

AYGAZ



Sürdürülebilirlik Raporu 2008-2009

AYGAZ



AYGAZ HAKKINDA

SÜRDÜRÜLEBİLİR OPERASYONLAR



İNSAN HAKLARI VE ÇALIŞMA KOŞULLARI

ÇEVRE YÖNETİMİ



GELECEĞE YATIRIM

Genel Müdür'ün mesajı	2	51 İç denetimler
AYGAZ'IN VİZYON VE MİSYONU	5	52 Aygaz'da çalışma hayatı
Kilit performans göstergeleri	7	66 ÇEVRE YÖNETİMİ
Aygaz'ın sürdürülebilirlik yolculuğu	10	68 Aygaz'da çevre yönetimi
Rapor hakkında	12	70 Enerji verimliliği
Öncelikli konularımız	14	72 Emisyonlar
Paydaşlarımız	15	73 Doğal kaynakların kullanımında verimlilik ve tasarruf
SÜRDÜRÜLEBİLİR OPERASYONLAR	16	74 Atık yönetimi
Kurumsal yönetim	18	76 Kentsel hava kalitesi
Tesisler	19	78 Çevre güvenliği
LPG temin güvenliği ve lojistik	24	80 Çevresel bilgilendirme çalışmaları
Aygaz gemileri	26	82 GELECEĞE YATIRIM
Ürün sorumluluğu	28	84 Kurumsal vatandaş Aygaz
Ürün güvenliği	33	85 Sağlıklı toplum için projeler
Ar-Ge çalışmaları	34	88 Eğitimli bireyler için projeler
Aygaz bayileri	38	90 Kültür-sanat projeleri
Tedarik zinciri yönetimi	42	93 Spor faaliyetlerine destek
Bilgi sistemleri	45	94 GRI GÖSTERGELERİ
İNSAN HAKLARI VE ÇALIŞMA KOŞULLARI	48	
Aygaz'da etik ilkeler	50	

Genel Müdür'ün mesajı

“Tüketiciye en yakın şirket olma” anlayışı içinde ve çalışan gönüllülüğünü esas alarak, bayilerimizin ve tedarikçilerimizin katılımıyla, ekonomik, sosyal ve toplumsal gelişimi hedefleyen, sağlıktan eğitime, kültür sanattan spor faaliyetlerine pek çok alanda uzun soluklu kurumsal sosyal sorumluluk projeleri yürütüyoruz.



Değerli paydaşlarımız,

Kuruluşumuzdan bu yana iş ortaklarımıza, hissedarlarımıza, çalışanlarımıza ve içinde bulunduğumuz topluma değer katmaya çalışıyoruz. Kurumsal yönetim anlayışımız gereği, paydaşlarımızla karşılıklı fayda ilişkisine dayalı, tutarlı ve sürekliliğini koruyan bir iletişim içinde kaynakları sorumlulukla kullanarak ürün ve hizmetlerimizi tüketicilere ulaştırıyoruz.

Üçer aylık ve bağımsız denetimden geçerek yayınladığımız yıllık faaliyet raporlarımızla finansal göstergelerimizi düzenli olarak kamuoyu ile paylaşıyoruz. Yönetimde şeffaflığı ilke edinen bir kuruluş olarak, kurumsal yönetimin gereklerini yerine getiriyoruz. 2009 yılında, Sermaye Piyasası Kurulu tarafından yetkilendirilmiş bağımsız bir kuruluşun yaptığı değerlendirme sonucunda 8,46 notuyla Türkiye'nin kurumsal derecelendirme notu en yüksek 7. şirketi olduk. Şeffaflık ve hesap verebilirliğe olan bağlılığımız Sabancı Üniversitesi ve Standard & Poors gibi bağımsız kuruluşlarca da ödüllendirildi. Diğer bir ödül, hiç kuşkusuz, her zaman olduğu gibi tüketicilerimizin güven ve tercihi oldu. Yaklaşık yarım asırdır sektörümüzde tüketicilerin en çok tercih edip kullandığı marka olarak, raporlama döneminde de açık ara pazar lideri olmanın gururunu taşıdık.

Başarının tek göstergesi elbet rakamlar değil... Ne yaptığımız kadar, nasıl yaptığımız da büyük değer taşıyor. Süreçlerimizin her aşamasında insana, doğaya, kanunlara ve kendimize saygı

duyarak çalışmamız; birbirimize, hatta rakiplerimize de örnek olmamız gerektiğini biliyoruz. İş sonuçlarımız gibi, sosyal alanda da yarattığımız katma değerın önemine inanıyoruz.

Türkiye'nin dört bir yanındaki tesislerimizle ve geniş bayi ağımla sürekli istihdam yaratmakta, tedarik zincirimiz sayesinde yerel ekonomiye katkı sağlarken, çevresel ayak izimizi gözetiyor ve daha az kaynak tüketerek üretmek, daha az atık ortaya çıkartmak, geri dönüşüm ve geri kazanım oranlarını artırmak suretiyle etkin bir çevre yönetimi için gayret gösteriyoruz. Bu doğrultuda enerji verimliliği çalışmalarımıza devam etmekte, etkin bir atık yönetimi geliştirmekte, doğal kaynaklarımızı korumak için tüketimimizi azaltmakta ve çevreci bir yakıt olan LPG'yi geliştirerek kentsel hava kalitemizi artırmaktayız.

“Tüketiciye en yakın şirket olma” anlayışı içinde ve çalışan gönüllülüğünü esas alarak, bayilerimiz ve tedarikçilerimizin katılımıyla, ekonomik, sosyal ve toplumsal gelişimi hedefleyen, sağlıktan eğitime, kültür sanattan spor faaliyetlerine pek çok alanda uzun soluklu kurumsal sosyal sorumluluk projeleri yürütüyoruz. Kamu kuruluşlarının, sivil toplum ve meslek kuruluşlarının, bilim çevrelerinin özel sektörle buluştuğu ve ortak sorunlara çözüm üretmeyi hedeflediği ağlara aktif katılım sağlıyoruz.

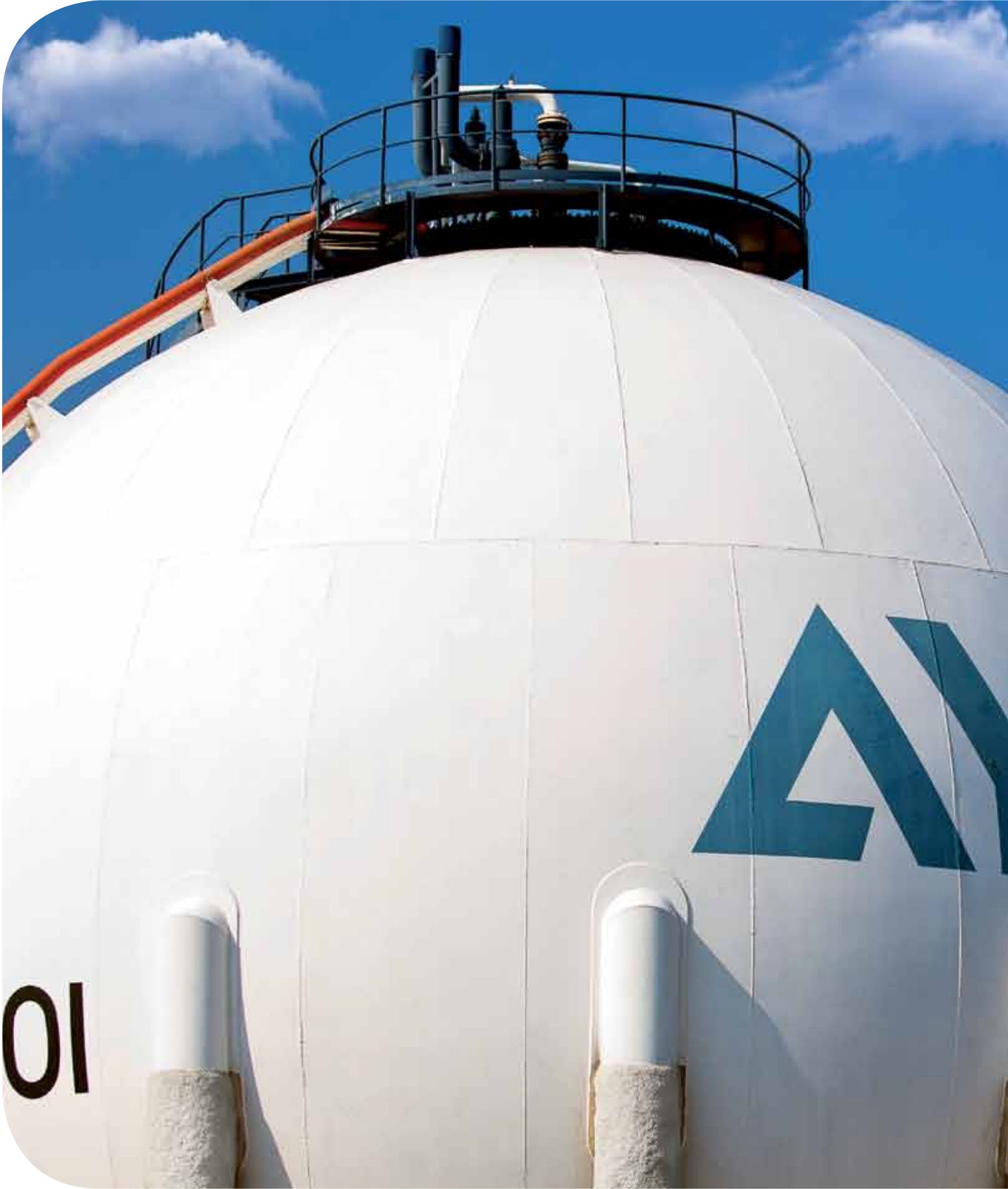
2008-2009 Sürdürülebilirlik Raporumuz bu alanda yayınladığımız 6. rapor. Sürdürülebilirlik performansımızın bir göstergesi olan

bu raporu ilk kez Küresel Raporlama Girişimi (Global Reporting Initiative –GRI) ilkeleri çerçevesinde, C tipi uygulama seviyesi gerekliliklerine uygun olarak oluşturduk. Raporumuzda bir Koç Topluluğu şirketi olarak taraf olduğumuz Küresel İlkeler Sözleşmesi taahhütlerimizle ilgili performansımıza da yer verdik.

Bu rapor vesilesiyle Aygaz'ın her durum ve şartta sürdürülebilir kalkınma ilkelerine olan bağlılığını bir kez daha taahhüt ederiz. Bilgi ve deneyimlerini markamızın başarısı için seferber eden çalışanlarımıza, faaliyetlerimize gösterdikleri katkılardan dolayı bayilerimize, tedarikçilerimize, duydukları güven dolayısıyla hissedarlarımıza, yatırımcılarımıza ve yarım asırdır Aygaz'ı hayatlarının önemli bir parçası yapan halkımıza teşekkürlerimi sunarım.

Sevgi ve saygılarımla,

Yağız Eyüboğlu



Aygaz'ın vizyon ve misyonu

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

Misyon: 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.

Aygaz hakkında

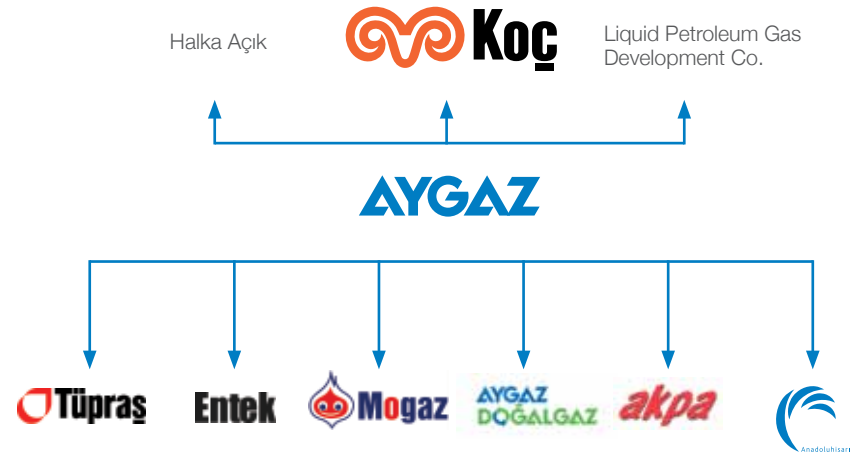
Kuruluşundan bu yana pazar lideri olan Aygaz, Türkiye'nin 1., Avrupa'nın 5. en büyük LPG şirketidir.

Koç Topluluğu'nun enerji sektöründe faaliyet gösteren ilk şirketi olan Aygaz, LPG'nin temini, stoklanması, dolumu ve basınçlı kaplar ve ekipmanların üretimi ile satışını kapsayan tüm süreçleri gerçekleştiren tek LPG şirketidir. Aygaz ana markası altında üç ürünün satışı yapılmaktadır: tüpgaz, otogaz ve dökme gaz. Bu ürünlerden tüpgaz ve otogazın tüketicilere satışı bayiler aracılığıyla yapılırken, dökme gazda satış direkt olarak tüketiciye yapılmaktadır.

Geniş dağıtım ağı sayesinde Aygaz tüpü her gün 100 bin haneye girerken, 1 milyona yakın araç da Aygaz'ın otogaz ürünü Aygaz Euro LPG+ ile yolculuk yapmaktadır. 81 ilde toplam 2 bine yakın tüplü gaz bayisi ve otogaz istasyonu ile hizmet veren Aygaz, ayrıca 24 ülkeye gaz aletleri ihracatı gerçekleştirerek, Avrupa, Ortadoğu, Afrika, Güney Amerika ve Uzakdoğu pazarlarında da faaliyet göstermektedir.

Kurulduğu 1961 yılından bu yana Türkiye'de LPG (Likit Petrol Gazı) sektöründe liderliğini sürdüren ve Türkiye'nin en büyük 8. özel

Bağlı ortaklıklar ve iştirakler



sektör sanayi şirketi olan Aygaz¹, LPG sektöründe faaliyet gösteren, kuruluşundan bu yana halka açık tek şirkettir. Şirketin halka açık olan hisseleri "AYGAZ" kodu ile İstanbul Menkul Kıymetler Borsası Ulusal Pazarı'nda işlem görmekte olup İMKB Kimya, Petrol, Plastik (XKMYA), İMKB Ulusal 50 (XU50), İMKB Ulusal 100 (XU100), İMKB Ulusal Tüm (XUTUM), İMKB 100- 30 (XYUZO), İMKB Ulusal Sınai (XUSIN), İMKB İstanbul (XSIST) ve İMKB Kurumsal Yönetim (XKURY) endekslerine dahil bulunmaktadır.

Aygaz'ın %51,21 oranındaki hissesi Koç Topluluğu'na aittir. Diğer büyük ortak Liquid Petroleum Gas Development Co.'nun %24,52 ortaklık hissesi bulunmakta olup %24,27'si ise halka açıktır.

Kuruluşundan beri pazar lideri olan Aygaz, Türkiye'nin 1., Avrupa'nın 5. en büyük LPG şirketidir. İştirakleri arasında Mogaz, Aygaz Doğal Gaz, Entek ve Akpa'nın bulunduğu Aygaz, Türkiye'nin yegane rafineri şirketi Tüpraş'ın %10 hissesine sahiptir.

¹Kaynak: ISO 2009 listesi

Aygaz'ın stratejisi



LPG pazar liderliğini

- Otogazda ürün farklılaştırma ve inovasyon ile,
- Yeni otogaz istasyonları açık pazar yayılımını artırarak,
- Kırsal kesimde tüpgaz pazarının büyümesinden faydalanarak,
- Komşu ülkelere yatırımlar yaparak sürdürmek.

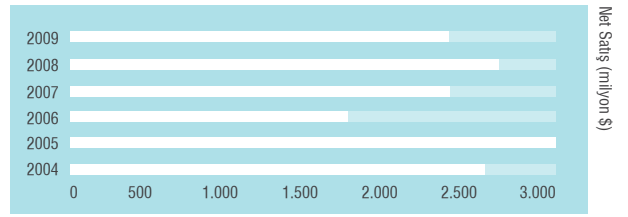
Mevcut enerji holdingi hüviyetini sürdürerek doğal gaz ve elektrik özelleştirme fırsatlarını değerlendirmek ve yeni yatırımlar yapmak.

Kilit performans göstergeleri

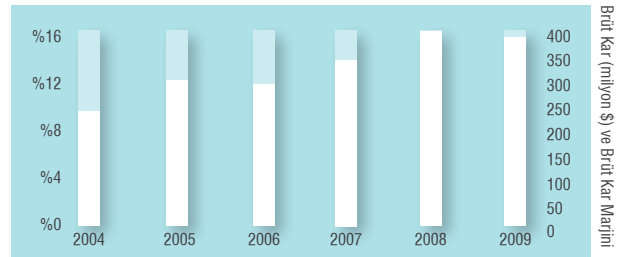
	2007	2008	2009
Operasyonel Göstergeler			
Otogaz Satış (bin ton)	459.7	496.5	549.9
Tüpgaz Satış (bin ton)	513.4	469.2	437.2
Dökmegaz Satış (bin ton)	73.1	61.1	48.2
LPG Depolama Kapasitesi	154.716 m ³	154.716 m ³	164.716 m ³
Ekonomik Göstergeler			
Net Çalışma Sermayesi (TL)	158.808.624	33.970.269	258.108.875
Faaliyet Karı (TL)	166.604.124	244.085.127	293.030.580
Vergi Öncesi Kar (TL)	412.177.409	63.331.725	374.222.560
Vergi Sonrası Kar (TL)	441.848.197	25.765.471	314.604.096
Öz Kaynak Karlılığı (%)	31	2	18
Net Borç (TL)	230.254.689	42.330.759	27.559.673
Ödenen Toplam Vergi (TL)	1.111.988.272	1.235.073.018	1.440.015.571
Sosyal Göstergeler			
Toplam Çalışan Sayısı	1105	1038	1024
Toplam Eğitim (saat)	18205.30	30309	17063
Toplam Eğitim (adam/saat)	16.48	29.31	16.70
Kaza Sıklık Oranı	20.7	6.12	7.53
Kaza Ağırılık Oranı	0.145	0.037	0.04
Turnover (%)	Beyaz yaka: 3,4	Beyaz yaka: 2,8	Beyaz yaka: 0,9
	Mavi yaka: 11,3	Mavi yaka: 10,7	Mavi yaka: 7,7
Yerel Tedarikçi Oranı	93	94	95
Yerel Tedarik Bütçesi	1.134.275.000	1.073.673.000	967.777.000
Çalışan Memnuniyeti	3,75/5	3,98/5	3,99/5
Bayi Memnuniyeti	Otogaz: bayileri: %84	Otogaz: bayileri: %84	Otogaz: bayileri: %83
	Tüpgaz: bayileri: %76	Tüpgaz: bayileri: %78	Tüpgaz: bayileri: %75
Teşislerden Hizmet Alan Bayilerin	Bayi: 4.6	Bayi: 4.0	Bayi: 4.0
Memnuniyet Ortalaması	Tanker: 4.1	Tanker: 4.1	Tanker: 4.0
Müşteri Memnuniyeti	Otogazda: %68	Otogazda: %72	Otogazda: %73
Tüplügaz Müşteri Bağlılık Endeksi	79	79	81
Çevresel Göstergeler			
Toplam Su Tüketimi	102.173 ton	114.955 ton	112.557 ton
Elektrik Enerjisi Tüketimi	21.653.570 kW/h	20.547.626 kW/h	18.734.875 kW/h
LPG Tüketimi	596.151 kg	602.844 kg	609.103 kg
Doğal Gaz Tüketimi	2.172.309 m ³	1.548.208 m ³	1.387.596 m ³
Alınan Patentler	-	5 ulusal, 2 uluslararası	3 uluslararası

LPG Basınçlı Kap, Aksesuar ve Cihazları: LPG tüpleri, LPG tankları, valfler, regülatörler, taşınabilir LPG'li ısıtıcılar, sobalar, palmiyeler, barbeküler, piknik tüpü cihazları, kartuşlu kamp cihazları, yüksek basınçlı dedantörler, düşük basınçlı dedantörler, dedantör setleri ve hortumlar

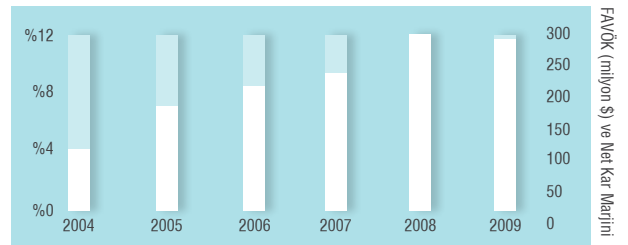
Sektörde tüketici tarafından en çok tercih edilen marka



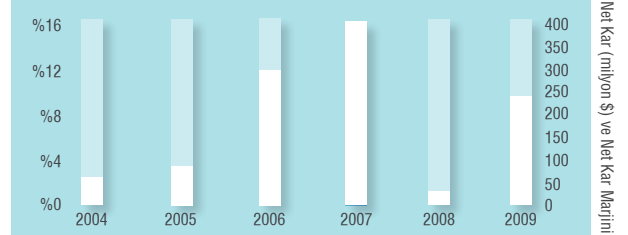
Sektörde en çok katma değer yaratan marka



Favök beklentisi güçlü hisse



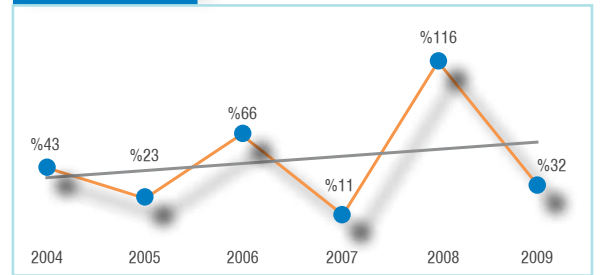
Yatırımcılarına yüksek getiri sağlar



Ödenen toplam vergi



Katma değer yaratır



Doğal gaz kaynaklarının çoğalmasıyla LPG'nin arzının gelecekte daha da artacağı ve LPG'nin daha çok tasarruf sağlayan bir yakıt olacağı öngörülmektedir.



Taşınabilir, çeşitli şekillerde depolanabilir ve ambalajlanabilir bir enerji kaynağı olan LPG, toplumun her kesiminin enerji ihtiyacına cevap verebilmektedir. Özellikle kırsal kesimde bu özelliğiyle kullanıcıların hayat standardını yükseltir. Standartlara uygun üretilen LPG tüpleri ve LPG ile çalışan cihazlar, yüksek emniyet kat sayıları ile tasarlanmakta ve güvenlik ekipmanları ile donatılmaktadır. LPG kullanımı sonucu oluşacak hayati riskin, örneğin yıldırım çarpması veya uçak düşmesi sonucu oluşan ölüm riskine eş değer olduğu bilinmektedir.²

LPG pazarı³

2008 yılında dünyada LPG tüketimi 238 milyon ton, küresel ekonomik krizin etkilerinin en fazla hissedildiği 2009 yılında ise 234,2 milyon ton olarak gerçekleşmiştir. Tüketicinin %50'sini gerçekleştiren ilk beş ülke sırasıyla Çin, ABD, Hindistan, Japonya ve Meksika iken, en büyük LPG üreticileri ABD, Suudi Arabistan, Çin, Rusya ve Kanada'dır.

Dünya LPG Birliği verilerine göre, 2008 yılında Türkiye yıllık 3,6 milyon tonluk tüketim ile 4,8 milyon tonluk tüketim hacmine sahip Rusya'nın ardından Avrupa'daki en büyük ikinci pazar konumundadır.

Aygaz'ın ana iştiğal alanı: Sıvılaştırılmış Petrol Gazı (LPG)

LPG, büyük ölçüde doğal gazdan, ayrıca ham petrolün kuyulardan çıkarılması ve rafinerilerde tasfiye edilmesi sırasında ham petrolden ayrıştırılarak elde edilen propan ve bütan gazlarının basınç altında sıvılaştırılmış halidir. Doğal gazdan elde edilen LPG toplam üretimin yaklaşık %55'ini oluşturmaktadır ve bu oran düzenli olarak artmaktadır, yani LPG bilinenin aksine petrol değil doğal gaz kaynaklı bir üründür. Karışımın oluşturulması, dağıtımı, ateşlenmesi ve yanmasının kontrolünde az zorluk gösteren bir yakıt olması sebebiyle

ideal bir yakıt olarak tanımlanır. Karmaşık ve pahalı ekipmanlar gerektirmeksizin oldukça temiz yanan bir yakıttır. Enerji güvenliği açısından da yararlar sağlamaktadır. LPG temini konusunda kaynak sıkıntısı da yoktur.

LPG dünya çapında tüm alternatif yakıtlar arasında, uzun süreli rol oynayabilecek yakıtlardan biri olarak değerlendirilmektedir. Doğal gaz kaynaklarının çoğalmasıyla LPG'nin arzının gelecekte daha da artacağı ve LPG'nin daha çok tasarruf sağlayan bir yakıt olacağı öngörülmektedir.

²Kaynak: World LP Gas Association

³Kaynak: Aygaz Faaliyet Raporu 2009 sf. 18: LPG Pazarı ve Aygaz, Aygaz Faaliyet Raporu 2008 sf. 25: LPG Pazarı ve Aygaz

Aygaz

2.142 tüpgaz bayii, 1.121 otopaz istasyonu, 5.000'den fazla servis aracı, 215 tankeri ile 15.000 kişiye direkt veya dolaylı istihdam sağlamaktadır.



Türkiye LPG piyasası 3,6 milyon ton/ yıl tüketim seviyesiyle Avrupa'nın 2., dünyanın 11. en büyük LPG pazarıdır.⁴ Türkiye'de 64 LPG dağıtım firması 12 milyon haneye ve 2,4 milyon araca hizmet vermektedir. Sektördeki en büyük 6 şirket, pazarın %73'ünü kontrol etmektedir.

Doğal gazın hızlı gelişimi ve buna bağlı olarak tüpgaz ve dökme gaz pazarlarındaki daralmaya rağmen artan otopaz faaliyetleri, toplam LPG pazarının aynı seviyede kalmasını sağlamıştır. Türkiye otopaz pazarı 2.3 milyon ton hacim ile dünyanın en büyük 2. pazarıdır. Pazar dinamiklerine göre strateji geliştiren Aygaz, istasyon başına en yüksek verimlilik oranı ve sürdürdüğü Ar-Ge faaliyetleri ile otopazda pazar liderliğini sürdürmektedir.

Türkiye tüpgaz pazarı daralmakta olan bir pazar olmasına rağmen, kırsal

kesimdeki büyüme potansiyeli, dış mekanda tüpgaz kullanan cihazların yaygınlaşması ve artan forklift kullanımı pazara yeni dinamikler kazandırmaktadır. Tüpgaz alanında büyük tecrübeye sahip olan Aygaz, kuruluşundan bu yana tüpgaz pazarında liderliğini sürdürmüştür.

Doğal gazın ulaşamadığı bölgelerde ve sanayide tercih edilen dökme gaz da, Aygaz'ın faaliyet alanlarından biridir. Aygaz, Türkiye'de petrokimya sektörüne dağıtım sağlayan ilk ve hali hazırda tek LPG dağıtım firmasıdır.

