanlarının üretimi ve satışının yanı sıra, deniz yolu ile LPG taşımacılığı gerçekleştiren entegre bir LPG şirketiyiz. LPG'nin ithalatı ve ihracatı, lisanslı dağıtıcılarla toptan LPG ticareti, lisanslı LPG otogaz bayilerinin istasyonlarına otogaz LPG dağıtımı, kullanıcılara dökme LPG satış ve ikmali, tüplü LPG dağıtım ve pazarlaması, dolumu ve depolaması, LPG tüpü muayenesi, tamiri ve bakımı konularını kapsayan geniş bir yelpazede hizmet veriyoruz. Türkiye'nin halka açık ilk ve tek LPG şirketi olma özelliğini uzun yıllardır sürdürürken, İstanbul Sanayi Odası'nın (İSO) 2021 Yılı 500 Büyük Sanayi Şirketi listesinde Türkiye'nin 33'üncü şirketi olarak yer aldık. LPG'de tedarik, üretim ve dağıtım süreçlerini COVID-19 salgını süresince de kesintisiz bir şekilde sürdürerek yaygın bayi yapılanmamız, hızlı hizmetlerimiz ve kaliteli ürünlerimizle sektörde %25,4'lik pazar payına sahip olarak 2021 yılında da liderliğimizi koruduk.

Türkiye'nin LPG ithalatının %39,4'ünü gerçekleştiriyor, kara ve deniz taşımacılığında sayıları 300'ü aşkın kara tankeri, 200'e yakın tüpgaz nakliye aracı, taşıma kapasitesi 28.800 metreküp ve yaş ortalaması 16 olan özel donanımlı ve tam basınçlı üç LPG tankeri ile hizmet veriyoruz. Yurt dışında büyüme stratejimiz kapsamında Londra ve Bangladeş'te de faaliyetlerimizi sürdürüyoruz.



**%25,4**

Pazar payı



## Bir Bakışta Aygaz

Kuruluş:  
1961

Koç Topluluğu'nun enerji  
sektöründeki ilk şirketi

Entegre bir  
LPG şirketi

Sektörün ilk  
Ar-Ge Merkezi

### Ana Faaliyet Alanları

LPG'nin temini, stoklanması,  
dolumu ve satışı

Basıncılı kap ile LPG  
ekipmanlarının üretimi ve satışı

Deniz yolu ile LPG taşımacılığı

### Tesisler

6 Dolum Tesisi

7 Dağıtım Merkezi

5 Deniz Terminali

1 Basıncılı Kap ve LPG  
Ekipmanları Üretim Tesisi

Türkiye çapında

~4.000 bayi

**28.800 metreküp kapasiteli ve yaş ortalaması 16 olan, özel donanımlı ve tam basınçlı üç LPG tankeri ile hizmet veriyoruz.**



## Rakamlarla Aygaz

# 317

milyon ton

Küresel LPG tüketimi\*

\*2021 WLPGA Raporu'na göre

# 178

bin m<sup>3</sup>

Türkiye'nin en büyük LPG depolama kapasitesi

# 287

bin ton

2021 yılı tüpgaz satışı

# 2.259

Tüpgaz bayi

# 1.781

Otogaz istasyonu

# 971

bin ton

2021 yılı toptan ve yurt dışı satışı

# 28.800

m<sup>3</sup>

Beykoz, Beylerbeyi ve Kuzguncuk gemileriyle toplam LPG taşıma kapasitesi

# 1,20

Cari oran

# %5

Kendi filosuyla yaptığı deniz yolu ve gemi taşımacılığı faaliyetlerinin oranı

# 2.2

milyon ton

Aygaz'ın LPG satışı

# 660

bin ton

Aygaz UK Trading tonajı

# 669

bin ton

2021 yılı otogaz satışı

# 33.

Türkiye'nin en büyük sanayi kuruluşu sıralamasında\*

\*2020 ISO 500

# %58

2021 yıl başına göre hisse değer kazanım oranı

# 6,7

milyar TL

2021 yıl sonu piyasa değeri

# 46

2021 yılı kişi başı ortalama eğitim saati

# 9,50

2021 yılı Kurumsal Yönetim Derecelendirme Notu

# ~7,8

milyon adet

Pürsu yıllık damacana su satışı

# 1.472

2021 yılı ortalama çalışan sayısı

# AA+

(Ulusal) Uzun vadeli kredi derecelendirme notu (TR)

# A-1+

(Ulusal) Kısa vadeli kredi derecelendirme notu (TR)

## Vizyon, Misyon ve Stratejik Öncelikler

### VİZYON

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

### MİSYON

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

### STRATEJİK ÖNCELİKLER

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

#### **LPG pazarındaki lider konumunu sürdürmek.**

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

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

## 2021'de Öne Çıkanlar

### 2021 yılında 60 yılı geride bırakırken çevresel, sosyal ve yönetim konularında önemli gelişmelere imza attık. Aygaz'ın 60 yıllık tecrübesini değer ve etki yaratan bir kurum kültürüne dönüştürüyoruz.

- 2020 yılında 9,42 olarak belirlenen Aygaz'ın Kurumsal Yönetim Derecelendirme Notu, 2021 yılında 9,50'ye yükseldi.
- İnsan Hakları Politikası'nı, Yönetim Kurulu Çeşitlilik Politikası'nı, Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadele Politikası'nı, Bağış ve Sponsorluk Politikası'nı, Hediye ve Ağırlama Politikası ile Tedarik Zinciri Uyum Politikası'nı yayımladık.
- Yönetim Kurulu Çeşitlilik Politikası kapsamında Aygaz A.Ş. Yönetim Kurulu'nda kadın üye oranını beş yıl içinde %25 oranına ulaştırmayı taahhüt ettiğimizi açıkladık.
- 2021 yılında inovasyon kültürünün yaygınlaştırılmasını ölçmek amacıyla Girişimci Kurum Olgunluk Analizi çalışmasına dahil olarak Türkiye ortalaması üzerinde bir sonuç elde ettik.
- 2021 yılında Ar-Ge çalışmaları için yaklaşık 7,4 milyon TL'lik bir bütçe ayırdık.
- Aygaz Mini Pratik Barbekü 2021 yılı Design Week Türkiye'de "Spor, Hobi, Oyun, Çocuk Ürünleri ve Moda Aksesuarları" kategorisinde İyi Tasarım Ödülü'nü almaya hak kazandı.
- Pürsu cam şişeleri Dünya Ambalaj Örgütü (WPO) tarafından düzenlenen ve yeni ambalajların ödüllendirildiği WorldStar 2021 Yarışması'nda ödül alırken Ambalaj Ay Yıldızları yarışmasında da Altın Ödül'e layık görüldü.
- Pürsu cam şişe tasarımları Design Week Türkiye kapsamında düzenlenen 2021 Design Türkiye Endüstriyel Tasarım Yarışması'nda "Ambalaj ve Hızlı Tüketim Ürünleri" kategorisinde İyi Tasarım ödülünün sahibi oldu.
- Etkin ve yaygın bayi yapılanma gücümüzü kullanarak kargo dağıtım hizmetleri alanında da Sendeo Dağıtım Hizmetleri A.Ş. ile müşterilerimize ulaşmaya devam ettik.
- Birlikte çalıştığımız toplam 2.132 tedarikçinin %95'i yerel tedarikçilerden oluşuyor.
- Koç Holding'in Birleşmiş Milletler Kadın Birimi Nesiller Boyu Eşitlik Forumu'ndaki küresel liderliğinde teknoloji ve inovasyon alanında kadın çalışan sayısını %35'e, kadın yönetici oranını %21'e çıkarmayı hedefliyoruz.
- Üst yönetimde görev alan kadın yönetici oranımız son bir yılda %10'dan %18'e yükseldi. Çalışanların işe alım sürecini "Doğru pozisyona doğru aday" ve "İş'te eşitlik" yaklaşımları ile yönetiyoruz.
- Çalışanlara 2021 yılı boyunca 59.835 kişi\*saat eğitim düzenledik ve çalışan başına düşen eğitim yaklaşık 46 saate ulaştı.
- 2021 yılında çalışan bağlılığı skorumuz 67,5 oldu.
- Tüm İSG süreçlerini ISO 45001 İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemi ile uyumlu şekilde yönetiyoruz. Genel Müdürlük, Gebze İşletmesi ve tesisler olmak üzere 12 iş sahasında ISO 45001 belgesine sahibiz.
- İSG, yangın ve acil durum yönetimi konularında 2021 yılında çalışanlara ve alt işverenlere toplam 19.801 kişi\*saat eğitim verdik, bu eğitimleri tatbikatlarla destekledik.
- 2021 yılında 647 kişi\*saat Çevre eğitimi verdik.
- Aygaz olarak Koç Holding'in 2050 yılına kadar karbon nötr olma hedefi doğrultusunda belirlediği 2030 yılına kadar Kapsam 1 ve Kapsam 2 sera gazı salımlarının %27 oranında azaltılması, 2040 yılına kadar ise %49 oranında azaltılması hedeflerine katkı sağlıyoruz.
- Yarımca Terminali ve Gebze İşletmesi'nde 122 kişi\*saat Enerji Bilinçlendirme eğitimi verdik.
- 2021 yılında hayata geçirdiğimiz projelerle 4.147 GJ'lik enerji tasarrufu sağlarken, toplam 569.000 TL'lik finansal tasarruf sağladık.
- 2021 yılında Sıfır Atık Yönetim Sistemi'nin kurulmasıyla terminal müdürlükleri, dolum tesisleri ve Genel Müdürlük için Temel Sıfır Atık Belgesi aldık.
- Son üç yılda yapılan projelerle toplam su tüketiminde 2020 yılına kıyasla %5 azaltım sağladık.
- 2015 yılından beri Akdeniz Koruma Derneği'nin projelerine destek veriyor, Gökova Körfezi Deniz Koruma Alanları İzlenmesi ve Korunması projesiyle Akdeniz Keşiş Foku (Monachus monachus) ve Kum Köpek Balığı (Carcharhinus plumbeus) gibi türlerin korunmasına katkı sağlıyoruz.

## Ortaklık Yapısı

# %51,2

Koç Topluluğu

# %24,5

Liquid Petroleum  
Gas Development  
Company (LPGDC)

# %24,3

Halka Açık

### Bağlı Ortaklıklar

#### AYGAZ DOĞAL GAZ

**Faaliyet Alanı:** Doğal gaz ve sıvılaştırılmış doğal gaz (LNG) satışı

**İştirak Oranı** : %100

**Kuruluş** : 2004

**Satış Hacmi** : 246 milyon m<sup>3</sup> boru gazı  
82 milyon m<sup>3</sup> LNG

#### AKPA

**Faaliyet Alanı:** LPG, akaryakıt ürünleri ve içme suyu pazarlaması ve satışı

**İştirak Oranı:** %100

**Kuruluş:** 2001

#### BAL KAYNAK SU (PÜRSU)

**Faaliyet alanı:** İçme suyu üretimi ve satışı

**İştirak Oranı:** %100

**Satın Alınma:** 2019

**Satış Hacmi:** 206 milyon litre

#### ANADOLUHİSARI TANKERCİLİK

**Faaliyet Alanı:** Deniz yoluyla LPG taşımacılığı

**İştirak Oranı:** %100

**Kuruluş:** 2010

**Gemi Adedi:** 3

**Taşıma Kapasitesi:** 28.800 metreküp

**Filo Yaş Ortalaması:** 16

#### SENDEO\*

**Faaliyet Alanı:** Kargo taşıma ve dağıtım faaliyetleri

**İştirak Oranı:** %55

**Şirketleşme:** 2020

\* Eski unvanı: Aykargo Dağıtım Hizmetleri A.Ş.

### İş Ortaklıkları

#### UNITED LPG LIMITED

**Faaliyet Alanı:** Bangladeş'te LPG temini, dolumu ve dağıtımı

**İştirak Oranı:** %50

**Ortaklık:** 2021

#### OPET AYGAZ GAYRİMENKUL

**Faaliyet Alanı:** Akaryakıt ve otopark satış istasyonu olarak işletilmek üzere gayrimenkul satın alımı

**İştirak Oranı:** %50

**Ortaklık:** 2013

21 istasyon

### İştirakler

#### ENTEK

**Faaliyet Alanı:** Elektrik üretimi

**İştirak Oranı:** %49,6

**Toplam Kapasite:** 436 MW

8 hidroelektrik santrali (HES), 1 rüzgar çevrim santrali (RES), 1 doğal gaz çevrim santrali

#### ENERJİ YATIRIMLARI (EYAŞ)

**Faaliyet Alanı:** Enerji

**İştirak Oranı:** %20

**Kuruluş:** 2005

Tüpraş'ta %51 oranında hisse

### Şube

#### AYGAZ UK

**Faaliyet Alanı:** LPG ticareti

**Kuruluş:** 2019

**Satış Hacmi:** 660 bin ton LPG

## Finansal ve Operasyonel Görünüm

Küresel salgının etkilerinin devam ettiği 2021 yılı, finansal ve operasyonel performans açısından Aygaz için başarılı bir yıl oldu. EPDK'nın 2021 yılı raporundaki verilere göre 80'e yakın şirketin faaliyet gösterdiği LPG pazarında liderliğimizi 2021 yılında da sürdürdük. Yıl sonu itibarıyla şirketimizin toplam pazardaki payı %25,4, tüpgaz segmentindeki pazar payı %41,1, otogaz segmentindeki payı ise %21,4 oldu.

Aygaz tüpgaz, dökmegaz ve otogaz satışlarının toplamı yaklaşık 1 milyon tona ulaştı. Toptan, ihracat ve transit satışlarla birlikte bu rakam, yıllık bazda %4 artışla 2,2 milyon ton olarak gerçekleşti. 2021 yıl sonu itibarıyla 15,9 milyar TL konsolide ciro elde ettik.

### Pazar Payları\* (%)

\* EPDK Aralık 2021 raporuna göre



LPG Pazar Payı



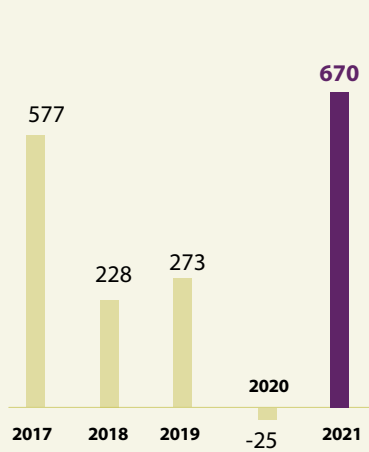
Tüpgaz Pazar Payı



Otogaz Pazar Payı

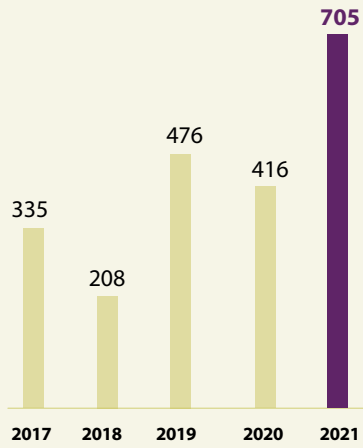
### Net Kâr\*

(M TL)



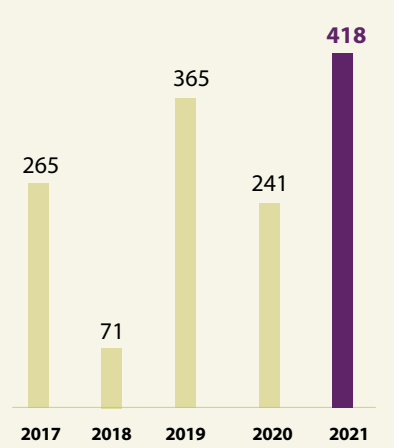
### FAVÖK\*\*

(M TL)



### Faaliyet Kârı

(M TL)



\* Ana ortaklık payı

\*\* Diğer gelir ve gider hariç

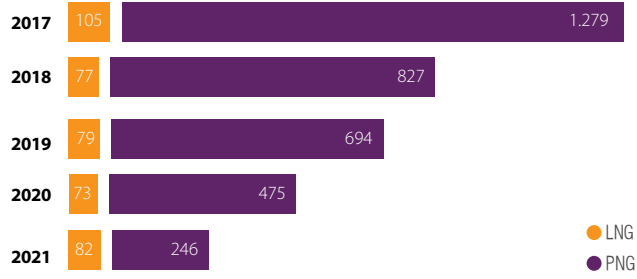
## LPG Satış Tonajı

(000 TON)



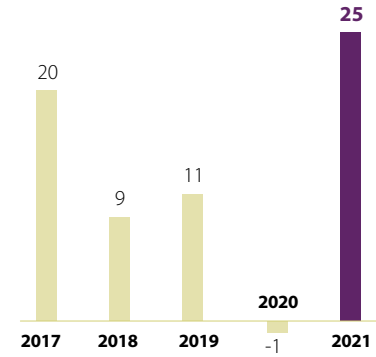
## Doğal Gaz Satış Hacmi

(mcm)



## Özkaynak Kârlılığı (ROE)

(%)



## Başlıca Finansal Göstergeler

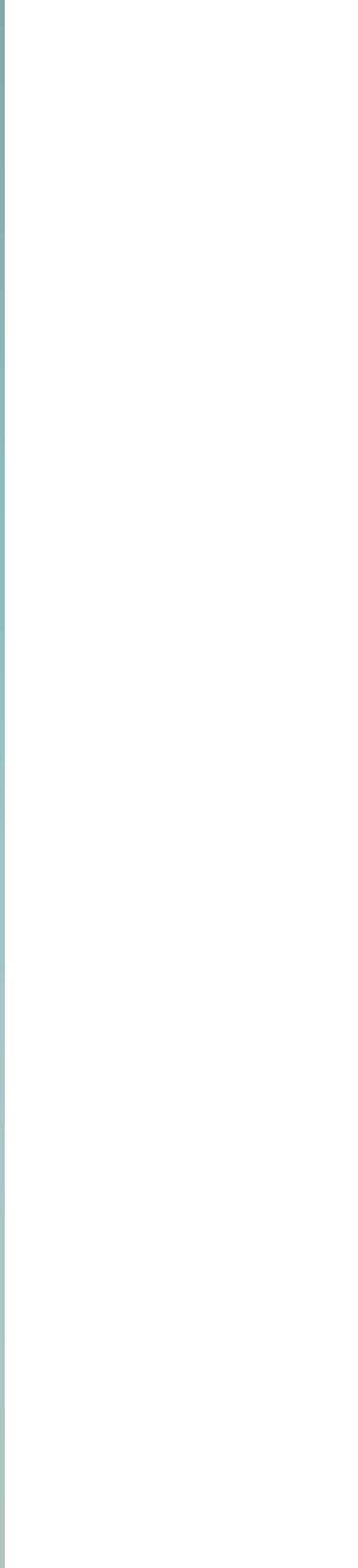
(M TL)

	2021	2020	2019	2018	2017	2021 / 2020 değişim
Satış gelirleri	15.893	10.145	10.211	9.554	8.469	%57
Brüt kâr	1.438	912	957	634	741	%58
Faaliyet kârı	418	241	365	71	265	%74
Vergi öncesi kâr	697	31	306	250	621	-
Net kâr *	670	-25	273	228	577	-
FAVÖK**	705	416	476	208	335	%69
Brüt kâr marjı	%9	%9	%9	%7	%9	-
Faaliyet kâr marjı	%3	%2	%4	%1	%3	1
Net kâr marjı	%4	-%0,2	%3	%2	%7	4
FAVÖK marjı	%4	%4	%5	%2	%4	-
Dönen varlıklar	4.638	2.193	1.589	1.618	1.588	%111
Duran varlıklar	3.696	3.202	3.366	3.396	3.379	%15
Toplam varlıklar	8.333	5.395	4.955	5.013	4.966	%54
Kısa vadeli yükümlülükler	3.869	1.852	1.495	1.484	1.279	%109
Uzun vadeli yükümlülükler	1.745	1.226	982	1.027	764	%42
Özkaynaklar	2.698	2.317	2.478	2.502	2.923	%16
Toplam kaynaklar	8.333	5.395	4.955	5.013	4.966	%54
Özkaynak kârlılığı (ROE)	%25	-%1	%11	%9	%20	26
Net Borç/Özkaynak oranı	%32	%26	%24	%30	%13	6
Cari oran	1,20	1,18	1,06	1,09	1,24	0,02

# SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK ÖNCELİKLERİ







# Öncelikli Konular Matrisi

## Sürdürülebilirlik Öncelikleri

**Sürdürülebilirlik önceliklerimizi; üst düzey yöneticilerin görüşlerini, stratejik kararları, paydaş ve dış trend analizlerini titizlikle değerlendirerek belirledik.**



Çevresel, sosyal ve yönetim (ÇSY) alanlarını kapsayan sürdürülebilirlik yaklaşımımız finansal ve finansal olmayan varlıkların etkin yönetimine katkıda bulunuyor. Aygaz'ın tüm paydaşlarının katkısını ve faydasını gözeterek ve sürdürülebilirliği temel alan bir iş modelini benimsiyoruz.

Düşük karbon ekonomisine geçiş, iklim değişikliği, fırsat eşitliği ve çeşitlilik, bilgi güvenliği, demografik değişim, artan enerji talebi ve sürdürülebilir enerji kaynaklarının önem kazanması gibi sektörü yakından ilgilendiren küresel trendler göz önünde bulundurularak sürdürülebilirlik önceliklerini tüm paydaşlarımızın katılımıyla belirliyoruz. Bu doğrultuda, Aygaz'ın sürdürülebilirlik önceliklerini, üst düzey yöneticilerin görüşleri, stratejik kararlar, paydaş ve dış trend analizleri kapsamında belirledik. Yürüttüğümüz analiz çalışmasıyla hem Aygaz hem de paydaşlar için değer yaratacak çok yüksek öncelikli konuları tespit ettik. Aygaz bu stratejik alanlarda Sürdürülebilir Kalkınma Hedeflerine de katkı sağlıyor.



## Öncelikli Konular Matrisi

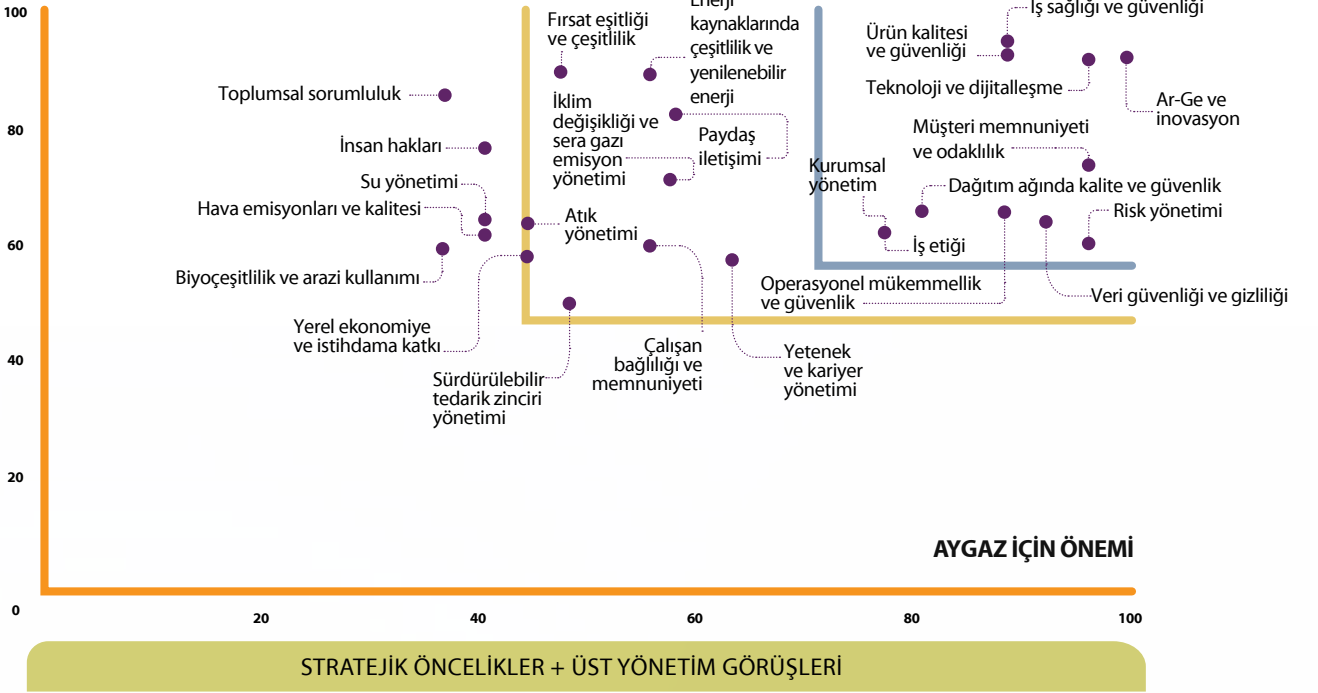
PAYDAŞ İÇİN ÖNEMİ

ÖNCELİKLİ

YÜKSEK ÖNCELİKLİ

ÇOK YÜKSEK ÖNCELİKLİ

PAYDAŞ ANALİZİ + DIŞ TREND ANALİZİ



## Çok Yüksek Öncelikli Konular

### Ar-Ge ve İnovasyon

Rekabetin giderek arttığı piyasa koşullarında değişen müşteri taleplerini daha iyi yönetebilmek ve tüm paydaşlara değer yaratan ürün ile hizmetler için Ar-Ge ve inovasyona önem veriyor, yatırım yapıyoruz.

### Teknoloji ve Dijitalleşme

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

### Müşteri Memnuniyeti ve Gizliliği

İş kültürümüzün odağında yer alan müşterilerin memnuniyetini en yüksek düzeyde sağlamak için müşterilerin beklenti ve ihtiyaçlarını yakından takip ediyoruz. Bu kapsamda müşterilerin, her türlü geri bildirimini çeşitli iletişim kanalları üzerinden şirketimize ulaştırmasına imkân veriyoruz. Müşteri bilgilerini üçüncü taraflarla gerçekleştirdiğimiz gizlilik sözleşmeleri çerçevesinde güvence altına alıyoruz.

### Veri Güvenliği ve Gizliliği

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

### Risk Yönetimi

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

## Katkı Sağlanan Küresel Amaçlar

9 SANAYİ, YENİLİKÇİLİK VE ALTYAPI



**Amaç 9:** Dayanıklı altyapılar tesis etmek, kapsayıcı ve sürdürülebilir sanayileşmeyi desteklemek ve yenilikçiliği güçlendirmek

9 SANAYİ, YENİLİKÇİLİK VE ALTYAPI



**Amaç 9:** Dayanıklı altyapılar tesis etmek, kapsayıcı ve sürdürülebilir sanayileşmeyi desteklemek ve yenilikçiliği güçlendirmek

12 SORUMLU TÜKETİM VE ÜRETİM



**Amaç 12:** Sürdürülebilir üretim ve tüketim kalıplarını sağlamak

12 SORUMLU TÜKETİM VE ÜRETİM



**Amaç 12:** Sürdürülebilir üretim ve tüketim kalıplarını sağlamak

16 BARİŞ, ADALET VE GÜÇLÜ KURUMLAR



**Amaç 16:** Sürdürülebilir kalkınma için barışçıl ve kapsayıcı toplumlar tesis etmek, herkes için adalete erişimi sağlamak ve her düzeyde etkili, hesap verebilir ve kapsayıcı kurumlar oluşturmak

## Çok Yüksek Öncelikli Konular

### İş Sağlığı ve Güvenliği

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

### Operasyonel Mükemmellik ve Güvenlik

LPG tedarikinden ürünlerin tüketicilere ulaşmasına ve toplanmasına kadar tüm değer zincirini kapsayan operasyonlarımızı entegre bir yaklaşımla yönetiyoruz. Bu zincirin her aşamasında operasyonel mükemmellik ve güvenlik önceliklerimiz arasında yer alıyor.

### Ürün Kalitesi ve Güvenliği

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

### Dağıtım Ağında Kalite ve Güvenlik

Geniş dağıtım ağımla Türkiye'nin farklı bölgelerindeki tüketicilere bayilerimiz aracılığıyla ulaşıyor, LPG tedariki ve dağıtımını ise Türkiye'nin en büyük kara yolu LPG filosuyla gerçekleştiriyoruz. Dağıtım operasyonlarında kalite ve güvenlikten ödün vermeden en iyi standartları sağlamak için çalışıyoruz.

### Kurumsal Yönetim

Kurumsal yönetim yaklaşımımız, eşitlik, şeffaflık, hesap verebilirlik ve sorumluluk ilkeleriyle uzun vadeli kurumsal hedeflerimize ulaşmayı kolaylaştırıyor, başta hissedarlarımız olmak üzere tüm paydaşlarımız için sürdürülebilir değer yaratıyoruz. 2021 itibarıyla Kurumsal Derecelendirme notumuz 9,50; BIST Kurumsal Yönetim Endeksi ve BIST Sürdürülebilirlik Endeksi'nde yer alıyoruz.

### İş Etiği

Etik ilkeleri kurum kültürümüzün merkezine koyarak dürüstlük ve güven kavramlarından ödün vermeden itibarımızı sürdürmeyi ve başta hissedarlarımız olmak üzere tüm paydaşlarımız için değer yaratmayı hedefliyoruz.

## Katkı Sağlanan Küresel Amaçlar



**Amaç 8:** İstikrarlı, kapsayıcı ve sürdürülebilir ekonomik büyümeyi, tam ve üretken istihdamı ve herkes için insana yakışır işleri desteklemek



**Amaç 12:** Sürdürülebilir üretim ve tüketim kalıplarını sağlamak



**Amaç 12:** Sürdürülebilir üretim ve tüketim kalıplarını sağlamak



**Amaç 12:** Sürdürülebilir üretim ve tüketim kalıplarını sağlamak



**Amaç 17:** Uygulama araçlarını güçlendirmek ve sürdürülebilir kalkınma için küresel ortaklığı canlandırmak



**Amaç 16:** Sürdürülebilir kalkınma için barışçıl ve kapsayıcı toplumlar tesis etmek, herkes için adalete erişimi sağlamak ve her düzeyde etkili, hesap verebilir ve kapsayıcı kurumlar oluşturmak



**Amaç 16:** Sürdürülebilir kalkınma için barışçıl ve kapsayıcı toplumlar tesis etmek, herkes için adalete erişimi sağlamak ve her düzeyde etkili, hesap verebilir ve kapsayıcı kurumlar oluşturmak

# KURUMSAL YÖNETİM VE İŞ ETİĞİ





## **Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadele**

---

### **Risk Yönetimi ve İç Denetim**

- *Risk Yönetimi Komitesi*
  - *İç Kontrol Sistemi ve İç Denetim*
- 

### **Sürdürülebilirlik Yönetimi**

## Kurumsal Yönetim ve İş Etiği

**Tüm faaliyet ve çalışmalarımızı Aygaz kültürünü ve değerlerini kapsayan etik ilkeler doğrultusunda hayata geçiriyor, şeffaflığı temel ilke olarak benimsiyoruz.**

Yönetim kalitesini artırmak, finansal ve finansal olmayan riskleri tanımlayarak kurumları daha iyi yönetmek, finansman ve sermaye piyasalarında güvenilirlik ve saygınlık kazanmak için etkin kurumsal yönetim mekanizmalarının varlığına duyulan ihtiyaç her geçen gün artıyor. Benimsediğimiz Aygaz Kurumsal Yönetim İlkeleri ile uluslararası standartlara uyum sağlarken sürdürülebilir hissedar değeri yaratıyor, yurt dışı piyasalarından fon ve istikrarlı büyüme için fayda sağlıyoruz. Ayrıca şeffaf, izlenebilir ve entegre yönetim sistemleri kurarak Aygaz'ın sürdürülebilir dönüşümüne katkıda bulunuyor, paydaşlarımız için değer yaratıyoruz. Sermaye Piyasası Kurulu (SPK) lisansı ile kurumsal yönetim derecelendirme faaliyetlerini yürüten SAHA Kurumsal Yönetim ve Kredi Derecelendirme Hizmetleri tarafından yapılan değerlendirme sonucunda, 2020 yılında 9,42 olarak belirlenen Aygaz'ın Kurumsal Yönetim Derecelendirme Notu 2021 yılında 9,50'ye yükseldi. "Bağış ve Sponsorluk Politikası"nı 2021 yılında yayımlayarak Kurumsal Derecelendirme Notu artışına en büyük katkısı sağladık.

***Aygaz Bağış ve Sponsorluk Politikası'na buradan ulaşabilirsiniz.***

Tüm faaliyet ve çalışmalarımızı Aygaz kültürünü ve değerlerini kapsayan etik ilkeler doğrultusunda hayata geçiriyor, şeffaflığı temel ilke olarak benimsiyoruz. Etik değerleri tüm çalışanlar arasında yaygınlaştırmak ve gelecek nesillere aktarmak amacıyla 2010 yılında Etik Davranış Kuralları ve Uygulama Prensipleri'ni yazılı hale getirdik. Bu doğrultuda, 2018 yılında Etik Davranış Kuralları ve Uygulama Prensipleri Politikası'nı da oluşturduk. Etik kurallar ile ilgili uygunsuz durumların daha iyi değerlendirilmesi ve uygulamalarda paralellik sağlanması için hayata geçirilen Etik Davranış Kurulu; Genel Müdür, üst düzey yöneticiler, İnsan Kaynakları Direktörü ve Hukuk ve Uyum Direktöründen oluşuyor. Kitapçık haline getirilen "Etik Davranış Kuralları ve Uygulama Prensipleri"ni her yıl işe yeni giren çalışanlar başta olmak üzere tüm çalışanlar ile paylaşıyor, işe alım

# 9,50

2021 Kurumsal Yönetim Derecelendirme Notu





ve oryantasyon sürecinde etik davranışlar konusunda eğitim veriyoruz. Çalışma Hayatı ile İlgili Yükümlülükler ve Uygulama Prosedürü, etik kurallara aykırı durumlarda izlenmesi gereken yollar konusunda bilgi sağlıyor. Aygaz'ın ve toplumun genel menfaatini tehdit eden ve iş etiğini ihlal eden her türlü kanunsuzluğun bildirimini Koç Holding Etik Hattı üzerinden gizlilik esası ile yapıyoruz.

***Aygaz Etik İlkeleri'ne buradan ulaşabilirsiniz.***

Koç Topluluğu genelinde uyum kültürünün oluşturulması, yerel ve uluslararası mevzuatlar ve idari otoritelere

yayımlanmış karar ve düzenlemelere uyumlu hareket edilmesi amacıyla Uyum Programı yol haritası oluşturuldu. Uyum Programı ile etik ilkeler, insan hakları, rüşvet ve yolsuzlukla mücadele, çıkar çatışmasının engellenmesi, ekonomik yaptırımlar, gizlilik ve içsel bilgilerin korunması, iş sağlığı ve güvenliği gibi konular başta olmak üzere çalışanlar ve paydaşları da kapsayan bir çerçeve çizildi.

Uyum Programı kapsamında oluşturulan Etik İlkeler ve Uyum Politikaları, Aygaz'ın sektörel ve coğrafi dağılımı, küreselleşen ticari uygulamaları ile evrensel ölçekteki iyi uygulamalarına uygun olarak belirlendi

**İnsan Hakları Politikası, Yönetim Kurulu Çeşitlilik Politikası, Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadele Politikası, Bağış ve Sponsorluk Politikası, Hediye ve Ağırlama Politikası ile Tedarik Zinciri Uyum Politikası 2021 yılında onaylanarak yayımlandı.**





ve onaylandı. İnsan Hakları Politikası, Yönetim Kurulu Çeşitlilik Politikası, Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadele Politikası, Bağış ve Sponsorluk Politikası, Hediye ve Ağırlama Politikası ile Tedarik Zinciri Uyum Politikası da 2021 yılında yayımlandı.

Tüm etik ilkeler ve uyum politikalarına çalışanların kolayca ulaşabilecekleri kurumsal ortak alanda ve internet sitesinde en güncel versiyonları ile yer verdik. Farkındalığı artırmak için ekran koruyucular başta olmak üzere şirket bünyesindeki dijital ekranlarda Uyum Programı'nı tanıtıcı duyurular yapmaya başladık.

***Aygaz Uyum Politikası'na buradan ulaşabilirsiniz.***

***Kurumsal yönetim ve iş etiği konusunda ayrıntılı bilgiye 2021 Aygaz Faaliyet Raporu'ndan ulaşabilirsiniz.***

2021 yılında yayımladığımız Yönetim Kurulu Çeşitlilik Politikası ile de Yönetim Kurulu aday belirleme sürecinde, bilgi, deneyim ve yetkinlik açısından aynı özelliklere sahip adaylar içerisinde, kadın adaylara öncelik verilmesini gözetiyor, Aygaz A.Ş. Yönetim Kurulu'nda kadın üye oranını beş yıl içinde %25 oranına ulaştırmayı taahhüt ediyoruz.

***Aygaz Yönetim Kurulu Çeşitlilik Politikası'na buradan ulaşabilirsiniz.***

### **Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadele**

Rüşvet ve yolsuzlukla mücadele çalışmalarını Uyum Programı çerçevesinde değerlendiriyor, kritik düzeyde önem vererek yürütüyoruz. 2021 yılında Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadele Politikası'nı yayımlayarak çalışmalarımızın kapsamını genişlettik.

Aygaz bünyesindeki çalışmalara ek olarak tedarikçiler ve bayiler başta olmak üzere tüm paydaşlarımızın da bu konuda aynı yaklaşımı benimsemelerini bekliyoruz. Rüşvet ve yolsuzluk konusundaki tüm bildirimler Koç Holding Etik Hattı üzerinden iletiliyor. 2021 yılında Etik Hat aracılığıyla tarafımıza herhangi bir bildirim ulaşmadı.

***Aygaz'ın Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadele Politikası'na buradan ulaşabilirsiniz.***

### **Risk Yönetimi ve İç Denetim**

Potansiyel risklerin önceden belirlenmesi ve çeşitli risk senaryolarına dayanarak etki boyutunun tespit edilmesi Aygaz kurumsal risk kültürünün temelini oluşturuyor. Ayrıca kurumsal risk yönetimi sürecini şirketin strateji ve hedefleriyle entegre bir şekilde yürütüyor, tüm paydaşlar ve iş ortakları

için değer yaratmayı hedefliyoruz. Risk yönetimi çerçevesinde, stratejiler, güncellenen süreçler ve aksiyon planlarıyla değerlendirmeler yapıyor, sistematik politikalar oluşturuyoruz. Yıl içinde yapılan kurumsal risk yönetimi çalışmaları kapsamında şirket risk envanterini güncelliyor, önceliklendiriyor ve riskleri azaltma veya ortadan kaldırmaya yönelik çözümlere odaklanıyoruz. Güncellenen riskler ve aksiyon planlarını konsolide ederek şirket içi bilgilendirmeler yapıyoruz. Bu doğrultuda, departmanların da kendi risk değerlemelerini gözden geçirmelerini ve kurumsal risk yönetiminde farkındalığın artmasını sağlıyoruz.

Finansal riskler kapsamındaki kur, faiz, likidite, emtia, kredi, tahsilat ve sermaye risklerine ek olarak operasyonel ve siber riskleri entegre bir şekilde yönetiyoruz. Sürdürülebilirlik ilkeleri çerçevesinde de Entegre Yönetim Sistemleri

Politikası doğrultusunda uygulamalar gerçekleştiriyoruz.

#### ***Aygaz Entegre Yönetim Sistemleri Politikası'na buradan ulaşabilirsiniz.***

Aygaz süreçleri ile uyumlu sistem entegrasyonunu sağlamak ve düzenli takip edebilmek için alternatif yöntemleri değerlendiriyoruz. Bu değerlendirmeler sonucunda, şirket içi çalışma esasları ve yol haritasını gözden geçiriyor ve tüm planlamalarımızı güncelliyoruz. Uluslararası standartlarla uyumlu bir risk yönetim yapısı oluşturuyoruz. Bu noktada, Yönetim Kurulu'nun, başta Yürütme Komitesi, Risk Yönetimi Komitesi ve şirket içi bölümlerin geri bildirimleri ile onayladığı politikalar ve belirlediği stratejik hedefler önemli bir yere sahip. Faaliyet gösterdiğimiz sektörün yapısı gereği başta finansal, operasyonel ve hukuki alanlardaki riskler, kurumsal risk yönetimi çerçevesinde sistematik

**Yönetim Kurulu Çeşitlilik Politikası kapsamında Aygaz A.Ş. Yönetim Kurulu'nda kadın üye oranını beş yıl içinde %25 oranına ulaştırmayı taahhüt ediyoruz.**



## İç Denetim Müdürlüğü, 2021 yılında tüm dünyayı ve Türkiye'yi etkileyen pandemi nedeniyle değişen koşullara uyum ve kaynakların verimli kullanımına yönelik çalışmalar başlattı.

bir yaklaşımla yönetiliyor. Süreçleri tüm şirket geneline yaygınlaştırmak ve şirket kültürünün bir parçası haline getirmek işleyiş açısından önem taşıyor. Etkin risk takibiyle bu risklerin olası etkilerini belirleyerek doğru şekilde yönetilmesini sağlıyoruz.