Toplam cironun %5'ten fazlasının yaratıldığı iller

İl	2008 Ciro (TL)	2008 (%)	2009 Ciro (TL)	2009 (%)
İstanbul	438.941.155	%20,1	398.447.661	%19
İzmir	170.834.143	%7,8	191.458.115	%9,1
Ankara	125.215.059	%5,7	134.738.443	%6,4

Toplam Satış Tonajı	2008	2009
Tüpgaz	469.28	437.213
Dökme gaz	61.153	48.231
Otopaz	496.487	549.877
Toptan	153.589	305.797
LPG ihracat	140.073	190.552
Petrokimya		42.434

Raporlama döneminde kazanılan ödüller

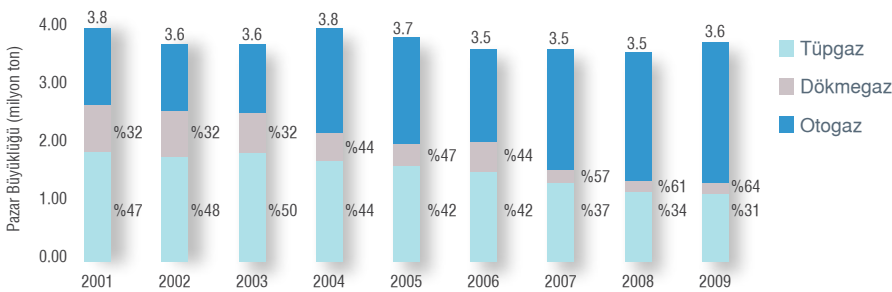
2008

- Bölgesel Çevre Merkezi (REC) Türkiye tarafından düzenlenen "AB Çevre Ödülleri" Türkiye Programı'nda, yönetim kategorisinde üçüncülük ödülü
- Sabancı Üniversitesi Kurumsal Yönetim Forumu'nun Standard and Poors ile birlikte hazırladığı şeffaflık ve kamuoyu bilgilendirme araştırmasında, finansal şeffaflıkta Türkiye'nin ilk beş şirketinden biri
- GFK Türkiye'nin yapmış olduğu "Best Brands" araştırmasına göre Türkiye'nin en iyi dört markasından biri ve LPG sektörünün en iyi markası
- Kurumsal Sosyal Sorumluluk Enstitüsü Derneği tarafından yapılan Etik - Hesapverilebilirlik 2008 Türkiye değerlendirmesinde "En Hesapverilebilir" 5 şirketten biri

2009

- The Interactive Media Awards yarışmasında kurumsal websitesi ile, enerji kategorisinde "Outstanding Achievement" Üstün Başarı ödülü

Türkiye LPG pazarı (2001-2009)



⁴Kaynak: Aygaz Faaliyet Raporu 2009 sf. 18 LPG Pazarı ve Aygaz

Aygaz'ın sürdürülebilirlik yolculuğu

1961 yılından bu yana Aygaz, LPG sektöründe en kaliteli ve en güvenli hizmeti sunan şirket olmayı sürdürmektedir.



Türkiye'yi temiz bir alternatif yakıtla tanıştırdığı 1961 yılından bu yana Aygaz, LPG sektöründe en kaliteli ve en güvenli hizmeti sunan şirket olmayı sürdürmektedir. Varlık nedeni gereği, doğal kaynakları insan kullanımına elverişli hale getirmekte ve bu kaynakları en verimli şekilde kullanmaya özen göstermektedir. Bugün Aygaz, tüm Türkiye'de, günde 100 bin hane ve işyerine girerek, müşterilerine, toplumun ve çevrenin ihtiyaçlarına göre geliştirilen ürünler sunmayı ve paydaşlarını ilgilendiren her konuda elinden gelen çabayı göstermeyi sürdürülebilirliğin gereği olarak benimsemektedir.

Türkiye'nin ilk LPG firması olarak kurulan ve kuruluşundan itibaren sektör lideri olan Aygaz'ın yarım asırlık tarihi, sürdürülebilir iş başarısının bir göstergesidir. Aygaz'ın başarısında uzun vadeli düşünmek, kurumsal itibarı kısa vadeli karlılığa tercih etmek, paydaşlarıyla çift yönlü iletişim kurmak ve toplumla bütünleşmiş öncü bir marka olmak yatar.

Tüm Koç Topluluğu şirketleri gibi Aygaz da Vehbi Koç'un "Ülkem

varsa ben de varım” felsefesini faaliyetlerinin merkezine yerleştirmiştir. Aygaz kendisini her zaman ailenin bir parçası olarak görmüş, sadece yüksek ürün ve hizmet kalitesiyle değil, özel sektörün desteğine ihtiyaç duyulan alanlardaki varlığıyla da kurumsal vatandaşlığını yerine getirmiştir.

Aygaz’ın sürdürülebilir iş başarısının önemli bir dayanağı geniş kapsamlı kurumsal bilgiyi düzenli olarak paydaşlarıyla paylaşarak şeffaflık ilkesini benimsemesidir. Aygaz her yıl yayınladığı kapsamlı faaliyet raporlarının yanı sıra 2002 yılından beri finans dışı performansını açıkladığı “Sürdürülebilir Kalkınma Raporu”nu yayınlamaktadır. Sosyal raporlamada ilk Türk şirketi olan Aygaz’ın önceki raporlarına www.aygaz.com.tr adresinden ulaşılabilir.

Aygaz’da sürdürülebilirlik yönetimi tek bir departmanın faaliyet alanı değil, üst yönetimin gözetiminde ve tüm departmanların sorumluluğunda bir süreç yönetimidir. Etik ilkelere uyum tüm Aygaz değer zincirinin sorumluluğunda iken, kilit sürdürülebilirlik performans alanlarının tamamı ilgili departmanların performans değerlendirme kriterleri arasındadır.

Aygaz’da sürdürülebilirlik yönetimi

Yönetim Kurulu	Aygaz’ın sürdürülebilirlik stratejisinin belirlenmesi ve performansın gözden geçirilmesinden sorumludur.
Denetim Komitesi	Muhasebe sistemi, finansal bilgilerin kamuya açıklanması, bağımsız denetimi ve ortaklığın iç kontrol sisteminin işleyişinin ve etkinliğinin gözetimini yapmaktadır.
Genel Müdür	Tüm sürdürülebilirlik performansının denetlenmesinden ve görev dağılımından sorumludur.
Mali Genel Müdür Yardımcısı	Muhasebe ve finans koşullarında şeffaflık, risk analizleri, yatırımcı ilişkileri, kurumsal yönetim, bütçe plan ve kontrolünden sorumlu birimlerin yöneticisidir.
Teknik ve Yatırımlar Genel Müdür Yardımcısı	Üretim süreçleri, yatırım kararları, Ar-Ge faaliyetleri, kalite, çevre, iş sağlığı ve güvenliği, fikri haklardan sorumlu birimlerin yöneticisidir.
Satış Genel Müdür Yardımcısı	Tüm satış bölgeleri, bayi ve müşterilere sağlanan teknik desteklerden sorumlu birimlerin yöneticisidir.
Pazarlama Genel Müdür Yardımcısı	Toplumsal yatırımlar, bayi ve müşterilerle ilişkiler, sorumlu pazarlama anlayışı, ürünlerin satın alınabilirliği ve ulaşılabilirliğinden sorumlu birimlerin yöneticisidir.
Lojistik Genel Müdür Yardımcısı	Lojistik, LPG temin güvenliği, tedarik zinciri yönetiminden sorumlu birimlerin yöneticisidir.
Bilgi Sistem Müdürü	İş sürekliliği ve felaket kurtarma Yeşil IT. Bilgi gizliliğinden sorumlu birimlerin yöneticisidir.
İnsan Kaynakları Müdürü	İnsan hakları, kariyer yönetimi, çalışan gelişimi, sendika ile ilişkiler, fırsat eşitliği, ücretlendime, çalışanlara sağlanan yan haklar, iç iletişim, çalışma hayatı-özel hayat dengesinden sorumlu birimlerin yöneticisidir.
İç Denetim Müdürü	İnsan hakları ve etik ilkelerin ihlalini önlemeden sorumlu birimlerin yöneticisidir.
Hukuk Müşaviri	Faaliyetlerde yasalara uygunluğu sağlayan birimlerin yöneticisidir.

Rapor hakkında

Bu raporla, Aygaz markasının arkasındaki değeri ve emeği merak eden tüm paydaşlarımıza sürdürülebilirlik performansımızı sunmayı amaçladık.



Bu raporla, ürün ve hizmetlerimizi güvenle satın almak isteyen müşterilerimize, kariyerini Aygaz'da geliştirmeyi düşünenlere, yurt içi ve yurt dışı yatırımcılara, Aygaz hakkında kapsamlı ve yeterli açıklamalarla bilgi edinmek isteyen medya mensuplarına, düzenleyici kurumlara ve Aygaz markasının arkasındaki değeri ve emeği merak eden tüm paydaşlarımıza sürdürülebilirlik performansımızı sunmayı amaçladık.

2008-2009 sürdürülebilirlik raporumuzda, sürdürülebilirlik anlayışımızı ve bu konudaki performansımızı paydaşlarımızla beş ana başlık altında paylaştık. Çalışmalarımızı, sürdürülebilir operasyonlar, çalışma hayatı ve insan hakları, çevre yönetimi ve toplumsal yatırımlar başlıkları altında somut göstergeler ve uluslararası standartlar çerçevesinde dürüst, samimi, objektif ve anlaşılır bir şekilde paylaşmayı amaçladık. Paydaşlarımıza en doğru şekliyle raporumuzu sunmak adına çalışmamızın bağlılığını Aygaz'ın tüm operasyonlarının performansı ile sınırlandırdık ve iştiraklerimizi rapora sadece finansal göstergeler düzeyinde dahil ettik. İştiraklerimizle ilgili detaylı

bilgiye aygaz.com.tr adresinden, Tüpraş'ın sürdürülebilirlik performansına tupras.com.tr adresinden ve Tüpraş sürdürülebilirlik raporlarından ulaşabilirsiniz.

Bir yıllık raporlama dönemi enerji sektöründe faaliyet gösteren ve uzun dönemli projeler gerçekleştiren bir şirketin performans sonuçlarını eksiksiz biçimde sunmakta yetersiz kalmaktadır. Bu sebeple, kullandığımız yıllık raporlama periyodunu iki yıllık döneme yükselttik. Yıllık sürdürülebilirlik gelişmelerinin kısa özetini faaliyet raporumuzdan paydaşlarımızla paylaşmayı hedefledik. Bu sebeple, yayınlamış olduğumuz Aygaz Sürdürülebilirlik Raporu'nda 1 Ocak 2008 – 31 Aralık 2009 arası iki takvim yılını kapsayan faaliyet ve performans verileri paylaşmaktadır.

Uluslararası çerçevede hazırlanan bu ilk raporumuzda, paydaşlarımızın Aygaz'ın performansını kapsamlı olarak değerlendirebilmesi için Aygaz'ı kurum olarak tanıtmayı ve uygulamalarımız hakkında geniş bilgi sunmayı hedefledik. Şeffaflık ve hesapverebilirlik anlayışımız

gereği, performans sonuçları olumlu ya da olumsuz olsun, raporumuzun dengeli veriler sunabilmesi için açıklanmıştır. Bu sayede, gelecek dönemlerde gelişecek olan performansımız da daha iyi değerlendirilebilecektir. Performans gelişmelerinin anlaşılabilir olması için geçmişe ait performans değerlerini de sunduk. Sayısal değerlerle açıkladığımız verilerin titiz bir şekilde hesaplandığını gösterebilmek için hesaplama kriterlerimizi paylaştık. Tüm performans göstergelerimiz kurumumuzun resmi kayıtlarındaki verilerle desteklenmektedir.

Raporumuzun içeriğini oluşturan konuları ve her bir konuda öncelikli gördüğümüz alanları belirlemek için özel bir çalışma gerçekleştirdik. Çeşitli iş birimlerini temsilen 33 çalışanın katıldığı Sürdürülebilirlik Raporlaması grup çalışmamızda rapor içeriğini görüş alışverişine ve önceliklendirme çalışması sonuçlarına göre belirledik. Aygaz için 'sürdürülebilirlik'in ne demek olduğunu ve bu çerçevede ileriye dönük adımlarımızı tartıştık. Ürün kalitesinden, enerji verimliliğine, iş, staj ve eğitim imkânlarından işle bütünleşmesine

özen gösterilen sorumluluk projelerine kadar pek çok konunun üzerinden geçtik. Raporumuzun içeriğinde yer alan öncelikli konuları, Aygaz'ın çözümleri üzerine odaklandığı sorunlar çerçevesinde belirledik. Aynı zamanda, sektörel önceliklerden ve kıyaslama çalışmalarından da faydalandık. Raporumuzun bağlayıcılığını, sosyal, çevresel, ekonomik ve etik alanlardaki performansımız oluşturmaktadır.

Aygaz olarak, paydaşlarımızın beklentilerine uygun çözümlere odaklanmak adına nabız yoklama çalışmaları yapmaktayız. Bu sebeple, kurumsal itibar araştırmaları düzenliyor, bayi portalı üzerinden elde edilen bayi görüşlerini ve çalışan memnuniyeti anketleri sonuçlarını değerlendiriyoruz. Müşterilerimizden hissedarlarımıza, çalışanlarımızdan bayilerimize tüm paydaşlarımızın ve içinde bulunduğumuz toplumun bizim gücümüze ve geleceğimize duyduğu güveni karşılayacak şekilde beklentilere cevap vermeye çalışıyoruz. Raporumuzun içeriğini bu çalışmaları da gözeterik belirledik.

Öncelikli konularımız

2002 yılından beri yayınladığımız Sürdürülebilir Kalkınma Raporu'nu paydaşlarımızın belirlediği önceliklerimizi gözeterek hazırlıyoruz.



2002 yılından beri yayınladığımız Sürdürülebilir Kalkınma Raporu'nu kurumsal önceliklerimizi gözeterek hazırlıyoruz. 2008 Ocak-2009 Aralık dönemindeki Sürdürülebilirlik performansımızı kapsayan bu raporu Küresel Raporlama Girişimi (Global Reporting Initiative-GRI) ilkeleri çerçevesinde, C tipi uygulama seviyesi gerekliliklerine uygun olarak oluşturduk.

Raporumuzda C tipi uygulama seviyesinin gerektirdiklerinin üzerinde bir gösterge sayısında açıklama yaptık. Raporun GRI uygulama seviyesi, GRI tarafından kontrol edildi ve onaylandı. GRI ilkeleri günümüzde lider şirketlerin başvurduğu, tüm dünyada 3.000'den fazla üniversite, STK ve şirketten uzman görüşü alınarak hazırlanan ve en çok kabul gören raporlama çerçevesidir. Raporumuzun içeriği hazırlanırken, bir Koç Topluluğu şirketi olarak taraf olduğumuz Küresel İlkeler Sözleşmesi ilkelerini de gözettik. Bir sonraki raporlamamızda raporun kapsamını ve uygulama seviyesini artırmayı hedefliyoruz. Çalışmalarımız hakkında daha detaylı bilgi edinmek için Aygaz'ın kurumsal

websitesi www.aygaz.com.tr 'ye başvurabilirsiniz. Aygaz 2008-2009 Sürdürülebilirlik Raporu, çevresel etkilerin en aza indirilmesi amacıyla az sayıda basılmış olup internet adresimiz üzerinden pdf formatında paydaşlarımıza sunulmuştur.

Sürdürülebilirlik Raporumuz hakkında paydaşlarımızdan bize ulaşan geribildirim ve öneriler verimliliğimizi artırmamız için en önemli yol göstericidir. Lütfen, tüm sorularınız, geribildirimleriniz, öneri ve eleştirileriniz için internet erişim adresimiz: skr@aygaz.com.tr'den ve 0212 354 1515 numaralı telefondan bize ulaşınız.

Aygaz'ın kurumsal üyelikleri

Türkiye LPG Derneği, Tüm Otogaz Montajcılar Derneği (TOMDER), Lüleburgaz Ticaret Odası, Eskişehir Sanayi Odası, İzmir Ticaret Odası, Safranbolu Ticaret Sanayi Odası, Diyarbakır Ticaret Sanayi Odası, Gebze Organize Sanayi Bölgesi Sanayiciler Derneği, European LPG Association (AEGLPG), IDA International DME Association, Orta Anadolu İhracatçılar Birliği, Türkiye Kimya Petrol Las. San. İşverenleri Sendikası (Kiplas), Reklam Verenler Derneği,

Türkiye Metal Sanayicileri Sendikası (MESS), Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği Başkanlığı LPG Meclisi, İstanbul Ticaret Odası (İTO), Kocaeli Sanayi Odası, Aliağa Ticaret Odası, Dört Yol Ticaret Sanayi Odası, Deniz Ticaret Odası, Körfez Petrol Ürünleri Organize Sanayi Derneği, Dış Ekonomik İlişkiler Kurulu (DEİK), Kurumsal İletişimciler Derneği, Intertanko Int'l Association of Independent Tanker Owners, Türkiye Beyaz Eşya Sanayiciler Derneği, Deniz Temiz Derneği, Türkiye Milletlerarası Ticaret Örgütü, Türkiye Milli Komitesi (ICC), İstanbul Maden ve Metal İhracatçılar Birliği, Petrol Sanayi Derneği (PETDER), Makine Mühendisleri Odası, Türk Trade, İstanbul Sanayi Odası (İSO), Bursa Ticaret Sanayi Odası, Kırkkale Ticaret Sanayi Odası, Samsun Ticaret Sanayi Odası, Körfez Ticaret Odası, Türkiye Kalite Derneği (KALDER), World LP Gas Association (WLPG), Türk Standartları Enstitüsü Ayna Komiteleri, İş Dünyası ve Sürdürülebilir Kalkınma Derneği (2008), Özel Sektör Gönüllüleri Derneği, Türkiye Sanayici ve İşadamları Derneği (TÜSİAD), Türkiye Yatırımcı İlişkileri Derneği (TÜYİD)

Paydaşlarımız

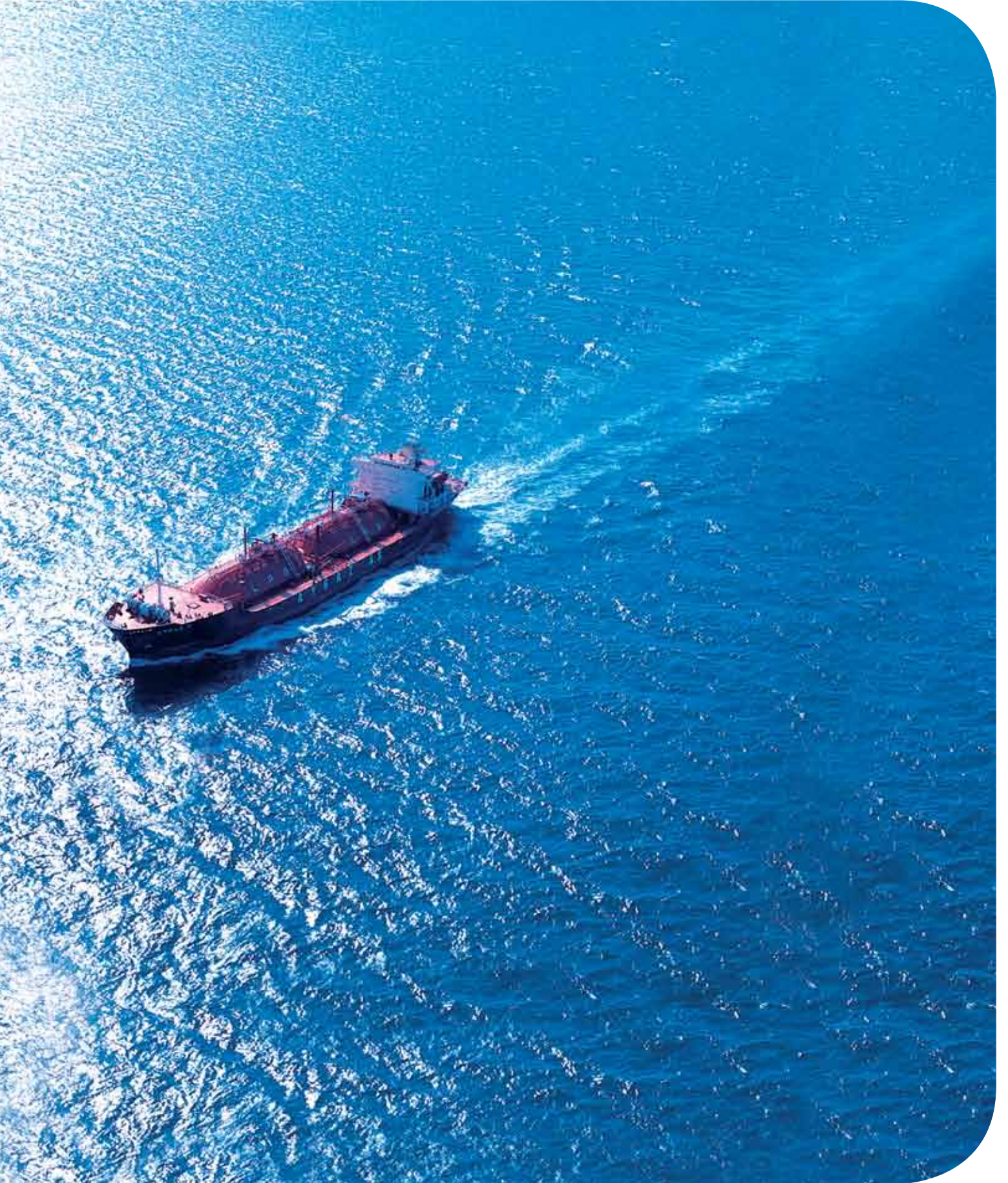
Aygaz, faaliyetlerini doğrudan ya da dolaylı olarak etkileyen ve faaliyetlerinden etkilenen tüm kişi, kurum ve kuruluşları paydaşı olarak kabul eder. Geniş bir paydaş haritasına sahip Aygaz için temel iletişim ilkesi şeffaflık ve dürüstlüktür. Paydaşlarıyla açık ve çift taraflı iletişim kuran

ve iletişim yollarını sürekli artırmayı amaçlayan şirketimiz için yönetim bir iş felsefesidir. Aygaz, sivil toplumun sözcülük etme rolüne saygı gösterir, kurumsal hedefleriyle örtüşen amaçlara sahip STK'lara destek verir. Aygaz çalışanları önemli STK'larda aktif görevlerde bulunurlar.

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

Sürdürülebilir operasyonlar

Aygaz'ın temel sorumluluğu paydaşları için sürdürülebilir ekonomik katma değer yaratmaktır. Aygaz, bu amaç doğrultusunda çalışırken, sosyal ve çevresel etkilerini en iyi şekilde yönetmeyi iş sorumluluğunun bir parçası olarak görür. Operasyonlarının sürdürülebilir olması Aygaz'ın varlığının devamı demektir. Sürdürülebilir operasyonlar kapsamında Aygaz kurumsal yönetim ilkelerini benimser, tesislerin teknolojik altyapısını artırırken çevresel etkilerini minimize eder, LPG temin ve nakliyesini optimize eder, ürün sorumluluğunu ciddiyle yönetir, bayileri ve tedarikçileriyle sürdürülebilir fayda sağlamayı amaçlar ve Ar-Ge faaliyetlerinde bulunur.



Kurumsal yönetim

2008 yılında Sabancı Üniversitesi ve Standard&Poors'un (S&P) yaptığı bir araştırmada finansal alanda Aygaz Türkiye'nin en şeffaf 5 şirketi arasında gösterilmiştir.

Etik, şeffaf ve hesap verebilir bir yönetim tüm Koç Topluluğu'nun olduğu gibi Aygaz'ın da vazgeçilmez ilkesidir. Türkiye'nin LPG sektöründe faaliyet gösteren ilk ve tek halka açık şirketi ve en büyük 8. sanayi şirketi olan Aygaz'da tüm paydaşlarımız için değer yaratan, sorumlulukların bilincinde bir yönetim anlayışıyla hareket edilir. Aygaz, Kurumsal Yönetim İlkeleri'nin tüm sermaye piyasası ve şirketler açısından fayda ve öneminin bilincindedir.

Kurumsal Yönetim İlkeleri, şirketimizin üst kademe yönetim organlarının faaliyet ve kararlarında uymaları gereken esasları kapsamaktadır. Uluslararası düzeyde kabul gören bu ilkeler, adillik, şeffaflık, sorumluluk ve hesap verebilirliktir.

Eşitlik ilkesi: Aygaz tüm faaliyetlerinde pay sahiplerine ve paydaşlarına eşit davranır.

Şeffaflık ilkesi: Aygaz'ın tüm kararlarında adil olduğunun saptanabilmesi için faaliyetlerinin şeffaf olması, zamanında, doğru ve eksiksiz biçimde kamuoyuna duyurulması, şirketle ilişki içinde olan herkesin bu bilgilerin tümüne kolayca erişebilmesi gerekir.

Hesap verebilirlik ilkesi: Aygaz Yönetim Kurulu, sadece pay sahiplerine değil, Aygaz'la ilişkisi olan tüm taraflara hesap verebilir şekilde davranır.

Sorumluluk ilkesi: Yönetim Kurulu üyeleri ve üst düzey yöneticiler aldıkları kararlardan ve faaliyetlerinden sorumlu olduklarının bilincinde olarak tüm etkinliklerde mevzuata, esas sözleşmeye ve kurum içi düzenlemelere uygun davranırlar. Bu sebeple kurum içinde görev ve sorumluluk dağılımı net ve açık olarak belirlenmiş olup herkes tarafından bilinir. Sorumluluk ilkesinin titizlikle uygulanabilmesinin bir koşulu da katılımcı yönetim anlayışıdır.

Aygaz, 2005'ten beri "Kurumsal Yönetim İlkeleri Uyum Raporları" hazırlamaktadır. Bu raporlar, şirket internet sitesi (www.aygaz.com.tr) ve faaliyet raporlarımız içinde yayınlanmaktadır. Pay sahipleriyle ilişkiler, Şirket Bilgilendirme Politikası, Yönetim Kurulu'nun Görev ve Sorumlulukları, Yönetim Kurulunda Oluşturulan Komiteler, Risk Yönetimi ve İç Kontrol konuları ve raporlama döneminde gerçekleşen önemli değişiklikler ile ilgili detaylı bilgilere bu raporlardan ulaşabilirsiniz.

Yatırımcı İlişkileri Birimi'ne 2009 yılı içinde 100'ün üzerinde bilgi talebi gelmiştir. Talep edilen bilgiler yazılı, sözlü ve elektronik ortamda cevaplandırılmıştır. Ayrıca Yatırımcı İlişkileri Birimi dönem içinde ulusal ve uluslararası kurumsal yatırımcılar ve aracı kurum uzmanları ile 40'tan fazla toplantı gerçekleştirmiştir.



2009'da Aygaz'ın Kurumsal Yönetim İlkeleri'ne uyum derecelendirilmesi bağımsız bir kurum tarafından Sermaye Piyasası Kurulu'nun Temmuz 2003 tarihinde yayınladığı ve daha sonra Şubat 2005 tarihinde revize ettiği "Kurumsal Yönetim İlkeleri" baz alınarak yapılmıştır.

Bu ilkeler, Ekonomik İşbirliği ve Kalkınma Örgütü (OECD) ve Dünya Bankası ve bu iki örgütün özel sektör temsilcilerinin katılımı ile birlikte oluşturduğu Global Kurumsal Yönetim Forumu'nun (GCGF) öncü çalışmaları temel alınarak oluşturulmuştur. Sermaye Piyasası Kurulu tarafından kurulan komiteye Sermaye Piyasası Kurulu'nun, İstanbul Menkul Kıymetler Borsası'nın ve Türkiye Kurumsal Yönetim Forumu'nun uzmanları ve temsilcileri dahil edilmiştir. Birçok akademisyen, özel sektör temsilcisi, kamu kuruluşları ile çeşitli meslek örgütlerinin görüş ve önerileri dikkate alındıktan sonra ilkeler ülke koşullarına göre uyarlanmıştır. İlkeler, pay sahipleri, kamuyu aydınlatma ve şeffaflık, menfaat sahipleri, yönetim kurulu olmak üzere dört ana bölümden oluşmaktadır.

Aygaz, 2009 yılında gerçekleşen ilk Kurumsal Yönetim Derecelendirme çalışmasının sonucunda 8,46 notu ile derecelendirilmiştir. Aygaz'ın, kurumsal yönetim risklerini belirleme ve bu riskleri yönetme yolunda önemli adımlar atmış olduğu; buna karşılık, Sermaye Piyasası Kurulu "Kurumsal Yönetim İlkeleri"ne tam uyum yolunda, halen belirli konularda bazı iyileştirmelere gerek olduğu tespit edilmiştir. Pay Sahipleri başlığı altında 8,81 alan Aygaz'ın Türkiye ortalamalarının üzerinde bir gayret içinde olduğu görülmektedir. Aygaz, Kamuyu Aydınlatma ve Şeffaflık başlığı altında 9,05 almıştır. Menfaat Sahipleri kategorisinde alınan 9,05 puan, şirketin kurumsal yönetim uygulamaları bağlamında en iyi durumda bulunduğu konuları kapsamaktadır. Yönetim Kurulu başlığından 6,93 puan alınmıştır.