### **Risk yönetimi ile ilgili detaylı bilgiye 2021 Aygaz Faaliyet Raporu'ndan ulaşabilirsiniz.**

#### **Risk Yönetimi Komitesi**

Risk Yönetimi Komitesi, 6102 sayılı Türk Ticaret Kanunu'nun 378'inci maddesi ile Sermaye Piyasası Kurulu'nun (SPK) Kurumsal Yönetim Tebliği'ne uyum ve Yönetim Kurulu bünyesindeki komitelerin etkin çalışmasını sağlamak amacıyla, şirketin varlığını, gelişmesini ve devamını tehlikeye düşürebilecek risklerin erken teşhisi, tespit edilen risklerle ilgili gerekli önlemlerin uygulanması ve riskin yönetilmesine yönelik çalışmalar yapmak üzere kuruldu.

Komite, 2021 yılı içerisinde sekiz toplantı gerçekleştirerek Aygaz'ın risk yönetim süreci ve risk raporlaması esaslarını ve verilerini değerlendirdi. Bu kapsamda komite, periyodik olarak hazırlanan risk raporlarını inceliyor, risk yönetim sürecinde belirlenen ve limitlere uymayan hususlarda alınması gereken önlemler hakkında görüşlerini sunuyor. Ayrıca raporlama çalışmaları ve komite değerlendirmeleri hakkında Yönetim Kurulu'nu bilgilendiriyor.

#### **İç Kontrol Sistemi ve İç Denetim**

Faaliyetlerin verimliliği ve mali raporlama sisteminin yasal düzenlemelere uygunluğu konusunda yeterli güvence sağlamak amacıyla şirket bünyesinde etkin bir iç kontrol sistemi bulunuyor. İç kontrol sistemi; finansal işlemler, raporlamalar, iş akışlarında yer alan standart tanımlar, görev tanımları, yetkilendirme/onay

sistemi, politikalar ve yazılı süreçleri kapsayan tüm kontrolleri ifade ediyor.

İç kontrol sistemi, faaliyetlerini Genel Müdür'e bağlı olarak sürdüren İç Denetim Müdürlüğü tarafından düzenli olarak değerlendiriliyor ve denetleniyor. İç Denetim Müdürlüğü, misyonu doğrultusunda riskleri odağına alan tavsiye, öngörü ve tespitlerini objektif bir güvence ile Genel Müdür'e sunuyor. Böylelikle organizasyonel değeri koruyor ve geliştiriyoruz.

İç Denetim Müdürlüğü, 2021 yılında tüm dünyayı ve Türkiye'yi etkileyen pandemi nedeniyle değişen koşullara uyum ve kaynakların verimli kullanımına yönelik çalışmalar başlattı. Gerek fiziki gerek online denetimler ile birimler ve süreçler arasındaki iletişimi aktif tutarak bu süreci etkin şekilde yönetti. Her yıl olduğu gibi 2021 yılında da şirketin Türkiye'ye yayılmış durumdaki terminal, tesis ve dağıtım noktalarını rutin veya gerekli hallerde yapılan ziyaretlerle mali ve operasyonel açıdan inceledi. Aygaz bünyesine katılan iştiraklerin süreçlerinin kurgulanmasına destek vermeye ve hayata geçirilmesi planlanan faaliyetlerde aktif rol almaya devam ediyor.

İç Denetim Müdürlüğü, iyileştirmeye açık veya riskli görülen alanlarda denetimler gerçekleştirerek çalışma sonuçlarını üst yönetime raporluyor. Ayrıca şirkete farklı kanallardan iletilen ihbar ve şikayetleri objektif olarak değerlendirerek gerekli aksiyonları alıyor. 2021 yılı içerisinde faaliyet gösterdiğimiz tüm lokasyonlarda ihbar hattı kurarak tüm şirket çalışanları ile paylaştık.

#### **Sürdürülebilirlik Yönetimi**

Finansal ve finansal olmayan varlıkların yönetiminde Aygaz'ın sürdürülebilirlik yaklaşımı önemli bir yere sahip. Bu yaklaşım ve buna bağlı sürdürülebilirlik yönetimi, paydaşlarımız ile kurduğumuz





uzun vadeli, fayda odaklı ve değer yaratan ilişkinin de temelini oluşturuyor. Çevresel, sosyal ve yönetim (ÇSY) alanlarına odaklanarak Aygaz'ın kurumsal yapısının sürdürülebilirlik odaklı gelişimine katkıda bulunuyoruz. Bu doğrultudaki çalışmalarımız ile Borsa İstanbul'da (BIST) işlem gören ve kurumsal sürdürülebilirlik performansları üst seviyede olan şirketlerin bulunduğu BIST Sürdürülebilirlik Endeksi'nde yer almaya devam ediyoruz.

Sürdürülebilirlik stratejisi ve hedeflerine paralel olarak oluşturulan Entegre Yönetim Sistemleri Politikası,

Aygaz'ın sürdürülebilirlik yönetiminin temelini oluşturuyor. Sürdürülebilirlik yönetiminde şirketin kurumsal yönetime ilişkin konularında aktif görev üstlenen yönetim kurulu komiteleri önemli rol oynuyor. Kurumsal İletişim, Finansman ve Risk, Kalite Sistem, SEÇ-G ve Sektörel İlişkiler ile İnsan Kaynakları birimlerinden oluşan Sürdürülebilirlik Çalışma Grubu ise sürdürülebilirlik çalışmalarının takibinden sorumlu. Sürdürülebilirlik konuları, Çalışma Grubu tarafından Genel Müdür'e raporlanıyor ve Genel Müdür gerekli durumlarda Yönetim Kurulu'na raporlama yapıyor. Sürdürülebilirlik konularının iş süreçlerine paralel olarak Yönetim

Kurulu tarafından değerlendirilmesi sonucunda sürdürülebilirlik stratejisi ve hedefleri belirleniyor.

***Aygaz Entegre Yönetim Sistemleri Politikası'na buradan ulaşabilirsiniz.***

# EVDE, YOLDA VE HER ALANDA SORUMLU ÜRÜNLER





## **İnovasyon Kültürü**

- *Ar-Ge Merkezi*
  - *Teknoloji ve Dijitalleşme*
  - *Ürün Kalitesi ve Güvenliği*
- 

## **Yeni ve Yenilikçi Ürün ve Uygulamalar**

---

## **Müşteri Odaklılık ve Memnuniyeti**

- *Müşterilerle İletişim*
- *Bilgi Gizliliği ve Güvenliği*

## Evde, Yolda ve Her Alanda Sorumlu Ürünler

**Faaliyet gösterdiğimiz alanlarda müşteri ihtiyaçlarına yönelik ürün, hizmet ve süreç inovasyonlarını hayata geçiriyor, yatırımlarımızı artırıyoruz. Mevcut ve yeni alanlarda iş modelleri geliştirirken yenilikçi fikirleri de destekliyoruz.**

LPG sektörünün öncü aktörlerinden biri olarak ürettiğimiz sorumlu, yenilikçi ve güvenli ürünlerle müşterilerin ihtiyaç ve beklentilerini en iyi şekilde karşılamak için çalışıyoruz. Çevre, güvenlik ve verimlilik standartlarını önemsiyor, iş süreçlerimizde dijital teknolojilerden yararlanıyoruz. COVID-19, ortaya çıkardığı riskler, kırılganlıklar ve belirsizliklerle şirketlerde değişimi ve yeniliği tetikleyerek iş modellerinin dönüşüm süreçlerini hızlandırdı. Dijitalleşme ve yeni teknolojilerin yaygınlaşmasında da etkili olan pandemi pek çok risk ve fırsatı da beraberinde getirdi. Birçok sektör gibi enerji sektörünün de dönüşümü hızlanırken Aygaz olarak çevik ve dinamik yapımızla değişime uyum sağlıyor, farklılaşan müşteri taleplerine proaktif bir şekilde çözüm üretiyoruz. Müşterileri odağımıza alarak memnuniyeti artırmaya yönelik stratejiler geliştiriyoruz. İnovasyon kapasitemizi artırırken kaliteli ve güvenli ürünler sunmaya devam ediyoruz. Sürdürülebilir inovasyon vizyonuyla ürün, hizmet, süreç, iş modeli olmak üzere mevcut ve yeni alanlarda yenilikçi fikirleri destekliyor ve teşvik ediyoruz. En önemli LPG pazarlarından biri olan ülkemizin sektördeki lider şirketi olma sorumluluğu ile ürün ve hizmetlerimizin her zaman en yüksek kaliteye sahip olmasına özen gösteriyoruz. Yüksek kaliteli ürün ve ürün güvenliği önceliklerimiz arasında bulunuyor. Müşterilerimiz ve tüm paydaşlar için teknolojik çözümler sunarak yenilikçi bir ekosistem oluşturmayı amaçlıyoruz. Değer zincirinde Koç Holding'in karbon nötr hedefi doğrultusunda Ar-Ge merkezimizde inovatif çalışmalar yürütüyoruz.

### **İnovasyon Kültürü**

Faaliyet gösterdiğimiz alanlarda müşteri ihtiyaçlarına yönelik ürün, hizmet ve süreç inovasyonlarını hayata geçiriyor, yatırımlarımızı artırıyoruz. Mevcut ve yeni alanlarda iş modelleri geliştirirken yenilikçi fikirleri de destekliyoruz.

İnovasyon kültürümüzü tüm şirket geneline ve iş yaptığımız tüm paydaşlara yaymayı, farkındalık oluşturmayı ve yeniliği teşvik

**7,4** milyon TL

2021 yılında Ar-Ge çalışmalarına ayrılan bütçe





etmeyi amaçlıyoruz. Dijitalleşme süreçleriyle verimliliği artırırken Ar-Ge ve inovasyonun dönüştürücü etkisinden yararlanıyoruz. Kurumsal dönüşümün önemli bir itici gücü olan sürdürülebilir inovasyon kültürünün temelini, çalışanlar ve onlardan aldığımız fikirler oluşturuyor.

Değer katma hedefimiz doğrultusunda tüm paydaşlardan gelen farklı ve yeni fikirleri değerlendiriyoruz. Fikirlerin projeye dönüştürülmesi kapsamında İnovasyon Yönetim Süreci'nden

faaydalanıyoruz. Bu fikirleri somutlaştıran öngörüler ve değer yaratacak projeler için aksiyon planları oluşturuyoruz. Tüm paydaşlar ve Aygaz için karşılıklı değer yaratacak proje fikirlerinin çalışanların aktif katılımı ile ortaya çıkacağına inanıyoruz.

Girişimcilik ekosistemini güçlendirip yaygınlaştırmayı ve Türkiye'yi geleceğe taşımak için gelişmiş bir girişimcilik kültürüne öncülük etmeyi amaçlıyoruz. Mevcut ana iş kolları ve odak alanlarında geliştirdiğimiz yenilikçi

ürün ve çözümlere yatırım yaparak hem ülke ekonomisi hem de şirket için değer yaratıyoruz. 2016 yılından beri yürüttüğümüz kurum içi girişimcilik programı kapsamında Aythink Platformu ve Tasarım Odaklı Düşünme Atölyeleri çalışmalarına devam ediyoruz. Çalışanlardan toplanan fikirlerden şirket inovasyon stratejileri ile uyumlu olanları, Yalın Girişim Metodolojisi'ne uygun olarak yenilikçi iş modellerine dönüştürüyoruz. Bugüne kadar 1.126 fikir toplandı ve altı adet hızlandırma yapıldı.

**2021 yılında inovasyon kültürünün yaygınlaştırılmasını ölçmek amacıyla Girişimci Kurum Olgunluk Analizi çalışmasına dahil olarak Türkiye ortalaması üzerinde bir sonuç elde ettik.**





**Sektörün ilk Ar-Ge merkezi olan Aygaz Ar-Ge Merkezi'nde 2021 yılı itibarıyla 29 araştırmacı görev alıyor.**

Silikon Vadisi'ndeki girişimler ve şirketler için büyük bir küresel inovasyon platformu olan Plug&Play Mobilite/ Nesnelerin İnterneti Dikeyi kurumsal üyesiyiz. Yapmış olduğumuz bu iş birliği sayesinde ekosistemdeki bilgi ve deneyim alışverişini hızlandırarak sahada proje, iş birliği ve yatırım fırsatları yaratmayı amaçlıyoruz. Bu doğrultuda Plug&Play iş birliği ile ilk pilot anlaşmaya imza attık. İştiraklerimizde de bulunduğu sektörlerde yaratıcı çözümler, yeni fikir ve girişimler ile teknolojiler sunmaya devam edeceğiz.

Aygaz çalışanlarını inovasyon kültürünün en önemli paydaşları olarak görüyoruz. İletişim çalışmalarına devam ediyor, Aygaz inovasyon kültürünü geliştiriyoruz. Bu doğrultuda, 2021 yılında inovasyon kültürünün yaygınlaştırılmasını ölçmek amacıyla Girişimci Kurum Olgunluk Analizi çalışmasına dahil olarak Türkiye ortalaması üzerinde bir sonuç elde ettik.

**Ar-Ge Merkezi**

2018 yılında faaliyete geçen, T.C. Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı onaylı Ar-Ge Merkezi ile LPG'nin kullanım alanlarının genişletilmesi ve verimliliğinin artırılmasına yönelik çalışmalara 2020 ve 2021 yıllarında da devam ettik.

Sektörün ilk Ar-Ge merkezi olan Aygaz Ar-Ge Merkezi'nde 2021 yılı itibarıyla 29 araştırmacı görev alıyor. Mevcut altyapısında Motor ve Yakıt Teknolojileri Laboratuvarı, Kimya Laboratuvarı, Otomasyon ve Tasarım Laboratuvarı, Gömülü Sistem Laboratuvarı, İmalat Atölyesi, Prototip ve Test Hatları bulunan Ar-Ge merkezinde Valf ve Regülatör Laboratuvarı ile Cihaz Laboratuvarı'nın da kurulmasını tamamladık. Ar-Ge Park'ını da merkezin altyapısına dahil ederek Ar-Ge Merkezi'nin toplam alanını 772 metrekareden 1.437 metrekareye çıkarttık.

Merkezde LPG ile çalışan mevcut ürünlerin iyileştirilmesi, yeni ürünlerin geliştirilmesi, LPG ürün kalitesinin artırılmasına yönelik projeler yürütüyoruz. Otomasyon ve modernizasyon ile verimlilik artışı, alternatif ve temiz enerji kaynaklarının araştırılması, akıllı ürünler ile dijitalleşmenin sağlanmasına önem veriyoruz. Ar-Ge Merkezimiz deneyimli kadrosuyla iş süreçlerine ve paydaşlara değer yaratacak yeni teknolojiler geliştirmek hedefiyle çalışmalarına devam ediyor. Sektörde bizi öne çıkaran Ar-Ge Merkezi, finansal faydanın yanı sıra, toplumsal ve çevresel değer katan projeleriyle de pazardaki rekabet gücümüzü artırmamıza destek oluyor. Kendimizi her anlamda geliştirmemize olanak sağlayan Merkez ve tüm paydaşların katılımı ile LPG sektöründe örnek projelere imza atmayı amaçlıyoruz.

Aygaz Ar-Ge Merkezi'nde üniversite ve sanayi iş birliklerine önem veriyoruz. 2021 yılında sanayi-üniversite iş birlikleri kapsamında sekiz farklı üniversite ve TÜBİTAK (Türkiye Bilimsel ve Teknolojik Araştırma Kurumu) ile iş birliği yaptık. TÜBİTAK Teknoloji ve Yenilik Destek Programları Başkanlığı'nın TÜBİTAK TEYDEB 1501 Sanayi Ar-Ge Projeleri Destekleme Programı'na katılarak üç proje tamamladık. TÜBİTAK TEYDEB 1707 Siparişe Dayalı Ar-Ge Projeleri destekleme programı kapsamında iki projenin çalışmalarına hala devam ediyoruz.

**Aygaz Mini Pratik Barbekü:** Tüketici beklentilerini takip ediyor, buna yönelik araştırmalar yapıyoruz. Bu doğrultuda sektöre kazandırdığımız Aygaz Mini markalı küçük tüp ve Aygaz Mini ile birlikte kullanılmak üzere geliştirdiğimiz pratik ve modern ocak ve sobalara ek olarak, 2021'de Aygaz Mini Pratik Barbekü ürününü de piyasaya sürdük. Ar-Ge Merkezimizin geliştirdiği Mini Pratik Barbekü, seramik kaplı döküm yapısı sayesinde ısıyı eşit dağıtma özelliğine sahip. Kullanıcıya yiyecekleri oduna ve kömüre gerek olmadan

pişirme imkanı sağlayarak çevresel etkiyi azaltmayı amaçlıyor. Aygaz Mini Ocak Ekstra ile birlikte kullanılan bu ürün ayrıca 2021 Design Turkey İyi Tasarım Ödülü'nü almaya hak kazandı.

#### Teknoloji ve Dijitalleşme

COVID-19 salgınının küresel seviyede hız kazandırdığı dijital dönüşüm ihtiyaçlarını doğru analiz etmeye, küresel ve sektörel trendleri takip etmeye önem veriyoruz. Çevik çalışma kültürü ve proaktif bir yaklaşımla riskleri saptıyor, dijital dönüşüm stratejilerini belirliyoruz. Şirket olarak 60 yıllık geçmişimizin gücüyle LPG sektöründe dijital dönüşüm ve inovasyonu odağımıza alıyoruz. Teknoloji ve dijitalleşmeyi, müşteri beklentilerine hızlı bir şekilde cevap verebilmek için önemli bir araç olarak görüyoruz.

İleri teknolojiler ve veri analitiğini kullanarak müşteri memnuniyetini; süreç optimizasyonları ile de verimliliği artırmayı ve iş modellerinin dönüşümünü hedefliyoruz. Dijital dönüşüm ve inovasyon süreçlerini başarıya ulaştırabilmek için doğru teknolojileri kullanmaya önem

**Aygaz Mini Pratik Barbekü 2021 yılı Design Week Türkiye'de "Spor, Hobi, Oyun, Çocuk Ürünleri ve Moda Aksesuarları" kategorisinde İyi Tasarım Ödülü'nü almaya hak kazandı.**



**Çalışan ve iş operasyonları tarafında, Bütünleşik Dijital Dönüşüm inisiyatifi ile tüm iş birimlerinin de katılımını sağlayarak birçok iş sürecinde dijital dönüşüm projelerine devam ettik. Her yıl yeni dönüşüm fırsatlarını entegre bir yaklaşımla değerlendiriyoruz.**

veriyoruz. Bu noktada süreçleri yürüten dijital dönüşüm ve inovasyon elçilerini kilit paydaşlar olarak görüyoruz. Süreçlerin ve teknolojinin birlikte doğru değerlendirildiği projelerin ortaya çıkması için çalışıyoruz.

Bilgi teknolojileri departmanının rehberliğinde, çalışanların mevcut iş süreçlerini teknoloji ve dijitalleşmeden yararlanarak geliştiriyoruz. Dijital dönüşüm ve inovasyon elçileri programı kapsamında tüm iş birimlerinden temsilciler belirliyoruz. Dijital dönüşüm süreci ve kültür dönüşümünün şirket geneline yayılmasını amaçlıyoruz. Bu program kapsamında yıl boyu yapılan farkındalık günleri, teknoloji odaklı eğitim ve seminerler ile iş birimlerinin bilgisini artırmayı amaçlıyor, süreçlerin geliştirilmesine yönelik fikirlerin ortaya çıkmasını destekliyoruz. Elçilik programı devreye alındıktan sonra üretilen fikir sayısı bir önceki yıla göre yaklaşık iki kat artarken, hayata geçirilen projelerden elde edilen tasarruf ve gelir miktarları ise 2,2 kat arttı. Ayrıca şirket genelinde dijital dönüşüm ile ilgili farkındalık seviyesindeki artış, çalışan memnuniyeti ve bağlılığına da yansdı. Elçilik programını yıllık olarak planlıyor, ihtiyaçlara yönelik güncelleyerek takip ediyoruz. Yıl sonunda program çıktılarını gözden geçirerek sonraki yılın programı için güncelliyoruz. Programla yıl boyu 100'e yakın etkinlik planlayarak kültür dönüşümünün hızla devam etmesini sağladık.

Müşterilerimize farklı ödeme seçenekleri sunmayı, kampanyaları daha etkin bir şekilde yönetmeyi, bayiler üzerinden satış yapılan pazar yeri platformlarını hayata geçirmeyi hedefliyoruz. Bu doğrultuda Aygaz E-Ticaret Dönüşüm Projesi'ni başlattık. Mobil uygulama, web sitesi, IVR (Interactive Voice Response), Chat bot gibi bütün dijital kanalları yeniledik. Sipariş ve teslimat yönetiminde, dijital bayi sistemleri, çağrı merkezi sipariş yönetimi, IVR üzerinden self servis müşteri işlemleri ve sipariş

uygulamaları gibi yeni uygulamalar geliştirdik. Böylelikle müşteri deneyimini uçtan uca iyileştirdik. Bununla birlikte e-ticaret satış kanallarımızı genişletmeye devam ediyoruz. Keyiflibahce.com internet sitesinden sonra Amazon.com.tr, Hepsiburada.com, Koctas.com.tr ve Kampkaravanmarket.com satış kanallarında dijital mağazalar açtık. Koçtaş Mağazaları bünyesinde İstanbul-Kartal, Muğla-Bodrum, İstanbul-Forum, İzmir-Balçova ve Ankara-Ankamall olmak üzere beş adet Mağaza İçinde Mağaza alanı kurulumunu yaptık ve tüm konsinye cihaz satışlarının %78'ini bu alanlarda gerçekleştirdik. Ayrıca, Macrocenter ve Migros'lar ile iş birliği yaparak mağaza içi barbekü, ısıtıcı ve cihaz satışlarına başladık.