Tesisler

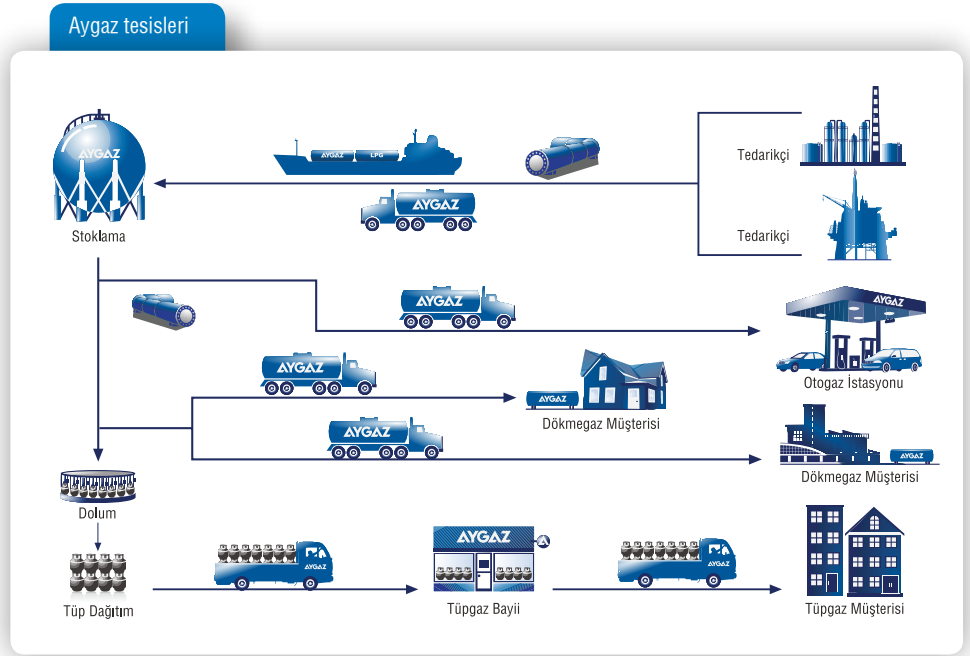
Aygaz bünyesinde Türkiye'nin her köşesine yayılmış 24 ayrı noktada LPG depolama ve dolum tesisleri bulunmaktadır.

Aygaz bünyesinde terminal tesisleri ve dolum tesisleri olarak iki tip tesis bulunmaktadır. Terminal tesisleri, LPG temin sürecinde ana ikmal noktası olarak hizmet vermekte olup rafineri ve/veya liman tesisi özelliği ile gemilerden LPG'nin alınması, depolanması ve dolum tesislerine sevki konusunda önemli bir yer tutmaktadır. LPG dolum tesisleri, rafinerilerden ya da başka kaynaklardan deniz veya karayoluyla temin edilen gazın standartlara uygun olarak üretilen kaplara dolumunun yapıldığı, depolandığı tesislerdir.

Aygaz bünyesinde Türkiye'nin her köşesine yayılmış 24 ayrı noktada LPG depolama ve dolum tesisleri bulunmaktadır.

Aygaz tesislerinin stoklama kapasitesini artırmaya yönelik çalışmalar lojistik altyapı, temin, pazar ve rekabet şartlarına bağlı olarak devam etmektedir. Şirketin LPG hareketlerine ait stok miktarlarının ilgili yönetmelikler ve mevzuat çerçevesinde, ek bir finansal yük getirmeden sağlanması teknik grubun hassasiyetle üzerinde durduğu en önemli noktadır.

Birçok LPG şirketinden farklı olarak, tesislerde 4 ayrı tip ürün için (Mix



LPG, otogaz, propan ve kokusuz LPG) ayrı ayrı depolama tankları ve boru / pompa devreleri tahsis edilmiştir. Bu şekilde ürünlerin birbirleriyle karışarak kompozisyonlarının bozulması engellenmektedir. Ana ikmal merkezi olan Terminal Tesislerimizin tamamında ürün kalitesini tespit ve takip etmek üzere LPG analiz laboratuvarları bulunmaktadır.

Hem terminal tesislerinde hem de dolum tesislerinde tüpgaz segmentinde hizmet verilen bayilerden gelen boş tüplerin

bakım ve dolumları yapılmaktadır. Kullanım esnasında görsel olarak eskiyen ve yıpranan tüplerin görünümü, basit kozmetik hasarlar için tesislerde yapılan boyama işlemi ile, daha yoğun hasarlar içinse "Tüp Yenileme Ünitesi"nde yapılan detaylı tamirler ile korunur. Müşterilerden iade alınan dökme LPG tankları, mekanik bakımları, boyamaları, ekipman değişimi ve yeniden test edilmelerinin belgelendirilmesi sonrası tekrar kullanıma hazır hale getirilir. Ayrıca otogaz segmentinde istasyonların ihtiyacı olan



-  Dolum Terminali
-  Dolum Tesisi
-  Tüp Dağıtım Merkezi (TDM)
-  Fabrika

kamyon tanker sevkiyatları da tesislerden organize edilmektedir.

Ülke geneline yayılmış farklı büyüklüklerde tüp dolum tesislerinin mevcut pazar şartları doğrultusunda en verimli şekilde kullanılması önemlidir. Tesislerdeki dolum, satış, tüp ve LPG stok, personel, maliyet, resmi izinler, belgelendirme gibi birçok bilginin yılın 365 günü dinamik olarak takip edilmesini sağlayacak bir sistem olan Web Tesis Sistemi tesislerin her türlü bilgisine online erişebilme imkanı sağlamaktadır.

Temin edilen LPG'nin alımı, tesis içinde stoklanması, tüplere, tankere dolumu esnasında bütün aşamalarda kontrolüne imkan veren Endüstriyel Otomasyon Sistemi, Yarımca, Aliğa ve Dört Yol Dolum Terminaleri'nde kurulmuş olup Samsun ve Ambarlı'ya da en kısa zamanda yaygınlaştırılması planlanmaktadır. Bu sistem ile tesis dahilindeki bütün LPG

hareketlerinin ürün kalitesi ve tesis güvenliği parametreleri dahilinde anlık takibi sağlanır. Alev ve gaz dedektörleri ile kamera ile kontrol ünitelerinin de bu sisteme dahil edilmesiyle, otomatik alarmlar sayesinde tesis güvenliği en üst noktaya çıkarılmıştır. Endüstriyel otomasyon sistemi DCS mimarisi üzerinde ve geliştirilmeye açık Delta V platformu üzerinden kurulmuştur.

Aygaz tesislerinde ISO 9001, OHSAS 18001 ve ISO 14001 yönetim sistemleri uygulanmaktadır. Dolum sürecinin her aşamasında doğal afetler başta olmak üzere karşılaşılabilecek gaz kaçağı, yangın ve benzer kazalar için risk analizleri yapılmakta, gerekli önlemler alınmakta ve altyapılar oluşturulmaktadır.

Üretim ve dolum süreçleri Basınçlı Ekipmanlar Yönetmeliği gerekliliklerine göre ve ilgili Türk standartları uyarınca sürdürülmektedir.

Doğası gereği çevreci ve temiz bir ürün olan LPG'nin tamamen kapalı sistemlerde işlem görmesi sebebiyle çevreye yönelik herhangi bir olumsuz etkisi bulunmamaktadır. ISO 14001 Çevre Yönetim Sistemi belgesi dahilinde, Aygaz tesislerinin çevresel etkileri en aza indirilmesi hedeflenerek sürekli takip altında tutulmaktadır. Tesislerin mevcut kapasitelerinin yeterli olması nedeniyle, günümüzde yapılan yatırımlar ağırlıklı olarak tesis ve çevre güvenliğinin artırılması ile ürün kalitesinin geliştirilmesi üzerine olmaktadır.

Aygaz'ın tüm tesislerinde arıtma sistemleri mevcuttur. Çevreye zarar verebilecek tüm etkilerin ortadan kaldırılması için düzenli olarak risk analizleri yapılmakta ve kriterler düzenli olarak ölçülerek elektronik ortamda takip edilmektedir.

Acil durumlarda birinci öncelik insana zarar gelmemesi, daha sonra çevreye

Gebze İşletmesi, farklı müşterilerin farklı ihtiyaç, standart ve beklentilerini karşılayabilecek esnek bir üretim kültürüne sahiptir.

gelebilecek hasarın asgaride tutularak gerekli müdahalenin yapılmasıdır. Tesis çevresinde bulunan komşularla arada önemli büyüklükte bir emniyet mesafesi bulunmaktadır. Çevreci bir ürün olan LPG'nin doğru ellerde ve özenli bir şekilde işlem gördüğünün bilinmesi ve doğru olmayan bilgilerin düzeltilmesi Aygaz için çok önemlidir. Bu sebeple, tesislerimizdeki süreçlerimizin yerel halk ve resmi makamlar tarafınca bilinmesi gerekmektedir.

Ayrıca Aygaz tesisleri buldukları coğrafyada önemli bir işveren konumundadır. Bu nedenlerle, başta yakında bulunan teknik liselerde okuyan öğrenciler olmak üzere tesis gezilerine olanak tanımakta, bu gezilerde de hem ürün hem de tesis hakkında bilgi verilmektedir. Tesislerin fiziki güvenliği ise, 5188 sayılı "Özel Güvenlik Hizmetlerine Dair Kanun" kapsamında Özel Güvenlik personeline sağlanmakta, kameralar yardımıyla her tesis kendi içinde izlenmektedir.

Aygaz Gebze İşletmesi

Aygaz entegre bir şirkettir. Ana faaliyeti LPG dağıtımı için gerekli olan basınçlı kap ve aksesuarlarını yüksek standart



ve kaliteye sahip Gebze İşletmesi'nde üretmekte ve müşterilerinin kullanımına sunmaktadır. 2, 12, 24 ve 45 kg LPG kapasiteli tüpler, 500, 1.000, 1.750, 3.000 ve 5.000 lt hacimli dökme gaz tankları, tüplü kullanım için gerekli geçmeli tip, volanlı, klapeli ve bilyalı valfler ile dedantör ISO 9001:2008, ISO 14001:2004, ve OHSAS 18001:2007 belgelerine sahip Gebze İşletmesi'nde üretilmektedir. 52 bin m² açık alan ve 25 bin m² kapalı



alana sahip Gebze İşletmesi ile Aygaz, kendi alanında dünyanın sayılı üreticilerden biridir. Bu sayede Aygaz, ülke sınırlarını aşarak 40'tan fazla ülkeye ihracat gerçekleştirmektedir.

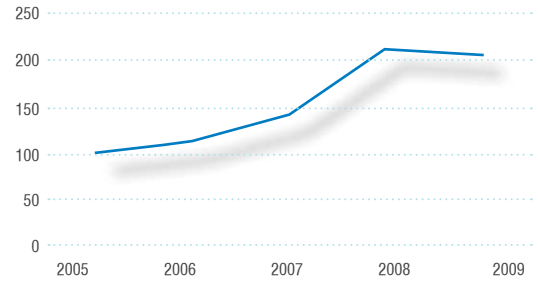
Aygaz Gebze İşletmesi büyümeyi hedefleyen proaktif bir ihracat stratejisine sahiptir. Avrupa ve Türkiye pazarlarında tüp ve dökme gaz segmentlerinin daralmasını göz önünde bulundurarak,

Aygaz Gebze İşletmesi'nden ihracat yapılan belli başlı ülkeler:

Almanya, Angola, Belçika, Bulgaristan, İngiltere, İtalya, Kıbrıs, Lübnan, Lüksemburg, Makedonya, Norveç, Romanya, Slovenya, Sudan, Suriye, Şili, Tunus, Ukrayna, Ürdün, Yunanistan



Yurtdışı satışlar (2005-100)



LPG kullanımının giderek arttığı Orta Doğu, Afrika ve Körfez ülkelerine yönelmiş, önemli bir satış potansiyeli ve ihracat artışı yakalamıştır. Son beş yılda yurtdışı satışlarını %100 artırırken, bu oranın %40 gibi önemli bir bölümü global krizin başladığı 2008 yılında gerçekleşmiş ve 2009 yılında da bu satış seviyesini korumuştur.

Orta Doğu'da ihale ile alım yapan devlet şirketleri Aygaz'ın en büyük ve en önemli müşterileri konumuna gelmiştir. İlk sırada Ürdün – Jopetrol firması yer almaktadır. Son 10 yıldır düzenli satış yapılan Jopetrol ile 2009 yılında 750 bin adet valfli ev tüpü ihracat anlaşması yapılmış, 350 bin adetlik bölümü aynı yıl gerçekleştirilirken bakiye 400 bin adet anlaşmaya uygun şekilde Mayıs 2010'a kadar tamamlanacaktır. 2008 yılında Suriye – SCDG firması

için 375 bin adet valfli ev tüpü üretimi yapılmıştır. Bölgenin diğer önemli ve büyük pazarı ise Irak olup sürekli işbirliği geliştirmek üzere proje çalışmaları yapılmaktadır. Sudan Aygaz'ın güçlü olduğu bir pazardır. Yeni iş geliştirme faaliyetleri ile 2009 yılında Angola'ya ilk tüp ihracatı gerçekleştirilmiştir. Libya, Nijerya, Kongo, Togo gibi ülkelerde proje geliştirme çalışmaları yapılmaktadır. Ayrıca, stratejik işbirlikleri ile Avrupa'da mevcut pazar payı artırılmaya çalışılmaktadır. Uluslararası LPG dağıtım şirketlerinin onaylı tedarikçisi olarak global tüp ve tank alım ihalelerine katılım sağlanmaktadır. Devlet şirketleri ihaleleriyle alım yapan Körfez ülkelerine satış yapabilmek amacıyla proje çalışmaları devam etmektedir.

Aygaz Gebze İşletmesi, altı yıldır yürüttüğü TPM (Toplam Üretken Bakım) faaliyetleri

ile iş güvenliği, verimlilik ve tasarrufa odaklanmaktadır. Kapasite kullanımı, hat dengeleme, dar boğazları tespit etme, iyileştirme ve buralarda hatasız çalışma, model-tip dönüşümlerde makine ayar zamanlarını kısaltma, malzemeyi verimli kullanma, geri kazanma, atık azaltma, enerji tüketimini düşürme gibi projeler TPM disiplini içinde başarıyla yürütülmektedir. Bugüne kadar 270 adet önce-sonra kaizen çalışması tamamlanmış, tasarruf, geri kazanım, verimlilik, iyileştirme ve teknoloji geliştirme amaçlı 200'ün üzerinde proje gerçekleştirilmiştir. Beş proje ile patent başvurusu yapılmış, biri kabul edilmiş, diğerleri ile ilgili süreç devam etmektedir.

Gebze Tesisleri'nde üretilen tüm ürünler dönüştürülebilir ve yeniden kullanılabilir özelliktedir.

- Sıvılaştırılmış hidrokarbon gazları için tüpler
- Whitworth formulu paralel vida dişleri, genel kurallar
- Kaynakçıların yeterlilik sınavı
- Tahribatsız muayeneler
- Gaz aletleri ve gaz ekipmanları contalar ve diyaframları kauçuk malzeme özellikleri
- Gaz tüpleri: Valfler
- Çelikler - Görünür tane büyüklüğünün mikrografik incelenmesi
- Çekme deneyi
- Metalik malzemeler, kaynak tahribatlı muayeneleri
- Taşınabilir gaz tüpleri
- Ergitme kaynaklarının tahribatsız muayenesi - Gözle muayene
- Metalik malzemeler, kaynak tahribatlı muayeneleri - Kaynakların makrografik ve mikrografik incelemeleri
- Kaynak personeli
- Kaynak tahribatsız muayeneleri - Kaynak bölgesi radyografik testi
- Taşınabilir tekrar doldurulabilir çelikten kaynaklı sıvılaştırılmış petrol gazları (LPG) için tüpler - Dolum öncesi, dolum sırasında ve dolum sonrası kontrol için prosedürler
- Taşınabilir tekrar doldurulabilir çelikten kaynaklı sıvılaştırılmış petrol gazları (LPG) için tüpler - Tasarım ve imalat
- Çinko ve çinko alaşımları - Dökümhane amaçları için alaşımlar - İngot ve sıvı
- Boyalar ve vernikler - Çapraz kesme deneyi
- Kaynak radyografisi ve film görüntüleme koşulları - Görüntü kalite gösterge kalıpları kullanım tavsiyeleri
- Boyalar ve vernikler - Buchholz batma deneyi
- ISO metric vida diş tanımlamaları - Prensip ve temel veriler
- Metalik malzemelerin ergitme kaynağı için kalite şartları
- Tekrar doldurulabilir çelikten kaynaklı gaz tüpleri
- Taşınabilir gaz tüpleri- Bölüm 2. 0,5 litre'den 450 litre su kapasitesine kadar çelikten kaynaklı tüp gereksinimleri
- Tahribatsız muayene metodları - Çelik kaynaklarda kaynak yerlerinin X veya Gamma ışınları ile radyografik muayenesi
- Kaynak - Çelik, nikel, titanyum ve bunların alaşımlarında ergitme kaynaklı (demet kaynak hariç) birleştirmeler - Kusurlar için kalite seviyeleri
- Boyalar ve vernikler - Ağırlık düşürme deneyi
- Kaynak - Çelik, nikel, titanyum ve bunların alaşımlarında ergitme kaynaklı birleştirmeler
- Boyalar ve vernikler - Bükme deneyi (konik mandrel)
- Boyalar ve vernikler
- Metalik malzemeler - Bükme deneyi
- Çelik yassı mamuller - Basınç amaçlı
- Kaynaklı gaz tüpleri için çelik plaka ve şeritler
- Metalik mamuller - Muayene dokümanlarının tipleri
- Bakır ve bakır alaşımları - Otomat tezgahları için çubuk
- Bakır ve bakır alaşımları - Biçimlenebilen ve biçimlenemeyen dövme taslakları
- Sıvılaştırılmış petrol gazı (LPG) tankları - Yerüstünde kullanılan - Sabit - Seri olarak üretilen - Anma hacmi 13 m³'ü aşmayan - Kaynaklı - Çelik - Silindirik
- Bütan, propan veya bunların karışımları için düşük basınçlı ve ayarlanamayan, en yüksek çıkış basıncı 200 mbar veya daha düşük ve kapasitesi 4 kg/h veya daha düşük olan basınç düzenleyiciler ve ilgili emniyet tertibatları
- Sıvılaştırılmış Petrol Gazları (LPG) - Tüp vanaları - Kendiliğinden kapanan - Özellikler ve deneyler
- Sıvılaştırılmış Petrol Gazları (LPG) - Tüp vanaları - Elle çalıştırılan - Özellikler ve deneyler
- Basınçlı kaplar - Ateşle temas etmeyen - Bölüm 1: Genel
- Gaz tüpleri - İşaretlemeler
- Regülatörler - Bütan, propan veya bunların karışımları için, 4 bar'a kadar (dahil) azami çıkış basıncına sahip, kapasitesi 100 kg/h'e kadar (dahil) olan ve EN 12864 kapsamında olmayan regülatörlerle ilgili emniyet tertibatları
- Taşınabilir, tekrar doldurulabilir tüpler - Emniyet vanaları
- LPG tankları - Yeraltında kullanılan - Seri olarak üretilen - Anma hacmi 13 m³'ten küçük - Kaynaklı - Çelik - Silindirik
- Tüpler - Sıvılaştırılmış Petrol Gazı (LPG) için - Taşınabilir - Tekrar doldurulabilir - Çelikten, kaynaklı - Alternatif tasarım ve imalat
- Metalik malzemelerin saplama ark kaynağı
- Kaynak personeli - Metalik malzemelerin tam mekanize ve otomatik ergitme kaynağı için kaynak operatörlerinin ve direnç kaynak ayarlarının yeterlilik sınavı
- LPG donanım ve aksesuarları
- Metalik malzemeler için kaynak prosedürlerinin şartnamesi ve vasıflandırılması - Kaynak prosedürü şartnamesi
- Metalik malzemeler için kaynak prosedürlerinin şartnamesi ve vasıflandırılması
- Metalik malzemeler için kaynak prosedürlerinin şartnamesi ve vasıflandırılması - Kaynak prosedürü deneyi
- Metalik ve diğer inorganik kaplamalar - Termal püskürtme - Çinko, alüminyum ve alaşımları
- Totalgas şirketi kalite gereksinimleri
- Metalik malzemeler çekme deneyi - Bölüm 1: Ortam sıcaklığında deney metodu
- Jopetrol gas şirketi kalite gereksinimleri
- Tahribatsız muayene - radyografların görüntü kalitesi
- Alaşımsız çelikten kaynaklı gaz tüpleri direktifi
- Kaynak ve ilgili işlemler
- Çelikten imatları yerel yüklemeleri için paketleme, markalama ve yükleme metodları standart uygulamaları
- Taşınabilir basınçlı kap direktifi
- Karayolu ile tehlikeli malların uluslararası taşınmasına ilişkin avrupa anlaşması
- Suriye gaz şirketi kalite gereksinimleri
- Romanya, Kuveyt, Nijerya, Amerika Birleşik Devletleri standartlar kurumu denetimleri

LPG temin güvenliği ve lojistik

Aygaz, dağıtım şirketleri arasında düzenli ithalata ilk başlayan ve en yoğun şekilde devam eden şirket olarak bu alanda uluslararası piyasada öncüdür.



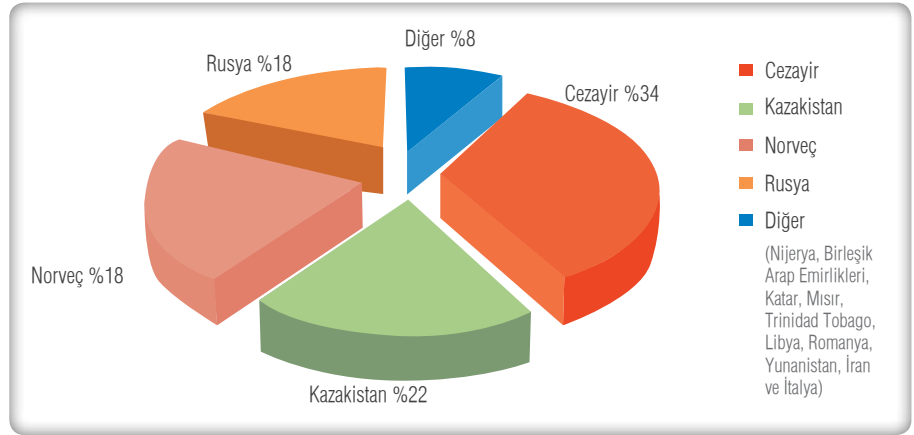
Düzenli ithalata başladığı 1998 yılından bu yana tedarik güvenliği Aygaz'ın en önemli iş stratejisidir. Aygaz'ın temin politikası LPG sektörüne örnek olmaktadır. Örneğin Aygaz'ın yüksek propan oranlı kış otogaz uygulamasını ilerleyen yıllarda bazı ithalatçı firmalar da tatbik etmiş ve Aygaz'ın 2003 yılından bu yana gerçekleştirdiği Karadeniz'den uzun vade kontratlar kapsamında teminini sektördeki diğer şirketler 2009 yılında uygulamaya başlamıştır.

Aygaz, dağıtım şirketleri arasında düzenli ithalata ilk başlayan ve en yoğun şekilde devam eden şirket olarak bu alanda uluslararası piyasada öncüdür. Aygaz'ın uzun vade kontratlarının hepsi direkt üreticiler veya üreticilerin uzantıları olan şirketler ile yapılmaktadır. Arada aracı olmaması herhangi bir kriz anında temin güvenilirliğini artırmaktadır. Kargo boyutları çeşitlendirme stratejisi ile gemi piyasasının herhangi bir segmentinde yaşanan değişmelerin etkisi sınırlandırılmıştır. Bu sayede daha çok kaynağa da ulaşılmış olur. Aygaz farklı teslimat şekilleri ile alım yaparak taşımacılık ayağında oluşabilecek risklere karşı koruma geliştirir. Uzun yıllardır düzenli olarak kendi filosuyla

yurtdışından alım yapan tek Türk LPG şirkettir. İş ilişkisinde bulunulan firmaların profesyonel ve etik yaklaşımları da LPG temininin uzun vadeli olması ve güvenilirliği açısından önemlidir. İş ortakları bu kriterler gözetilerek seçilir. Aygaz, yurtdışı teminini ürün için belirlenmiş Avrupa Standartları'nın ötesinde, yüksek kalitede, dünyanın en büyük hacimli tedarikçilerden yapmaktadır. Bu firmalar arasında Chevron, Sibur, Sonatrach ve Statoil gibi dünya enerji hareketlerine yön veren şirketler bulunmaktadır. 1998 yılından bu yana Karadeniz'de aktif olarak temin yapan bir şirket olarak Aygaz'ın bu bölgedeki bilgi birikimi çok yüksektir. Tüm bunlar Aygaz'ı uluslararası piyasada bölgenin ilk aranan tedarikçisi ve müşterisi haline getirmiştir.

Aygaz kaynak çeşitlendirme ve temin güvenliği stratejisi dahilinde hiçbir bölge ya da ülkeye %100 bağımlı değildir. LPG temini Cezayir, Karadeniz (Rusya-Kazakistan) ve Kuzey Denizi gibi farklı bölgelere belli oranlarda dağıtılarak risk yönetimi yapılmaktadır. Ürünün fiziksel olarak farklı bölgelerden gelmesinin yanı sıra tedarikçi çeşitliliği de risk yönetimine katkıda bulunmaktadır. Türkiye'nin ya

Direkt ya da indirekt olarak LPG temini yapılan ülkeler



da uluslararası organizasyonların tedarik kısıtlaması ve/veya ambargo uyguladığı ülkelerden LPG temini sağlanmamaktadır.

LPG temininin güvenliği için sürekli olarak kıyaslama çalışmaları yapılmaktadır. Türkiye'de ithalat yapan tüm şirketler ile Enerji Piyasası Düzenleme Kurumu (EPDK) raporu esas alınarak miktar kıyaslaması gerçekleştirilir. Temin yapılan bölgelerdeki ticaret hacmi analiz edilerek, Aygaz'ın bölgedeki etkisi ölçülür. LPG fiyatları bölgesel ve dünya ölçeğinde düzenli olarak izlenir; ayrıca nafta ve petrol gibi alternatif ürünlerin fiyatları ile karşılaştırılır.

Türkiye'de LPG deniz filosuna sahip ilk şirket olan Aygaz, bugün, lojistik maliyet

avantajı, verimli tedarik ve stok yönetimi, Karadeniz bölgesinde tedarikte sağladığı rekabet avantajı ve iş ortakları ile kurduğu iyi ilişkileri sayesinde sektörde liderliğini sürdürmektedir.

Aygaz, yüksek kapasiteli ve özel donanımlı dört adet LPG gemisi ile ithalat yapmakta ve deniz terminaleri arasında LPG ikmalinin önemli bir bölümünü karşılamaktadır. Ayrıca, 215 modern kamyon tanker filosu ile de dökmegaz ve otogaz satışlarını ve tesisler arasındaki LPG sevkiyatını gerçekleştirmektedir. Kendi gemilerine sahip olması ve tedarikte çeşitliliğe ve esnek bir yönetime gittiği için son 10 senede Aygaz, hiç stok tükenmesi yaşamamıştır.

Aygaz gemileri

Aygaz gemilerinde çevre güvenliği için 'Denizlerin Gemilerden Kirlenmesinin Önlenmesi Uluslararası Sözleşmesi' konvansiyonu paralelinde tüm kurallar takip edilmektedir.



Aygaz, 164.716 m³'lük stok kapasitesiyle Türkiye'nin en büyük stoklama kapasitesine sahip LPG dağıtım şirkettir. Aygaz kanalıyla yılda 1.700.000 ton LPG geçişi sağlanmaktadır. Bu miktarın sadece 200 bin tonunun Tüpraş rafinerilerinden boru hattıyla kalan kısmının ise dünyanın farklı bölgelerinden gemilerle ithal edilmesi Aygaz'ın lojistik yönetimine uluslararası boyut katmaktadır. Aygaz'ın yıllık dolum kapasitesi ise 1 milyon tondur.

Ülkemizde otogaz TS EN 589 standardına uygun olarak pazara sunulmaktadır. Bu ürünün diğer ürünlerden ayrı olarak stoklanmasına Türkiye'de ilk olarak Aygaz

başlamıştır. Bu uygulamanın tüm tesislerde yapılabilmesi için yatırımlar tamamlanmıştır. Aygaz'ın bu konudaki hassasiyetinin göstergesi ODTÜ'de Petrol Araştırma Laboratuvarı'nın (PAL) kurulmasına verdiği destektir. Ürünlerin TS EN 589 standardına uygunluğu sürekli olarak bu laboratuvarında test edilmektedir.

Stok kapasitesinin ve dinamik planlama kabiliyetinin getirdiği avantajlarının yanı sıra, Aygaz'a katkı sağlayan bir diğer faktör, Aygaz'ın diğer LPG dağıtım firmalarına sağladığı boru geçiş ve stoklama hizmetleridir. Aygaz, diğer LPG dağıtım şirketlerine gemi tahliyesi yapabilmeleri için

boru hattı kullanım hizmeti vermektedir. Ayrıca, EPDK nezdinde stok yükümlülüğünü sağlamak durumunda olan firmalara da stoklama hizmeti sağlamaktadır.

Aygaz, tedarik güvenliğini sağlama politikası gereği tek bir lojistik firmasıyla çalışmak yerine nakliye araçlarının esnek değerlendirilmesine önem vermektedir. Bu amaçla 57 tanker nakliyecisi ve 77 tüpgaz nakliyecisi olmak üzere toplam 134 nakliyeciyi işbirliği yapmaktadır. Ayrıca, nakliyecilik yapmak isteyen bayilerine bu konuda öncelik tanınmaktadır. Nakliyeciler portföyünün %70'ini kendi bayileri oluşturmaktadır. Böylelikle Aygaz bayilerine sağladığı ekonomik katma değeri artırmaktadır.

Aygaz, toplam 215 tanker ve 164 tüpgaz aracıyla Türkiye'nin en geniş kapasiteli filosuna sahiptir. Kamyon ve çekiciler, nakliyeciler firmalara ait olup gazın taşındığı tanklar Aygaz'ın öz malıdır ve Aygaz kalite standartlarını taşır.

Tankerlerin optimum seviyede yol gitmesini sağlayacak olan SAP projesi 1 Ocak 2011 itibarıyla devreye girecektir. Nakliyeciler için daha adil fiyatlandırma ve optimum rotalama sağlayacak olan SAP çok önemli bir iyileştirme kalemidir. Projenin tamamlanması ile %10 oranında maliyet tasarrufu sağlanması hedeflenmektedir. Ayrıca, nakliyenin daha verimli işleyebilmesi için, 2010 yılından itibaren ihale uygulamasına geçilmesi planlanmaktadır.

Çevre ve lojistik güvenliği için temel kriterler, mevzuata, çevreye ve taşımayı yapan nakliyeciler ile trafikteki diğer sürücülere zarar vermemektir. Bu konuda periyodik olarak taşıma işindeki önemli mevzuat, teknik ve emniyet kuralları nakliyecilere aktarılmaktadır. Sürücülere modern sürüş teknikleri ile ilgili eğitimler aldırılmaktadır.

Henüz Türkiye'de yürürlüğe girmemiş olsa da Tehlikeli Maddelerin Karayoluyla Taşınmasına Dair Avrupa Anlaşması (ADR) standartlarına uygun aracı müşterilerine sunan Ford Otosan ile filosunda bu tür araçların kullanılmasını şart koşan Aygaz arasında bu alanda önemli bir işbirliği yürütülmektedir. Aygaz kara nakliye filosu, 7 gün 24 saat online olarak Araç Takip Sistemi (ATS) ile izlenmektedir. Bu sistem filo güvenliğini artırmasının yanı sıra etkin filo yönetimi, nakliyeciler-operatör performans değerlendirme (NPYS) ve müşteri memnuniyeti gibi konularda da önemli bir araç olarak kullanılmaktadır.

Aygaz, faaliyetlerini mülkiyetinde bulunan ve toplam taşıma kapasitesi 18.500 cbm olan 4 gemi (lpg/c) ile sürdürmektedir. İnşa yılları ve taşıma kapasiteleriyle filodaki gemiler şu şekilde sıralanmaktadır:

- | | |
|------------------------------------|------------------------------------|
| - 1981 / 3450 cbm – AYGAZ 4 | - 1991 / 3200 cbm – AYGAZ 5 |
| - 1996 / 5025 cbm – AYGAZ 6 | - 2001 / 6820 cbm – AYGAZ 7 |



Aygaz'ın lojistik anlamda en önemli rekabet avantajlarından biri gemi filosudur. Kurumsal ve köklü bir deniz taşımacılığı ile yaklaşık 50 yıllık bir birikim ve tecrübeyi LPG sektörüne yansıtılabilmek son derece önemlidir. Gemi filosu iç pazarda lojistik rekabet açısından önemli bir avantaj sağlamaktadır. Deniz lojistiğinde büyük kargo boyutlarıyla esnek ve bağımsız olarak hareket edebilmek, temin-tedarik zincirinde büyük bir avantaj sağlamaktadır. Aygaz'ın müşterileri için kesintisiz ikmalin sağlanması adına verdiği garanti, yarattığı güven ve memnuniyet beraberinde prestiji de getirmektedir.

Aygaz, uluslararası deniz taşımacılığı yapan tek Türk LPG şirketi olmasının sorumluluğuyla uluslararası mevzuatlara (IMO – Uluslararası Denizcilik Örgütü ve bunun alt kurum ve kuruluşlarının yürürlüğe koyduğu ve sürekli olarak güncellediği kurallar bütünü) uymakla yükümlüdür. Her geminin ve tankerin üzerinde bulundurduğu uluslararası klas kuruluşları, bayrak devleti, liman devleti ve sigortalar tarafından dönemsel olarak denetlenen ve doğrulanması yapılan asgari 50 adet sertifikası mevcuttur. Aygaz, uluslararası sulara beliren tehlikelere karşı (korsanlık, kaçak yolcu, limanda hırsızlık gibi) 2004 yılından beri, 'International Ship and Port Facility Security Code (ISPS Code)' gerekliliklerini filo gemileri ile birlikte liman tesislerinde de yerine getirmektedir. Gemi filosuna sahip olduğumuz 42 yıldır Aygaz filosunda hiçbir olumsuz olay yaşanmaması gurur vericidir.

Aygaz gemilerinde, çevre güvenliği için 'Denizlerin Gemilerden Kirlenmesinin Önlenmesi Uluslararası Sözleşmesi' konvansiyonu paralelinde tüm kurallar takip edilmektedir. Söz konusu konvansiyon içeriğinde 'Atık Yönetimi', 'Safra Sularının Alımı-Basımına Ait Standart' gereklilikleri uygulanmaktadır. Gemilerdeki tüm süreçler Aygaz'ın Kalite Güvenlik Yönetim Sistemi 'International Safety Management Code (ISM Code)', ISO 9001:2008 ile entegre yürütmektedir. Ayrıca sürekli gelişim adına Tanker Yönetimi Öz Değerlendirme (Tanker Management Self Assessment (TMSA) programı takip edilmektedir. Bunun yanı sıra büyük petrol şirketlerinin yaptığı denetimler de Aygaz için önemli bir fırsat olarak değerlendirilmektedir.

Aygaz gemileri ulusal ve uluslararası sulara seyreden dörder saatlik düzende 24 saate yayılan vardiya düzeni ile kumanda edilmektedir. Güvenliğin maksimize edilmesi için vardiyalarda radar, telsiz, gyro gibi elektronik seyir yardımcılarından da destek alınmaktadır. Gemi makineleri ve ilgili tüm teknik ekipmanın işletme ve bakımından sorumlu Baş Mühendis / 2. Mühendis / 3. Mühendis güverte bölümünde olduğu gibi ERM (Engine Room Management – makina dairesi yönetim esasları) paralelinde aynı şekilde vardiyalara tabi olarak seyir güvenliğini sağlamaktadırlar. Can, çevre ve mal güvenliği her zaman esastır.

Aygaz filo taşımacılığı "güvenli, kaliteli, çevreci ve eğitilmiş" personel ile idame ettirilmektedir. Gemi çalışanlarının iş güvenliği ve emniyeti için 'International Convention for Safety of Life at Sea (SOLAS -Kişisel sağ kalma-can kurtarma araçlarını kifayyetli kullanabilme) yükümlülükleri de tüm filo gemilerinde başarılı bir şekilde yerine getirilmektedir. Raporlama döneminde filo gemilerinde hiçbir kaza ve yaralanma olmayışı da ofis ve gemi çalışanlarının bu konuya verdiği önemin bir sonucudur. Bu sonuca ulaşılmasında gemi-üstü eğitimlerinin büyük bir payı vardır. Gemi çalışanlarının eğitim standartlarına uygunluğu ve bu konuda verilmesi gereken tüm eğitimler yine uluslararası eğitim, sertifikalandırma ve vardiya tutma standartları dahilinde takip ve organize edilmektedir.



Ürün sorumluluğu

Ürün sorumluluğu anlayışımız yalnızca Aygaz kullanıcılarının değil tüm LPG kullanıcılarının güvenliğine hizmet eder.



zorunlulukların çok ötesinde bir standartla yürütülen öncelikli bir iş alanıdır. Ürün Kalite Yöneticiliği'nin amacı, şirket hedef, strateji ve politikaları doğrultusunda LPG'nin tesislere intikali, stoklanması, tüpgaz, dökme gaz ve otogaz dolum işlemlerinin yapılması, kullanım yerlerine ve müşterilere taşınması ve dağıtılmasını, Gebze İşletmesi kapsamındaki basınçlı kap imalat süreçlerinin kalite güvence çalışmalarının yapılması, kalite hedeflerine ulaşılmasını, müşterilerden gelen başvuruların ele alınmasını, çözümlenmesini ve tekrarını önleyici çalışmaların yapılmasını, Aygaz LPG Analiz Laboratuvarları Yönetim Sistemi'ni, "Deney ve Kalibrasyon Laboratuvarlarının Yeterliliği İçin Genel Şartlar" standardına uygun olarak sürdürülmesini sağlamaktır.

Aygaz kurulduğu günden beri "sorumlu satıcı" olmuş, ticari itibarını bu şekilde sağlamıştır. Tüm Aygaz ürünleri, Aygaz kalite güvencesi altındadır. Aygaz, ürünlerinin kalite ve güvenliğini artırmak ve bu ürünlerin tüketicileri tarafından doğru kullanılmasını sağlamak için yürüttüğü faaliyetleri raporlama döneminde de sürdürmüştür. Ürün sorumluluğu anlayışımız yalnızca Aygaz kullanıcılarının değil tüm LPG kullanıcılarının güvenliğine hizmet eder.

Ürünlerin kalitesi, ulaşılabilirliği ve satın alınabilirliği, tüketiciye en güvenli şekilde sunulması LPG'nin yanlış tanınmasının engellenmesi, müşterilerimize teknik destekler sunulması ve etik reklam prensibi Aygaz'ın ürün sorumluluğu anlayışının temelindedir.

Ürünlerin kalitesi

Aygaz'da ürün kalitesi Ürün Kalite Yöneticiliği'nin koordinasyonunda tüm iş bölümlerinin katılımıyla yönetilen, yasal

Aygaz Ürün Kalite Yöneticiliği tarafından yürütülen Aygaz LPG Kalite Güvence Sistemi ile sunulan ürünün kalite seviyesi, LPG'nin alımından başlayarak, stoklama, sevkiyat ve son noktada gerçekleştirilen LPG numune analizleri ile sürekli kontrol altında tutulmakta ve izlenmektedir.

Aygaz, 2001 yılından beri Avrupa Otogaz Kalite Standardı EN 589'a uygun formülüyle tüketicilere hizmet vermektedir. Türkiye'de bu standart 2005 yılından

İtibaren TS EN 589 ismi ile zorunlu hale gelmiştir.

Aygaz LPG dağıtım sektöründe kendi laboratuvarlarını kurmuş ilk şirkettir. Alınan tüm numuneler, Aygaz Ambarlı, Yarımca, Samsun, Dörtöyl ve Alağa LPG Analiz Laboratuvarları'nda ve ODTÜ PAL'de ölçülmekte, sonuçları Ürün Kalite Yöneticiliği tarafından değerlendirilmektedir. Aygaz, ODTÜ PAL'in koordine ettiği, Türkiye LPG analiz laboratuvarlarının kıyaslamasını yapan bir proje olan LABKAR'a da katılmaktadır. Her ay yapılan eş numune çalışması ile Aygaz, TÜBİTAK MAM ve Tüpraş laboratuvarlarından elde edilen sonuçları kıyaslamaktadır.

Yasal zorunluluk olmamasına rağmen otogaz istasyonlarından periyodik numuneler alınmakta, numune raporları otogaz istasyonlarına gönderilerek sunulan ürünün belgelendirilmesi yapılmaktadır. Böylece sunulan ürünün bayi stoğu da dahil olmak üzere her noktadaki

performansı izlenmektedir. Aygaz LPG Analiz Laboratuvarları'nın TÜRKAK tarafından akreditasyonu hedeflenmiş olup akreditasyon çalışmaları son aşamasındadır.

Ürünlerin ulaşılabilirliği ve satın alınabilirliği

Aygaz ürünlerinin ulaşılabilirliğini yaygın otogaz ve tüpgaz bayi ağıyla sağlamaktadır. Aygaz'da fiyatlandırma EPDK direktiflerini takip eden son derece şeffaf bir süreçtir. Pazar ve ürün dinamikleri, sektör ve rakiplerin durumu göz önüne alınarak, tüketici tarafında karşılanabilir düzeyde olan en optimum fiyat belirlenmektedir. Aygaz, sektörde pazar lideri olarak sorumluluklarının bilincinde hareket eder, etik ticaret anlayışından ödün vermeden kalitesini en uygun şartlarda tüketicisiyle buluşturur. Aygaz ürün fiyatlandırmasında sektördeki daha küçük firmaların var olma hakkını da gözetir. 2011'den itibaren fiyatlandırma çalışmalarının SAP sistemine entegre edilmesi hedeflenmektedir.

Satış fiyatı = ürün fiyatı + dağıtım marjı + özel tüketim vergisi + KDV

2008 yılında 460 adet ve 2009 yılında 560 adet otogaz istasyonundan numune alınarak analizleri gerçekleştirilmiştir. Aygaz LPG Kalite Kontrol Ekibi yılda 150.000 km yol katetmektedir.

Yakup Engin Yavuz Aygaz Otogaz Müşterisi

Aygaz Euro LPG+ kullanan araçların performans, çekiş gücü ve yakıt tüketimi özellikleri bakımından benzinli araçlardan hiçbir farkının olmadığını düşünüyorum. Ayrıca aracın yakıt tüketimini düşürmeye de olumlu etki sağladığına inanıyorum. İstasyonların temiz olması ve çalışanların müşterilere ilgili davranmasından dolayı memnunum.

Raporlama döneminde Aygaz ürünlerinin satış fiyatları

	Ev Tüpü Ortalama Fiyatı	Otogaz Ortalama Fiyatı
Ocak 08	42,98	1,74
Şubat 08	42,88	1,73
Mart 08	43,18	1,74
Nisan 08	43,70	1,78
Mayıs 08	44,68	1,79
Haziran 08	45,09	1,84
Temmuz 08	46,79	1,90
Ağustos 08	46,75	1,83
Eylül 08	46,55	1,85
Ekim 08	49,18	1,91
Kasım 08	46,26	1,83
Aralık 08	42,27	1,63
Ocak 09	41,87	1,62
Şubat 09	43,82	1,72
Mart 09	44,06	1,73
Nisan 09	41,09	1,58
Mayıs 09	40,47	1,55
Haziran 09	42,24	1,63
Temmuz 09	43,19	1,67
Ağustos 09	43,87	1,69
Eylül 09	44,80	1,73
Ekim 09	44,87	1,73
Kasım 09	46,67	1,80
Aralık 09	48,31	1,86

Aygaz Çağrı Merkezi'ni 2008 yılında 149.000 kişi aramıştır. 2008 yılı aylık arama ortalaması 12.400'dür. 2009 yılında ise çağrı merkezini 159,000 kişi aramış olup aylık ortalama arama sayısı 13.250'dir. 2008 yılında servis ile ilgili başvurular 29 günde, 2009 yılında ise 13 günde çözümlenmiş, bu konuda iyileşme sağlanmıştır. 2008 yılında ürün ile ilgili başvurular 8 günde, 2009 yılında ise 4 günde çözümlenerek gün bazında iyileştirme sağlanmıştır.

2010 Nisan'da, bayilerle iletişimi artırmak için "Aygaz Bayii İletişim Hattı" devreye alınacaktır.



2008-2009 Aygaz Çağrı Merkezi verileri

Şikayet Durum	Tür	Sınıf	Adet	Ortalama Dakika	Ortalama Saat	Ortalama Gün
2008						
Kapalı	Şikayet	Servis	3064	42105	702	29
Kapalı	Şikayet	Ürün	3389	11075	185	8
Kapalı	Öneri/Talep	Ürün	425	30801	513	21
Yönlendirildi	Şikayet	Servis	96	0	0	0,00
Yönlendirildi	Şikayet	Ürün	10	0	0	0,00
Yönlendirildi	Öneri/Talep	Ürün	10	0	0	0,00
			6994			
2009						
Kapalı	Şikayet	Servis	2108	18040	301	13
Kapalı	Şikayet	Ürün	4434	5986	100	4
Kapalı	Öneri/Talep	Ürün	406	2839	47	2
Yönlendirildi	Şikayet	Servis	679	91	2	0,96
Yönlendirildi	Şikayet	Ürün	143	21	0	0,01
Yönlendirildi	Öneri/Talep	Ürün	12	0	0	0,00
			7782			

Tüketici bilgilendirmeleri

Aygaz, tüketicilerine en doğru bilgiyi birinci elden vermeyi hedeflemektedir. Bu kapsamda bilgilendirme kampanyaları düzenlemekte ve sektörde bir ilk olan Aygaz Eğitim Otobüsü tüm ülkeyi dolaşmaktadır.

Aygaz, can ve çevre güvenliğine önem vererek sorumluluk bilinciyle satış yapmakta; bu doğrultuda, tüpgaz kullanıcılarına yönelik bilgilendirme çalışmaları düzenlemektedir. Tüpgaz Bilgilendirme Kampanyası ile tüketicilere tüpgazın doğru ve güvenli kullanımıyla ilgili bilgiler verilmektedir. 2008 yılında daha çok yerel olarak, ihtiyaç duyulan noktalarda gerçekleştirilen iletişime, 2009 yılında ulusal TV, radyo ve gazete reklamları da eklenmiştir.

2009 yılı başından beri tüpgaz müşterilerinin tüpgazı sorunsuz ve güvenli şekilde kullanması adına Aygaz Eğitim Otobüsü'nde tüpgaz müşteri bilgilendirme eğitimleri yapılmaktadır. Düzenlenen

13 eğitimle 400'ün üzerinde tüketiciye eğitim verilmiştir ve Tüpgaz Bilgilendirme Kitapçıkları dağıtılmıştır. Eğitimler 2010 yılında da sürdürülecektir. Ayrıca, Aygaz bayi ağına ve tüpü eve getiren servis görevilerine verdiği kesintisiz ve kaliteli eğitimlerle tüketicilerin sağlık ve emniyetini güvence altına almaktadır.

Otogaz Bilinçlendirme Kampanyası ile de Aygaz, otogaz müşterisini sektör ile ilgili bilgilendirerek sektörün büyümesine katkıda bulunmuştur. Kampanya kapsamında kitapçıklar hazırlanmış ve 2008 yılında yaklaşık 5 bin adet kitapçık otogaz istasyonlarına gelen müşterilerimize dağıtılmıştır. Ulusal ve yerel medyada iletişim çalışmaları gerçekleştirilmiştir.

1995'te faaliyete geçen Aygaz Hizmet Hattı 444 4 999 numarasından 7 gün 24 saat hizmet vermektedir. Gelen başvurular Aygaz NetLive CRM Uygulaması ile bilet atama sistemine göre çözümlenmekte ve sisteme kayıt edilmektedir. Aygaz Hizmet Hattı'na gelen başvuruların

hepsi Müşteri Bilgi Talebi ve Şikayetleri prosedürüne göre çözümlenmektedir. Gelen başvuruların %100'ü çözüme ulaşmakta ve görüşmeler Ortak Cevap Talimatı'na göre yanıtlanmaktadır. Gelen tüm başvurular Aygaz Hizmet Hattı ve Bayi Performans raporlarında aylık olarak ilgili tüm birimlerle paylaşılmaktadır. Yoğunlaşan başvurularla ilgili Düzeltici ve Önleyici Faaliyet Prosedürü devreye alınarak iyileştirme çalışmaları yürütülmektedir. Çağrı merkezi kanalı ile müşteri memnuniyetini artırmaya yönelik "Mutlu Müşteri Aramaları" da yapılmaktadır.

Aygaz, dökmegaz hakkındaki bilgilendirme çalışmalarını Mimar/Müteahhit Kulübü kanalıyla yürütmektedir. Aygaz, Mimar/Müteahhit Kulübü, tüm mimar ve müteahhitlerin dökmegazla ilgili diledikleri her türlü bilgiye ulaşabilecekleri, meslektaşları ile tanışabilecekleri bir iletişim platformudur.

Aygaz, araçların güvenli bir şekilde LPG'ye dönüşümünü sağlamak için

Aygaz Dönüşümcü Kulübü'nü kurmuştur. Aygaz, Dönüşümcü Kulübü projesiyle tüm Türkiye'de 950 adet otogaz dönüşümcü ustası ile otogaz sektöründe gelişmeleri karşılıklı paylaşmayı ve ustaları ürünlerdeki gelişmeler hakkında düzenli bilgilendirmeyi hedeflemektedir. www.aygazdonusumcuklubu.com.tr adresinden paydaşlarımızın konuyla ilgili tüm soruları cevaplanmaktadır. Sektörün en önemli oyuncularını olan dönüşümcüler ve dönüşüm kiti üretici ve ithalatçılarıyla ilişkilerin geliştirilmesi hedeflenmektedir.

Araçların otogaz sisteminin bakımı düzenli olarak yapılmadığında, yakıt tüketiminde artış, performansında düşüş meydana gelir. Bu sebeple Aygaz, belirlediği şehir, tarih ve istasyonlarda geleneksel bir hizmet haline gelen Aygaz Euro LPG+ ile Ücretsiz Bakım Günleri düzenlemektedir. 2008 yılında 800, 2009 yılında 600'e yakın bakım günü organize edilmiştir. Müşteriler, Aygaz ekiplerinin hizmet vermekte olduğu, kampanyaya dahil istasyonlara gelerek gaz ayarı, motor, ateşleme sistemi, emisyon ve gaz kaçağı kontrollerini ücretsiz olarak yaptırabilir.

Aygaz taksiciler için hazırladığı ve yılda dört kez yayınlanan Otomagazin dergisi ile kullanıcıların otogazdan güvenli ve optimum seviyede faydalanmaları için gereken bilgileri paylaşır. Dergide otogaz sektöründeki gelişmeler, Aygaz'dan haberler, taksicilerin karşılaştıkları sorunlar, ve güncel konulara yer verilmektedir. Aygaz müşterilerine çok sayıda avantaj sunmaktadır. "Paro" programı aracılığı ile diğer şirketler ile çapraz kampanyalar

düzenlenir, sadakat programları geliştirerek (Paro kart, Aygazkart, gibi) mevcut müşterilerin memnuniyeti ve bağlılığı artırılır. Otogaz, tüpgaz ve dökmegaz'da toplam 71.465 parolu aktif kart sahibi bulunmaktadır.

Sorumlu reklamlar

Aygaz aktif bir reklamverendir. Örneğin Haziran 2009'daki Aygaz Euro LPG+ lansmanı ile 29 ulusal kanalda 12.296 adet, 22 yerel kanalda ise 1.083 adet reklam spotu yayınlanmıştır. Aynı zamanda 11 ulusal, 24 yerel radyo kanalında Aygaz'ın yeni ürün reklamları yayınlanmıştır.

Aygaz tüm pazarlama faaliyetlerinde ve iletişimlerinde "sorumlu satıcı" niteliğini ön planda tutarak hareket etmektedir. Ürün ve hizmetler, tüketiciye en doğru, direkt ve açık şekilde anlatılmakta, tüketiciler doğru şekilde yönlendirilmekte, doğru bilgi ayrıntılı şekilde verilerken yanıltıcı ortam oluşmamasına özen gösterilmektedir. Reklamlarda, kampanyayla ilgili ayrıntılı bilgiler, reklam alt metni olarak geçmekte ve bu yazıların tüketicilerin görebileceği büyüklükte ve hızda akmasına dikkat



Nadir Kalaycı

Aygaz Tüpgaz Müşterisi

23 senedir Aygaz marka tüpgaz kullanıyorum. Diğer markalara göre Aygaz'dan daha uzun süre verim alabiliyorum. Ayrıca, Aygaz'ın hizmet anlayışı da benim Aygaz'ı tercih etme sebebim. Tüpgaz müşterileri için düzenlediği bilgilendirme iletişimi ve eğitimlerinden memnunuz. Kredi kartı kampanyaları ve promosyonlarından da memnunuz ve yaygınlaştırılmasını isterim.

edilmektedir. Kampanya detayları, ayrıca, tüketiciye iletilen basılı materyaller ve web sitesinde ayrıntılı şekilde açıklanmaktadır.

Satış sonrası teknik destek

Aygaz'ın tüm Türkiye'ye yayılmış 29 adet uzman teknik servisi, dökmegaz ve sanayi tüplü sistem müşterilerinin, sistemlerinde LPG'yi güvenle ve kesintisiz kullanmalarını sağlamak amacıyla satış sonrası hizmet sunar. Aygaz Teknik Servisleri, LPG sistemleri ve ekipmanları konusunda en iyi şekilde eğitilmiş ve LPG sistemlerine her türlü müdahaleyi anında yapabilmek için gerekli teçhizat ve yedek parça ile donatılmışlardır.

Sistemlerin müşteri için kurulmasından önce keşif yapan Aygaz Teknik Servisleri, sistem kuruluşundan sonra da sistemin uygunluğunu kontrol ederek sistemleri devreye alır. Dökmegaz ve Sanayi Tüplü sistemler çalışır durumda iken de yılda en az 1 kez periyodik kontrol gerçekleştirerek sistemin sorunsuz çalışmaya devam etmesini sağlayan Aygaz Teknik Servisleri ayrıca, müşterilerden gelen ilave test ve kontrol talepleri, arıza bildirimleri ve diğer talepler

Aygaz tüm pazarlama faaliyetlerinde ve iletişimlerinde “sorumlu satıcı” niteliğini ön planda tutarak hareket etmektedir.



Hasan Gülbay

Aygaz Dökmegaz Müşterisi

Aygaz dökmegazı temin etmemin en büyük nedeni, Aygaz'a duyduğum güvenin yeterli olması... Bunun dışında gerekçeye de ihtiyaç duymuyorum. Dökmegaz temini için Aygaz Bölge Müdürlüğü ile irtibata geçerek sipariş veriyorum.

Sanayi Tüplü Sistem (STS) ile ilgili 2008 ve 2009 için müşteri bilgilendirmeleri



Toplam Saat	2008	2009
	174	158
Bilgilendirilen müşteri sayısı	2008	2009
	347	316

Dökmegaz ile ilgili 2008 ve 2009 için müşteri bilgilendirmeleri



Toplam Saat	2008	2009
	254	167
Bilgilendirilen müşteri sayısı	2008	2009
	507	334

için 7 gün 24 saat ve ücretsiz olarak müşterilerine hizmet sunar.

Dökmegaz ve Sanayi Tüplü sistemlerin kurulumu ve ihtiyaç halinde revizyonu, Aygaz Montaj Taşeronları tarafından gerçekleştirilir. Türkiye çapında yaklaşık 30 kişiden oluşan Aygaz Montaj Taşeronu ekiplerinin gerçekleştirdiği kurulum ve revizyon işlemleri, Aygaz Teknik Servisleri tarafından kontrol edilerek sistemlerin Aygaz normlarına uygunluğu denetlenir ve müşterilerin LPG'yi güvenli kullanmaları garanti altına alınır.