Çalışan ve iş operasyonları tarafında, Bütünleşik Dijital Dönüşüm inisiyatifi ile tüm iş birimlerinin de katılımını sağlayarak birçok iş sürecinde dijital dönüşüm projelerine devam ettik. Her yıl yeni dönüşüm fırsatlarını entegre bir yaklaşımla değerlendiriyoruz. Mobil platform ve uygulamaları sürekli geliştirerek çalışanların zaman ve konumdan bağımsız bir şekilde daha etkin çalışmasını destekliyoruz. Kuvvetli bilgi teknolojileri altyapımız sayesinde çalışanlar arasında dijital ve çevik çalışma kültürünün hızla yayılmasını sağladık. Ayrıca Robotik Süreç Otomasyonu projeleri ile 33 süreçte kesintisiz operasyon yönetimi ve yüksek verimlilik elde ettik.

Veri temelli teknolojiler, karar destek süreçlerimizin temelini oluşturuyor. Bu süreçlere büyük veri teknolojilerini ve IoT platformunu ekledik. Ayrıca satış, tesis, üretim, tedarik süreçlerimizde analitik ve yapay zeka uygulama projeleri geliştirmeye devam ettik. Bu kapsamda 2021 yılında otogaz ve tüpgaz satış tahminleme ve otogaz satış yönetimi alanlarında projeler yürüttük.

**Çevrimiçi Satış Platformu:** Pandeminin de etkisiyle çevrimiçi satış kanallarının





önemi hızla artıyor. Bu bilinçle hareket ederek yaygın bayi ağı ve güçlü teknolojik altyapı sayesinde müşterilerimize çevrimiçi platformlardan da hizmet ulaştırmaya başladık. Sektörde bir ilk olan Aygaz Online Satış Platformu'nu müşterilerimizin hizmetine sunduk. Aygaz web sitesi üzerinden sipariş verme ve ödeme yapma imkanı sağladık. Müşteriler, çevrimiçi satış sistemi üzerinden tüpgaz ürünlerinin yanı sıra, Aygaz Mini ocak, dedantör ve hortum gibi cihaz siparişlerini de verebiliyor. Çevrimiçi satış platformunda, müşterilerin talepleri doğrultusunda kampanyalar gerçekleştiriyoruz.

**Otonom Dolum Tesisi:** Dijitalleşme, otonom tesis ve Endüstri 4.0 vizyonu doğrultusunda farklı tüp çeşitlerinin aynı proseste doldurulabileceği bir otomasyon projesi olan Otonom Dolum Sistemi'ni geliştirdik. Dolum hatlarını içeren sistemde gelişmiş sensör ve görsel kontrol teknolojilerinden yararlanıyoruz. Sistem ile tüplerin dolumundan başlayarak son

kullanıcıların güvenliğini sağlamaya ve araç kasasına yüklenmesine kadar uzanan tüm proseslerin teknolojik dönüşümünü gerçekleştirmeyi hedefliyoruz. Ar-Ge Merkezi'nde bulunan otomasyon sistemleri ve tesislerde kullanılan teknolojiler aracılığı ile üst seviyede dolum güvenliği sağlıyoruz. Kullanıcılara güvenli ve kaliteli tüp sunabilmek için makinelerde iyileştirme çalışmaları yaparak verimliliklerini artırıyoruz.

#### Ürün Kalitesi ve Güvenliği

Tüm üretim süreçlerimizde kalite ve güvenliği sürekli olarak artırmak önceliklerimiz arasında bulunuyor. Müşterilere sunduğumuz ürünlerin üretiminden kullanım sonrasına kadar tüm süreçleri, Kurumsal Toplam Kalite Yönetimi yaklaşımı ve Aygaz Entegre Yönetim Sistemleri Politikasına uygun olarak yönetiyoruz. Ürün, sistem ve süreçlerin uygunluğunu periyodik olarak kontrol ediyor, etkilenen lokasyonlarda iç ve dış denetimler yoluyla teyit ediyoruz.





### **Aygaz Entegre Yönetim Sistemleri Politikası'na buradan ulaşabilirsiniz.**

Toplam Kalite Yönetimi yaklaşımımızı her geçen yıl geliştiriyor, kapsamını genişletiyoruz. Entegre Yönetim Sistemleri Politikamız doğrultusunda tüm faaliyetlerimizin bütünsellik içinde yönetilmesini hedefliyoruz. Kalite, çevre, iş sağlığı ve güvenliği, müşteri memnuniyeti, enerji ve bilgi güvenliği konularındaki yönetim disiplinlerini tek bir çatı altında topluyoruz. Güncel ihtiyaçlar ışığında Entegre Yönetim Sistemleri Politikası'nı 2021 yılında güncelledik. Bu konuda bilgilendirici ve yol gösterici olması amacıyla oluşturduğumuz el kitabını sürekli olarak güncel tutuyoruz. Kalite, çevre, iş sağlığı ve güvenliği, enerji, müşteri memnuniyeti ve ADR (Tehlikeli Malların Karayolu ile Uluslararası Taşımacılığına İlişkin Avrupa Anlaşması) periyodik muayene kapsamındaki yönetim sistemleri ile Müşteri Dostu

Kuruluş ve Müşteri Dostu Marka kapsamında gerçekleştirdiğimiz iç ve dış denetimler aracılığıyla ilgili sistemlerin uygunluklarını doğruladık ve gerekli iyileştirmeleri gerçekleştirdik. 2021 yılı iç denetimleri, pandemi koşullarında örneklemeler belirlenerek online ve saha denetimleri şeklinde gerçekleşti. Bu denetimleri 37 iç denetçi ile 47 iş biriminde gerçekleştirdik. İyileştirme çalışmalarının yanı sıra, Koç Topluluğu Kalite Kurulu bünyesinde kurulan ekip ile yönetim sistemlerimizin geliştirilmesine yönelik çalışmalara destek verdik. 2021 yılı içerisinde ürünlerimizde sağlık ve güvenlik açısından kurum içi veya mevzuat ile ilgili herhangi bir olumsuz duruma rastlanmadı.

### **Yeni ve Yenilikçi Ürün ve Uygulamalar**

Geliştirdiğimiz ürün, hizmet ve çözümlerde inovatif bir bakış açısı benimsiyoruz. Paydaşların ihtiyaçlarını

gözetken çözümleri teşvik etmek için sektörel topluluklar ve stratejik ortaklarla iş birliği yapıyoruz, yenilikçi iş modelleri ve ürünler geliştiriyoruz. Mevcut dijital içeriği artırarak aldığımız veri ve bilgileri doğru analiz ediyoruz. Sunduğumuz ürün ve hizmetlerin fikri haklarını almaya özen gösteriyoruz. Bu doğrultuda patent sayımızı sürekli olarak artırıyoruz. 2021 yılında bir patent daha alarak şu ana kadarki patent sayımızı 61'e çıkardık.

Temiz enerji tedariki, içme suyu ve kargo uygulamalarımız başta olmak üzere faaliyet gösterdiğimiz alanlarda müşterilerin hayatlarına dokunarak fayda sağlamayı sorumluluklarımız arasında görüyoruz. 2021 yılında bu sorumluluk bilincinde küresel trendleri de takip ederek yeni ve yenilikçi uygulamaları hayata geçirmeye devam ettik. Mevcut uygulamalarda iyileştirme ve geliştirme projeleri gerçekleştirdik. Bayiler aracılığıyla sürdürdüğümüz

**Pürsu cam şişeleri, Dünya Ambalaj Örgütü (WPO) tarafından düzenlenen ve yeni ambalajların ödüllendirildiği WorldStar 2021 Yarışması'nda ödül alırken Ambalaj Ay Yıldızları yarışmasında da Altın Ödül'e layık görüldü. Ayrıca Design Week Türkiye kapsamında düzenlenen 2021 Design Türkiye Endüstriyel Tasarım Yarışması'nda "Ambalaj ve Hızlı Tüketim Ürünleri" kategorisinde İyi Tasarım ödülünün sahibi oldu.**

su faaliyetini yaygınlaştırmak ve sürdürülebilir üretim sağlamak hedefiyle şirket çatısı altında olan Pürsu markası 2021 yılında yeni ürünler geliştirmeye devam etti. Pürsu, damacana segmentinde ambalajlı su sektöründeki başarısını pet ve cam şişe gruplarında da elde etmeyi hedefliyor.

Tüketicilerin dış mekan aktivitelerine giderek artan ilgisi ve bu segmentin büyüme potansiyelini göz önünde bulundurarak Aygaz Kartuşlu Ocaklar ve Aygaz Kartuş ürünlerini geliştirdik. Kartuşlu Ocak, tek kartuşlu otomatik kilit sistemi ve katlanır ayaklı yapısıyla diğer ürünlerden farklılaşıyor. Ayrıca, müşteriye güvenli bir deneyim sunmayı amaçlayan sabit bağlantılı dedantör ve hortum setleri de piyasaya sürdük. Benzer şekilde, tekne kullanıma özel olarak dedantör, hortum ve adaptör cihazları geliştirdik. 2021 yılında farklı çıkışlı vidalı regülatörlerin üretim ve satışına da başlayarak aksesuar ve oyuncak ürün kategorilerini toplamda 200'e yükselttik.

2019 yılından beri devam ettiğimiz kısa süreli ısıtıcı kiralama hizmeti satışına, 2021 yılı içerisinde uzun süreli ısıtıcı kiralama seçeneği de ekledik. Böylelikle müşterilere her şey dahil bir hizmet paketi sunulmasını sağladık.

**Sendeo:** Kargo dağıtım şirketi Sendeo, 2018 yılında "Aykargo" ismiyle Aygaz'ın bünyesinden bir fikir olarak ortaya çıkmış olan kurumiçi girişimcilik platformudur. Hızlı büyüyen e-ticaret ve ekonomiye paralel gelişen kargo dağıtım sektörüne yönelik ortaya çıkan



platform, güçlü marka, bayi ağı, tesis altyapısı ve eve teslimat tecrübesi gibi varlıkları bir araya getirerek paydaşlarımız ve bayilerimiz için değer yaratmayı amaçlıyor. Faaliyetlerine 2020 yılından itibaren Aygaz Aykargo Dağıtım Hizmetleri A.Ş. olarak devam eden Aykargo, kurumsallaşma yönündeki çalışmalar sonucu ticari unvanını Sendeo Dağıtım Hizmetleri A.Ş. olarak güncelledi. Sendeo, müşteri ihtiyaçları ve beklentileri doğrultusunda cesur ve yenilikçi bakış açısına sahip bir girişim olup hayati kolaylaştırmak için yüksek müşteri memnuniyeti hedefiyle faaliyetlerini sürdürüyor. Dağıtım ve teslimat sektöründe faaliyet gösteren Sendeo, hızlı bir büyüme süreci ile tüm illerde faaliyet göstermeye başladı.

**GreenOdor:** Renksiz ve kokusuz bir gaz olan LPG, tüm dünyada kükürlü bileşenlerle kokulandırılıyor. Herhangi bir kaçak durumunun fark edilmesini sağlayan bu işlem yanma sonrasında

kükürt oksitlerin salımına neden oluyor. Kükürt oksit salımını ortadan kaldırmak için TÜBİTAK TEYDEB ve İstanbul Üniversitesi Teknokent iş birliği ile kükürt içermeyen kokulandırıcı projesini başlattık. Ar-Ge Merkezimiz, kokulandırıcı kaynaklı kükürt emisyonlarının düşürülmesi amacıyla TÜBİTAK destekli GreenOdor adı verilen ve dünyada bir ilk olan kükürtsüz kokulandırıcıyı geliştirdi. Proje kapsamında Ar-Ge, pilot ve saha çalışmalarını tamamlayarak ürün patentini aldık. 2021 yılında Dörtyol ve Yarımca terminallerinde GreenOdor'un kullanımına başladık. Uluslararası tescilini aldığımız GreenOdor ürününü piyasaya sürerek yıllık yaklaşık 40 ton kükürt emisyon salımının önüne geçmeyi hedefliyoruz.

### **Müşteri Odaklılık ve Memnuniyeti**

Değişen müşteri davranışlarına hızlı cevap veriyor, güvenilirliğin yanı sıra



sağlamak ve kalıcı ilişkiler kurmak için müşteri ihtiyaçlarını doğru analiz ediyoruz. Tüketicuyu merkeze alan bir iş kültürünü benimseyerek özenli sürdürülebilir çözümler ve hizmetler sunuyoruz. Böylelikle müşteri memnuniyetini ve bağlılığını artırmayı amaçlıyoruz. Yüksek müşteri memnuniyetine sahip olma unvanımızı 2003 yılından bu yana gerçekleştiren bağımsız araştırma sonuçlarına göre hem tüpgaz hem de otogaz segmentinde koruyoruz.

Müşteri Bağlılığı araştırmasında Tüpgaz geçen yılki sektör ortalama puanını koruyarak 87 puan aldı. Aygaz markamız ile müşteri bağlılığı anketinden

aldığımız puanı geçen yıla göre artırarak 92 puan elde ettik. Mogaz ise 2017 yılından beri sürdürdüğü yükseliş trendini 89 puan alarak 2021 yılında da devam ettirdi.

27 ilde 3.825 kişinin katılımıyla gerçekleşen Otogaz müşteri memnuniyet araştırması sonuçlarına göre: Aygaz Otogaz 92 puan ile sektör bağlılık endeksinin üzerinde yer aldı. Böylelikle sektör liderliğini de korumaya devam etti. Mogaz Otogaz ise aldığı 89 puan ile sektör ortalamasında yer bularak son yıllardaki yükselişini devam ettirdi.

Aygaz olarak, faaliyet gösterdiğimiz tüpgaz ve otogaz segmentlerinde

2003 yılından beri müşteri bağlılığı ve memnuniyetinde liderliğimizi sürdürmeye devam ediyoruz. Müşterilere talepleri doğrultusunda ürün ve hizmetlerimizi hızlı ve güvenli bir şekilde aksatmadan sağlıyoruz.

2021 yılında yenilediğimiz sipariş takip sistemi Aygaz Ekspres ile bayi yönetimi süreçlerini geliştiriyor, bayilere işlerini daha iyi yönetmeleri için bilgi ve araç sağlıyoruz. Bayi ve sipariş takip sistemimiz, ilgili mevzuata uygun bir biçimde kaliteli müşteri verisi oluşturarak kişiye özel hizmetler ve kampanyalar sunmayı, ayrıca şirket satış ve müşteri memnuniyeti hedeflerine katkı sağlamayı amaçlıyor.



### Müşterilerle İletişim

Müşterilerin değişen medya alışkanlıklarını yakından takip ederek ulusal ve yerel mecralarda gerçekleştirdiğimiz iletişim çalışmalarına devam ediyoruz. Başta sosyal medya olmak üzere dijital mecraların kullanımıyla müşteri iletişimimizi güçlendiriyoruz. Müşterilerle çift yönlü iletişimi geliştirmeye özen gösteriyoruz. Erişim kolaylığı ve verimlilik sağlayan dijital mecraları, tüm iletişim kampanyalarında entegre biçimde kullanıyoruz. Aynı zamanda, dijital uygulamalar aracılığıyla müşterilerin Aygaz'a ulaşmasını kolaylaştırarak süreçleri hızlandırıyoruz.

Her yıl olduğu gibi 2021 yılında da farklı sektörlerden iş ortaklarıyla birlikte kampanyalar yürüttük. Müşterilerin hem ulusal hem de yerel ihtiyaç ve tercihlerini göz önünde bulundurarak bankalarla ortak kredi kartı kampanyaları, il bazında gerçekleştirilen market kampanyaları, değişen tüketici davranışları odağında kurgulanan dijital kampanyalar gerçekleştirdik. Yıl boyunca düzenlediğimiz kampanyalar aracılığıyla marka gücümüze ve hizmet kalitemize değer katarak şirket hedeflerimize ulaşmak için somut adımlar atmaya devam ediyoruz.

Tüm iletişim kanallarından iletilen görüşleri ve şikayetleri dikkate alarak gerektiği takdirde aksiyon alıyoruz. ISO 10002 Müşteri Memnuniyeti Yönetim Sistemi ve kurum içi politikalarımızla uluslararası standartlara uygun olarak müşteri şikayetlerini yönetiyoruz. Şikayet sürecimiz kapsamındaki uygulamalarımız tüm ürünlerimizi kapsıyor. 2021 yılında iletişim kanalları vasıtasıyla iletilen şikayet sayısı 25.522 oldu.

### Aygaz Müşteri Şikayetleri Yönetimi Taahhütü'ne buradan ulaşabilirsiniz.

### Bilgi Gizliliği ve Güvenliği

Son yıllarda iş süreçlerinde artan dijitalleşme ile siber saldırı riskleri de artıyor. Bu nedenle, veri ve sistem

güvenliği, iş operasyonlarımızın ayrılmaz bir parçasını oluşturuyor. Finansal kayıplara, müşteri güveninin kaybolmasına, itibarın zedelenmesine ve yasal yaptırımlara yol açabilecek operasyonel aksamaları veya veri ihlallerine neden olabilecek siber saldırı risklerini önlemeye önem veriyoruz. Risklere yönelik analizlerde bulunuyor, önleyici aksiyonlar olarak süreci aktif olarak yönetiyoruz.

ISO 27001 Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi uygulaması kapsamında iç ve dış denetimleri tamamlayarak sistemin sürdürülebilirliğini sağlıyoruz. Yönetim Sistemleri uygulamalarının etkinliğini, stratejik hedeflerle uyumluluğunu ve yeterliliğini gözden geçirdiğimiz toplantılar düzenleyerek farkındalık çalışmaları yapıyoruz. Geçtiğimiz yıl süreçlerin etkin yönetilmesi kapsamında tüm süreç sahipleri ile süreç koordinasyon görüşmeleri yaparak şirket içi beklentiler ve aksiyonlar üzerine bir çalışma başlattık.

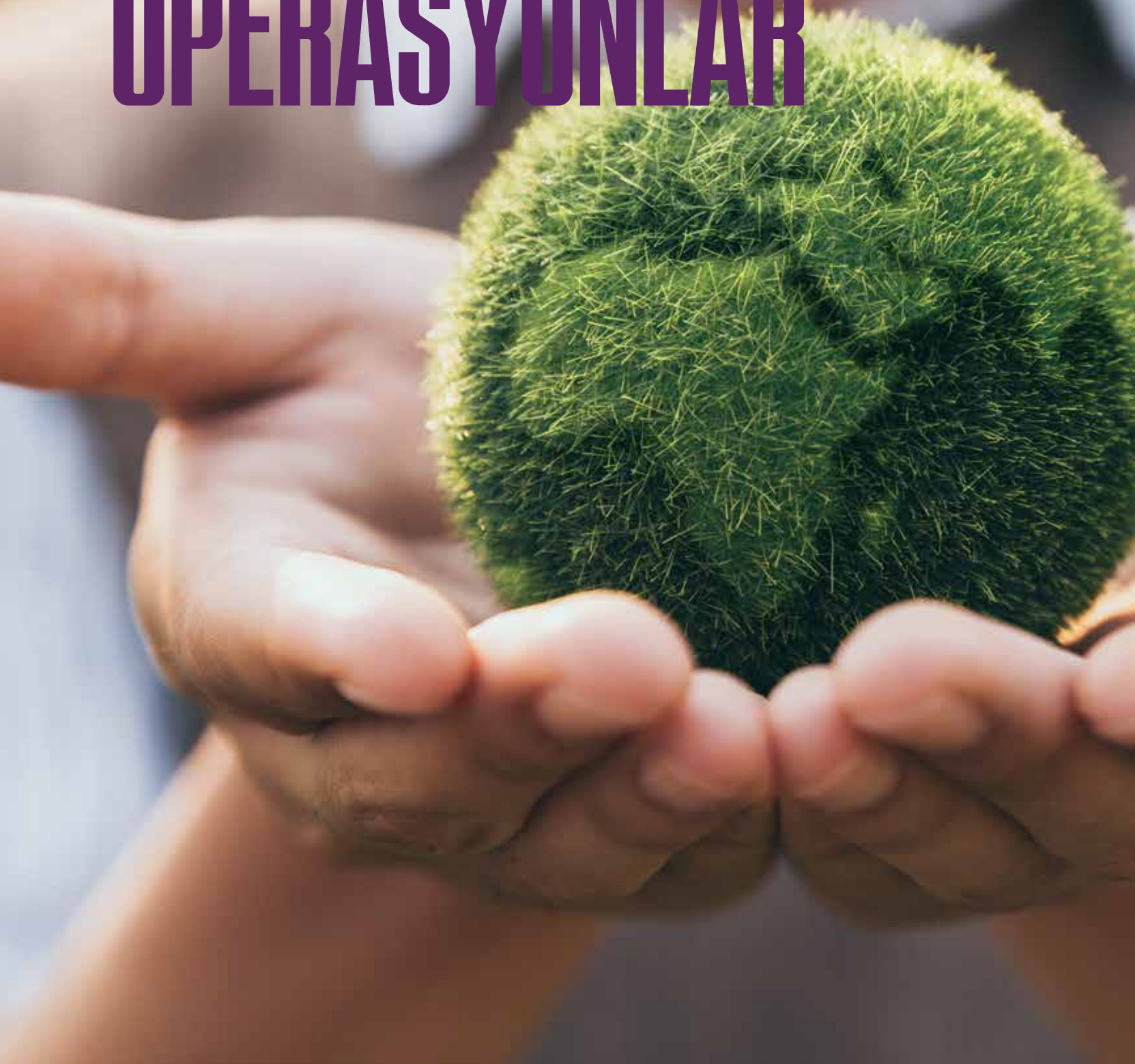
### Aygaz Bilgi Güvenliği Politikası'na buradan ulaşabilirsiniz.

Etkileşimde bulunulan tüm müşterilerin bilgilerinin korunmasına önem veriyor, yapmış olduğumuz gizlilik sözleşmeleri ile bilgi güvenliğini güvence altına alıyoruz. Paydaşlarımızın gizliliğine ve mahremiyet haklarına saygı duyuyoruz. Kuruluşumuzda çalışan kişiler, müşterilerimiz ve diğer tüm paydaşlarımıza ilişkin bilgi ve verileri doğru kullanmayı önemsiyoruz. Kişisel verilerin korunması kapsamında, kanunlara ve ilkelere uygun olarak verilerin işlenmesini gerçekleştiriyoruz. Koç Sistem sunucularına erişim yetkisini sınırlandırarak bilgilerin korunmasını sağlıyoruz. Bayilere müşteri bilgilerine ulaşmaları için sınırlı erişim hakkı tanıyoruz. Ayrıca Bayi Protokolü sözleşmesini beş yılda bir güncelleyerek bayi bilgilerini hukuken koruma altına alıyoruz. 2021 yılında müşteri bilgi gizliliği, ihlali ve müşteri veri kayıpları hakkında hiçbir şikayet olmadı.

**Aygaz olarak, faaliyet gösterdiğimiz tüpgaz ve otagaz segmentlerinde 2003 yılından beri müşteri bağlılığı ve memnuniyetinde liderliğimizi sürdürmeye devam ediyoruz.**



# SÜRDÜRÜLEBİLİR OPERASYONLAR





## Tedarik Zinciri Yönetimi

---

### Dağıtım Ağında Kalite ve Güvenlik

- *Lojistik*

## Sürdürülebilir Operasyonlar

**Aygaz'da sürdürülebilirlik kavramını operasyon süreçlerinin temel taşı olarak görüyoruz.**

İklim değişikliğinin oluşturduğu riskler karşısında ortaya çıkan düşük karbonlu yakıt ihtiyacı dünyada LPG tüketiminin artmasına sebep oldu. Tüketimi hızla yaygınlaşan LPG'nin günümüzde olduğu gibi gelecekte de enerji sektöründe önemli bir konumu olacağı öngörülüyor. LPG tüketiminin kazandığı bu ivme, operasyonların sürdürülebilirliğine gösterdiğimiz özeni de artırıyor. Sürdürülebilirlik kavramını operasyon süreçlerinin temel taşı olarak görüyoruz. COVID-19 salgınının devam ettiği ve çalkantılara sebep olduğu 2021 yılında, esas faaliyet alanımız olan LPG'de tedarik, üretim ve dağıtım süreçlerini kesintisiz şekilde sürdürdük. Değer zincirinde ise kalite, etik ilkeler, çevresel ve sosyal koşulları göz önünde bulundurarak operasyonel mükemmellik ve güvenliği ön planda tutuyoruz. Aygaz olarak operasyonlarımız, LPG tedariki, ürünlerin son tüketiciye ulaşması ve geri toplanması gibi kapsamlı bir süreci kapsıyor. Bu doğrultuda entegre bir model ile yönetme ihtiyacı duyduğumuz değer zinciri oldukça önem kazanıyor. Türkiye'nin her yerine yayılmış geniş bayi ve lojistik ağıyla Aygaz ürünlerine herkesin kolayca ulaşmasını sağlıyor, dağıtım operasyonlarında yüksek kalite ve güvenlik için çalışıyoruz.

### Tedarik Zinciri Yönetimi

Son yıllarda tedarik süreçlerinin maruz kaldığı belirsizlikler şirketlerin tedarik zinciri yönetiminde büyük hassasiyetler yarattı. Tedarik zinciri yönetiminde değer zincirinin tümünü kapsayan ve riskleri azaltan uygulamaları takip ediyor, tedarik süreçlerine entegre ediyoruz.

Aygaz değer zincirinin ilk halkasını LPG başta olmak üzere, diğer hizmet ve malların tedariki oluşturuyor. Tedarik zincirinin her bir adımında aldığımız güvenlik önlemleri ise kritik bir öneme sahip. Satın alma operasyonlarının şeffaf, hızlı ve güvenilir olması için Tedarikçi Portalini kullanıyoruz. Birlikte çalıştığımız toplam 2.132 tedarikçinin %95'i yerel tedarikçilerden oluşuyor. LPG dışında tedarik ettiğimiz tüm hizmet ve ürünleri yerel tedarikçilerden

# 2.132

tedarikçi



temin ediyoruz. Tedarik süreçlerini tek bir sistem üzerinden yürütmemize olanak veren "Tedarik Süreçlerinin Merkezileştirilmesi" projesi ile verimliliği artırıyoruz. 2021 yılı itibari ile Aygaz Grubu'nda merkezi satın alma oranı %83'e yükseldi.

Tedarikçileri belirlerken insan hakları, çalışma koşulları, iş sağlığı ve güvenliği,

yolsuzlukla mücadele ve çevre ile ilgili geniş kapsamlı birçok kritere dikkat ediyoruz. Birleşmiş Milletler Küresel İlkeler Sözleşmesi (UNGC) imzacısı olarak sözleşme kapsamındaki kriterlerin sağlanmasını taahhüt ediyor, koşulları sağlamayan tedarikçilerden ürün ve hizmet temin etmiyoruz. 2021 yılında toplam 181 tedarikçimizi denetimlere tabi tuttuk.

2021 yılında Aygaz Grubu'nun temel ilke ve değerlerini İş Ortaklarımız ile paylaşmak ve uymalarını beklediğimiz standartlara ilişkin rehberlik etmek amacıyla Tedarik Zinciri Uyum Politikası'nı kamuyu aydınlatma platformu ve şirket internet sitesinde yayımladık.

***Tedarik Zinciri Uyum Politikası ile ilgili detaylara buradan ulaşabilirsiniz.***

**2021 yılında Tedarik Zinciri Uyum Politikası'nı yayımladık.**





### Dağıtım Ağında Kalite ve Güvenlik

Sahip olduğumuz güçlü dağıtım ağı müşterilerin taleplerini hızlı ve güvenli bir şekilde karşılamamızı sağlıyor. Her gün yaklaşık 40.000 haneye Aygaz ve markalarının tüplerini dağıtıyoruz, 200.000'e yakın araç ise istasyonlarımızdan yakıt temin ediyor. Sürdürülebilirlik çalışmalarımız kapsamında uluslararası boyutlarda ürün ve dağıtım güvenliği standartlarına sahip olmayı amaçlıyoruz. LPG dağıtımı ve LPG tüp, tank, valf ve dedantör üretimi için en son teknolojik altyapıyı kullanıyoruz.

**Tüp İzlenebilirliği:** Tüplerin tesis, bayi ve müşteri ayağında takip edilmesini sağlamak hedefiyle 2015 yılında çalışmalarına başlanan Tüp İzlenebilirliği Projesi kapsamında karekod okuma sistemlerinin tüm tesislere kurulumu tamamlandı ve bu amaçla geliştirilen

karekodlu etiketi, tüplere monte etmeye başladık. Hem lojistik hem de kalite yönetimi kapsamında verimlilik sağlayan proje için altyapı oluşturma çalışmaları devam ediyor. Şeffaf bir izlenebilirlik sağlayan uygulamayı düzenleyen mevzuatın yürürlüğe giriş tarihi 2023 sonu olarak yayımlandı.

Geçen süre içerisinde 17,7 milyon tüp, kare kod etiketi ile kimliklendirildi ve 120 milyonu aşkın tüp hareketi kayıt altına alındı. Büyük verinin temellerini atan bu proje tüplerin yaşam döngüleri içerisinde daha etkin kontrollerini sağlıyor. Fikri hakları elimizde bulunan bu uygulamayı sektördeki diğer şirketlere de lisanslayarak sektörün iş yapışında verimlilik ve şeffaflık konusunda yol göstermeyi hedefliyoruz.

**Bayiler:** Başarılı bayi ağımızın gücünden faydalanarak Türkiye genelinde başarı ve yüksek müşteri memnuniyeti elde

etmek için çalışıyoruz. Aygaz ve Mogaz markalarıyla Türkiye genelinde sayısı 2.259 tüpgaz bayisi ve 1.781 otogaz istasyonu ile tüketicilerimize hizmet veriyoruz. Tüm bayilerimizin en yüksek standartlarda hizmet vermesini, kalite ve güvenlik şartlarının tam uyum sağlamasını zorunlu tutuyoruz. Bayilere sağladığımız eğitimler ve onlarla kurduğumuz sistematik ilişkiler, hedeflediğimiz kalite ve müşteri memnuniyetini yakalamamızı sağlıyor.

Bayilerle karşılıklı iletişime dayalı bir ilişki kurmaya özen gösteriyoruz. Bayi iletişim hattı, bayi portalı, kampanyalar, bölgesel bayi toplantıları ve bayi ziyaretleri bu çift yönlü iletişime imkan sağlıyor. Çeşitli kanallar aracılığıyla iletilen şikayet ve önerileri değerlendiriyoruz. Bayiler, yeni ürün ve hizmetlerle ilgili her türlü uygulamaya yönelik tüm geri bildirimlerini portal üzerinden tarafımıza iletebiliyorlar.

Toplanan öneri ve şikayetleri hem bayi memnuniyetinin artırılması hem de ürün ve hizmetlerin iyileştirilmesi için kullanıyoruz. Ayrıca başarılı uygulamaları ödüllendiriyoruz. Koç Holding aracılığıyla gerçekleştirilen bayi memnuniyeti araştırmalarıyla bayilerin memnuniyet ve bağlılıklarını takip ediyoruz. Pandemi öncesi yıllarda eğitim aktiviteleri kapsamında Aygaz Eğitim Otobüsünün Türkiye'nin her noktasını dolaşarak bayilere ve bayi çalışanlarına yönelik verdiği hizmet ve güvenlik eğitimleri, 2021 yılında da dijital ortamda devam etti. Bayi çalışanlarını salgın önlemleri kapsamında hijyen ve sosyal mesafe kuralları ile ilgili de sürekli bilgilendirdik.

Sipariş takip sistemimiz Aygaz Ekspres'i geliştirme çalışmaları, 2021 yılında da devam etti. Yenilenen Aygaz Ekspres Sistemi ile bayi yönetimi süreçlerini geliştirerek bayilere işlerini daha iyi yönetmeleri için bilgi ve araç sağlanmasını, kişiye özel hizmetler ve kampanyalar sunulmasını, ayrıca şirketin satış ve müşteri memnuniyeti hedeflerine katkıda bulunulmasını amaçlıyoruz.

### Lojistik

COVID-19 pandemi süreci lojistik operasyonlarının ne kadar kritik bir öneme sahip olduğunu gözler önüne serdi. Aygaz olarak pandemi sonrasında da pek çok küresel risk için önlemler alıyor, taşımacılık operasyonlarının sürdürülebilirliği için çalışmalarımızı hızlandırıyoruz. Yüksek güvenlik standartlarını ön planda tutarak lojistik operasyonlarımızı gerçekleştiriyoruz. Yanıcı ve patlayıcı bir madde olan LPG'nin tedarikinden dağıtımına kadar kara ve deniz operasyonlarında kalite ve güvenlikten taviz vermeden en yüksek standartlarda hizmet veriyoruz. Araçların kapasitesi, dağıtım rotası ve sayısı ile satışlarımızın dağılımı ve hacmini dikkate alarak lojistik ağıımızı dijital sistemler ve veri analizleri ile optimize ediyoruz. 300'den fazla kara tankeri

ve 200'e yakın tüpgaz nakliye aracı ile Türkiye'nin en büyük kara yolu LPG filosuna sahibiz. Sayıları 1.700'den fazla olan otogaz istasyonlarına LPG ikmalini yaparken İstasyon Stok Yönetimi ve Tanker Rotalama sistemini kullanıyoruz. Bu sistemler sipariş taleplerinin otomatik olarak oluşturularak dağıtım operasyonunun kişiden bağımsız optimum rotalarla yönetilmesini, böylece verimliliğin artmasını ve bayi memnuniyetine katkıda bulunulmasını sağlıyor.

Avrupa Normları, Tehlikeli Maddelerin Kara Yolunda Taşınmasına dair Avrupa Anlaşması (ADR) ve Türk Standartlarına uygun faaliyet gösteriyor, bu doğrultuda gerekli tüm güvenlik önlemlerini alıyoruz. Filo güvenliğini sağlamak için "Karayolu ile Tehlikeli Madde Taşıma Aracı Uygunluk Belgesi" LPG kara tanker filosunu, GPS ile yedi gün 24 saat online olarak izliyor ve hız kontrolü yapıyoruz. Sürücülere yol ve sürüş güvenliği eğitimleri sağlıyoruz.

Kara yolunun yanı sıra, deniz yolu ile de taşımacılık faaliyetleri yürütüyoruz. Gemiler, ithalat-ihracat faaliyetlerinin yanı sıra, deniz terminalleri arasında LPG ikmalinin de önemli bir kısmını karşılıyor. Türkiye'nin LPG ithalatının %37'sini gerçekleştirirken, aynı zamanda ülkenin en büyük LPG deniz lojistik operasyonunu yürütüyoruz. 2010 yılında LPG gemilerinin yönetimini, bağlı ortağımız Anadoluhisarı Tankercilik Anonim Şirketi'ne devrettik. Filomuzda toplam taşıma kapasitesi 28.800 metreküp ve filo yaş ortalaması 16 olan özel donanımlı ve tam basınçlı üç gemi yer alıyor. 2021 yılında filo, deniz yolu temin ve gemi taşımacılığı faaliyetlerinin %5'ini gerçekleştirdi.

Operasyonlarımızın tüm aşamalarında olduğu gibi, depolama sahalarında da yüksek kalite ve güvenlik standartlarına önem gösteriyoruz. 178.400 metreküp kapasiteli uluslararası standartlarda ve en yeni teknolojilerle donatılmış

beş adet deniz terminali ile Türkiye'nin en büyük LPG depolama kapasitesine sahibiz. Buna ek olarak altı dolun tesisi, yedi dağıtım merkezi, basınçlı kap ve LPG ekipmanları üreten bir işletmemiz bulunuyor.



**Kara yolunun yanı sıra, deniz yolu ile de taşımacılık faaliyetleri yürütüyoruz. Gemiler, ithalat-ihracat faaliyetlerinin yanında deniz terminalleri arasında LPG ikmalinin de önemli bir kısmını karşılıyor.**

# ÇALIŞANLAR







**Fırsat Eşitliği ve Çeşitlilik**

---

**Entegre Kariyer ve Yetenek  
Yönetimi**

---

**Çalışan Bağlılığı ve İşte Verimlilik**

---

**İş Sağlığı ve Güvenliği**

## Çalışanlar

**Nitelikli insan kaynağını Aygaz'ın bugününü ve yarınını şekillendiren en önemli paydaşı olarak görüyoruz.**

Çalışan memnuniyeti, sürekli gelişim ve karşılıklı açık iletişim odağında oluşturduğumuz bir yaklaşım ile tüm paydaş gruplarının da dahil olduğu insan kaynakları yönetim anlayışını benimsiyoruz. Kurucumuz Vehbi Koç'un "En değerli sermayemiz, insan kaynağımızdır" sözünü temel alan, çağdaşlık, şeffaflık ve eşitlik ilkeleri çerçevesinde insan kaynakları politikaları oluşturuyoruz.

2021 yılında toplam çalışan sayımız 1.472'ye ulaştı. Çalışanların yaş ortalaması 39, kıdem ortalaması ise 8,7 yıl. Tüm kadrolu çalışanların %70'i yüksek lisans, lisans ve ön lisans düzeyinde eğitime sahip iken bu oran ofis çalışanlarında %91'e ulaşıyor.

Aygaz İnsan Kaynakları Politikası; herkes için eşit fırsat, doğru işe doğru kişiyi almak ve atamak, eşit işe eşit ücret, başarıya bağlı liyakat, zamanında tanıma ve takdir, çalışma başarısında süreklilik ve verimlilik, etkin iç iletişim ile topluma duyarlılık ilkelerine dayanıyor.

***Aygaz İnsan Kaynakları Politikası'na buradan ulaşabilirsiniz.***

### **Fırsat Eşitliği ve Çeşitlilik**

LPG ve enerji sektöründe toplumsal cinsiyet eşitliği ve çeşitliliğini destekliyor, kadınların işgücüne etkin katılımının artmasına yönelik çalışmalarda yer alıyoruz. İşe alım, performans yönetimi, ücretlendirme, eğitim ve gelişim süreçlerinde fırsat eşitliğini gözetiyor ve bu doğrultuda artan çeşitlilik ve farklılıkları önemsiyoruz.

Birleşmiş Milletler Kadının Güçlenmesi Prensipleri'nin (Women's Empowerment Principles) 2016 yılında imzacısı

# 1.472

çalışan



olduk. 2022 yılında da Koç Holding'in Birleşmiş Milletler Kadın Birimi Nesiller Boyu Eşitlik Forumu'ndaki küresel liderliğinde Aygaz olarak teknoloji ve inovasyon alanında eşitlik seferberliğine dahil olduk. Toplumsal cinsiyet eşitliği konusunda bugüne kadar yürüttüğümüz çalışmalarını teknoloji ve inovasyonda toplumsal cinsiyet eşitliğine katkıda bulunacak taahhütlerle daha da ileri taşıyacağımıza inanıyoruz. Bu doğrultuda, teknoloji ve inovasyon alanlarında çalışan kadın oranını

%13'ten %35'e yükseltmeyi, bu alanlarda çalışan kadın yönetici oranını ise %12'den %21'e çıkarmayı hedefliyoruz. Bu taahhütlere ek olarak tüm paydaşlarımızın ve toplumun dönüşümüne katkı sağlayacak projeleri de hayata geçirmeyi hedeflerimiz arasına koyuyoruz. 2026 yılına kadar eğitim, mentörlük ve burs programları ile farklı yaş gruplarından 100.000 kadın ve kız çocuğuna ulaşarak teknoloji ve inovasyon ekosisteminde toplumsal cinsiyet eşitsizliği ile mücadele etmeyi hedefliyoruz.

**Aygaz bünyesinde fırsat eşitliği ve çeşitliliği artırmak üzere taahhütlerimizi paylaştık. Teknoloji ve inovasyon alanında kadın çalışan sayısını %35'e, kadın yönetici oranını %21'e çıkarmayı hedefliyoruz.**

**Üst yönetimde görev alan kadın yönetici oranı son bir yılda %10'dan %18'e yükseldi.**



## Kategoriye Göre Çalışanlar (%)



Aygaz'da tüm çalışanların %15'i kadın, %85'i ise erkek çalışanlardan oluşuyor. Karar alıcı pozisyonlarda 2020 yılında %15 olan kadın yönetici oranı, 2021'de %17'ye yükseldi. Üst yönetimde görev alan kadın yönetici oranı ise son bir yılda %10'dan %18'e yükseldi.

## Entegre Kariyer ve Yetenek Yönetimi

Nitelikli insan kaynağını Aygaz'ın bugününü ve yarınıni şekillendiren en önemli paydaşı olarak görüyoruz. Uygun yetenekleri kazanmak amacıyla seçme ve yerleştirme süreçlerini uygularken; her yönetim kademesinden sağlanan katılım ile grup mülakatları, vaka çalışmaları, sunumlar, yabancı dil seviye tespiti, sayısal, sözel ve mantıksal testler, kişilik envanteri uygulamaları ve referans araştırmaları yapıyoruz. Adayları rekabet eşitliği, din, dil, ırk, etnik köken ve cinsiyet kavramlarından bağımsız olarak değerlendiriyor, işe alım stratejilerini her yıl global trendler doğrultusunda güncelliyoruz.