Otogaz istasyonlarında kurulum ve kurulum sonrası teknik hizmetler, Aygaz tarafından eğitilmiş, konusunda uzman ve sadece Aygaz için çalışan, Arıza Çözüm Merkezi (AÇM) ekipleri tarafından gerçekleştirilir. Yaklaşık 40 kişiden oluşan AÇM ekipleri otogaz istasyonlarında yılda en az bir kez periyodik kontrol ve dispenser kalibrasyonu yapmanın yanı sıra bayilerden gelen arıza bildirimleri,

ilave kontrol ve kalibrasyon talepleri ve diğer talepler için de istasyonlara hizmet sunar. Otogaz istasyonları için özel olarak hazırlanan bakım sistemine dahil olan istasyonlar, servis hizmetlerini limitsiz ve ücretsiz olarak alabilmektedir.

Otogaz istasyonlarından gelen arıza bildirimleri, Aygaz Teknik Çağrı Merkezi tarafından karşılanır ve arızanın giderilmesi için destek sunulur. Aygaz Teknik Çağrı Merkezi tarafından çözülemeyen arızalar için istasyona AÇM ekibi yönlendirilir.

100 kişilik geniş saha ekibiyle Aygaz dolaylı istihdam yaratarak teknik personel yetiştirir. Saha personeline üç ay teorik ve pratik eğitimler verilir, usta eğitimcilerin onayıyla saha görevine başlanır. Müşteri ile iletişim, davranış biçimleri gibi konuların yanı sıra teknik donanım konusunda da saha ekibini geliştirmek için eğitim, toplantı ve organizasyonlar düzenlenmektedir.

Teknik Çağrı Merkezine tarafından alınan çağrı adetleri

	Uzaktan Bağlantı ile Çözülen	Servis Yönlendirilen	Diğer	Toplam
2008	2703	5194	3945	11842
2009	2320	6548	2830	11697

Segment bazlı verilen servis adetleri

	Dökmegaz	Kamyon Tanker	Otogaz	Sanayi Tüplü Sistem	Toplam
2008	20019	646	11278	5904	37847
2009	22497	899	12819	5846	42061

Ürün güvenliği

Aygaz ürünleri, mevcut olan en yüksek güvenlik standardı ile üretilmektedir.



Çetin Baş

Aygaz Tüpgaz Müşterisi

Altı senedir Aygaz marka tüpgaz kullanıyorum. Aygaz'ı güvenilir buluyorum. Hologram kapak uygulaması sayesinde Aygaz'dan temin edilen tüpgazların daha güvenli olduğunu düşünüyorum. Kredi kartı kampanyaları ve promosyonlarından memnunum ve de artmasını istiyorum.

Aygaz ürünleri, mevcut olan en yüksek güvenlik standardı ile üretilmektedir. Ürün güvenliği konusunda sürekli iyileştirme planları bulunmakta, her yıl konuyla ilgili projeler ve Ar-Ge çalışmaları yürütülmektedir.

Aygaz, ürünlerinin fiziki güvenliğine büyük önem verir. Aygaz, tüplerinde, alev dayanıklı, çocuk kilitle, gaz filtreli Avrupa standartlarında metal dedantör ve güçlü iç örgüsü ve termo malzemesiyle basınca ve sıcaklığa dayanıklı, çift katmanlı ve darbe korumalı güvenli bağlantı setini (LPG hortumu ve kelepçeleri) piyasaya sunmuştur.

Aygaz, tüpgazda korsan dolum ve sahte kapağa karşı yürüttüğü mücadele kapsamında yeni ve çağdaş

bir uygulama başlatmıştır. Bu uygulama kapsamında artık tüm Aygaz tüplerinde hologram teknolojisine sahip kapaklar kullanılmaktadır. Hologram kapak tüplerin Aygaz tesislerinde tüm güvenlik testlerinden geçtiğini, tam olarak doldurulduğunu ve ilk kez kullanıcılar tarafından açıldığını göstermektedir.

Hologram kapak, satın alınan ürünlerde dolum öncesinde kaynak ve gövde hasar testi, korozyon kontrolü, hidrostatik sızdırma testi ve dara testi, dolum sonrasında ise valf contası sızdırma testi, kaçak kontrol testi ve korozyon kontrollerinin yapıldığı anlamına gelir.

Aygaz tüplerinde tüp imalatçısı firmanın markası (Aygaz ya da Gazal), tüp sahibi dağıtıcı firmanın markası (Aygaz) ve

tüpün Türk standartlarına uygun olarak imal edildiğini belirten "TS 55" ve "TSE" işaretini ve "TS 5306" standartlarına göre periyodik kontrolü yapılmış olması gereken tüplerde de bu kontrolün yapıldığını gösteren işaret bulunmaktadır. Tüpün imalat tarihi, ihtiva ettiği gaza ait teknik özellikler ve Avrupa Birliği normlarına uygunluğu, bu işaretlemeler sayesinde tüketiciye iletilmektedir.

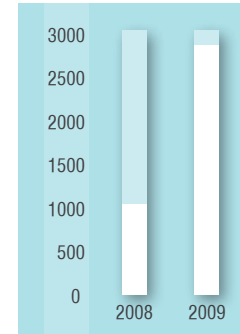
Tüpün valfinin etrafında yer alan Mavi Tüp Bilgi Kartı tüketicilere ürün kullanımı ve güvenlik bilgileriyle birlikte Aygaz iletişim bilgilerini vermektedir. Aygaz tesislerinde tüm güvenlik testlerinden geçerek tüketicinin evine ulaşan tüp, tüm yıl boyunca eğitim alan sertifikalı Aygaz Servis Görevlileri tarafından güvenlik kontrolleri yapılarak takılmaktadır.

Ar-Ge çalışmaları

Aygaz, sektördeki lider konumunu korumak, tüketicilerine yenilikçi ve güvenli ürünler sunmak amacıyla dünyadaki LPG teknolojisini takip eden, Ar-Ge faaliyetlerine yatırım yapan bir şirkettir.



Ar-Ge çalışmaları için ayrılan kaynak (bin TL)



Aygaz, sektördeki lider konumunu korumak, tüketicilerine yenilikçi ve güvenli ürünler sunmak amacıyla dünyadaki LPG teknolojisini takip eden, Ar-Ge faaliyetlerine yatırım yapan bir şirkettir. Sektördeki en yeni teknolojiler Aygaz bünyesine katılırken benzer sektörlerin Ar-Ge faaliyetlerini inceleyerek LPG sektörüne kazandırmak için de çaba gösterilir. Aygaz yalnızca teknolojiyi takip eden değil, teknoloji geliştiren de bir şirkettir. Aygaz’da Ar-Ge ürün ve üretim prosesini geliştirme olarak iki ana başlık altında toplanır.

2005 yılında kurulan Ar-Ge ekibi ile başlatılan bir seri projenin en önemli meyvelerinden biri “katkı” projesidir. Otogaz’da katkı uygulaması, Aygaz’ın kuruluşundan bu yana satışını gerçekleştirdiği ve ana faaliyetini teşkil eden LPG’nin üzerinde gerçekleştirilen etkili bir farklılaştırma çalışmasıdır. Otogazda katkı uygulamasının bu ölçekte lojistik altyapıya sahip bir LPG şirketinde gerçekleştirilmesi, Aygaz’ın çalışmasını global ölçekte en büyük örnek olarak öne çıkarmaktadır.

Aygaz'da Ar-Ge çalışmaları müşteri beklenti ve taleplerini karşılamayı, ürün ve süreç güvenliğini artırmayı hedefler.

Katkılı Aygaz Euro LPG+

Aygaz, "Otogazın Tanımını Değiştiriyoruz" projesi sayesinde sunduğu yeni ürünle Türkiye'de ve dünyada otogazın algısının değişmesine çok önemli katkıda bulunmuştur. dört yıl süren çalışmanın ardından Aygaz Türkiye'nin ilk katkılı otogazı Aygaz Euro LPG +'ı piyasaya sunmuştur. Katkı, Aygaz dolum terminallerinde bulunan özel bir enjeksiyon sistemiyle otogaz tankerlerinin dolumu esnasında özel bir dozajda eklenmektedir. Böylece tüm Aygaz istasyonlarına aynı kalitede, içerikte ve aynı oranda katkı bulunan Aygaz Euro LPG+ ulaştırılır. Bu uygulama sadece Aygaz istasyonlarında ikmal yapan tankerler için geçerlidir. Tüm istasyonlarda aynı kalitede sunulan yeni ürünün faydaları bilimsel testlerle de ispatlanmıştır.

Türkiye'nin ilk katkılı ürünü Aygaz Euro LPG+, daha temiz bir motor, dolayısıyla daha iyi yanma ve daha üstün performans sunar. Aygaz Euro LPG+'ın içerisinde bulunan katkı maddesi, motorda kurum oluşmasını engeller ve birikmiş kurumu yok eder. Bu temizlik etkisi sayesinde aracın ivmelenme süresinde iyileşme görülürken yakıt tüketimi azalır. Düzenli Aygaz Euro LPG+ kullanımında bu temizleyici etki daha da artar, bu sayede yakıtın daha verimli yanmasıyla daha üstün performans ve daha düşük yakıt tüketimi sağlanır. Yeni ürünün yeniden kurum ve kir oluşumunu engellediği, İstanbul Teknik Üniversitesi Otomotiv Teknolojileri Araştırma Geliştirme Merkezi (İTÜ OTAM)'ın gözetiminde tarafsız laboratuvarlarda gerçekleştirilen testlerle kanıtlanmıştır.

Testlerin ileri aşamasında elde edilen sonuçlara göre, Aygaz Euro LPG+'ın 30.000 km kullanımıyla aracın ivmelenmesinde %5,13'e, yakıt tüketiminde %3,9'a ve hidrokarbon ve karbonmonoksit emisyonlarında ise %33,5'e varan iyileşme sağlamaktadır.

Ayrıca Aygaz Euro LPG+ motoru temiz tuttuğu için yakıt sistemine ait bakım masraflarını azaltır, motorun ömrünü uzatır. Aygaz Euro LPG+ ayrıca, bayi memnuniyetinin de artmasına katkıda bulunmuştur.

Kışa Özel Aygaz Euro LPG+

Otogaz kullanıcıları kış aylarında araçlarında ilk çalıştırmada zorluklar ve rölantide aracın titremesi gibi sorunlar yaşayabilmektedir. Aygaz, kullanıcıların bu gibi problemlerine çözüm bulabilmek için Kışa Özel Aygaz Euro LPG+'ı geliştirmiştir. LPG içeriğinde bulunan propan, düşük sıcaklıklarda da rahatlıkla buharlaşabildiği için sıvı fazdan gaz fazına kolaylıkla geçebilir. Propanın bu özelliği sebebiyle, otogaz için normal sıcaklıklarda %25-30 propan oranı yeterli olurken, kış mevsimine özel olarak, Ekim – Mart döneminde, Aygaz Euro LPG+'ın propan oranı %50 seviyelerine yükseltilir. Böylece soğuk havalarda ilk çalıştırmada yaşanan sorunlar ve motor rölantide çalışırken ortaya çıkan titremenin önüne geçilir.

Haziran 2009'da lansmanı yapılan Katkılı Otogaz Aygaz Euro LPG+ ile 2009 yılında Koç Holding tarafından her sene düzenlenen "En Başarılı Koçlular"



Aygaz, ürün sorumluluğunu ne denli yerine getirdiğini takip etmek için müşteri memnuniyetini düzenli olarak ölçer.

Recep Deli

Aygaz Otogaz Müşterisi

Aygaz Euro LPG+ ürününün performans ve yakıt tüketimi açısından benzinden hiçbir farkı yok. Ayrıca, Aygaz Euro LPG+ ürününün çekiş gücünün daha yüksek olduğunu düşünüyorum. Yetkili servislere gittiğimde aracımda yakıt kaynaklı herhangi bir arıza olmuyor. Aygaz istasyonlarında çalışanlar güler yüzlü ve müşterilere yardımcı olmaya çalışıyorlar.

yarışmasında “Yaratıcı Yenilikçiler” kategorisinde ödül alınmıştır.

Katkılı otogaz, Aygaz Euro LPG+ tüm dünyada LPG sektöründe büyük ilgiyle karşılanmıştır. Aygaz, Dünya LPG Birliği'nin daveti üzerine, Brezilya'nın Rio de Janeiro kentinde Ekim 2009'da düzenlenen “LPG Forumu”nda yeni ürününü tanıtmıştır.

Tüplerin dolumu öncesinde ve sonrasında gerekli tüm kontrollerin otomatik olarak yapılmasına imkan veren sistemler tüm Aygaz tesislerine yaygınlaştırılmaktadır. Teknik kapasitesiyle sadece Türkiye’de değil dünyada da lider konumda olan Aygaz, ürün kalitesini artırmak amacıyla yeni makine çalışmaları başlatmıştır. Bu projelerden bazıları, Boğaz Lastiği Sökme-Takma, Kamp Kapak Takma ve Yeni Tip Boya Kabini’dir. Hepsi sektörde bir ilk olan bu sistemler ile Aygaz’ın ürünlerinin yüksek hassasiyetteki makinelerle kontrol edilmesi ve operasyonel verimlilik sağlanması hedeflenmektedir. Ayrıca Aygaz’ın Ar-Ge ekibi, yabancı otomasyon sistemlerinin yerleştirilmesi ve yaygınlaştırılması için çalışmalarını sürdürmektedir. Stoklama tanklarının tamamı yerli üretimdir. Bu tankların üzerinde kullanılan ekipmanlar Türkiye’den temin edilememesi halinde yurtdışından getirilmektedir.

Aygaz’da Ar-Ge çalışmaları müşteri beklenti ve taleplerini karşılamayı, ürün ve süreç güvenliğini artırmayı hedefler. Aygaz, müşterileriyle kurduğu çift yönlü iletişim sayesinde yeni ürünler

geliştirmektedir. Aygaz’da Ar-Ge çalışmalarına örnekler:

- Tüketicilerin piyasadaki tüpleri birbirinden ayıramaması, kaçak tüpleri kolaylıkla fark edip önlem alamaması nedeniyle 2005 yılında Aygaz tüplere, tüplerin tüm güvenlik testlerinden geçtiğini, Aygaz tesislerinde tam olarak doldurulduğunu ve ilk defa tüketici tarafından açıldığını garantileyen Hologram Kapak ve Mavi Tüp Bilgi Kartı eklenmiştir. Hologram Kapak projesi Aygaz’a 2006 yılında “En Başarılı Koçlular” ödülünü kazandırmıştır.
- Mavi Aygaz ürünü, tüplerin dış görünüşü ve temizliğinden beklentisi daha yüksek müşteriler için daha kolay taşınabilmesi için özel olarak tasarlanmış, polimer malzemeli tutma yerine ve mavi renkli, sürekli yenilenen gövde kuşağına sahip şekilde üretilmiştir. Aygaz böylece tüketicilerin tüpün dış görünüşüne yönelik taleplerini karşılamıştır.
- 2007 yılında forklift makineleri için özel olarak yüksek kaliteli gaz içeren forklift tüpü üretilmiştir.
- Çelik bilyeli kilitleme sistemi ve çift kilitlemeli gaz kontrol mandalları sayesinde tam güvenlik sağlayan, tüpün zamansız bitmesi sebebiyle ortaya çıkan tüketicilerdeki gaz seviyesini takip etme ihtiyacını karşılayan Göstergeli Dedantör piyasaya sunulmuştur.
- Mevcut vanalı uzun ev tüplerinden farklı olarak, Aygaz tumbul tüplerindeki gibi metal dedantörle kullanılan çocuk kilitli, aleve dayanıklı, bağlantı sırasında anahtara, contaya, vidalamaya gerek bırakmayan Mini Valfli Uzun Ev Tüpü piyasaya sunulmuştur.

2009 yılı En Başarılı Koçlular Ödülü

“Tüp Görünümünde Yeni Yaklaşımlar” projesi üretim ve dolum tesislerinde çalışan mavi yaka personelin geliştirdiği ortak bir projedir. Üretim, dolum ve müşteri memnuniyeti projenin üç ayağını oluşturmaktadır. Yeniden tasarlanan püskürtme araçlarıyla tüplerde daha verimli çinko kaplaması yapılmıştır. Müşteri memnuniyetinin sürekli olarak sağlanabilmesi için tüplerin dolum öncesi mekanik olarak fırçalanması gerçekleştirilmiştir. Tüplerin mekanik olarak temizlenebilmesi için Ambarlı Terminal Müdürlüğü’nde fırçalama makinesi tasarlanarak imal edilmiş ve devreye alınmıştır. Bu proje sayesinde aynı miktarda boya kullanarak daha fazla tüp boyanması sağlanmış ve böylece boya öncesi temiz yüzeyler elde edilmiştir. Boya işlemi sonrası oluşan atıkları en aza indirmek için Diyarbakır Tesis Yöneticiliği boya geri kazanımı projesini geliştirmiş ve sistem yine burada tasarlanarak imal edilmiştir.

- Tüp kullanırken yer sıkıntısı yaşayan tüketiciler için alternatif çözüm sağlayan tumbul ticari tüp piyasaya sunulmuştur.
- 2006 yılında kamera ve bilgisayar teknolojisinin kullanıldığı “Otomatik Dolu ve Dolu Kontrol Sistemi” oluşturulmuştur. İki yıl süren geliştirme çalışmaları sonucunda dünya LPG sektöründe bir ilk olan prototip oluşturularak hatasız ve insansız tüp dolumunun gerçekleştirilmesi sağlanmıştır. TÜBİTAK tarafından da desteklenen proje Aygaz tarafından patentlenmiş ve tüm dolu tesislerine yaygınlaştırılarak Aygaz genelinde standardizasyon sağlanmıştır. Çalışma 2008 yılında Seul’de yapılan 21. Dünya LPG Kongresi’nde de sunulmuş ve katılımcılardan büyük ilgi görmüştür.



göre ders programı ve müfredatlarının güncellenmesi” ve “Ortak Teknoloji Geliştirme Merkezi kurulması” ana başlıklarını içerecektir.

Aygaz Ar-Ge alanında Ortadoğu Teknik Üniversitesi ve İstanbul Teknik Üniversitesi ile işbirliği yapmaktadır. 2010 yılında Koç Üniversitesi ile kapsamlı bir işbirliği projesi hedeflenmektedir. Enerji sektöründe üniversite-sanayi işbirliğinde model yaratacak uygulama ile hem sektöre hem de Türkiye ekonomisine katma değer yaratmak hedefiyle Koç Holding Enerji Grubu şirketleri Tüpraş, Aygaz, Opet ve Entek A.Ş.’nin tüm Ar-Ge çalışmalarının desteklenmesi, denetlenmesi ve teşvik edilmesi için Koç Üniversitesi ile işbirliği protokolüne imza atılacaktır. Proje, “Teknoloji geliştirmeye yönelik projeler üretimi”, “Ölçme ve test yeteneklerini artıracak şekilde ortak yatırım ve kullanım”, “AB Çerçeve Programındaki teşviklere açık projelere katılımında işbirliği”, “Ortak bilimsel etkinlikler ve yayınlar geliştirilmesi”, “Sanayinin ihtiyaçlarına

TÜBİTAK ve bir Koç Topluluğu şirketi olan Tofaş ile de ürün testleri konusunda işbirliği yapılmaktadır. 2010 yılında ortak bir Ar-Ge departmanı kurulması hedeflenmektedir. Gerçekleştirilen Ar-Ge çalışmaları için patent başvuruları yapılarak Aygaz’ın fikri haklarının korunması da sağlanmaktadır. 2008 yılı içinde beş ulusal ve iki uluslararası, 2009 yılında ise üç ulusal, iki uluslararası patent başvurusu gerçekleştirilmiştir.

Aygaz’ın Dünya LPG Derneği (WLPGA) ile sürdürdüğü güçlü ilişki, WLPGA’nın son yıllarda yürüttüğü önemli projelerin birçoğunun sürdürülmesine katkı sağlamıştır. Aygaz’ın WLPGA’nın etkinliklerine ve konferanslarına yönelik desteği de diğer şirketlerin Aygaz’ın deneyimlerinden faydalanmasına olanak tanımıştır.

Aygaz, ürün sorumluluğunu ne denli yerine getirdiğini takip etmek için müşteri memnuniyetini düzenli olarak ölçer. Müşteri bağlılık ölçülmesi Koç Holding tarafından tüm Koç şirketleri için 2003 yılından beri her yıl düzenli olarak gerçekleştirilmektedir. Koç Holding ve pazar araştırma firmasının birlikte hazırladığı soru formu üzerinden, Aygaz’ın tüpgaz ve otogaz tüketicileriyle yüz yüze görüşülmektedir.

2009 yılında tüpgaz müşteri memnuniyeti araştırmasında, Aygaz, tüpgaz müşterilerinin bağlılık puanı (-66, 135) geçen seneye göre 2 puan yükselerek 81 olarak gerçekleşmiştir. 2008 yılında sektör ortalaması ile Aygaz puanı arasındaki 9 puanlık fark 2009 yılında 10 puana yükselmiştir. Otogaz’da müşteri memnuniyeti 2008’de %71, 2009’da %73 oranında gerçekleşmiştir.

Aygaz bayileri

Aygaz, bayilerinin işlerini geliştirmeyi ve kurumsallaştırmayı bir iş hedefi olarak görmektedir.



Aygaz logosunda yer alan üçgenin anlamı bayi, şirket ve müşteridir. Bayiler Aygaz'ın görünen yüzü, müşterilerle temas noktasıdır. Türkiye'de ürününü eve girerek satan ilk şirket olan Aygaz için bayileri birincil iş ortaklarıdır. Koç Holding'in ve Aygaz'ın kurucusu Vehbi Koç'un gittiği her şehirde mutlaka Aygaz bayilerini ziyaret etmesi ve halka açılma sırasında Aygaz bayilerine öncelikli olarak şirket hisselerinin satılması Aygaz'ın bayileriyle kurduğu köklü ilişkinin göstergeleridir.

Otogaz ve tüpgaz bayileri aracılığıyla müşterisiyle buluşan Aygaz'ın ürünlerinin ulaşılabilirliğinin temelinde yaygın bayi ağı vardır.

Aygaz birlikte çalıştığı bayileri seçerken uzun vadeli ilişkiler kurmayı hedefler. Bu amaçla ticari itibarı yüksek, Aygaz'ın kurumsal değerlerine sahip ve teknik ve kalite altyapısını sağlayabilecek kişilere bayilikler verilir. Aygaz bayilerinde çocuk işçi ve zorla işçi istihdam edilmez.

Aygaz, bayilerinin işlerini geliştirmeyi ve kurumsallaştırmayı bir iş hedefi olarak görmektedir. Bayiler Aygaz ile çalışmaya başladığı andan itibaren, Koç Topluluğu'nun marka gücü, iş gücü ve teknolojik gücüne sahip olur. Bayilerin çalışma koşulları ve fiziksel altyapıları iyileştirilir, promosyonlara destek olunur.

Aygaz'ın kalite ve iş sağlığı güvenliği standardının bayiler tarafından da karşılanması için tüm bayilere yıl boyunca eğitimler verilmektedir.

Aygaz, araç alımlarında ve yenilemelerinde Ford Otosan ile işbirliği içinde bayilere kampanya imkanları sunmaktadır. Bayi araçları boyadan ikaz levhalarına kadar her türlü kontrolden geçmektedir. Aygaz, bayilerine teknik, emniyet ve çevre konularında 7/24 hizmet vermektedir.

Aygaz, bayisi ile sadece ticari ilişkilerini geliştirmekle kalmaz, günlük yaşamda her konuda ve özel günlerde bayisinin yanında bulunur. Bayiler ile çok uzun yıllara dayanan, babadan oğula hatta toruna kadar devam eden sağlam ilişkiler kurulur. Aygaz'ın sağlam bir marka olarak liderliğini sürdürmesi, sektöründeki en sadık ve kıdemli bayi teşkilatına sahip olmasına bağlıdır. Sadık ve birikimli bir bayi teşkilatına sahip olmak müşteri sadakatini de beraberinde getirmektedir.

Aygaz, bayilerdeki koşulları yerinde görmek ve bayi iletişimini güçlendirmek için sürekli bayi ziyaretleri organize eder. Saha yöneticileri bayileri ayda en az bir-iki kez ziyaret eder. Satış ve bölge yöneticileri yılda bir-iki kez tüm bayileri ziyaret eder. Genel Müdür Yardımcıları ve Genel Müdür yıl içinde belirlenen bayileri ziyaret eder. Tüm Aygaz çalışanları her yıl belirlenen bayileri ziyaret edip bayilerin çalışma ortamlarını denetler ve bayiler ile iletişime geçme fırsatını bulur.

Yeni açılan	2008	2009
Tüpgaz Bayisi Sayısı	33	22
Şube Sayısı	31	22
Ana Bayilik - Tali Bayi Sayısı	0	3
Bayilik - Tali Bayi Sayısı	335	426
Yeni Açılan Otogaz İstasyonu Sayısı	73	77

Aygaz'ın kalite ve iş sağlığı güvenliği standardının bayiler tarafından da karşılanması için tüm bayilere yıl boyunca eğitimler verilmektedir.

Tüpgaz bayileri yıl boyunca ihtiyaç duyulan zamanlarda, bilgi alma, kıyafet ve promosyon siparişi verme, sorunları paylaşma amacıyla bayi portalını kullanmaktadır. İki yılda bir bayi toplantıları düzenlenir. Bayi iletişim hattı ile tüm yıl boyunca bayiler tarafından olumlu/olumsuz görüşler bildirilir. Bayi memnuniyeti araştırması her yıl düzenli olarak tüm tüpgaz bayileri için gerçekleştirilmektedir. Belirli periyotlarda düzenlenen bayi toplantıları ile tüpgaz ve otogaz bayileri ve Aygaz çalışanlarının bir araya getirilmesi hedeflenmektedir. Yeni bir kampanya veya lansman öncesinden bayilere bilgilendirici tamim gönderilir.

2009 yılı itibarıyla direkt tüpgaz bayi sahiplerine yönelik olarak eğitim organizasyonuna da başlanmıştır, Bölge Satış Müdürlükleri'yle birlikte karar verilen noktalarda gerçekleştirilen bayi eğitimlerine bölgedeki tüm bayilerin katılımı sağlanmakta ve bayilere işlerini bilinçli ve kurallara uygun şekilde devam ettirmeleri ve geliştirmeleri adına farklı başlıklarda eğitimler verilmektedir. Bayi

Yıl sonları itibarıyla toplam	2008	2009
Tüpgaz Bayisi Sayısı	1.342	1.334
Şube Sayısı	414	418
Ana Bayilik - Tali Bayi Sayısı	125	152
Bayilik - Tali Bayi Sayısı	8.101	8.513
Otogaz İstasyonu Sayısı	597	651



Osman Natroğlu Aygaz Tüpgaz Bayisi

1962'den bu yana bölgemizde Aygaz'ın bayiliğini yapmaktayız. Aygaz'ın başarısında bayilerinin çalışmasının etkisi olduğu kadar, bağlı olduğu firmasının da istikrar ve imkânlarının faydası olduğu yadsınamaz. Aygaz çalışanlarının bayi ziyaretleri sayesinde problemleri çözmede ve bayileri yönlendirmede deneyimli oldukları ve bayilere faydaları olduğu muhakkaktır. Bu ziyaretlerde Aygaz çalışanlarının deneyimi, firmaya olan gönül bağı ve işine olan saygısı önemlidir. Aygaz yönetimi ve bölge muhataplarımız şimdiki kadar olan taleplerimizi makuliyet anlayışı içinde desteklemişlerdir. Başarılı bir takım ahengi, olduğuna göre bu konuda mağdur edilmediğimizi düşünüyorum.



Tüpgaz bayilerine verilen eğitimlerin konuları

LPG, teknik özellikleri, kullanımı, müşteri ilişkileri, güvenlik, standartlar, pazarlama ve satış uygulamaları, Aygaz ürünleri, hukuk, rekabet, tesis işleyişleri, nakliye planlama bilgilendirme, finans ve muhasebe, insan kaynakları, güvenli sürüş, tehlikeli madde taşıma

Gizli müşteri memnuniyetinde 2008'deki otogaz bayilerinde memnun olma oranı %77,7'dir.



Tüpgaz Müşteri Bağlılık Endeksi



Tüpgaz tarafında da her sene müşteri bağlılık araştırması yapılmaktadır. 2009 yılında sektör endeksi 71 iken, Aygaz 81 olan Tüpgaz müşteri bağlılık endeksi ile sektörün 10 puan üzerinde bir başarı göstermiştir.

Aygaz tesislerinden hizmet alan paydaşların memnuniyet ortalaması (5 puan üzerinden ortalama)



Tüpgaz tarafından her sene müşteri bağlılık araştırması yapılmaktadır.

eğitimlerine 2010 yılında da devam edilmesi ve 300 bayiyeye eğitim verilmesi hedeflenmektedir.

Bayilere verilen sürüş eğitimleri, psikoteknik eğitimler, tehlikeli madde taşıma eğitimleri yasal zorunluluğa dönüşmeden çok önce Aygaz tarafından vermeye başlanmıştır. Otogaz bayilerinde faaliyet gösteren pompa görevlilerine Makine Mühendisleri Odası tarafından zorunlu olarak verilen eğitimlerin düzenli olarak pompacılar tarafından alınmasını teşvik etmek için bayilere altı ayda bir tamim göndererek zorunlu eğitimleri pompacılarına aldirmaları teşvik edilmektedir. Aygaz'ın yeni ürünlerinin pompacılar tarafından tanınması için ürün bilgilendirme kartları hazırlanır.

Yıllık olarak bayilerle belirlenen hedefler kapsamında bayi performansları değerlendirilir. Aygaz, bayilerinin hedeflerini tutturmadaki başarılarının farkında olduğunun temsili olarak, belirlenen satış kotasına ve kurumsal başarıya ulaşan bayisini "Bayi Ödül Sistemi" çerçevesinde ödüllendirir. Aygaz, bayileriyle olan iletişimi ve ödül sistemini geliştirmek amacıyla yurtdışı gezilerini sıklaştırmayı ve yılda bir kere düzenlemeyi hedeflemektedir. Aygaz bayileri Aygaz'ın yürüttüğü sosyal sorumluluk projelerinde de aktif olarak yer alır.



Araboğlu Petrol Aygaz Otogaz Bayisi

Üç yıldır Aygaz bayisiyim. Güvenirliliği tam ve bilinir bir marka olduğu için Aygaz bayisi olmak istedik. Aygaz bayiliğimiz bizim ilk bayiliğimiz oldu yani ilk göz ağrımız. Kurumsal bir firma ve çok tecrübeli. Aygaz, bize güven veriyor ve gururla Aygaz bayisiyiz diyor. Ne zaman konuyla ilgili görüş ihtiyacımız olsa Aygaz bir telefon uzağımızda ve gerek saha gerek bölge arkadaşlarımız en kısa sürede bizi ziyaret ederek sorunlarımızı paylaşıyor. Bu da bize tecrübe ve bilgi sağlıyor. Yanlış bir durum oluşmasına engel teşkil oluyor ve en önemlisi bize güven veriyor. Kurumsallığı iş akışını çok beğeniyorum, verilen sözler daima tutuluyor. Müşterilerimizden de daima olumlu yorumlar alıyoruz. Bayiliğim süresince hiçbir şikayete rastlamadım. Yorumlar daima iyi yönde ve güvenilir bir marka olduğu yönünde olmuştur. Kısacası, Aygaz'la bu şekilde çalışmaktan memnunuz. Temennimiz aynı şekilde ve düzeyde nice yıllar devam etmesi yönünde. Biz de Aygaz'ın yanında olmayı düşünüyoruz. Ayrıca, Aygaz bayilik sistemi ülkemizin öncü sistemlerinden biri olması nedeniyle kalifiye personeli mevcut ve bayiliklerindeki personelin eğitim ve denetlenmesi ve kılık kıyafetleriyle ilgilenmektedir. Bizim yanımızda çalışan personelimiz işlerini tabii ki böyle bir oluşuma borçlular ve tabii ki biz de. Aygaz istihdam konusunda çok faal; bölgemizde ilk Aygaz bayisi bizim firmamızdı. Şu anda üç adet Aygaz bayisi mevcut; bu da istihdam konusunda Aygaz'ın faydasını gösteriyor.

Koç Holding tarafından her sene düzenlenen **Bayi Memnuniyeti Araştırması**'nda otogaz bayilerinin memnuniyeti 2008 yılında %84, 2009 yılında %83 olmuştur. Tüpgaz bayilerinin memnuniyet oranı ise, 2008 yılında %78, 2009 yılında ise %75 olarak gerçekleşmiştir. Düşüşe neden olan unsurlar incelenmekte ve gerekli iyileştirme çalışmaları yapılmaktadır. Ancak düşüşte 2008-2009 küresel ekonomik krizinin de etki yapmış olduğu görülmektedir.





Bekir Çiloğlu Aygaz Tüpgaz Bayisi

2004'ten beri Aygaz tüpgaz bayisiyiz. Aygaz tüpgaz bayisi olduktan sonra kendi şirketim dışında bayilik yaparken bağlı olduğumuz kurum ve kuruluşla sıkı ve diyaloga dayalı bir ilişkinin içerisinde olmamız gerektiğini anladık. Bizim sektörümüzde nihai müşteri grubundaki insanlarla ve kurumlarla gün içerisinde, kendiniz ve elemanlarınızla (ASG'ler) birebir diyalog geliştiriyorsunuz.

Aygaz bayisi olmanın işyerimize kesinlikle katkısı oldu; müşteri portföyümüzün genişlemesine katkısı oldu. Özellikle kırsalda olmak ve Aygaz çalışanlarının bizleri ziyaret etmeleri (en yukarıdan en aşağı), biz bayilerde her zaman sıcak bir etki bırakmıştır. Yapılan işin satış, yönetim ve motivasyon çerçevesinde taraflarca masaya yatırılması ve enine boyuna irdelenmesinin her zaman iyi sonuçlar doğuracağı kanısındayım. Şöyle ki sahada oluşan şartlar ve pozisyonlar, mutlaka taraflarca tam ve doğru bir şekilde her zaman okunamayabilir. Bundan dolayı Aygaz yöneticileriyle ve kendi şirket içimizde yaptığımız beyin fırtınaları her zaman iyi sonuçlar doğurmuştur. Tüpgaz bayisi olarak sahada her zaman marka olarak ilk ve tek olmak isteriz. Karşılıklı iyi niyet ve başarılı satış performansıyla bugüne kadar Aygaz'la hep beraber olduk. Müşteri tarafından düşüncecek olursak, müşterilerimizin Aygaz markasına güvenleri kesinlikle tam.

Müşterilerimiz iyi dilek olsun veya bir şikayet olsun markaya güven duyduklarından dolayı "biz 20 senedir Aygaz tüp kullanıyoruz" diye söze başlarlar. Müşterilerimiz özellikle yapmış olduğumuz dedantör kampanyaları, ücretsiz depozito değişimleri, hediye ve promosyon uygulamalarını sıkı takip etmekte ve memnun olmaktadır. Tüpgaz LPG sektörü Türkiye'de bitmeyecek bir sektör, fakat dönem dönem dalgalı seyir de izleyebilecek bir sektör. Tüpgazın bu sıkıntısının karşısında bayilere özellikle alternatif iş alanları yaratılmalı ve potansiyeli olan bayilere destek olunarak LPG'nin otogaz şekli ile piyasada daha fazla bulunmaya çalışılmalıdır diye düşünüyorum. Aygaz'ın bayilik sistemi insan odaklı bir sistemdir. Sahada müşteriye ulaşabilmek, sipariş oluşturacak uygulamalar yapmak, doğru bir şekilde sipariş alıp kısa sürede siparişleri müşterilere ulaştırabilmek, vs. tüm bunlar insan ve kullandığı araç gereçle mümkün olmaktadır. Bizim işimiz de hizmet sektöründe, hizmeti ayağa götürmek olduğuna göre, siparişin oluşturulmasında ve ulaştırılmasında Aygaz bayilik ve ASG'lerinin çok önemli bir yeri vardır.

Bizler kalifiye eleman anlamında ASG'lerimizi devamlı eğitmeye çalışmakta ve müşterilerle diyaloglarının iyi olmasına özen göstermekteyiz. Tüm bunları yaparken müşteri-ASG-bayi kombinasyonu her zaman var olmak zorundadır diye düşünüyorum. Bizler istihdam oluşturmada mutlaka ülke için çalışmak zorundayız.

Atilla Alp Aygaz Tüpgaz Bayisi

1988 yılından beri, 23 yıldır Aygaz bayisiyiz. Aygaz bayi olmamız hiç şüphesiz ailemize ekonomik olarak çok ciddi bir destek sağlamaktadır. Bu ekonomik destek ailece refah düzeyimizin yükselmesi, yatırım yapabilir olmak ve en önemlisi işimizi geliştirmek hatta kurumsal bir işletme olabilmek yolunda bizlere imkân yaratmaktadır.

Aygaz çalışanlarının, yöneticilerinin ziyaretleri bizlere ve personelimize motivasyon sağlamaktadır. Bir sorun olduğunda, daha önce yaşanmış benzer bir soruna nasıl çare bulunduğu, deneyimin yöneticilerimiz tarafından bizlere aktarılması işimizi çok kolaylaştırmaktadır.

Bayiliğimizin ilk yılından itibaren altı yıl süre ile yaptığımız Ambarlı-Lüleburgaz arası nakliye işi, 2000 yılından itibaren beş yıl süre ile yaptığımız dökme gaz dağıtıcılığı işi gelirlerimize büyük katkılar sağlamıştır. Karlılığın bu günlere göre daha yüksek olduğu zamanlar, beyaz eşya satıcılığının desteği, sonbahar aylarında katalitik soba satmaya yetişemediğimiz zamanlar, yöneticilerimizin 'sizi tüpçü değil tüccar yapacağız' sözleri, hatırladığımız güzel anlardır.

Reklamlarda abonelerimize Aygaz abonesi olarak şartlara uygun davranıldığında kendilerinin ve mallarının sigorta kapsamında olduğu bilgisi verilirse faydalı olacağı kanaatindeyiz. Şirketimizden beklentilerimizden bir diğeri bayiler arası ve şirket, bayi arası iletişimin iyileştirilmesi. Bayi toplantısının, mini bayi toplantılarının gerektiği sıklıkla yapılmasıdır. Bayilik yapısını oluşturan işletmelerin günümüz şartlarında en verimli şekilde çalıştırılması gereği muhakkaktır. Bu da eğitimi gerektirmektedir. Şirketimizin biz bayilere iş geliştirme, kurumsallaşma ve benzer konularda daha fazla eğitim toplantıları düzenlemesini arzu etmekteyiz.

Aygaz bayilik sistemi bölgemizde elbette çalışanlarımızdan kaynaklanan bir istihdam yaratarak ekonomik yapıya katkı sağlamaktadır. Bayilik sisteminin faaliyeti neticesi bölgemizde üretim yapan, dağıtım yapan irili ufaklı bir çok işletmeye ihtiyaçları olan enerjiyi zamanında ve kesintisiz sağlamamız ile dolaylı olarak bölge ekonomisine katkımız olduğu inancındayız.

Tedarik zinciri yönetimi

Aygaz ülke ve bölge bazında tedarik bağımlılığı bulunmadan 250'si onaylı olmak üzere, yurt genelinde yaklaşık 900 tedarikçi ile işbirliği içindedir.



Aygaz, tedarik zincirini değer zinciri olarak değerlendirir. Tedarik zinciri yönetimindeki esas ilkeler;

- Alternatif tedarik kaynaklarını değerlendirerek tedarik bağımlılığını önlemek,
- Güvenlikten ödün vermeden kaliteliyi ucuza temin etmek,
- Aynı ürünü satan tedarikçiler ile aynı şartlarla çalışmak,
- Mümkün olduğunca yerel tedarik gerçekleştirmek,
- Tüm satın alma hareketlerini e-satın alma modülü ile gerçekleştirerek bilgiye kolay ulaşabilmek, raporlayabilmek ve şeffaflığı sağlamak,
- Etkin stok yönetimi ile mükerrer alımların önüne geçmek, stok seviyelerini

minimumda tutmak, talepleri hızlı cevaplandırmak,

- Ürün ve malzeme alanında Ar-Ge çalışmalarına destek sağlamak olarak belirlenmiştir.

Aygaz ülke ve bölge bazında tedarik bağımlılığı bulunmadan 250'si onaylı olmak üzere, yurt genelinde yaklaşık 900 tedarikçi ile işbirliği içindedir. Bu firmaların 60 kadarı cirolarının büyük bölümünü Aygaz'dan sağladıkları için stratejik ortak olarak değerlendirilir. Satın almalarının %93-95'i yerel tedariktir. Aygaz'ın ithalat dışındaki satın alma cirosunun yıllık 1,15 milyar TL seviyelerine ulaştığını dikkate alırsak Türk ekonomisine yapılan dolaylı katkının büyüklüğü anlaşılabilir.

Aygaz tedarik zinciri yönetiminde fiyatın yanı sıra işin kimin tarafından, ne zaman, nerede, nasıl yapılacağı da önemlidir. Aygaz ile tedarikçiler arasında güvene dayalı ve sürekli bir iş ilişkisi geliştirilmesi öne çıkar. Aygaz Satınalma Departmanı, Koç Holding tarafından topluluk satınalma süreçlerinin oluşturulması projesi kapsamında oluşturulan Satınalma Kurulu'nda yer almaktadır.

Sadece Aygaz'ın yakın çevresinden değil, Türkiye'nin pek çok noktasından ürün veya malzeme temin ederek farklı bölgelerdeki ekonomiye katkı sağlanmaktadır. Örneğin,

- Tüp üretimine temel teşkil eden sac hammaddesi Ereğli'den, valf bağlantı koleretleri Antakya-Hatay'dan temin edilirken,
- Kayseri, Konya ve İzmir'den gaz sistemleri kurulum ekipmanları
- Mersin ve Gaziantep'ten promosyon malzemeleri
- Bayilerin reklam çalışmaları için bölgesel reklam firmalarından alımlar yapılmaktadır.

Aygaz bünyesindeki malzeme ihtiyaçlarının talepten siparişe ve faturaların muhasebeleştirilmesine imkan sağlayan ve altı yıldır etkin şekilde kullanılmakta olan e-satınalma programının yeni versiyonu devreye



Çevre, iş güvenliği ve iş etiği ile ilgili hususların tedarikçi seçme kriterleri arasında yer almasına 2010 yılında başlanacaktır.

alınmıştır. Yeni uygulama şirket dışından da cep bilgisayarları vasıtasıyla kullanıcılara onay imkanı tanırken, bütçe ile uyumu kontrol edebilmekte ve kapsamlı rapor alabilme fırsatını sunabilmektedir. E-satın alma sisteminde elektronik onay sistemi ile kâğıt ve zaman israfı önlenmiş, şirket şeffaflığı artırılmıştır. Ocak 2011'de devreye alınacak SAP ERP programının Malzeme Planlama ve Satış Dağıtım modülleri kullanılmaya başlanacaktır.

Tedarikçi seçme ve değerlendirme

Bir firmanın Aygaz tedarikçisi olabilmesi için;

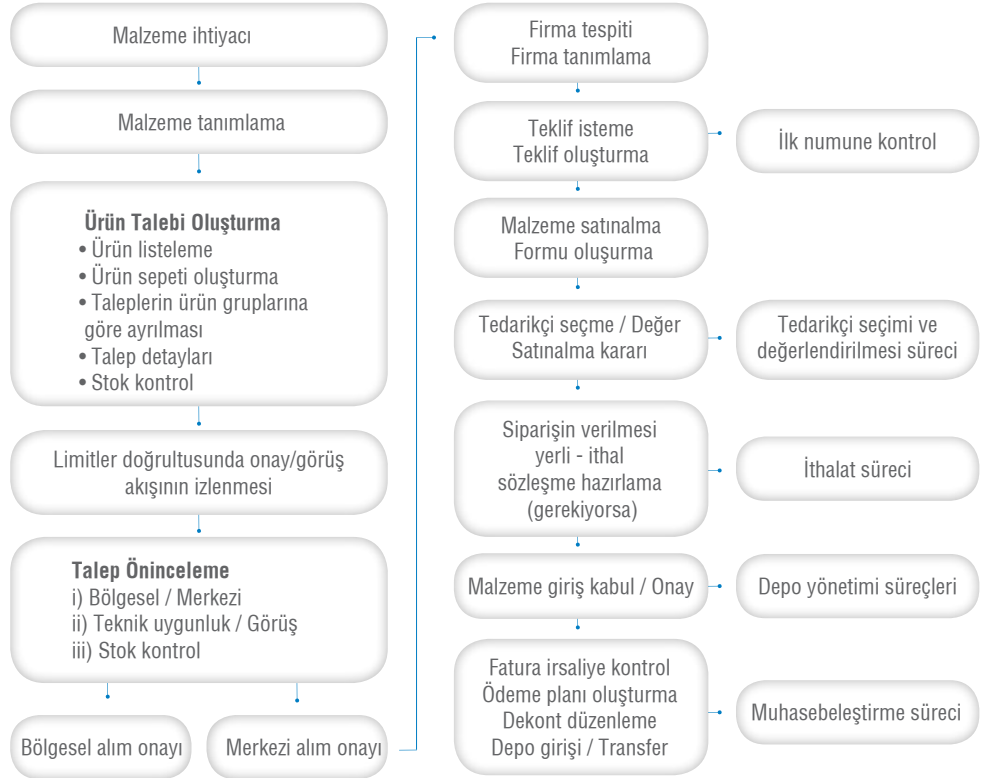
- Teknik ve organizasyonel yeterlilik standardını karşılaması,
- Aygaz tarafından gerçekleştirilen saha ziyaretlerinin olumlu sonuçlanması,
- İlk numune kontrol sürecinin başarılı olması,
- Aygaz'a özel temin koşulları içeren ürünler için gizlilik esaslarına uyulması.
- Malzeme özellikleri ve güvenlik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

Tedarikçi denetimleri

2004 yılından itibaren tedarikçiler Aygaz süreç yapısı doğrultusunda sınıflandırılarak, değer akışı sürecine

Yerel tedarikçi

	2007	2008	2009
Yerel Tedarikçi Oranı	%93	%94	%95
Yerel Tedarik Bilançosu	1.134.275.000	1.073.673.000	967.777.000



doğrudan katkı sağlayan firmaların değerlendirilmesi ve uzun vadeli çalışılacak firmaların geliştirilmesi metodu benimsenmiştir. Puanlandırma sistemi yerine ağırlıklı olarak düzeltici faaliyet sistemi uygulanmaktadır. Her satın alma sorumlusu kendi alanındaki firmaları senede üç-dört kez ziyaret ederek çalışma koşullarını, sektördeki gelişmeleri, firma beklentilerini ve taleplerini yerinde paylaşır. Aygaz

tedarikçileri de gerektiğinde Aygaz'ı ziyaret edebilmektedir.

Sektörlerdeki mevzuat değişiklikleri takip edilerek tedarik zinciriyle paylaşılmaktadır. Kasım 2009'da kimyasal malzeme temin edilen 19 firma Aygaz'a davet edilerek REACH Tüzüğü (Kimyasalların Kaydı, Değerlendirilmesi ve İzni), Tehlikeli Maddeler ve Müstahzarlara İlişkin Güvenlik Bilgi Formlarının Hazırlanması



ve Dağıtılması Hakkında Yönetmelik ve Tehlikeli Maddelerin ve Müstahzarların Sınıflandırılması, Ambalajlanması ve Etiketlenmesi Hakkında Yönetmelikler'e yönelik bir bilgilendirme toplantısı gerçekleştirilmiştir. Tedarikçiler ayrıca, Bizden Haberler ve Aygaz Dünyası dergileri vasıtasıyla Koç Topluluğu ve Aygaz'daki gelişmelerden haberdar olmaktadır.

Stok yönetimi

Aygaz, Lojistik Merkez Deposu Yatırım Projesi ile stok yönetimini yeniden yapılandırılmıştır. LPG ve AGİ hammaddeleri dışındaki malzemelerin tek depodan hareket görmesi prensibiyle hazırlanan projeye kaynakların daha verimli ve tasarruflu kullanılması sağlanmıştır. Tüm şirket genelinde hizmet verecek şekilde tasarlanan projeye ayrıca, stok noktalarının azaltılması, stok seviyesinin düşürülmesi ve işgücü tasarrufu amaçlanmaktadır.

Proje Aygaz'a gelişmiş fiziksel koşullar altında modern depolama yöntemlerinin kullanıldığı iki depodan oluşan bir lojistik

merkezi kazandırırken, hem verimliliği artırmış hem de maliyetlerin düşmesinde etkili olmuştur.

Projenin ilk ve en önemli aşaması, Yarımca Merkezi Lojistik Deposu'nun oluşturulması olmuştur. 2008 yılının ilk çeyreğinde, Yarımca Liman sahasında eski Gazal tesislerinin bulunduğu arsa üzerinde biri 1.500m², diğeri 400m² olmak üzere toplam 1.900m²'lik bir alanda iki depo inşa edilerek Merkezi Lojistik Depo haline getirilmiştir. Aygaz lojistik programıyla entegre çalışacak depo yönetim programı, barkod sistemi, el terminalleri, el kumandalı istifleme aracı, forklift, palet tartı aleti gibi ekipman ve sistemlerin devreye alınması ile Merkezi Depo, modern depolama yönetimlerine uygun hale getirilmiştir.

Merkezi Lojistik Depo'da tüm malzeme stok hareketleri Aralık 2008'de kullanıma geçilen barkod sistemi, Mayıs 2008'de devreye alınan Exen Depo Yönetim Yazılımı ile izlenmeye başlanmıştır. Depolarda varolan tüm envanterlerin sayımı, düzenlenmesi ve

kaydı yeniden yapılmış, malzeme stok hareketleri ile kullanılmayan malzemelerin değerlendirilmesine yönelik husular Depo-Stok Yönetim Süreci altında kapsamlı olarak tanımlanmıştır. Tesislerde bulunan işletme-yatırım malzemeleri, otogaz-dökmegaz-kamyon tanker sistem kurulum malzemeleri, promosyon malzemeleri, giysiler ve cihazlar tek noktada toplanmıştır. Altı aydan uzun süreli Aygaz depolarında hareket görmeyen malzemeler ilgili birimlerin yardımıyla satılarak veya hurdalaştırılarak değerlendirilmeye başlanmıştır.

Tesislerden veya müşterilerden çıkma malzemeler ile tamir gören malzemeler için ayrı malzeme depoları açılmış ve yeni malzemeler ayrıştırılmıştır. Arıza Çözüm Merkezleri ve Teknik Servisler'e doğrudan malzeme sevkiyatı gerçekleştirilmiştir. Sistemden otomatik irsaliye kesimine başlanmıştır. E-satınalma üzerinden gelen malzeme ihtiyaçlarının depo mevcutlarından karşılanması durumları için "dahili sevk" uygulaması başlatılarak talimat olmadan depolardan malzeme sevkiyatı uygulamadan kaldırılmıştır. Merkezi Depo'daki fiili-kaydı günlük hareketlerin gün sonunda raporlanmasına ve ilgili birimlere günlük olarak iletilmesine başlanmıştır. Tedarikçilerin gün içinde malzeme teslim ve depodan sevk saatleri disiplin altına alınmıştır. Yeni dönemde devam eden proje adımlarının temel odağını, depo ve stok yazılım sistemleri arasında entegrasyon sağlanması ve bayilere merkez depodan doğrudan malzeme oluşturmaktadır.

Bilgi sistemleri

Aygaz kendi iç uygulamalarını geliştirebilen bir bilgi teknolojileri ekibine sahiptir.

Etkin bilgi sistemleri yönetimi iş sürdürülebilirliği için vazgeçilmezdir. Aygaz kendi iç uygulamalarını geliştirebilen bir bilgi teknolojileri ekibine sahiptir. Aygaz'ın bilişim altyapısı internet uygulamaları ve iç uygulamalar olarak iki grupta toplanmıştır.

İnternet uygulamaları

Entegre Sipariş Sistemi (ESS): 2004 yılından beri sürdürülen yoğun çalışmaların sonucu olarak ortaya çıkarılan ESS ile Aygaz, Türkiye'nin en teknolojik, en kapsamlı ve müşteriye en çok hizmet veren sipariş sistemini hayata geçirmiştir. Bu sistem, uluslararası alanda da bir ilk olma özelliğini taşımaktadır. 2009 yılı başı itibarıyla 600 bayide kullanılmakta olan bu sistem üzerinden toplam siparişlerin %75'i geçmektedir.

ESS, Aygaz Çağrı Merkezi, bayi ve siparişleri teslim eden Abone Servis Görevlileri (ASG) arasında entegrasyonu sağlayan bir otomasyon projesidir. Bu sistem ile siparişten teslimata kadar geçen sürecin kontrolü ve yönetimi tek bir noktadan elektronik ortamda yapılmakta ve tüm kanallarda aynı bilginin hızlı bir şekilde dolaşması sağlanmaktadır.

ESS ile sipariş takip sistemine teknolojik boyut kazandırılarak sistemin verimliliği artırılmış, müşteriler tanınarak tüp alışveriş alışkanlıkları eş zamanlı takip edilmiş,



müşterilere özel kampanyalar geliştirilmiş, teslimat süreleri önemli oranda azaltılmıştır. Güvenli erişim için sisteme SSLVPN ile bağlanılmaktadır.

Bayi Portalı: Bayilerin emtia siparişlerini ve satış tonaj takibi yapabildikleri portal uygulamasıdır.

İç uygulamalar

Mobil Tevziat Sistemi: Mobil tevziat sistemi ile tankerlere sipariş, fiyat gibi bilgiler iletebilmekte ve bu sayede nakliye optimizasyonuna katkıda bulunularak

lojistik maliyetini en aza indirmek ve çevresel etkiyi azaltmak hedeflenmektedir. Siparişler internet uygulaması vasıtasıyla üç müşteriden alınarak rotalamaya tabii tutulmakta, sonrasında sevkiyat ve teslimat aşamasına geçilmektedir.

Tevziat sistemi: Satış ve dağıtım sürecine ilişkin tüm fonksiyonları karşılayan uygulamadır.

Lojistik sistemi & EXEN Depo Yönetim Yazılımı: Aygaz stok yönetimini sağlayan uygulamadır. Merkezi Lojistik Depo



uygulamasını ile tüm malzeme stok hareketleri merkezi olarak izlenir duruma gelmiş ve malzeme stoklamasına ilişkin optimizasyon yapılmaya başlanmıştır.

CODA Muhasebe Uygulaması: Bu uygulama muhasebe sistemine veri üreten sistemlerle entegre çalışmaktadır. Entegrasyonun sağlanması operasyonel hızı artırarak işgücü kazanımına, kağıt tüketiminin minimuma indirgenmesine ve veri güvenliğine katkı sağlamaktadır.

Hyperion: Şirket ve departman bütçelerinin yönetildiği uygulamadır.

SAP HR: İnsan kaynakları uygulamalarının yönetildiği sistemdir.

Doküman Yönetim Sistemi (QDMS): İş süreçleri için kullanılan uygulamadır.

E-Talep Sistemi: Aygaz satın alma sistemidir. Satın alma süreçlerinde etkinliği ve şeffaflığı artırmak için tasarlanmıştır. İş onay akış mekanizmasıyla alım aşamasına kadar her aşama elektronik ortamda gerçekleştirilir.

BT Çağrı Sistemi: Aygaz geneline bilgi sistemleri konusunda destek vermek

amacıyla kullanılan bu programla tüm lokasyonlardaki bilgi sistem çağrıları tek bir yerden yönetilebilmekte ve soruna müdahale hızını artırmaktadır. Ayrıca gelen çağrılar konusunda analiz imkanı sunmaktadır.

Smartblue Teknik Servis Otomasyonu: Otogaz bayilerinin ve dökmegaz müşterilerinin teknik servis ve periyodik kontrol işlemlerinin yürütüldüğü uygulamadır.

Intranet: Aygaz çalışanlarının etkin iç iletişim alanıdır. İtranetin 2008 yılında günlük ortalama tıklama sıklığı 1.780, 2009 yılında ise 2.029 olarak gerçekleşmiştir.

Otogaz PLC Seviye Ölçüm Sistemi: Otogaz bayilerimize kurulan uzaktan tank seviye ölçüm sistemleri ile bayimizin ikmal optimizasyonu ve rota planı yapılmakta; bu sayede sürüş mesafesi kısaltılarak karbon salımı en aza indilmektedir.

İş Zekası Uygulamaları: 2004 yılından beri departmanların ihtiyaç duydukları istatistiksel ve analitik yaklaşımları modelleyen iş zekası uygulamaları

geliştirilmeye devam edilmekte bu sayede departmanların operasyonel ölçümlmelerine destek sağlanmaktadır.