İşe alım sürecine dahil edilen her adaya aday deneyim anketini ileterek süreçle ilgili deneyimlerini paylaşmasını sağlıyoruz. Bu anketlerin sonucunda Aygaz'ın 2021 yılı NPS (Net Promotion Score) skoru +59 puan oldu.

Çalışanların işe alım sürecini "Doğru pozisyona doğru aday" ve "İş'te eşitlik" yaklaşımları ile yönetiyoruz. Teklifi kabul ettikleri andan itibaren tüm çalışanları Aygaz'daki oryantasyon süreçlerine dahil ederek kapsamlı, interaktif ve dijital bir platforma yönlendiriyoruz. Teknolojik olarak desteklenen oryantasyon programını, işe yeni başlayan çalışanların şirket süreçlerine ve yeni görevlerine en hızlı şekilde uyum sağlamaları için tasarladık. Çalışanların kariyer planları; sahip oldukları bilgi, beceri ve yetkinlikler doğrultusunda

kariyer beklentileri de değerlendirilerek yapılıyor.

## Performans Sistemi

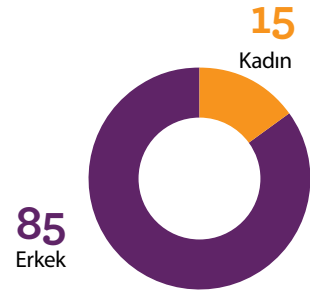
Performans yönetim sistemi ile çalışanların performansını şeffaf ve objektif bir şekilde değerlendirmeyi amaçlıyoruz. Diyaloğu merkeze alan, esnek, dinamik ve kritik sonuçlara dayalı bir performans sistemi olan Koç Diyalog'u 2021 yılında kullanmaya başladık. Koç Diyalog geliştirilen yapısıyla çalışanlara hedeflerini mobil ortamda oluşturma, onay süreçlerini yürütme ve yıl boyunca her yerden rahatlıkla erişim olanaklarına sahip bir ortam sunuyor. Koç Diyalog süreci ile 2021 yılında toplamda 3.500 OKR (Objectives and Key Results) ve 11.824 KR (Key Results) oluşturuldu.

Diyalog odaklı yeni sistem, yöneticiler ve çalışanlar arasındaki iletişimi güçlendirerek performans sistemi verimlilik skorunun bu yıl 4,7/5'e yükselmesini sağladı. Ayrıca çalışan bağlılığı anketinde yapılan değerlendirmelere göre sistemin memnuniyet puanı 44,17'den 60,03'e yükseldi. Performans yönetim sistemini aynı zamanda eğitim odaklı iş birlikleri ile zenginleştiriyoruz. 2020 yılında başlattığımız Emeritus, NeuroLeadership Institute (NLI) ve Columbia Business School'un iş birliği ile hazırlanan eğitimleri, 2021 yılında Aygaz'ın tüm ofis çalışanlarının kullanımına açtık. Sistemin tanıtımı ve oryantasyonu için de Koç Diyalog Online Farkındalık Webinarları düzenlemeye devam ediyoruz.

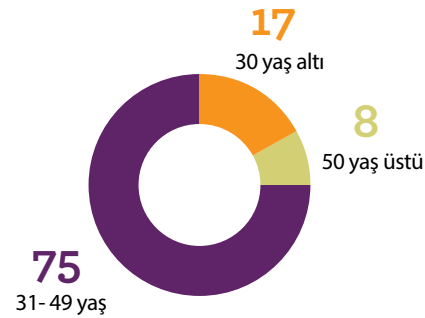
## Yetkinlik Değerlendirme Süreci

Her seviyedeki çalışanın yetkinliklerini tanımlayarak Aygaz'daki kariyerleri boyunca gelişimlerini desteklemek üzere 2021 yılında 360 Derece Yetkinlik Farkındalık Formu tasarladık. 360 Derece Yetkinlik Değerlendirme süreci ile

## Cinsiyete Göre Çalışanlar (%)



## Yaşa Göre Çalışanlar (%)



çalışanlar kişisel liderlik yolculuklarında güçlü yönlerine ve gelişime açık alanlarına yönelik farkındalık kazanıyor, bu sayede gelişim alanlarını daha doğru şekilde tespit edebiliyor. İlk yılında 250 çalışanın katıldığı yetkinlik değerlendirme sürecine önümüzdeki yıllarda katılımı artırmayı hedefliyoruz.

#### Çevik Tanıma ve Takdir Sistemi

Çalışanları, hedeflerimiz doğrultusunda sürekli gelişimlerine teşvik etmek, başarılarından ve çabalarından dolayı motive etmek amacıyla "Başarıda Sen Varsın" sistemini hayata geçirdik. Çevik proje yönetim esaslarıyla çalışan bu sistemde Eline Sağlık, Parlayanlar, Bizi Büyütenler ve Başarımızı Yükseltenler olmak üzere dört süreç tasarladık. Eline Sağlık, yıl boyunca çalışanların başarılı görüldüğü anı takiben o hafta içerisinde takdir edilmesi üzerine oluşturuldu. Parlayanlar'ı yıl boyunca esnek bir zaman planı içerisinde takdir olanaklarını artırmak, çalışanların ve ekiplerin başarılı olduğu iş süreçlerini takdir etmek amacıyla kurgulayarak yıl boyunca 200 çalışana ödüllendirdik. Bizi Büyütenler programında Aygaz Grubu bünyesinde fark yaratan çalışanları belirlemek, başarıları ödüllendirmek, örnek davranışları yaygınlaştırmak ve bu sayede bağlılığı artırmak amaçlanıyor. Başarımızı Yükseltenler ise Bizi Büyütenler sürecinde fark yaratan, şirkete katkısı büyük başarıları tanıyıp takdir etmek üzere kurgulandı.

#### Eğitim ve Gelişim Programları

Çalışanların daimî gelişimi, geleceğin yetkinliklerinin geliştirilmesi, liderlik becerilerinin artırılması amacıyla eğitim ve gelişim faaliyetleri yürütüyoruz. Teknoloji, kişisel gelişim, sağlıklı yaşam dahil olmak üzere birçok konuda video eğitim içerikleriyle Koç Akademi üzerinden çalışanlara çevrim içi eğitimler vermeye devam

ediyoruz. Salgın dönemiyle hızlanan değişim sürecinde çalışanların günlük hayatında ihtiyaç duyabileceği önemli bilgi, öneri ve ipuçları her hafta Koç Holding tarafından Koç Akademi'ye ekleniyor ve insan kaynakları ekibimiz çalışanlara yönlendirme yapıyor. Ayrıca dijital öğrenme kaynaklarından TİSK ve MESS Akademi'de yer alan ulusal ve uluslararası düzeyde kabul görmüş uzmanlar ve organizasyonların hazırladığı eğitim içeriklerini çalışanlara sunuyoruz. Çalışanlar, liderlik eğitimleri, teknik eğitimler ve zorunlu eğitimler olmak üzere birçok eğitim programına bu platformlar aracılığıyla ulaşabiliyor. Çalışanlara 2021 yılı boyunca 59.835 kişi\*saat eğitim düzenledik ve çalışan başına düşen eğitim yaklaşık 46 saate ulaştı.

**Koç Diyalog Eğitimleri:** Koç Diyalog performans sürecinde çalışanların ihtiyaç duyabilecekleri bilgi, beceri ve yetkinlikleri geliştirmek üzere Emeritus iş birliği ile hazırlanan eğitimler, yeni nesil hedef yapıları, öğrenme çevikliği, geri bildirim kültürü, kaliteli ve doğru iletişim gibi birçok konuda çalışanları ve ekipleri geliştirirken kültürel dönüşüme de büyük katkı sağlıyor. Tüm ofis çalışanlarının dahil olduğu bu program çalışanlar tarafından %92 oranında tamamlandı.

**Koç Holding Eğitim İş Birlikleri:** Koç Holding'in ulusal ve uluslararası düzeyde yürüttüğü eğitim kurumları iş birlikleri ile oluşturulan PDP (Personal Development Program), AMP (Advanced Management Program), MAP (Management Acceleration Program), LSI (Leading with Strategic Impact) LEAD programlarına her düzeyden yönetici katılabiliyor. Aynı zamanda çevrim içi ortamda dijital yetkinlikleri geliştirmek üzere hazırlanan HBX, Udacity, MIT, Code Academy dijital dönüşüm programlarına

## Çalışanların işe alım sürecini "Doğru pozisyona doğru aday" ve "İş'te eşitlik" yaklaşımları ile yönetiyoruz.

#### Aygaz Grubu Yeni Yetkinlikleri

##### Temel Yetkinlikler:

- Güven
- Sınır Tanımama
- İş Birliği
- Çeviklik
- Cesaret

##### Fonksiyonel Yetkinlikler:

- Yenilikçilik
- Mükemmeliyetçilik
- Ticari Odaklılık

##### Liderlik Yetkinliği:

- İlham Vermek
- Yeteneği Yönetmek

**Çalışanlara 2021 yılı boyunca 59.835 kişi\*saat eğitim düzenledik ve çalışan başına düşen eğitim yaklaşık 46 saate ulaştı.**

ve Koç Üniversitesi Yönetici MBA, Modüler ve Teknik MBA programlarına her yıl gelişim planlarına uygun olarak birçok çalışan katılıyor.

***AyLearn Eğitim ve Gelişim Kataloğu:***

Çalışanların bilgi ve becerilerini teorik ve pratik uygulamalarla geliştiren ve onları geleceğe hazırlayan eğitimlerden oluşan eğitim ve gelişim kataloğunu düzenli olarak güncelliyoruz. Eğitimleri, temel, fonksiyonel ve liderlik yetkinlikleri olmak üzere gruplandırıyoruz. Toplam 534 ofis çalışanın katıldığı eğitimler, 5'li eğitim değerlendirme skalası üzerinden 4,6 memnuniyet skoru aldı. Çalışan deneyimi anketinde eğitim kategorisi puanı 2021 yılında 84,33'ten 86,23'e yükseldi.

***Koçluk Yaklaşımıyla Liderlik:*** Bu programla yöneticilerin liderlik yetkinliklerinin koçluk yaklaşımıyla desteklenmesini, gelişim süreçlerini

bütüncül bir bakış açısıyla ele alarak OKR Check-in dönemlerinde liderlerin ekiplerinin gelişimine koçluk yapmalarını hedefliyoruz. Altı seanstan oluşan programın ilk seansına 92 lider katıldı.

***Yabancı Dil Eğitimleri:*** Çalışanların yabancı dil seviyelerinin gelişimini önemsiyor, bu kapsamda çalışanlara çevrim içi, sınıf içi ve birebir İngilizce eğitimi veriyoruz. Ana dili İngilizce olan eğitimcilerle internet üzerinden sesli ve görüntülü konuşma pratiği sunan English Ninjas ile yürüttüğümüz iş birliği kapsamında 93 çalışan bu platformdan faydalandı.

***MentHall Buluşma Noktası:***

Yürüttüğümüz mentorluk programlarını 2021 yılında "Birbirinden Öğrenenlerin Buluşma Noktası – MentHall" çatısı altında topladık. MentHall'da eşleşmelerin çalışan beklentilerini



karşılmasına yönelik eşleşme anketleri, çalışanların mentorluk kapsamında ihtiyaçlarını anlamaya yönelik kariyer eğilimi anketi gibi araçlar kullanıyoruz. Başvuru ve eşleşme süreçlerinin ardından mentorluk ve tersine mentorluk süreçlerinden faydalanan tüm çalışanlara bir eğitim şirketi aracılığıyla çevrim içi eğitimler verdik. Programda görüşmeler çevrim içi yürütülebiliyor ve tüm süreçler dijital bir platformda takip edilebiliyor. Yürütülen süpervizyon toplantılarıyla ortak deneyimler, diğer katılımcılar ve insan kaynakları ekibiyle paylaşıyor. 2021 yılında "Bir Bilene Danış" programına 36, "Genç Bilenden Öğren" programına 8 çalışan katıldı.

**Yeni Nesil Staj Deneyimi:** Salgın sürecinde çalışma koşullarının değişmesi ile birlikte öğrencilere yönelik düzenlediğimiz staj programlarını çevrim içi olacak şekilde yeniden düzenledik. Koç Holding çevrim içi kariyer fuarında öğrencilerle bir araya gelerek tüm süreci yeniden tasarladık. Geleceğin Koç'luları olarak gördüğümüz stajyerlere oryantasyon, tanıtım sunumları, proje çalışması, kariyer gelişim çalışmaları ve performans değerlendirmesi yaptık ve bu sayede stajyerlerin uçtan uca çalışan deneyimi yaşamalarını sağladık. Çevrim içi staj programlarına 2021 yılında 21 öğrenci katıldı ve staj deneyim anketi sonuçlarına göre NPS skoru +73 olarak ölçüldü.

### Çalışan Bağlılığı ve İşte Verimlilik

Aygaz'da çalışanların mutlu ve verimli hissettikleri, gelişimlerinin desteklediği bir iş ortamı sunmak için çalışıyoruz. Bu kapsamda, çalışan deneyimini bütüncül bir bakış açısıyla ele alarak önceliklerimiz arasında konumlandırıyoruz.

Öğrenmeye, değişime ve gelişime açık, dijital dönüşüm süreçlerini benimseyen, çalışma ortamlarını iyileştiren ve

çalışanların potansiyellerini açığa çıkaran bir çalışan deneyimi sağlamak amacıyla stratejiler geliştiriyoruz. Bu kapsamda, agile (çevik) dönüşüm süreçleri uyguluyoruz. Aksiyon planlama süreçlerini, farklı gruplardan çalışanların katılımını artıracak şekilde dönüştürdük, planlanan aksiyonların kalitesini artıracak faaliyetler yürüttük. Bu doğrultuda, "Çalışan Deneyimi Çevik Ekibi" oluşturduk. Bu ekip, birim ihtiyaçlarını göz önünde bulundurmak için her birimden bir temsilciden oluşuyor. Çalışanlarla çift yönlü iletişimi artırmayı önemsiyoruz, çalışanların farklı kanallar üzerinden taleplerini ve tecrübelerini paylaşmalarını teşvik ediyoruz.

Her yıl düzenli olarak bağımsız bir firma aracılığıyla çalışan bağlılığı araştırması düzenliyoruz. Araştırmanın çıktıları doğrultusunda gelişim alanlarımızı tespit ederek insan kaynakları stratejimizi gözden geçiriyoruz. Aksiyon planları hazırlıyor ve bağlılığı artıracak çalışmalar hayata geçiriyoruz. 2021 yılında çalışan bağlılığı skorumuz 67,5 oldu.

Çalışan bağlılığı araştırmasının yanı sıra salgın döneminde çalışanların ihtiyaçlarını daha iyi anlamak üzere aylık duygu durum anketleri düzenledik, uzak bölgelerdeki çalışanların ihtiyaçlarını tespit etmek ve deneyim paylaşımı sağlamak için HR Break gibi uygulamalar hayata geçirdik. Yıl boyunca İşyeri Hekimi Söyleşisi, Yoga Günü, Nefes Atölyesi gibi programlar ile iyi yaşam sohbetleri düzenledik, Teams grupları oluşturarak benzer ilgi alanları olan çalışanların bir araya gelmesini amaçladık.

Çalışanlar, tüm soru ve sorunlarıyla ilgili insan kaynakları ekibine e-posta adresleri üzerinden ulaşabiliyor ve hızlı bir şekilde destek alabiliyor.

### Ücretlendirme, Yan Haklar ve Esnek Çalışma

Aygaz'ın mevcut ücret yapısı, piyasadaki konumu, rekabet ve ödeme gücü



**2021 yılında çalışan bağlılığı skorumuz 67,5 oldu.**

**Tüm İSG süreçlerini 2019'dan bu yana geçiş yaptığımız ISO 45001 İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemi ile uyumlu şekilde yönetiyoruz. Genel Müdürlük, Gebze İşletmesi ve tesisler olmak üzere 12 iş sahasında ISO 45001 belgesine sahibiz.**



doğrultusunda belirlenen rekabetçi ücret politikasını; cinsiyet, dil, din, ırk ayrımı gözetilmeksizin adil şekilde ve "eşit işe eşit ücret" yaklaşımını temel alarak uyguluyoruz. Sendikalı çalışanların ücretlendirilmesi, metal iş kolunda çalışanlar için Türkiye Metal Sanayicileri Sendikası (MESS) ve Türk Metal Sendikası arasında, deniz iş kolundaki çalışanlar için ise Aygaz ile Türkiye Denizciler Sendikası arasında yapılan toplu iş sözleşmeleri kapsamında belirleniyor. Çalışanlara ücret, yılda 12 maaş + 4 ikramiye olmak üzere verilirken tüm çalışanlara Koç Topluluğu ortak yan faydaları ve görev gereği değişiklik arz eden yan faydalar da sunuyoruz.

İş yapış biçimlerini geleceğe hızlı bir şekilde uyarlarlarken çalışanların iş-yaşam dengesini oluşturmalarını destekliyoruz. Bu kapsamda, yeni nesil çalışma trendlerini benimsiyor, çalışanlara esnek çalışma ve hibrit çalışma imkanları sunuyoruz.

### İş Sağlığı ve Güvenliği

Çalışanlarımıza sağlıklı ve güvenli bir iş ortamı sunmak önceliklerimiz arasında yer alıyor. Faaliyet gösterdiğimiz LPG sektörü, birçok İSG riski barındırıyor. İSG risklerini en etkin biçimde yönetmek için çalışıyoruz. Çalışanların ve alt işverenlerin İSG bilinç ve farkındalıklarını artırmak üzere eğitimler düzenliyoruz. Sıfır kaza hedefimiz doğrultusunda tespit ettiğimiz İSG risklerine karşı önlemlerin sürekliliğini sağlıyoruz. Tüm İSG süreçlerinde 2019'dan bu yana geçiş yaptığımız ISO 45001 İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemi ile uyumlu şekilde yönetiyoruz. Genel Müdürlük, Gebze İşletmesi ve tesisler olmak üzere 12 iş sahasında ISO 45001 belgesine sahibiz. Aygaz'da Kalite Sistem, SEÇ-G ve Sektörel İlişkiler Müdürü, İSG kapsamında iş birimlerinde alınan ve planlanan aksiyonlar ile İSG performanslarını İSG'den sorumlu en üst düzey yönetici olan Teknik ve Yatırımlar Genel Müdür Yardımcısı'na raporluyor. Tesislerde ve iş sahalarında tüm

çalışanları temsil eder nitelikte İSG kurulları bulunuyor. İSG performansımızı düzenli olarak takip ediyor ve raporluyoruz. İşveren vekilleri, iş güvenliği uzmanları, işyeri hekimleri, çalışanlar, çalışan temsilcileri ve bazı işletmelerde sendika temsilcilerinden oluşan kurullar her ay düzenli olarak İSG konularını değerlendirip iyileştirme planları hazırlıyor.

Yaşanan tüm iş kazalarından sonra Kaza Araştırma ve Kök Neden Analiz raporları hazırlıyoruz. Bu raporlara göre kaza nedenlerini tekrar gözden geçiriyor, önlemler alıyoruz. Kaza önleyici çalışmalarımız kapsamında Genel Müdürlük, Gebze İşletmesi, dolmuş tesisleri ve tüp dolmuş merkezlerinde periyodik olarak yangın, tahliye, kurtarma ve kimyasal dökülme tatbikatları yapıyoruz. İSG risklerini önlemeye yönelik yaklaşımımızı sadece tatbikat ve eğitimlerle sınırlı tutmuyoruz. Yaşanan kazaların tekrarlanmaması için İş Kazası Bilgilendirme Broşürleri hazırlıyoruz.

İSG, yangın ve acil durum yönetimi konularında 2021 yılında çalışanlara ve alt işverenlere toplam 19.801 kişi\*saat eğitim verdik, bu eğitimleri tatbikatlarla destekledik. Tüm tesislerde tehlikeli durum bildirim ve ramak kala farkındalığını artırmak için 165 kişi\*saat eğitim verdik. Deprem farkındalığını artırmak için 17 Ağustos'ta online eğitim platformunda eğitim düzenledik. Saha ve ofis çalışanlarının iş sağlığı ve güvenliği uygunsuzluklarına dikkatini çekmek için "İllüstrasyon Yarışması" düzenledik. Tüm çalışanların erişimine açık bir platformda gerçekleştirilen yarışma sayesinde çalışma ortamında var olabilecek uygunsuzlukların ve tehlikelerin kanıksamasının önüne geçmeyi hedefledik.

COVID-19 salgın sürecinde çalışanlar, bayiler ve nakliyeciler başta olmak üzere tüm paydaşların sağlığını ön planda tutarken işimizin devamlılığını sağladık. Bakanlık ve valilik kararlarını düzenli





takip ederek bilgilendirme dokümanları hazırladık, karantina, izolasyon uygulamaları ve saha denetimleri yaptık. Salgın sürecinde alınması gereken önlemlerle ilgili farkındalık çalışmalarını yürüterek çalışanların sosyal yaşamda da bu önlemleri almasını hedefledik.

Gebze İşletmesi ve Yarımca Terminal Müdürlüğü ve bağlı ortaklık Bal Kaynak Su İnegöl Tesisi'nde TSE tarafından yapılan yerinde denetimler ile COVID-19 uygulama ve önlemleri ile yeniden gözden geçirildi. Denetimler sonucunda bu tesislerde COVID-19 Güvenli Üretim Belgesi geçerliliği devam etti. Dijitalleşme sürecinde, Worksafe yazılımının SAP ile entegrasyonu sayesinde güncel çalışan listesine erişim ile birlikte temel İSG eğitimleri ve çalışanların periyodik sağlık muayenelerinin aktarımına devam ettik.

Yürüttüğümüz geniş kapsamlı İSG faaliyetleri sayesinde 2021 yılında alt işveren dahil tüm çalışanlarda meslek hastalığı veya ölümlü kaza yaşanmadı. Aygaz alt işveren kaza sıklık oranı 9,35; kayıp gün oranı 0,07 olarak gerçekleşti. İSG eğitimlerini sadece çalışanlara yönelik değil, aynı zamanda alt işverenler için düzenleyerek işgücünde İSG bilincini artırıyoruz.

**İSG, yangın ve acil durum yönetimi konularında 2021 yılında çalışanlara ve alt işverenlere toplam 19.801 kişi\*saat eğitim verdik, bu eğitimleri tatbikatlarla destekledik.**

# ÇEVRESEL SORUMLULUK



## **İklim Değişikliği ve Enerji Yönetimi**

---

- *Düşük Karbonlu Ürünler*
- 

## **Atık ve Su Yönetimi**

---

## **Biyoçeşitlilik**

## Çevresel Sorumluluk

**Çevre ve enerji yönetimini bütüncül bir bakış açısıyla diğer yönetim sistemleriyle birlikte gerçekleştiriyoruz.**

Çevresel sorumluluk sürdürülebilirlik anlayışımızın en önemli temellerinden birini oluşturuyor. Ürün ve faaliyetlerimizin olumsuz çevresel etkilerini en aza indirmeyi ilke ediniyoruz. Aynı zamanda, çevresel konulara yönelik farkındalık ve bilincin artırılması adına çevre eğitimleri düzenliyoruz. Çevre görevlilerinin verdiği bu eğitimlere ek olarak aylık saha ziyaretleri gerçekleştiriliyor ve çevresel durum raporlaması yapılıyor. Bu raporlamalarda ortaya çıkan gelişim noktaları çerçevesinde ise çeşitli aksiyonlar hayata geçiriyoruz. 2021 yılında, herhangi bir çevre cezası almadık.

Çevresel konulara yönelik farkındalığın sadece çalışanlarımız için değil onların çevreleri için de yaratılmasını amaçlıyoruz. Bu doğrultuda, bilinçlendirme çalışmaları ve etkinlikleri gerçekleştiriyoruz.

Koç Topluluğu hedef ve ilkelerini temel alarak Entegre Yönetim Sistemleri Politikası'na uyumu gözetiyoruz. Toplam 12 lokasyonumuz için ISO 14001:2015 Çevre Yönetim Sertifikası'na sahip olmakla birlikte Gebze İşletmesi ve Yarımca Dolum Tesisimizde ISO 50001:2018 Enerji Yönetim Sistemi sertifikalarına sahibiz. Bu doğrultuda gerçekleştirilen iç, dış ve saha denetimlerini başarı ile tamamladık. Çevre ve enerji yönetimini bütüncül bir bakış açısıyla diğer yönetim sistemleriyle birlikte, Gebze İşletmesi ve dolum tesislerinin tamamında entegre yönetim sistemi çatısı altında yürütüyoruz.

### **İklim Değişikliği ve Enerji Yönetimi**

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

2021 yılında

# 647

kişi\*saat çevre eğitimi



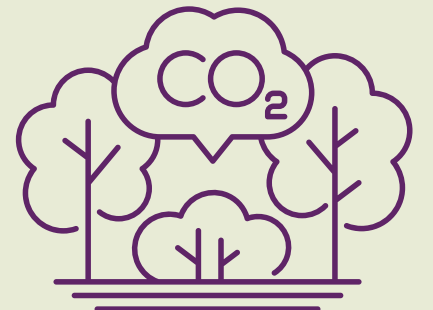
Şirketlerin karbon hedeflerine ulaşabilmesi için, tüm dünyada kullanımı giderek artan ve birçok ülkede de kullanımı teşvik edilen LPG, geçiş süreci için güçlü bir alternatif enerji kaynağı olarak öne çıkıyor. Aygaz olarak, fosil yakıtların iklim değişikliği üzerindeki etkilerinin farkında olarak iklim değişikliğine yönelik mevzuatı yakından takip ediyor, bu alandaki risk ve fırsatların işimiz üzerindeki etkilerini değerlendirerek buna uygun aksiyonlar planlıyoruz. Belirlediğimiz

İklim Değişikliği Stratejimiz çerçevesinde çalışmalarımızı yönlendirerek hammadde tedarik sürecinden ürünlere kadar tüm değer zincirinde enerji tüketimini ve sera gazı salımlarını azaltmak ve paydaşlarımızı bilinçlendirmek üzere çalışıyoruz.

Koç Holding, "İklimle Bağlantılı Finansal Beyanlar Görev Gücü"ne (Task Force on Climate-Related Financial Disclosures - TCFD) destek veren şirketler arasına katıldı. Bu destek ile birlikte Koç Holding,

iklim değişikliğinden kaynaklanan riskleri ve oluşabilecek fırsatları TCFD çerçevesinde yönetmeyi, paydaşlarına düzenli olarak açıklamayı ve ekosistemine yaygınlaştırmayı hedefliyor. Aygaz olarak, bu yaklaşım doğrultusunda çalışmalarımıza devam ediyor, iklim değişikliğini çevresel ve sosyoekonomik sonuçlara neden olabilecek önemli bir risk olarak görüyor ve risklerimizi sürdürülebilir bir iş modeli için değerlendiriyoruz. Düşük karbonlu ekonomiye geçiş yolunda ürün ve hizmetlerimizi geliştiriyor, bu geliştirme

**Aygaz olarak Koç Holding'in 2050 yılına kadar karbon nötr olma hedefi doğrultusunda belirlediği 2030 yılına kadar Kapsam 1 ve Kapsam 2 sera gazı salımlarının %27 oranında azaltılması, 2040 yılına kadar ise %49 oranında azaltılması hedeflerine yönelik çalışmalarımıza başladık.**

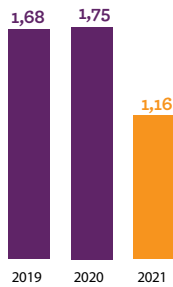




**Yarımcı Terminali ve Gebze İşletmesi'nde 122 kişi\*saat Enerji Bilinçlendirme eğitimi verildi. Karbon salımlarının azaltılması yolunda yenilenebilir enerji kaynakları kritik önem taşıyor. Bu doğrultuda, Koç Holding tarafından başlatılan Karbon Dönüşüm Projesi çerçevesinde, sera gazı salımları yönetim ve azaltımı için veri analizi, doğrulama ve verimlilik projelerine odaklı bir yıl geçirdik.**

#### Sera Gazı Yoğunluğu

(ton CO<sub>2</sub> / milyon TL)



sürecinde sürdürülebilirliği esas alıyoruz. Aygaz olarak, uluslararası standartları, küresel ve yerel gündemi yakından takip ediyor, hazırlamış olduğumuz İklim Değişikliği Stratejimiz doğrultusunda etkin bir çevre ve enerji yönetimi sağlıyoruz.

***Aygaz İklim Değişikliği Stratejisi kapsamında detaylı bilgiye Aygaz internet sitesinden ulaşılabilir.***

2021 yılında toplam altı lokasyonda gerçekleştirilen projeler kapsamında 20 MWh elektrik ve 14.700 metreküp

doğalgaz tasarrufu sağlanırken Gebze Tesisi'ndeki beş enerji verimliliği projesi kapsamında 87 MWh elektrik, 111.000 metreküp doğalgaz tasarrufu sağlandı. Yıllık bazda ise toplam 99 TEP'lik (4.147 GJ) enerji tasarrufu ve 293 ton CO<sub>2</sub>e azaltımı sağlandı.

**Arinna Projesi:** Arinna Projesi doğrultusunda Gebze İşletmesi İdari Binası çatısına güneş enerjisi sistemi kurduk. 25 kW gücünde üç çeşit solar panel teknolojilerinden (polikristal, monokristal ve ince film) yararlanılarak kurulan 75 kW kapasiteli santralde



güneş enerjisinden faydalanarak elektrik üretiliyor. Aynı zamanda, kullanılan teknolojileri kıyaslayarak en ideal çözüme ulaşmayı amaçlıyoruz. Proje kapsamında 2021 yılında 203 GJ güneş enerjisi ürettik.

#### Düşük Karbonlu Ürünler

Üretim yanı sıra, ürünlerin kullanımı sırasında da iklim değişikliğine yönelik önemli etkiler ortaya çıkıyor. Bu nedenle, ürünlerin bu etkiyi minimize edecek şekilde performans göstermesini sağlayacak çözümler üretmek gerekiyor.

Fosil yakıtlar içerisinde daha düşük karbon hidrojen oranı içeren LPG daha az karbon salımına sebep oluyor ve daha düşük katı parçacık (PM) ve azot oksit salımları (NOx) gerçekleştiriyor.

**GreenOdor:** Rensiz ve kokusuz bir gaz olan LPG, tüm dünyada kükürtlü bileşenlerle kokulandırılıyor. Herhangi bir kaçak durumunun fark edilmesini sağlayan bu işlem yanma sonrasında kükürt oksitlerin salımına neden oluyor. Bu noktadan hareketle dünyada bir

## Aygaz İklim Değişikliği Stratejisi

kapsamında aşağıdaki konulara odaklanıyoruz:

Faaliyetlerimizin olası çevre etkilerini dikkate alarak en aza indirmek için çalışmalar yapmaya devam etmek

Çalışanlara ve toplumsal bilinç katkı sağlayacak faaliyetler ve eğitimler düzenlenmeye devam etmek

Başta Ar-Ge olmak üzere faaliyetlerimizde iklim değişikliği ile ilgili unsurları dikkate alarak yeni iş alanları ve iş modelleri geliştirilmesinde inovatif çalışmalarda bulunmak

Faaliyet gösterdiğimiz alanda iklim değişikliği ile mücadele başta olmak üzere çevre yönetimi unsurları hakkında yasal mevzuatların ve standartların düzenlenmesine öncülük etmek, Sivil Toplum Kuruluşları ve ilgili platformlar ile iş birliği içinde olmak

Enerji verimli teknolojileri kullanarak sürdürülebilirlik ilkesi çerçevesinde önceliklendirme yapmak

Potansiyel ve mevcut tüketicilere yönelik olarak, otogazın, diğer yakıt türlerine göre çevreci özellikleri hakkında bilinçlendirme çalışmaları gerçekleştirmek

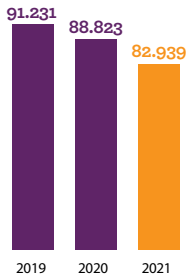
Yeşil satın alma kriterlerini oluşturarak uygulamaya almak

LPG kullanımının artırılması için kamunun ve tüketicilerin iklim değişikliği açısından bilinçlendirilmesini sağlamak



### Su Tüketimi

(m<sup>3</sup>)



**2021 yılında Sıfır Atık Yönetim Sistemi'nin kurulmasıyla bütün terminal müdürlükleri, dolun tesisleri ve Genel Müdürlük için Temel Sıfır Atık Belgesi aldık.**

ilki gerçekleştirerek TÜBİTAK TEYDEB ve İstanbul Üniversitesi Teknokent desteğinde kükürt içermeyen kokulandırıcı projesini başlattık. Proje kapsamında Ar-Ge, pilot, saha ve ticari kullanım çalışmalarını tamamladık ve ürünün patentini aldık. Uluslararası tescilini aldığımız GreenOdor ürününü piyasaya sürerek hem Aygaz'ın itibarını artırmayı hem de ürünle yıllık yaklaşık 40 ton kükürt salımının önüne geçmeyi hedefliyoruz.

**Ayrıntılı bilgiye bu raporun Yeni ve Yenilikçi Ürün ve Uygulamalar bölümünden erişebilirsiniz.**

### Atık ve Su Yönetimi

Atık yönetimi yaklaşımımız doğrultusunda değer zinciri boyunca etkilerimizi takip ediyor, öncelikli olarak atıkları kaynağında azaltma yoluna gidiyor, geri dönüştürüyor ve bunun mümkün olmadığı durumlarda ise güvenli bir şekilde bertarafını sağlıyoruz. Atık sahalarına giden atık oranını sıfıra indirme hedefiyle 2018 yılında hayata

geçirdiğimiz Sıfır Atık Projesi kapsamında yapılan çalışmaları daha öteye taşıyarak 2021 yılında Genel Müdürlük, terminal müdürlükleri ve dolun tesislerinde Sıfır Atık Yönetim Sistemi'ni kurduk.

Su yönetimi yaklaşımımızda ise suyun en verimli şekilde kullanılmasını sağlayarak geri kazanımı en yüksek seviyeye çıkarmayı hedefliyoruz. 2021 yılında, geri dönüştürülen, geri kazanılan ve yeniden kullanılan toplam su miktarı 188.095 metreküp olarak gerçekleşti.

### Biyoçeşitlilik

Biyoçeşitlilik, ekosistemin devamlılığının sağlanabilmesi ve sağlıklı bir çevre yaratılabilmesi için kritik önem taşıyor. Koç Holding'in Doğa Koruma Merkezi iş birliğiyle oluşturmuş olduğu Biyoçeşitlilik Politikası doğrultusunda bu yöndeki önceliklerimizi belirliyor, operasyonlarımızın biyoçeşitlilik üzerinde yarattığı etki ve riskleri takip ediyoruz.



Ekosistemler ve onu oluşturan unsurları, habitatları, ekosistem hizmetlerini ve tüm türleri koruma yaklaşımını benimsiyoruz.

- Yatırım süreçlerinde; yeni faaliyet alanlarında, çevresel etki değerlendirmesi kapsamında potansiyel etkileri değerlendiriyor ve biyoçeşitliliğe etki tespiti durumunda gerekli önlemleri alıyoruz.
- Mevzuatta ve doğal koruma alanı olarak uluslararası sözleşmelerce belirlenmiş lokasyonlarda ve Ramsar koruma alanlarında faaliyet göstermiyoruz.
- Operasyonlarımızdan kaynaklı biyoçeşitlilik açısından etkilenen arazi veya su kaynağı bulunmuyor.
- Biyoçeşitlilik açısından olumsuz etkileri değerlendirmenin yanı sıra, biyoçeşitliliğin korunması için iş birlikleri yapıyor ve çeşitli projelere destek sağlıyoruz.

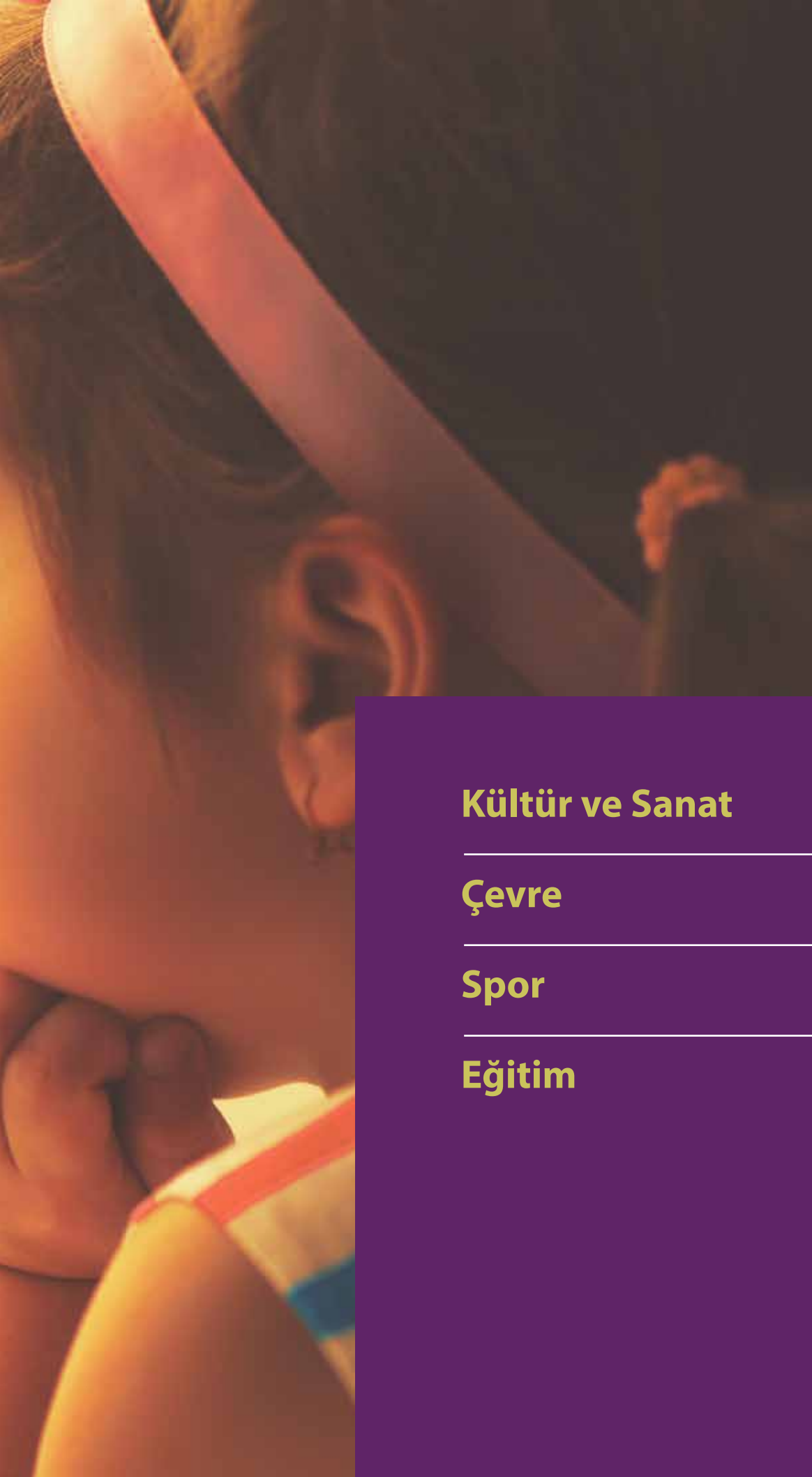
2015 yılından beri Akdeniz Koruma Derneği'nin projelerine destek veriyor, Gökova Körfezi Deniz Koruma Alanları İzlenmesi ve Korunması projesiyle Akdeniz Keşiş Foku (*Monachus monachus*) ve Kum Köpek Balığı (*Carcharhinus plumbeus*) gibi türlerin korunmasına katkı sağlıyoruz. Proje kapsamında bazı alanlar balıkçılığa kapatıldı ve Deniz Koruculuk Sistemi'ne dönüştürüldü. Bu sayede, uluslararası bir koruma alanı oluşturularak önemli bir başarıya imza atıldı.

**2015 yılından beri Akdeniz Koruma Derneği'nin projelerine destek veriyor, Gökova Körfezi Deniz Koruma Alanları İzlenmesi ve Korunması projesiyle Akdeniz Keşiş Foku (*Monachus monachus*) ve Kum Köpek Balığı (*Carcharhinus plumbeus*) gibi türlerin korunmasına katkı sağlıyoruz.**



# TOPLUMSAL SORUMLULUK





**Kültür ve Sanat**

---

**Çevre**

---

**Spor**

---

**Eğitim**

## Toplumsal Sorumluluk

**Aygaz olarak toplumun gelişimine katkıda bulunmak hedefiyle kültür-sanat, çevre, eğitim ve spor gibi konularda projeler yürütüyor ve pek çok değerli projeye destek oluyoruz.**



Faaliyet gösterdiğimiz alanlarda sektöre öncülük ederek hem toplumu hem de çevreyi ilgilendiren konularda hayata değer katan projelere destek sağlıyor, kalıcı değerler üreten sürdürülebilir projelere imza atıyoruz. Kurumsal vatandaşlık anlayışının temelinde toplumsal gelişime hizmet ederken çevresel dengeleri gözeterek kültür-sanat, çevre, spor ve eğitim gibi birçoğu Birleşmiş Milletler (BM) Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları arasında yer alan farklı alandaki projelere destek olarak geleceğe yatırım yapıyoruz. Faaliyet gösterdiğimiz bölgelerin ve toplulukların gelişimini önemsiyor, sosyal sorumluluk projeleriyle çevresel, sosyal ve kültürel gelişime katkı sağlıyoruz.