Şirket içi tüm uygulamalarda elektronik ortamda belge akışına yönelik uygulamalar geliştirilmektedir. Bu sayede onay gerektiren işlemler kağıt tüketimi yapılmaksızın tüm onay hiyerarşilerinden geçirilerek iş akışı sağlanabilmektedir.

Her yıl elektronik ortamda BT anketi yapılarak kullanıcıların önerileri ve ihtiyaçları sorgulanmakta, hizmet kalitesi artırılmaya çalışılmaktadır.

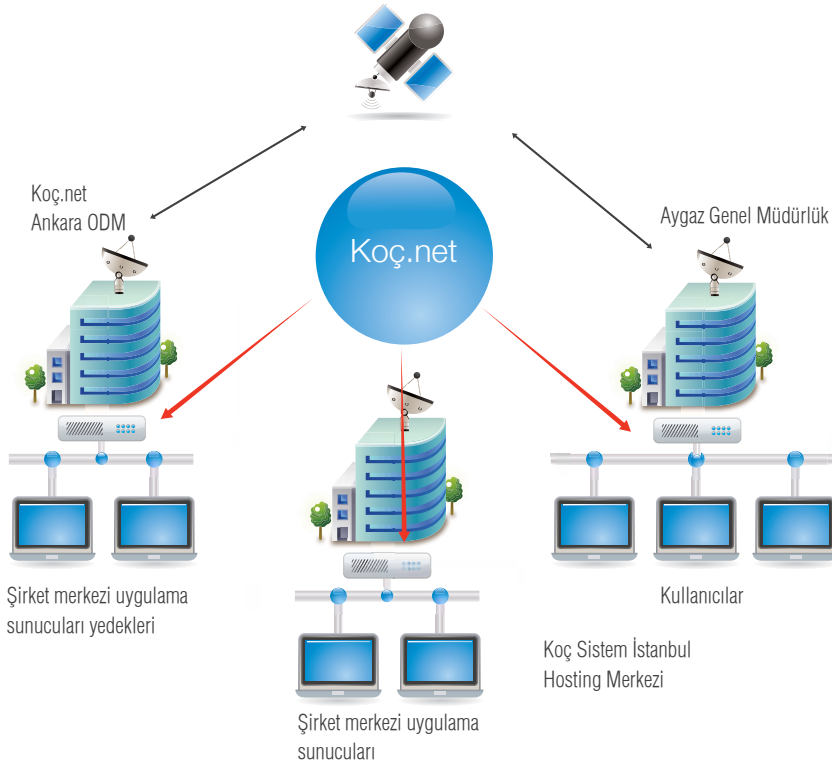
Bilgi güvenliği

Bilgi teknolojileri, süreç yönetimi, Koç Topluluğu Bilgi Teknolojileri Standartları'nı uygulamaktadır. Günün teknolojik yeniliklerine göre standartlar güncellenmektedir. Her yıl bu konuda Koç Holding tarafından denetimler yapılmaktadır. Bilgi Teknolojileri denetimlerinin içeriği, uluslararası COBIT (The Control Objectives for Information and Related Technology), ISO 27001 Standartları ile Koç Topluluğu Bilgi Teknolojileri Standartları esas alınarak oluşturulmuştur.

Aygaz için bilgi güvenliği son derece önemlidir. Aygaz Bilgi Teknolojileri Güvenlik Standartları Veri Güvenliği, Bilgi Teknolojileri Güvenlik Standartları, Güvenlik Politikası, Güvenlik Organizasyonu, Varlıkların Sınıflandırılması

Aygaz'ın üç boyutlu kurumsal internet sitesi www.aygaz.com.tr, 2009 yılında The Interactive Media Awards yarışmasında enerji kategorisinde "Outstanding Achievement" (Büyük Başarı) unvanını almaya layık görülmüştür.





2011'de SAP'ye geçerek entegre bir ERP sistemi oluşturulması hedeflenmektedir. Bu sayede hem zaman hem de kağıt tüketiminde tasarruf sağlanacaktır.



salımını gerçekleştirmektedir.⁵ Yeşil IT, bilgisayarların verimli kullanılmasının yanında bilgisayar sistemleri uygulanarak enerji ve doğal kaynak kullanımının kısıtlanması için yapılan çalışmaların bütünüdür.

Aygaz'da sanal server kullanımı her sene artırılarak yaygınlaştırılmakta, ofis araçları enerji tüketimi mümkün olduğunca optimize edilmeye ve iş akışı uygulamaları ile kağıt tüketimi minimize etmeye çalışılmaktadır. Satın almalarda donanımların çevresel etkilerine dikkat edilmektedir. Mevcut durumda 200 dizüstü / 400 masaüstü olan donanım oranının artırılması hedeflenmektedir. Sanal Eğitim kapsamında verilen eğitimlerle dolaylı emisyonlar azaltılmaktadır. İntranet üzerinden paylaşılan BT ile ilgili temel eğitim ihtiyaçları karşılanabilmekte, Koçİnsan portalından kişisel gelişim ve mesleki eğitimler verilmektedir. Tüm kullanıcılar erişmek istedikleri kaynaklara merkezi yönetilen terminal server'lar aracılığıyla ulaşmakta, bu sayede her lokasyonda server barındırmaya ihtiyaç duyulmamaktadır. Kişisel yazıcılar yerine ortak yazıcılar kullanılmaktadır. Yazıcılar çalışma saatlerine göre optimize edilerek gereksiz güç kullanımı engellenmektedir.

Aygaz Kısa ve Uzun Vadeli Stratejik BT Planı çerçevesinde önümüzdeki senelerde Sanal Masaüstü projesini planlamaktadır. Sanal toplantı imkanı geliştirilerek yapılacak seyahatlerin de azaltılması hedeflenmiştir.

⁵ Kaynak: Gartner IT, araştırma ve danışmanlık şirketi

ve Kontrolü, İnsan Kaynakları Güvenlik Politikaları, Fiziksel ve Çevresel Güvenlik, İletişim ve Operasyon Yönetimi, Erişim Kontrolü, Sistem Geliştirme ve Bakım ve İş Süreklilik Yönetimi ana başlıklarında toplanmış ve detaylandırılmıştır. Kurumsal internet websitesi yönetimi ve güvenliği Koçnet tarafından yönetilmektedir. Güvenlik uygulamaları için FW ve IPS kullanılmaktadır.

İş sürekliliği ve afet kurtarma

Aygaz Bilgi Teknolojileri faaliyetlerinin felaket, arıza, sabotaj gibi nedenlerle kesintiye uğramasına ve/veya donanım, yazılım ve bilgi kaybetmesi durumlarına karşı tüm tedbirleri almış, böyle bir olayı en az kayıpla, şirket operasyonlarını en az etkileyecek şekilde karşılamak için gereken düzenlemeleri yapmıştır. Aygaz'da kritik risklere karşı çeşitli felaket kurtarma senaryoları oluşturulmuştur. İstanbul Koç Sistem Hosting Merkezi'nde

bulunan verilerin bir yedeği Koç Sistem'in Ankara Barındırma (Hosting) Merkezi'nde tutulmaktadır.

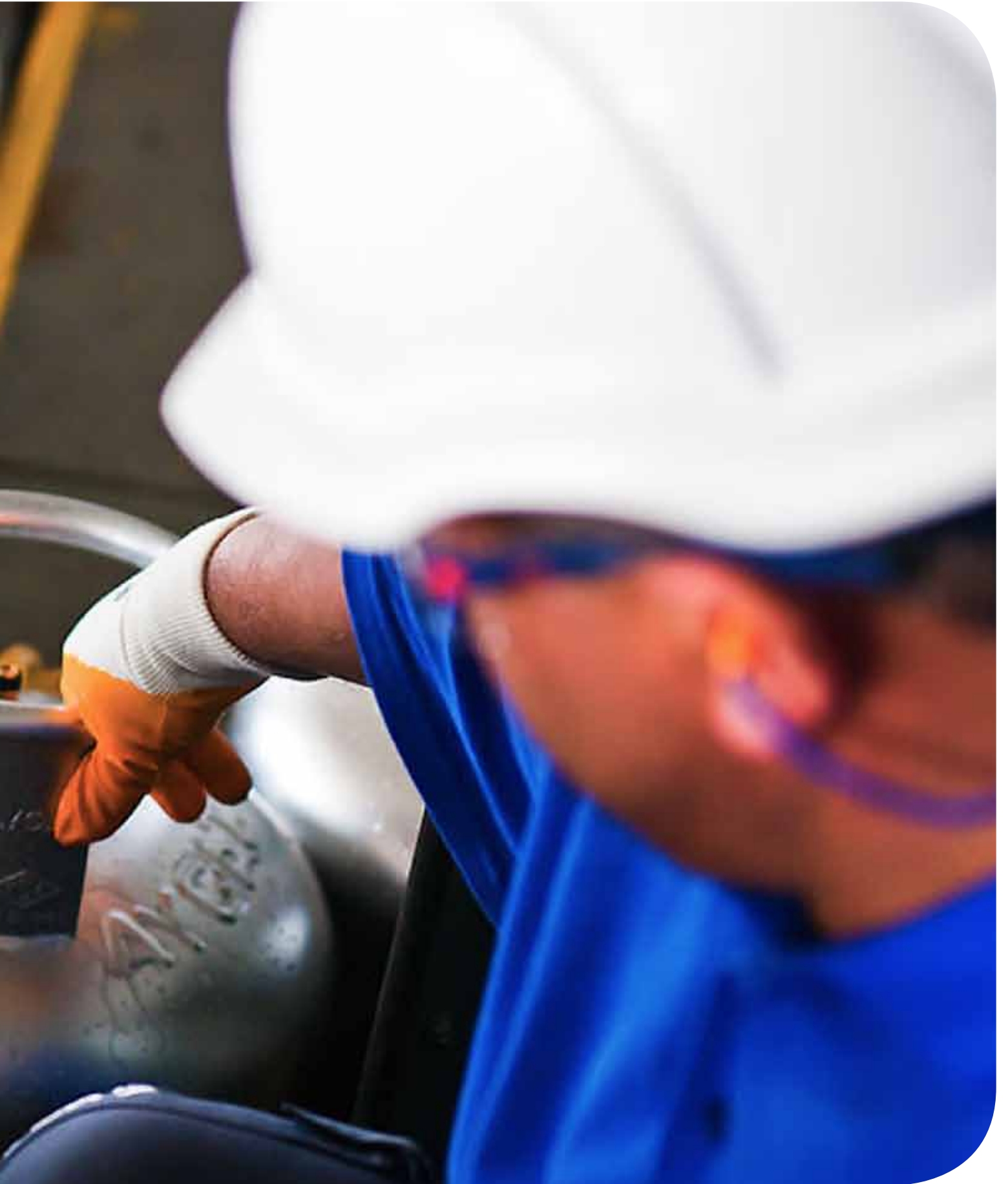
Aygaz İş Sürekliliği Planı bir felaket anında kritik sistemlerin 60 dakika içerisinde sadece son 30 dakikalık verinin kaybedileceği şekilde kurgulanmıştır. İş Sürekliliği ve Kurtarma Planı; Acil Durum Merkezi (Disaster Recovery Center) oluşturulmasını da kapsayacak şekilde hazırlanmıştır. Sistemler Varlık Sınıflandırılması ve Risk Analizi kuralları çerçevesinde Acil Durum Merkezi'nde yedeklenmiştir. Risk Analizi varlıkların önem ve gizlilik derecesine göre sınıflandırılması neticesinde hangi varlık/ sistemlerin Acil Durum Merkezi'nde yedekleneceği belirlenmektedir.

Yeşil IT

Küresel IT sektörü gezegenimizin toplam karbon emisyonunun %2'sinin

Aygaz'da insan hakları ve çalışma koşulları

Aygaz, köklü geçmişi, nitelikli insan gücü ve Koç Topluluğu'ndan aldığı desteği birleştirerek enerji piyasasındaki liderliğini hep bir adım öteye götürmeyi amaçlamaktadır. Şirketlerin etik değerler üzerine kurulduğuna inanan Aygaz için insana saygı temel prensiptir. Aygaz tüm faaliyetlerinde kanunlara ve Birleşmiş Milletler İnsan Hakları Deklarasyonu'na bağlı kalmayı taahhüt eder. Çalışılmak istenen bir işveren olma hedefiyle Aygaz, çalışanlarına gelişimi ve yaratıcılığı destekleyen, güvenli, etik ve huzurlu bir çalışma ortamı sunmayı amaçlar.



Aygaz'da etik ilkeler

Aygaz, evrensel insan haklarına saygı gösterir ve insan hakları ihlallerinin önleyicisi olmak için gerekli tüm tedbirleri alır.



Aygaz, evrensel insan haklarına saygı gösterir ve insan hakları ihlallerinin önleyicisi olmak için gerekli tüm tedbirleri alır. Aygaz, bir Koç Holding şirketi olarak, Küresel İlkeler Sözleşmesi'ne bağlılığını da taahhüt eder. Her yıl yayınlanan Koç Holding Küresel İlkeler Sözleşmesi İlerleme Raporu'nda Aygaz'ın Küresel İlkeler Sözleşmesi'nin maddeleri ile ilgili performansına yer verilmektedir. Koç Holding raporlarına www.koc.com.tr adresinden ulaşılabilir.

Aygaz,

- Bireylerin saygınlığına, mahremiyetine ve özlük haklarına saygılıdır.
- Bireylerin ırk, köken, din, cinsiyet, sosyal sınıf, millet, yaş, fiziksel engel gibi farklılıklarına saygı gösterir, ayrımcılık yapmaz.

- İşveren taahhütlerinin bir parçası olarak kişisel gelişim ve kariyer konularında kökenleri ve inançları ne olursa olsun tüm çalışanlarına fırsat eşitliği sağlar.
- İş disiplini kuralları ile ilgili mekanizmaları insan hakları ihlalleri ile ilgili durumlarda da işletir.
- Faaliyet gösterdiği coğrafyaların geleneklerine, kültürlerine ve tarihlerine saygı gösterir.
- Çalışanların sendikal haklarına saygı gösterir.

Aygaz çalışanları, görevlerini yerine getirirken, "Koç Topluluğu Ortak Değerleri"ne uymakla yükümlüdür.

Aygaz, Birleşmiş Milletler Kurulu'nun 1989 tarihinde kabul ettiği Çocuk Haklarına İlişkin Anlaşma'nın 32. maddesi uyarınca çocuk işgücü istihdam etmez. Birleşmiş

Milletler İnsan Hakları Deklarasyonu'nun 2. Maddesi çerçevesinde çalışanlara cinsiyet, ırk ve din ayrımı yapılmaksızın istisnasız eşit haklar tanır. Personel Yönetmeliği'nin 13. maddesinde "Koç Topluluğu; ülkesi, ortakları, bayileri, yan sanayi ve müşterilerine karşı güvenilirlik ve saygınlık simgesi olmayı hedefler ve yasalara uygun hareket eder." ifadesi ile yasalarda belirtilen diğer konuların yanı sıra çocuk işçi çalıştırmama, angarya ve zorla çalıştırmanın engellenmesi konularını da tanımlamaktadır. Aygaz'da hiçbir koşul altında zorla işçi çalıştırmaz. Koç Topluluğu'nda ilgili kamu mercilerinin 2009 yılında iş yerlerinde yaptıkları denetimler sonucu angarya ve zorla çalıştırmaya yönelik hiçbir ikaz veya cezaya rastlanmamıştır. Koç Topluluğu şirketlerinde çalışanların ve kurumun hak ve sorumlulukları kurumsal bir yapı çerçevesinde tanımlanmıştır.

Tüm süreç ve dokümanlarda evrensel insan hakları temel oluşturmaktadır. Aygaz'ın faaliyetlerinde en temel referans olan kanun ve yönetmeliklere tam uyum esastır. Çalışanların kanun ve yönetmeliklere göre sahip oldukları haklarına saygılı olmak ve bu hakları korumak Aygaz'ın en öncelikli görev ve yükümlülüklerindedir.

Aygaz, herhangi bir siyasi partiye maddi destek sağlamaz, devlet organlarıyla ilişkilerini şeffaflıkla yönetir.

İç denetimler

İç Denetim Müdürlüğü'nün denetimleri iş süreçlerini, finansal, operasyonel, çevresel, etik ve sosyal tüm kurumsal riskleri kapsamaktadır.

İç denetim faaliyetleri

Aygaz'da iç denetim, Koç Topluluğu İlkeleri'ne bağlı ve uluslararası standartlara uygun olarak İç Denetim Müdürlüğü tarafından sistematik, bağımsız ve objektif olarak gerçekleştirilmektedir. Paydaşlar, etik ilkelerin ihlal edildiğini düşündüklerinde, şirket dışından Müşteri Hizmet Hattı ve Bayi Portalı'ndan, şirket içinden ise Denetim Müdürlüğü ve Koç Holding Denetim Grubu Başkanlığı Bildirim Hatları'ndan hiçbir baskıyla karşılaşmadan ve ifşa olmadan bildirim yapabilmektedir. Şirketin tüm süreçleri İç Denetim Müdürlüğü'nün kapsamı içindedir. Satış, satınalma, tesis/terminal, mali işler gibi ana süreçler yılda bir kez denetlenmektedir.

İç Denetim Müdürlüğü'nün denetimleri iş süreçlerini, finansal, operasyonel, çevresel, etik ve sosyal tüm kurumsal riskleri kapsamaktadır. İç Denetim Müdürlüğü Aygaz'ın tüm birimleri ve gerekli hallerde paydaşlarıyla (bayiler, tedarikçiler) iletişim halindedir. Denetimler yıl boyunca aralıksız olarak devam etmektedir.

İç denetim süreciyle iyileştirme alanlarının tespiti, önerilerin oluşturulması, ilgili yöneticilerle bulgu ve önerilerin paylaşılması sağlanır. Denetim Müdürlüğü'nün organizasyon yapısında idari olarak direkt Genel Müdür'e bağlı



olması ile denetlenen birimlerle hiyerarşik bağı bulunmamaktadır. Denetim planlarının hazırlanması ve denetimlerin icrasının Aygaz İç Denetim Müdürlüğü tarafından yapılması ile bağımsızlık sağlanmaktadır.

Yönetim sistemlerine yönelik yapılan iç denetimler

Aygaz'ın yönetim sistemleriyle ilgili yapılan iç denetime getirdiği bir farklılık şirket içerisinde departmanların birbirini denetlemesi mekanizmasıdır. Bu amaçla, departman temsilcilerine yönetim sistemleri denetimi eğitimleri verilmektedir. Her departmanda yönetim sistemleri

iç denetim sertifikasına sahip en az bir denetçi mevcuttur. Tüm denetimlerin sonucunda hazırlanan yönetim sistemleri denetim raporları düzeltici niteliktedir, raporlarda uygunsuzluk tespiti yapılır ve düzeltici faaliyetler önerilir. Nisan 2008'de Aygaz-Mogaz Yönetim Sistemleri İç Denetçilerinin katılımıyla İç Denetim Eğitimi ve OHSAS İş Sağlığı Güvenliği Standardı'nın 2007 versiyonu ile ilgili eğitim tamamlanmıştır. Eğitime Aygaz ve Mogaz' dan toplam 33 Yönetim Sistemleri İç Denetçisi katılmıştır. 15'i Aygaz iştiraki Mogaz'da olmak üzere Aygaz bünyesinde toplam 80 iç denetim personeli bulunmaktadır.

Aygaz'da çalışma hayatı

Hedeflerini nitelikli insan kaynağından aldığı güçle gerçekleştiren Aygaz'da çalışma hayatı, karşılıklı güven ve saygının hakim olduğu, katılımın ve çeşitliliğin değer gördüğü bir çevrede yaşanmaktadır.

Hedeflerini nitelikli insan kaynağından aldığı güçle gerçekleştiren Aygaz'da çalışma hayatı, karşılıklı güven ve saygının hakim olduğu, katılımın ve çeşitliliğin değer gördüğü bir çevrede yaşanmaktadır. Çalışanların motivasyonunun yüksek tutulmasına ve gelişimlerine son derece önem verilir.

Aygaz, yaratıcı, dinamik, bilgili, motive olmuş, etkin ve verimli bir Aygaz ekibinin sürekliliğini sağlamak için tüm şirket yönetimine ve çalışanlara destek vermekte ve ilgili birimlerle koordineli olarak İnsan Kaynakları Sistemleri içinde hareket etmektedir. Aygaz İnsan Kaynakları Uygulamaları ile ilgili detaylı bilgiye www.aygaz.com.tr adresinden ulaşılabilir.

Aygaz'da işe alım süreçlerinde pozisyonun gerektirdiği bilgi ve becerilere göre değerlendirme yapılmakta ve başvuru yapan adaylara eşit fırsat tanınmaktadır.

Çalışan haklarına saygılı davranan Aygaz'da işe girişte her çalışan ile iş sözleşmesi yapılır. Bu sözleşmede şirketin ve çalışanın karşılıklı sorumlulukları ve

çalışma standartları tanımlanır. Her çalışana işe girerken verilen Personel Yönetmeliği'nde çalışanın işe alımından işten ayrılışına kadar tanımlanmış olan tüm insan kaynakları süreçleri, hak ve sorumlulukları hakkında sahip olunması gereken bilgiler yer almaktadır.

Bu yönetmelikte fazla mesai kuralları, yıllık ücretli izin, ulusal bayram ve tatil günleri gibi çalışma süreleri tanımlanarak angarya ve zorla çalışmayı önleyecek hükümlere de yer verilmiştir.

Tüm çalışanlara güvenli ve temiz bir işyeri sunmak, ayrımcılığın her şekline karşı olmak, işe alımlarda yetenek bazlı şeffaf ve adil karar vermek ve çalışanların sendikal haklarına saygı göstermek insan hakları alanında, Koç Topluluğu şirketi olarak Aygaz'ın öncelikli konularıdır.

Fırsat eşitliği

Aygaz'da çalışanlara sağlanan kişisel ve mesleki gelişim olanakları, ücret ve yan haklar konularında kesinlikle ayırım yapılmamaktadır. Belirleyici olan kişinin pozisyonu olup yapılan işe bağlı olarak gereken eğitim gelişim olanakları

"En önemli sermayemiz insan kaynağımızdır. Ürün ve hizmetlerimizin kalitesi çalışanlarımızın kalitesi ile başlar. En iyi personeli ve yetişkin insan gücünü Topluluğumuza çekmek ve istihdam etmek, insanımızın yeteneklerinden, gücünden ve yaratıcılığında azami fayda sağlamak; verimliliklerini artırmak, gelişmelerine imkan tanımak, işbirliği ve dayanışmanın yeşerdiği bir çalışma ortamı yaratmak; Koç Topluluğu'nun kuşaklar boyu devamlılığını sağlamak için seçtiğimiz yoldur."

Vehbi Koç



sağlanmakta ve pozisyonun gerektirdiği ücret ve diğer yan haklar belirlenmektedir. Aygaz'da tüm işe alımlar, şirketin ihtiyaçları ve adayların nitelikleri ve uzmanlıklarına göre yapılmaktadır. Herhangi bir şekilde ayrımcılığa sebep olacak bir uygulama bulunmamaktadır. Eleman talep formlarında ve iş ilanlarında cinsiyet, yaş ya da sosyal eşitliğe aykırı bir veri talep edilmemektedir.

Aygaz'da raporlama döneminde ayrımcılıkla ilgili herhangi bir olay yaşanmamıştır.



Aygaz, iş başvuru sürecinde, Kariyer.net portalı üzerinde %97 başvuru cevaplama oranıyla, enerji sektörü içerisinde Kariyer.net tarafından verilen "İnsana Saygı Ödülü"nü 2007 yılında olduğu gibi 2008'de de almaya hak kazanmıştır.

Aygaz'da kariyer

Aygaz, Enerji Grubu ve Koç Topluluğu genelinde şirketlerde oluşan boş pozisyonlarda şirket ve topluluk içindeki uygun potansiyel adayların değerlendirilmesine öncelik verilir. Orta ve uzun vadede üst kademe pozisyonlarda görev alabileceği düşünülen potansiyel çalışanların gerek şirket içinde farklı fonksiyonlarda gerek grup ve topluluk içinde farklı şirketlerde değişik pozisyonlarda deneyim kazanmalarına olanak tanınır.

Aygaz'ın 31 Aralık 2009 tarihi itibarıyla ayrılmış olan kıdem tazminatı karşılığı 14,9 milyon TL'dir. Önemli operasyonel değişikliklerle ilgili minimum ihtar süresi kanuna uygun olarak altı gündür.

Aygaz'da üniversite öğrencilerinin hem iş deneyimi kazanmalarını hem de şirket kültürünü yakından tanımalarını sağlayan kısmi süreli çalışma ve staj imkanları mevcuttur. Stajlarında başarı gösteren öğrenciler yöneticileri tarafından değerlendirilmekte, bu görüşler seçme sürecinde kullanılmak üzere saklanmaktadır. Bölümlerin ihtiyaçları

Aygaz'ın İnsan Kaynakları anlayışı

Organizasyonel Geliştirme	Herkes İçin Eşit Fırsat
Seçme ve Yerleştirme	Doğru İşe Doğru İnsan Almak ve Atamak
Ücret Yönetimi	Eşit İşe Eşit Ücret
Performans Yönetimi	Başarıya Bağlı Liyakat
Ödüllendirme	Zamanında Tanıma ve Takdir
Endüstri İlişkileri	Çalışma Barışının Sürekliliğini Sağlayarak Verimliliği Artırmak
İletişim	Zamanında Doğru Bilgilendirme, Süreçlerin Tanıtımı ve Organizasyonlar

Aygaz çalışanları

Aygaz Çalışanları	Ortalama Yaş	Ortalama Kıdem Yılı	Çalışan Sayısı	%	Mavi Yakalı Sayısı	%	Beyaz Yakalı Sayısı	%
2008								
Erkek	38	10	934	89,9	557	94,9	377	83,6
Kadın	35	10	104	10,1	30	5,1	74	16,4
Genel Toplam	38	10	1038	100,0	587	100,0	451	100,0
2009								
Erkek	38	11	924	90,2	559	95,6	365	83,1
Kadın	36	11	100	9,8	26	4,4	74	16,9
Genel Toplam	38	10	1024	100,0		100,0		100,0

Eğitim durumuna göre çalışanlar

Eğitim Durumu	Çalışan	Çalışan Sayısı	%
2008			
İlköğretim		162	16
Lise		453	44,8
Ön Lisans		55	5,4
Lisans		286	28,3
Yüksek Lisans		55	5,4
Toplam		1.011	100
2009			
İlköğretim		150	15,2
Lise		441	44,7
Ön Lisans		53	5,4
Lisans		283	28,7
Yüksek Lisans		59	6
Toplam		986	100

Kıdem durumuna göre çalışanlar

Kıdem Dağılımı	Çalışan Sayısı	%
2008		
0-3	168	16,6
4-9	269	26,6
10-19	492	48,7
20+	82	8,1
Toplam	1.011	100
2009		
0-3	116	11,8
4-9	348	35,1
10-19	445	45,1
20+	79	8
Toplam	986	100

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

İbrahim Külte

Başınçlı Kaplar Üretim Sorumlusu
Gebze İşletmesi

1998'den beri Aygaz'da çalışmaktayım. Türkiye'nin saygın şirketlerinden birinin üyesi olduğumu hissediyorum. Katıldığım ortamlarda mesleğim ve çalıştığım şirketten dolayı saygınlığımı olduğunu düşünüyorum. İşim gereği katıldığım toplantılarda bunu çok açık olarak görüyorum. Sosyal çevremde de durum aynı. Ayrıca, görüş ve önerilerimi yönetimle rahatça paylaşıyorum. Bunun sağlanması için gerekli şartları Aygaz sağlıyor. Bunun yanısıra, gerek eğitim ve kurslara katılarak, yeni projelerde görev alarak Aygaz'ın bireysel gelişim olanaklarından fayda sağlıyorum.