### **Kültür ve Sanat**

#### **Antik Kent Sagalassos Kazısı**

Toros Dağları'nın eteğinde konumlanan ve ilk yerleşim izleri MÖ 4200 yılına uzanan Sagalassos antik kentinde yapılan kazı çalışmalarını 2005 yılından bu yana destekliyoruz. 2017 yılından itibaren destek sağladığımız Yukarı Agora'daki arkeolojik çalışmalar da tamamlandı. 2021 yılında hedef çalışma alanına Yukarı Agora'nın yanı sıra, Sagalassos'ta gerçekleşen daha önceki anastylosis projelerini de dahil ettik. COVID-19 pandemisinin olumsuz etkisi ve mevcut finansal imkanlarda yaşanan kısıtlamalar, 2021 yılı faaliyetlerinin planladığımızdan daha küçük ölçekte yürütülmesini zorunlu kıldı. Geçtiğimiz yıl, Yukarı Agora ve çevresini kapsayan mimari belgeleme, konservasyon ve restorasyon çalışmalarını üç hedefe yönelik yürüttük: Mimari belgeleme, araştırma ve konservasyon; gelecekteki anastylosis projeleri için uygulanabilirlik çalışması; onarım ve sağlamlaştırma.

#### **İzник Çini Fırınları Kazısı**

Destek olduğumuz arkeolojik kazılara 2021 yılında bir yenisini daha ekledik ve İzник Çini Fırınları Kazısı'na destek verdik. İzник'in tarihi ve kültürel mirasını toplu olarak ve çeşitli yönleriyle ele alan İzник

Kazıları iki dönem halinde inceleniyor. 1963-1969 yılları arasında Orhan İmaretî ve Hamamî Kazısı ile başlayan ilk dönem kazılarının ardından 1981 yılında ikinci dönem kazıları başladı. Günümüze kadar gelen II. Dönem çalışmalarında hedef; fırınlar, fırınlama teknolojisi ve analizlerde yoğunlaşma şeklinde belirlendi. 1981-2021 yılları arasındaki II. Dönem kazılarında yaklaşık 10.000 buluntu üzerinde çalışıldı ve teknik fişleri hazırlandı. Ayrıca bu sayıdan çok daha fazlası da etütlük malzeme olarak, gelecek kazı sezonlarında değerlendirilmek üzere depolara kaldırıldı.

#### İKSV Tiyatro Festivali Sponsorluğu

Tiyatro sanatına 2004 yılından bu yana destek vermeye devam ediyoruz. 2021 yılında da İstanbul Tiyatro Festivali'ne eş sponsor olarak desteğimizi sürdürdük. 25'inci kez gerçekleşen ve 25 yapımı ağırlayan festivalde fiziki gösterileri 8.000'e yakın; çevrimiçi gösterileri ise 7.000'e yakın kişi izledi.

#### Osmanlı Dönemi Diploması Tarihi Kitapları

Osmanlı Dönemi Diploması Tarihi, kültür alanında yürüttüğümüz faaliyetlerinden bir diğeridir. Bu projeye Osmanlı arşivlerinden derlenen bilgi ve belgeler kitap haline getiriliyor. 2021 yılında

basılan yedi kitapla birlikte, bugüne kadar yayımlanan kitap sayısı 93'e ulaştı.

#### Çevre

##### "Yarın Hava Nasıl Olacak?" Projesi

2010 yılında Bölgesel Çevre Merkezi (REC) iş birliğiyle başlatılan "Yarın Hava Nasıl Olacak?" projesini, Çevre ve Orman Bakanlığı'nın desteğiyle sürdürüyoruz. Proje kapsamında gerçekleştirilen eğitimler, 2012 yılından bu yana Rahmi M. Koç Müzesi'nde veriliyor. Müzede yer alan Keşif Küresi'nde düzenlenen İklim Değişikliği Farkındalık Atölyesi'ne Ocak-Aralık 2021 döneminde 35 okuldan 1.635 öğrenci katıldı, böylece atölyeye katılım sağlayan okulların sayısı 2.335'e, öğrencilerin sayısı 101.209'a ulaştı.

#### Spor

##### Spor Kulüplerine Sponsorluklar

Desteklediğimiz sosyal alanlardan bir diğeri de spordur. 2013 yılında Mogaz markamızla Beşiktaş Jimnastik Kulübü Hentbol Takımı'nı desteklemeye başladık. Türkiye'de ilk kez bir özel sektör kuruluşu olarak hentbol sporuna verdiğimiz bu sponsorluk desteğine, 2019 yılında başlayarak 2021 yılında da devam ettik. Beşiktaş Aygaz Hentbol Takımı, Avrupa Hentbol Federasyonu (EHF) Şampiyonlar Ligi'nde Türkiye'yi başarıyla temsil ediyor. Türk sporuna katkımızı sürdürürken Fenerbahçe Spor

Kulübü Profesyonel A Futbol Takımı'nın da sponsorlarından biri olduk. Ayrıca hentbol ve futbol branşlarının yanı sıra, Tofaş Basketbol Takımı'na da 2019-2020 sezonu itibarıyla destek vermeye başladık.

#### Eğitim

##### Aygaz Ateşböceği Öğrenim Birimi

Türk Eğitim Gönüllüleri Vakfı (TEGV) ile iş birliği yaparak çocukları ve gençleri eğitim alanında 2001 yılından beri destekliyoruz. 2019-2020 etkinlik döneminde Ateşböceği Öğrenim Birimi Eğitim Programı kapsamında TEGV Dijital Eğitim Platformu üzerinden uzaktan eğitim programları ile Türkiye genelinde 31 şehirde 67 farklı noktada yaklaşık 13.391 öğrenciye eğitim verdik.

Aygaz olarak, faaliyet gösterdiğimiz bölgelerin ve toplulukların gelişimini önemsiyor, sosyal sorumluluk projeleriyle çevresel, sosyal ve kültürel gelişime katkı sağlıyoruz.

**Tiyatro sanatına 2004 yılından bu yana destek veriyoruz. 2021 yılında da İstanbul Tiyatro Festivali'ne eş sponsor olarak desteğimizi sürdürdük.**



# PAYDAŞLARLA İLETİŞİM





## **Kurumsal Üyelikler ve İş Birlikleri**

---

## Paydaşlarla İletişim

Paydaş iletişimini merkeze alıyor, fayda odaklı iş birliği kültürünü geliştirmeye odaklanıyoruz. Sektörde öncü faaliyetlerde yer alabilmek için paydaşlarla etkin iletişimi önemsiyoruz. Paydaşlarla iletişim kanallarımızı geliştirmek amacıyla yenilikçi ve dijital kanalları kullanmaya özen gösteriyoruz. Sürdürülebilirlik Raporu ve sürdürülebilirlik öncelikleri doğrultusunda farklı konularda ilgili paydaşlardan düzenli olarak alınan görüşler, gelecek çalışma ve projelere yön veriyor. Aynı zamanda dengeli ve şeffaf bir bilgilendirme politikasını rehber olarak alıyor; şirket performansı, gelecek beklentileri ve stratejileri farklı paydaşların beklentilerini göz önünde bulundurarak doğru ve öz bir şekilde paylaşıyoruz.

**Aygaz Bilgilendirme Politikası'nın detaylarına buradan ulaşabilirsiniz.**

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



## Kurumsal Üyelikler ve İş Birlikleri

Paydaş ekosisteminde yer alan kuruluşlarla üyelik ve iş birliği ilişkisi içerisinde birçok ortak proje ve programı hayata geçiriyoruz.

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

## Çevresel Performans Göstergeleri

<b>ENERJİ TÜKETİMİ (GJ)</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>
Yenilenebilir enerji tüketimi	260	331	409
Doğrudan yenilenebilir olmayan enerji tüketimi	88.866	147.182	81.323
Satın alınan elektrik	63.733	60.451	74.614
Toplam enerji tüketimi	152.859	207.964	156.346
Enerji tasarrufu	990	1.633	4.147

\*2020 yılı toplam enerji tüketimi değeri tekrar hesaplanmış olup revize edilmiştir.

<b>SERA GAZI SALIMLARI (ton CO<sub>2</sub>)</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>
Kapsam 1	5.268	5.793	6.499
Kapsam 2	9.173	8.633	8.970
Toplam	14.442	14.425	15.469
Karbon Ayak İzi Yoğunluğu (ton CO <sub>2</sub> /Milyon TL)	1,68	1,75	1,16

\*Karbon Ayak İzi Yoğunluğu toplam ciroya göre hesaplanmıştır.

\*\*2019 verileri doğrulanmış veriler olup; 2020 ve 2021 yılları hesaplanmış, ancak doğrulanmamıştır.

<b>HAVA SALIMLARI (kg/saat)</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>
NOx	3,67	0,76	4,27
SOx*	1,25	0,05	0,17
Uçucu Organik Bileşenler (VOC)	25,80	19,90	63,30

\*Öçümler yasal olarak 2 senede 1 farklı tesislerde yapıldığından değerlerde farklılık olmaktadır.

<b>SU TÜKETİMİ (m<sup>3</sup>)</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>
Yeraltı suyu	40.146	28.249	30.380
Şebeke suyu	32.304	41.820	52.559
Yağmur suyu	250	4.326	0
Diğer	18.531	14.438	0
Toplam su tüketimi	91.231	88.823	82.939
Geri kazanılan su miktarı	186.834	208.630	188.095
Atık su miktarı	37.494	42.326	36.979

<b>ATIKLAR (TON)</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>
Geri kazanılan tehlikeli atıklar	588	420,12	515,07
Geri kazanılan tehlikesiz atıklar	7.165	5.716	3.501
Bertaraf edilen tehlikeli atıklar	10	30	144,2
Bertaraf edilen tehlikesiz atıklar	0,02	0	0,03

## Sosyal Performans Göstergeleri

CİNSİYETE VE KATEGORİYE GÖRE ÇALIŞANLAR	2019		2020		2021	
	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek
Ofis çalışanı sayısı	122	467	121	476	189	651
Saha çalışanı sayısı	25	520	28	529	25	607
Toplam çalışan sayısı	1.134		1.154		1.472	
Sendikali çalışan sayısı	18	223	22	234	17	295

ÇALIŞMA ŞEKLİNE GÖRE ÇALIŞANLAR	2019		2020		2021	
	Yarı zamanlı	Tam zamanlı	Yarı zamanlı	Tam zamanlı	Yarı zamanlı	Tam zamanlı
Çalışan sayısı	79	1.125	32	1.154	0	1.472

YAŞA GÖRE ÇALIŞANLAR	2019	2020	2021
50 yaş üstü	64	86	117
31-49 yaş	906	903	1.109
30 yaş altı	164	165	246

CİNSİYETE GÖRE ÜST VE ORTA DÜZEY ÇALIŞANLAR	2019		2020		2021	
	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek
Üst düzey yöneticiler	1	7	1	8	2	9
Orta düzey yöneticiler	11	60	12	59	18	94

CİNSİYETE GÖRE DOĞUM İZİNİNE AYRILANLAR	2019		2020		2021	
	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek
İzne ayrılan çalışan sayısı	7	0	6	0	8	0
İzinden işe dönen çalışan sayısı	5	0	5	0	6	0

EĞİTİM (ÇALIŞANLAR)	2019	2020	2021
Toplam eğitimler (kişi*saat)	48.217	25.817	59.835
Çalışan başına eğitim saati	37,09	19,94	45,64
Toplam İSG eğitimi (kişi*saat)	11.740	11.684	11.090
Çalışan başına İSG eğitimi	9,03	9,02	8,46

EĞİTİM (ALT İŞVEREN)	2019	2020	2021
Toplam eğitimler (kişi*saat)	8.845	7.619	8.826
Çalışan başına eğitim saati	15,74	13,60	16,25
Toplam İSG eğitimi (kişi*saat)	3.121	4.407	4.487
Çalışan başına İSG eğitimi	5,55	7,87	8,26

Eğitim verileri geriye dönük olarak kayıt altına alınmaktadır. Tüm eğitim verileri düzenli olarak güncellenmektedir.

## Sosyal Performans Göstergeleri

CİNSİYETE GÖRE ÇALIŞAN DEVRİ	2019		2020		2021	
	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek
İşten ayrılan çalışan sayısı	22	82	12	50	16	124
İşe alınan çalışan sayısı	25	74	4	53	93	377

PERFORMANS DEĞERLENDİRMESİNE TABİ TUTULAN ÇALIŞAN SAYISI	2019	2020	2021
Ofis çalışanları	560	575	840
Saha çalışanları	279	301	385
Toplam çalışan sayısı	839	876	1.225

İSG PERFORMANSI (Çalışanlar)	2019	2020	2021
Ölümlü vaka sayısı	0	0	0
Meslek hastalığı sayısı	0	0	0
Kaza sıklık oranı (IR) <sup>1</sup>	19,38	13,51	22,29
Kayıp gün oranı (LDR) <sup>2</sup>	0,4	0,11	0,34

İSG PERFORMANSI (Alt İşverenler)	2019	2020	2021
Ölümlü vaka sayısı	0	0	0
Meslek hastalığı sayısı	0	0	0
Kaza sıklık oranı (IR) <sup>1</sup>	12,48	9,46	9,35
Kayıp gün oranı (LDR) <sup>2</sup>	0,04	0,05	0,07

<sup>1</sup> Kaza Sıklık Oranı Formülü (IR): İş kazası sayısı X 1.000.000 / Toplam çalışma saati

<sup>2</sup> Kayıp Gün Oranı Formülü (LDR): İş kazası nedeniyle kaybedilen iş günü X 1.000 / Toplam çalışma saati

## GRI İçerik İndeksi

GRI STANDARDI	GÖSTERGELER	REFERANSLAR
<b>GRI 101: TEMEL ESASLAR 2016</b>		
Genel Göstergeler		
GRI 102: Genel Göstergeler 2016	<b>Kurumsal Profil</b>	
	102-1	6
	102-2	6-9
	102-3	<a href="https://www.aygaz.com.tr/kurumsal/kurumsal-genel-mudurluk">https://www.aygaz.com.tr/kurumsal/kurumsal-genel-mudurluk</a>
	102-4	6-9
	102-5	2021 Faaliyet Raporu
	102-6	6-9
	102-7	12, 13, 48, 73
	102-8	73, 74
	102-9	42
	102-10	Bulunmamaktadır.
	102-11	24-26
	102-12	71
	102-13	71
	<b>Strateji</b>	
	102-14	2, 3
	102-15	24-26
	<b>Etik ve Dürüstlük</b>	
	102-16	22-24
	102-17	22-24
	<b>Yönetişim</b>	
	102-18	2021 Faaliyet Raporu
	102-19	26, 27
	102-20	26, 27
	<b>Paydaş Analizi</b>	
	102-40	70, 71
102-41	73, 74	
102-42	70	
102-43	70	
102-44	16-19	
<b>Rapor Profili</b>		
102-45	11-13	
102-46	1	

GRI STANDARDI	GÖSTERGELER	REFERANSLAR
	102-47	17-19
	102-48	1
	102-49	Değişiklik bulunmamaktadır.
	102-50	1
	102-51	2021 Faaliyet Raporu
	102-52	Yıllık olarak raporlama yapılmaktadır.
	102-53	1
	102-54	1
	102-55	75-78
	102-56	Denetim alınmamıştır.
<b>GRI 200: EKONOMİK STANDART SERİLERİ</b>		
Ekonomik Performans		
GRI 201: Ekonomik Performans 2016	201-1	12, 13
Satınalma Uygulamaları		
GRI 204: Satınalma Uygulamaları 2016	204-1	42
Yolsuzlukla Mücadele		
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1	24
	103-2	24
	103-3	24
GRI 205: Yolsuzlukla Mücadele 2016	205-2	24
	205-3	24
<b>GRI 300: ÇEVRESEL STANDART SERİLERİ</b>		
Enerji		
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1	58
	103-2	58
	103-3	58
GRI 302: Enerji 2016	302-1	72
	302-4	72
Su		
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1	62
	103-2	62
	103-3	62
GRI 303: Su 2016	303-1	72
	303-3	72
Emisyonlar		
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1	58-62
	103-2	58-62
	103-3	58-62
GRI 305: Emisyonlar 2016	305-1	60, 72
	305-2	60, 72
	305-3	60, 72
	305-5	60, 72
Atıksular ve Atıklar		
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1	62
	103-2	62
	103-3	62
GRI 306: Atıksular ve Atıklar 2016	306-2	62, 72

GRI STANDARDI	GÖSTERGELER	REFERANSLAR
<b>Çevresel Uyum</b>		
GRI 307: Çevresel Uyum 2016	307-1	58
<b>GRI 400: SOSYAL STANDART SERİLERİ</b>		
<b>İstihdam</b>		
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1	48-55
	103-2	48-55
	103-3	48-55
GRI 401: İstihdam 2016	401-1	73, 74
	401-3	73
<b>İşgücü/Yönetim İlişkileri</b>		
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1	48-55
	103-2	48-55
	103-3	48-55
GRI 402: İşgücü/Yönetim İlişkileri 2016	402-1	Aygaz A.Ş.'de toplu ve/veya bireysel işten çıkarmalar ya da görev değişiklikleri olması durumunda, faaliyet gösterilen ülkelerde geçerli olan iş mevzuatı ve toplu sözleşmelerde belirtilen ilgili hükümler uygulanmaktadır.
<b>İş Sağlığı ve Güvenliği</b>		
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1	54, 55
	103-2	54, 55
	103-3	54, 55
GRI 403: İş Sağlığı ve Güvenliği 2016	403-1	54, 55
	403-2	54, 55
<b>Eğitim ve Öğretim</b>		
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1	51-53
	103-2	51-53
	103-3	51-53
GRI 404: Eğitim ve Öğretim 2016	404-1	50, 73
	404-2	51-53
<b>Çeşitlilik ve Fırsat Eşitliği</b>		
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1	48-50
	103-2	48-50
	103-3	48-50
GRI 405: Çeşitlilik ve Fırsat Eşitliği 2016	405-1	49, 50, 73
<b>Tedarikçilerin Sosyal Değerlendirmesi</b>		
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1	42-45
	103-2	42-45
	103-3	42-45
GRI 414: Tedarikçilerin Sosyal Değerlendirmesi 2016	414-1	43
<b>Müşteri Sağlığı ve Güvenliği</b>		
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1	35, 36
	103-2	35, 36
	103-3	35, 36
GRI 416: Müşteri Sağlık ve Güvenliği 2016	416-1	Aygaz A.Ş. operasyonları dahilinde üretimi gerçekleştirilen ürünlerin tamamında sağlık ve güvenlik etkilerine ilişkin uluslararası ve yerel tüm yasal düzenlemelere riayet edilmektedir.
	416-2	36

GRI STANDARDI	GÖSTERGELER	REFERANSLAR
<b>Müşteri Gizliliği</b>		
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1	39
	103-2	39
	103-3	39
GRI 418: Müşteri Gizliliği 2016	418-1	39
<b>ÖZEL BİLDİRİMLERDE KARŞILIĞI OLMAYAN ÖNCELİKLİ KONULAR</b>		
<b>Ar-Ge ve İnovasyon</b>		
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1	30-33
	103-2	30-33
	103-3	30-33
<b>Teknoloji ve Dijitalleşme</b>		
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1	33-35
	103-2	33-35
	103-3	33-35
<b>Risk Yönetimi</b>		
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1	24-26
	103-2	24-26
	103-3	24-26
<b>Operasyonel Mükemmellik ve Güvenlik</b>		
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1	42-45
	103-2	42-45
	103-3	42-45
<b>Ürün Kalitesi ve Güvenliği</b>		
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1	35, 36
	103-2	35, 36
	103-3	35, 36
<b>Dağıtım Ağında Kalite ve Güvenlik</b>		
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1	44, 45
	103-2	44, 45
	103-3	44, 45



## Yasal uyarı

Sürdürülebilirlik Raporu (Rapor) Aygaz A.Ş. (Aygaz) tarafından GRI Standartlarına (Global Reporting Initiative - Küresel Raporlama İlkeleri) uygun olarak hazırlanmıştır.

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

Aygaz 2021 Sürdürülebilirlik Raporu hakkındaki görüş ve önerilerinizi belirtmek için [aygazsurdurulebilirlik@aygaz.com.tr](mailto:aygazsurdurulebilirlik@aygaz.com.tr) e-posta adresine yazabilirsiniz.



---

**Aygaz Genel M¼d¼rl¼k**

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

**Aygaz Kurumsal İletişim**

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

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

---

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

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

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



Bu rapor geri dönüştürülmüş kağıt kullanılarak üretilmiştir.