Çalışan devir oranı

	Beyaz Yaka	Mavi Yaka
2008	%2,8	%10,7
2009	%0,9	%7,7

Engelli ve eski hükümlü istihdamı

	Engelli Çalışan Sayısı	Eski Hükümlü Çalışan Sayısı
2008		
Istanbul	7	4
Izmir	3	1
Kocaeli	12	4
Toplam	22	9
2009		
Istanbul	6	4
Izmir	3	1
Kocaeli	12	4
Toplam	21	9

Yaş durumuna göre çalışanlar

	Yaş Dağılımı	Çalışan Sayısı	Yüzdesele Dağılım
2008			
	20-29	118	11,44%
	30-39	492	47,67%
	40-49	361	34,98%
	50 ve üzeri	61	5,91%
	TOPLAM	1032	100,00%
2009			
	20-29	112	11,40%
	30-39	482	48,90%
	40-49	347	35,20%
	50 ve üzeri	45	4,60%
	TOPLAM	986	100,00%

ve öğrencilerin talepleri doğrultusunda, kişisel ve mesleki gelişime destek olmak amacıyla, 2008-2009 öğrenim yılında 51 farklı üniversiteden toplam 127 öğrenciye staj imkanı sağlanmıştır. Yarı zamanlı stajyer uygulaması kapsamında 2008 yılı içerisinde Aygaz'da beş stajyer görev yapmıştır. Bu stajyerlerden ikisi üniversiteden mezun olduktan sonra Aygaz'da çalışmaya başlamıştır. 2008 yılı içerisinde 56, 2009'da ise 54 meslek lisesi öğrencisinin de zorunlu staj talebi karşılanmıştır.

Üniversite sanayi iş birliği çerçevesinde üniversite öğrencilerine Koç Topluluğu'nu ve Aygaz'ı tanıtmak amacıyla 2008 Mart-2009 Mart döneminde gelişim ve kariyer günleri, kariyer rehberinde tanıtım ve yüksek lisans projelerine destek olmak üzere toplam 17 faaliyet gerçekleştirilmiştir.

Performans değerlendirme

Aygaz uyguladığı performans yönetimiyle, iş yerinde mükemmel performansı yakalamayı amaçlamakta ve çalışanların performanslarını objektif bir şekilde değerlendirmektedir. "Performans Yönetim Sistemi", hedeflerin üst yönetimden başlayarak pozisyonların sorumluluk ve etki alanları göz önünde bulundurularak tüm çalışanlara yayılımı prensibine dayanmaktadır.

Çalışanların performansları hedef kartları ile takip edilmekte ve sayısal kriterler üzerinden değerlendirilmektedir. Performansı yüksek çalışanlar takdir edilmekte, ödüllendirilmekte ve performansı düşük çalışanlar için iyileştirme ve geliştirme faaliyetleri planlanmaktadır. Performans değerlendirme dönemi sonunda çalışanlar, ilgili döneme ait performans değerlendirme sonucu hakkında yazılı olarak bilgilendirilir. "Performans Yönetimi Sistemi"nin sonuçları, ücretlerin belirlenmesinde, kişisel gelişimin planlamasında, yönetici potansiyel tespitinde ve iş sözleşmesinin devamında kullanılır.

Tüm beyaz yakalı çalışanları kapsayan performans yönetim sisteminde her Aygaz çalışanı için, yılda en az bir kere "Performans Değerlendirmesi" ve "Performans İzleme Görüşmesi" yapılır. Aylık, 3 aylık, 6 aylık ve 12 aylık dönemlerde hedef gerçekleştirmeleri izlenir. Ara dönem hedef gerçekleştirmelerindeki sapmalar konusunda çalışanlar yazılı olarak bilgilendirilir.

"Meslek Lisesi Memleket Meselesi" sosyal sorumluluk projesinde görev alan çalışanların, bu projede gösterdikleri çabanın performanslarına yansıtılabilmesi amacıyla hedef kartlarında "MLMM projesine aktif katılım" hedefi bulunmaktadır. Böylece Aygaz çalışan gönüllülüğü uygulamalarının kurumsallaşması adına önemli bir adım atmıştır. Üretim yöneticilerinin, terminal/tesis müdürlerinin ve ilgili diğer personelin hedef kartlarında çevre ve iş sağlığı güvenliği konularının takibi ve iyileştirilmesine dair hedefler



bulunmaktadır. 2009 yılında, yönetici ve müdür düzeyinde 57, sorumlu düzeyinde ise 103 kişi Aygaz Performans Yönetimi Sistemi ile ilgili aksiyon planı kapsamında "Performans Yönetiminin Altın Anahtarı Eğitimi"ni almıştır.

Tanımatakdirdisitemi

Aygaz'ı hedeflerine ulaştıracak davranışların ödüllendirilmesi ve ön plana çıkarılması, bağlılığın, motivasyonun ve verimliliğin artırılması ve en iyi uygulamaların ortaya çıkarılması doğrultusunda, çalışanın ölçülebilir nitelikte yarar ve tasarruf sağlayan başarıları, buluş ve önerileri değerlendirilerek ödüllendirilir ve takdir edilir. Öneri ve Ödüllendirme sistemleri çerçevesinde, Üstün Başarı Ödülü, Hizmet

Ödülü ve çeşitli durumsal ödüllerin yanında, Bireysel Öneri ve Toplam Üretken Bakım (TPM) ödüllendirme sistemleri ile çalışanların şirket gelişimine katkı sağlamaları ve ödüllendirmeleri amaçlanır. Şirket içerisinde katılımı teşvik etmek ve çevresel etkiler, çalışma koşulları, atıklar, enerji tüketimi gibi konularda iyileştirme sağlamak amacıyla, 2008'de 166, 2009'da ise 12 öneri hayata geçirilmiştir.

Koç Topluluğu şirketlerinde her yıl, 10., 20. ve 25. hizmet yılını tamamlayan personele hizmet ödülü verilmektedir. 2008 hizmet ödül töreni Kasım ayında gerçekleştirilmiş, 58 Aygaz çalışanına ödülleri verilmiştir. 2009 yılında, Aygaz

Kıvanç Yazar

Gaz Aletleri Satış Sorumlusu / Gebze İşletmesi

Aygaz'da çalışmaya 1999 yılında başladım. Aygaz'ın Koç Topluluğu firması olması, kurumsallaşmış bir yönetime sahip olması, ücretinin tatmin edici olması, çalışanın sosyal haklarına önem verilmesi ve kurum içindeki sistemin şeffaf ve eşitlik anlayışına dayalı olduğunu bilmem benim Aygaz'da çalışmayı tercih etmeme sebep olmuştu. Aygaz'da çalışmak ve faydalı olmak isteyen bir kişinin istediği süre boyunca çalışabileceğine inanıyorum. Şirketin bilinirliğinin artması birey olarak benim de güven, gurur, mutluluğumun artması demek. Aygaz'ın ücret ödeme zorluğuna düşmeyeceğini bilmenin getirdiği güven duygusu, Vehbi Koç Vakfı üyeliğinin değerli olması, çalışana verilen önemin yüksek olması, çalışma süresince Aygaz'da çalışmanın diğer satıcı ve tedarikçiler üzerindeki olumlu gücünün çalışana yardımcı olması Aygaz'ı tercih etmemin başlıca nedenleri. Burada çalışıyor olmak, yeni tanıştığım birey veya kurumun bana direkt olumlu yaklaşmasına neden oluyor. Büyük bir şirketin parçası olmaktan dolayı kendi özgüvenim artıyor. Koç şirketlerinin imkanlarından yararlanıyorum. E-egitimler, sınıf eğitimleri, yabancı firma ziyaret ve toplantıları, şahsımın değişik departmanlarda çalışma fırsatı bulmuş olması ile bir çok fonksiyona hakim olmam, görevim gereği çok farklı yurtiçi ve dışı firma, konu ve kişiler ile çalışma imkanım ve istediğim bilgilere ulaşabiliyor olmamı Aygaz'da bana sunulan kişisel gelişim imkanları olarak değerlendiriyorum. Ayrıca, periyodik yapılan bilgilendirme toplantılarında görüşlerimizi ifade etmeye fırsat buluyoruz.

Oryantasyon

İşe alımdan sonra, şirkete adaptasyonu hızlandırmak amacıyla çalışanlara Oryantasyon Programı düzenlenmektedir.

Eylül 2007 ve Nisan 2008 tarihleri arasında işe başlayan 11'i Aygaz'dan ve 9'u Mogaz'dan toplam 20 çalışanın katılımı ile, Oryantasyon Programı 8-10 Nisan 2008 tarihlerinde gerçekleştirilmiştir. Katılımcılar programın sonunda Enerji Grubu'nun kurumsal yönetim anlayışı ve büyüklüğünü algılamada oryantasyonun önemli bir katkı yarattığını belirtmişlerdir.

Mayıs 2008-Temmuz 2009 tarihleri arasında işe başlayan 15'i Aygaz'dan, 8'i Mogaz'dan toplam 23 kişinin katılımıyla 16-17 Temmuz 2009'da "Enerji Dolu İlk Yılım!" günleri gerçekleştirilmiştir. Enerji Grubunda ilk yılını doldurmuş çalışanlar bir araya gelerek birbirlerini daha yakından tanıma ve iş süreçlerini paylaşma fırsatı bularak şirkete uyumlarını hızlandırmışlardır.



En Başarılı Koçlular

EBK ödülleri, çalışanların yetkinliklerine dayalı başarılarını ortaya çıkarmak ve takdir etmek amacıyla, Koç Topluluğu şirketlerinde var olan öneri sistemlerine ek olarak 2003 yılından beri verilmektedir. EBK Ödülleri, "İşbirliği Geliştirenler", "Yaratıcı-Yenilikçiler" ve "Müşteri Mutluluğu Yaratanlar" kategorilerinde hem beyaz yakalı hem de mavi yakalı çalışanlar arasında uygulanmaktadır. 2009 yılında, şirketlerin değerlendirilmeleri sonucunda Final Değerlendirme Kurulu'nca ödüle layık görülen 6 projeden 2'si Aygaz'a aittir. Aygaz "Yaratıcı-Yenilikçiler" beyaz yaka kategorisinde "Katılı Otagaz Aygaz Euro LPG+" projesi ile ödül kazanmıştır. "Müşteri Mutluluğu Yaratanlar" mavi yaka kategorisinde ödül kazanan ise "Tüp Görünümünde Yeni Yaklaşımlar Projesi" ise Aygaz üretim ve dolun tesislerinde çalışan mavi yaka çalışanlarının geliştirdiği ortak bir projedir.



gemilerinde görevli çalışanlardan 17 kişi için hizmet ödül töreni düzenlenmiştir. 2010 yılında ise diğer bölümlerdeki çalışanlar için Hizmet Ödül Töreni düzenlenecektir.

Eğitimler

Aygaz, her kademede çalışanın eğitimi ve gelişimi için kaynak ayırmaktadır. Tedarikçiler, bayiler ve iş ortakları için de çeşitli eğitimler düzenlenmektedir.

Çalışanlara verilen eğitimler

Aygaz'da 360 derece yetkinlik değerlendirme sistemleri ile çalışanların yetkinlikleri ölçülmekte ve kişisel gelişim programları hazırlanmaktadır. Koç Topluluğu ile entegre bir gelişim platformu olan Koç Akademi Sistemi ile Aygaz'da toplu eğitim planlamadan kişisel eğitim planlamaya geçiş sağlanmıştır. Aynı zamanda bir sanal kütüphane olan Koç Akademi Sistemi'nde gelişim araçları olarak sınıf eğitimleri yanında, e-eğitimler, okuma materyalleri, outdoor eğitimler, rotasyonlar ve proje çalışmaları kullanılmaktadır. Kişisel bazda yapılan gelişim planları ile 2008'de 453, 2009'da ise 380 çalışanın Koç Akademi Sistemi üzerinden eğitim alması sağlanmıştır. Çalışanlara sunulan eğitimler, Kişisel ve Mesleki Gelişim Eğitimleri, yönetim kararı gerektiren, e-MBA, İngilizce ve

yöneticilerin katıldığı lider geliştirme eğitimleri ve kanun-yönetmelik kapsamında alınması zorunlu eğitimler olarak üç ana kategoride düzenlenir.

Sürekli gelişimi hedefleyen Koç Topluluğu'nun parçası olarak, Aygaz yöneticileri, 2003 yılından beri Lider Geliştirme Programları ile geleceğe hazırlanmaktadır. Stratejilerle liderlik süreçlerini eşgüdümlü kılabilmek ve liderlik gelişim araçlarını tek bir çatı altında toplamak hedefiyle topluluk bünyesindeki başarılı yöneticileri önceden tespit etmek amacıyla potansiyel değerlendirme süreci uygulanmaktadır. 360 derece Yetkinlik Değerlendirmesi ve Performans Değerlendirme sonuçları doğrultusunda potansiyel havuzuna alınan adaylar Lider Geliştirme Programları ile geleceğe hazırlanmaktadır. Koç Üniversitesi işbirliği ile gerçekleştirilen "Lider ve Strateji" eğitimi üst yönetim seviyelerine aday olan potansiyel yöneticilerin katıldığı bir programdır.

Aygaz'da görev yapan çalışanlardan gerekli eğitimleri ve sınavları geçerek belgelerini almış olan toplam beş A sınıfı ve bir B sınıfı İş Güvenliği Uzmanı bulunmaktadır. 2008 yılında Makine Mühendisleri Odası (MMO) ile yapılan işbirliği ile 34 Aygaz çalışanı "LPG Yetkili Personel Kursları Eğitmeni Mühendis

Yetki Belgesi" almıştır. Sektörde bir ilk olan bu proje ile eğitmenler, LPG Piyasası Eğitim Yönetmeliği kapsamında belirtilen LPG Yetkili Personel Eğitimi vermeye hak kazanmıştır. Aygaz çalışanları bu belgeyi alarak hem kendi kişisel gelişimlerine katkıda bulunmuş hem de iş süreçlerini hızlandırmışlardır. Ayrıca, acil eğitim ihtiyacı olduğunda bayilerin ve çalışanların da Aygaz'dan eğitim desteği alabilmeleri sağlanmıştır. Eğitim müfredatı, dolun tesisi personeli, tanker operatörü ve bayi çalışanları için ayrı ayrı hazırlanmıştır. MMO'nun belirlediği sunumlar ve sınavlar yapılarak sonuçlar Oda ile paylaşılmaktadır. Bu uygulamanın önümüzdeki dönemde sektörde yeni açılımlar yaratması beklenmektedir.

Ekim-Aralık 2008 döneminde bu eğitmenler tarafından 24 adet eğitim verilmiş, bayi ve abone servis görevlisi, tanker operatörü, tüpgaz nakliye şoförü, tesis personeli ve teknik personel (Beyaz Yaka, Teknik Servis, AÇM, vs.) olmak üzere toplam 474 kişinin eğitim alması sağlanmıştır. Ocak - Aralık 2009 döneminde ise 1.750 kişi eğitim almıştır.

Aygaz, dolun tesislerinde gerçekleştirdiği 5S uygulamasıyla çalışılan ortamın temiz, sağlıklı ve güvenli olmasını temin etmeyi, bu şartları sürekli kılmayı hedeflemektedir.

2008 yılında, Ambarlı Terminal Tesisleri'nde verilen 5S eğitimi tamamlanmıştır.

5S eğitimleri, çalışma ortamının organizasyonuna ve israfın yok edilmesine yardımcı olarak son derece basit ve bütün yalınlaştırma, yeniden yapılandırma çalışmalarının merkezinde yer alan bir yöntemdir.

Tesisler ve çalışma alanları açısından en önemli risk unsuru olan yangın ile mücadele kapsamında, 24-28 Aralık 2009 tarihleri arasında Kocaeli Üniversitesi Eğitimleri tarafından verilen beş günlük Yangın Müdahale Eğitici Eğitimi'ne Aygaz-Aygaz Doğal Gaz ve Opet uzmanları katılmış ve "Eğitici Sertifikaları" almaya hak kazanmıştır. Gerçekleştirilen teorik-pratik eğitimlere, Terminal Müdürlükleri'nden birer İşletme Sorumlusu ile Genel Müdürlükten Yangın Güvenlik ve SEÇ-G Sorumlusu olmak üzere altı uzman katılmıştır. Böylece terminalerde ve diğer tesislerde çalışanlarına Yangın Güvenlik eğitimi verebilecek sertifikaya sahip yetkin bir eğitmen havuzu oluşturulmuştur. 5312 sayılı Deniz Çevresinin Petrol ve Diğer Zararlı Maddelerle Kirlenmesinde Acil Durumlarda Müdahale ve Zararların Tazmini Esaslarına Dair Kanun kapsamında Kıyı Tesisleri Acil Müdahale Planları hazırlanmış olup bu planlar

Eğitim saatleri

	2008	2009
Toplam eğitim	17.711 saat	30.309 saat
Ortalama eğitim	16,70 adam*saat	29,31 adam*saat

Çalışan kategorisine göre çalışan başına düşen ortalama yıllık eğitim saatleri:

	2008	2009
Beyaz yaka	36,12	14,4
Mavi yaka	85,7	18,33



2009 yılı teknik servis eğitim saatleri (adam *saat)

Teknik Servis	Arıza Çözüm Merkezi / Montaj	Aygaz Çalışanı	Toplam
520	567	415	1502

Fonksiyonlar bazında eğitim dağılımları - 2008

Birimler	Toplam Eğitim Saati	Saat / Kişi	Personel
Genel Müdürlük	556	6,6	84
Mali GMY	834	17	49
Satış GMY	1.015,50	8,2	124
Teknik GMY	8.540,00	14,1	607
Pazarlama GMY	360	18	20
Lojistik GMY	5.757	41,7	138
Toplam	17.062,50	16,7	1.022

Fonksiyonlar bazında adam *saat eğitim dağılımları - 2009

Birimler	Toplam Eğitim Saati	Saat / Kişi	Personel
Genel Müdürlük	1173	93	51
Mali GMY	561	116	49
Satış GMY	3851	330	127
Teknik GMY	17476	553	638
Pazarlama GMY	713	189	20
Lojistik GMY	6537	133	149
Toplam	30309	29,31	1034



Aygaz'da verilen temel İş Sağlığı Güvenliği eğitimleri

Genel iş sağlığı ve güvenliği kuralları, iş kazaları ve meslek hastalıklarının sebepleri ve işyerindeki riskler, kaza, yaralanma ve hastalıktan korunma prensipleri ve korunma tekniklerinin uygulanması, iş ekipmanlarının güvenli kullanımı, çalışanların yasal hak ve sorumlulukları, mevzuat ile ilgili bilgiler, işyerinde güvenli ortam ve sistemleri kurma, kişisel koruyucu alet kullanımı, ekranlı ekipmanlarla çalışma, uyarı işaretleri, kimyasal, fiziksel ve biyolojik maddelerle ortaya çıkan riskler, temizlik ve düzen, yangından korunma, termal konfor şartları, ergonomi, elektrik, tehlikeleri, riskleri ve önlemleri, ilk yardım, kurtarma eğitimleri

2008'de 5049 adam*saat iş-sağlığı güvenliği, 207 adam*saat ilk yardım ve 6991 adam*saat çevre eğitimi verilmiştir. 2009 yılında toplam 4504 adam*saat iş sağlığı güvenliği, 1056 adam*saat ilkyardım ve 3060 adam*saat çevre eğitimleri verilmiştir.



çerçevesinde gerekli Seviye I ve Seviye II eğitimleri gerçekleştirilmiştir.

2009 yılı Ekim ayında gerçekleştirilen ve 13 tesisten sağlanan katılımlar ile 70 adam*saatlik Küresel İlkeler Sözleşmesi iç eğitimi düzenlenmiştir. Eğitimde Küresel İlkeler Sözleşmesi'nin temelleri, ilkeler ve uygulama kriterleri hakkında bilgilendirme yapılmıştır. İşyerinde çalışanlara değişen mevzuata uygun, eşitlik ilkesini de gözeterek şekilde davranılmasının sağlanması esastır. Bu kapsamda, 2008 yılında, müdür ve yöneticilere, toplam 168 adam*saatlik İş Kanunu, yasa ve mevzuatlarla ilgili eğitimler verilmiş, tüm çalışanlara gerekli duyurular yapılmıştır. İş sağlığı-güvenliği ve çevre gibi konularda bilinçlendirme ve eğitim faaliyetleri, hem kişisel bilincin artması, hem de iş yapış biçiminin olumlu yönde değişmesinde önemli bir araç olarak kabul edilmektedir.

Ayrıca, Kimya, Petrol, Lastik ve Plastik Sanayi'den (KİPLAS) temin edilen toplam 14 adet film (Ergonomi-Sirt, Elektrikle Çalışma, İlk Yardım, Forklift, Tehlike Bildirimleri, Elektrikli Aletler, Kilitleme, Ofis Güvenliği, Yüksekte Çalışma, Kişisel Koruyucular, İş Güvenliği Oryantasyonu, Merdiven, Kaynakla Çalışma, Yürüme ve Çalışma konularında) tüm tesislerde gösterilmeye başlanmıştır. Filmlerin

tüm tesislerde gösterilmesine 2009 yılı başında başlanmış olup olumlu geri bildirimler alınmaktadır. Filmler sayesinde Aygaz kaza değerleri düşürülmüştür. Gelecek dönemde daha iyi sonuçlara ulaşılması amaçlanmaktadır. Filmler, MESS (Türkiye Metal Sanayicileri Sendikası) İş Sağlığı ve Güvenliği Komisyonu Toplantısı'nda da gösterilmiştir. Aygaz'da deniz taşımacılığının "güvenli, kaliteli, çevreci ve eğitilmiş" personel ile idame ettirilmesi son derece önemlidir. Gemi çalışanlarının iş güvenliği ve emniyeti için 'International Convention for Safety of Life at Sea (SOLAS)' yükümlülükleri de tüm filo gemilerinde başarılı bir şekilde yerine getirilmektedir. Şu ana kadar filo gemilerinde hiçbir kaza ve yaralanma olmayışı da ofis ve gemi çalışanlarının bu konuya verdiği önemin bir sonucudur.

Gemi çalışanlarının eğitim standartlarına uygunluğu ve de bu konuda verilmesi gereken tüm eğitimler yine uluslararası eğitim, sertifika standartları dahilinde takip ve organize edilmektedir.

Raporlama döneminde gemi üstü ve gemi dışında olmak üzere, 9 Eylül Üniversitesi'nde Köprü Takım Yönetimi, Güverte Güvenliği Ofis Eğitimi, Gemi İdaresi Eğitimi, Mühendislik Takımı Kaynak Yönetimi ve SQ Mart Academy'de Manometre kalibrasyonu ve termometre kalibrasyonu eğitimleri verilmiştir.

İlkyardım Yönetmeliği kapsamında 2005 yılında eğitim alan 10 ilkyardımcı personele 2009 yılında 8 saatlik güncelleme eğitimi verilmiştir. AB ülkelerinde de geçerliliği olacak yeni sertifikalar, onay işlemlerinin tamamlanmasından sonra sahiplerine verilmiştir.

Son beş yıl içinde Aygaz tüm tesis yöneticileri, işletme sorumluları, Gebze İşletme, TDM sorumluları olmak üzere çeşitli sorumluluklarda görevli 100'ün üzerinde personele Gölcük Donanma Yıldızlar Suüstü Eğitim Merkezi Komutanlığı Yangın Okulu'nda eğitim verilmiştir.

Bayi, tedarikçi ve iş ortaklarına verilen eğitimler

Aygaz değer zincirindeki tüm paydaşlarının güvenliğine önem vermektedir. Bu nedenle tedarikçi ve bayilerine yıl boyunca eğitimler düzenlemektedir. Kimyasal madde tedarikçilerin faaliyetleri ve yükümlülükleri gereğince ilgili yönetmelikler hakkında bu tedarikçilere eğitim düzenlenmiştir. Kasım 2009'da REACH Tüzüğü, kimyasalların ambalajlanması ve etiketlenmesi ile güvenlik bilgi formlarını kapsayan 38 adam*saatlik eğitime 19 tedarikçi firma katılmıştır.

Tüpgaz bayi elemanları ve abone servis görevlilerine (ASG) yıl boyunca düzenli şekilde iki ayrı eğitim verilmektedir. Bunlar, Mükemmel Hizmet ve Güvenlik Eğitimi ve Uzmanlık Eğitimidir. Eğitimler, ağırlıklı olarak



Nurettin Kızılhan Makina Bakım / Gebze İşletmesi

Aygaz'da işe 1988 yılında mesleğimde daha geniş alanlarda tecrübe edinebilmek amacıyla ve Aygaz'ın Koç Holding'in üyesi olmasının verdiği güvenceye dayanarak başlamışım. Aygaz'da çalışıyor olmak avantajlar sunuyor. İş sağlığı ve güvenliği konusundaki hassasiyet nedeniyle daha güvenli çalışma ortamı sağlanıyor. Yurtdışında ihaleler alınarak sürekli iş imkanı sağlanıyor. Ürettiğimiz ekipmanların hemen hemen her evde kullanılıyor olmasından da gurur duyuyorum. Ayrıca, düzenli çalışma saatleri dolayısıyla haftasonları sosyal ilişkiler için program yapabiliyorum. İşyerindeki çalışma arkadaşlarımla dışarda kurduğum dostluk kalıcı.

Nakliye şoförlerine verilen eğitimler

2008	2,576 adam *saat
2009	904 adam *saat

müşteri davranışları, kaliteli hizmet, Aygaz ürünleri, teknik bilgiler ve güvenlik konularını içerir. Yıl boyu Türkiye çapında eğitim organizasyonu yapılmakta ve eğitimler Aygaz eğitim otobüsünde verilmektedir. LPG Yetkili Personel eğitimi: LPG Kanunu gereğince sektörde çalışan herkesin alması gerekir. 2009 yılı sonu itibarıyla LPG Yetkili Personel Belgesi sahibi ASG adedi 4.126'dır. Abone Servis Görevlileri'ne verilen eğitimlere 2010 yılı boyunca devam edilecektir.

Sunduğumuz hizmette tam güvenlik prensibini yerine getirmek, ayrıca EPDK tarafından düzenlenen denetimlerden hatasız çıkabilmek amacıyla her bayi çalışanın LPG Yetkili Personel Belgesi edinmesi hedeflenmiştir. Bu amaçla, ilki 21 Kasım 2008 tarihinde verilen ve 2009 Şubat'ının sonuna kadar 22 farklı noktada düzenlenen 46 eğitime 1.200 kişi katılmıştır.

Eğitimde, bayi ve bayi görevlileri ile birlikte tanker operatörleri, teknik servisler, mavi ve beyaz yaka Aygaz çalışanları da hazır bulunmuştur.

2008 Ekim ayında, tesis çalışanları, ziyaretçiler, alt işveren, tanker, bayi şoförleri için özel olarak hazırlanan ve çekimleri profesyonel bir ekiple tesislerde gerçekleştirilen iş sağlığı-güvenliği filmleri, bu konuda bilinç ve farkındalığın artmasına önemli bir katkı sağlamaktadır. Dolum,

üretim ve tüp dağıtım tesislerindeki tüm çalışmaların herhangi bir kaza olmadan yapılmasını hedefleyen bilinçlendirme filmleri, beş farklı risk grubu için ayrı ayrı çekilmiştir.

Nakliye şoförlerine verilen eğitim programı ile tüpgaz nakliye ve tanker operatörlerinin, sürüş kabiliyeti yüksek, teknik bilgilere sahip, saygılı, taşıdığı sorumluluğun farkında olan, bilinçli ve temsil ettiği kurumun kültürüyle kurumsal değerlerine ve vizyonuna daha fazla sahip çıkan çalışanlar haline gelmeleri amaçlanmaktadır. Bu eğitimler mevzuat gereği çalışanın işe başlamadan önce alması gereken eğitimlerdir. Eğitim saatleri işe alımlarla orantılıdır. İşe alımların yoğun olduğu 2008'de eğitim gerçekleştirmeleri de daha fazla olmuştur.

Aygaz, sahibi olduğu alanındaki ilk ve tek özel donanımlı tanker kamyonu ile tanker filosunda görev alan operatörlerine, karayollarında emniyetli ve güvenli araç kullanmaları amacıyla düzenli olarak Roll-Over ve Anti-Skid Eğitimleri vermektedir.

Aygaz'da güvenlik personelinin alacağı eğitimler 5188 sayılı yasa ile düzenlenmiştir. Mesleki olarak genel bilgi ve beceriler ile tutum ve davranışların geliştirilmesinin hedeflendiği bu eğitimlerde, "Özel Güvenlik Hukuku ve Kişi Hakları" başlığı altında 15 saatlik bir bölüm de bulunmaktadır.

Raporlama döneminde güvenlik personelinin aldığı toplam eğitim saati 120'dir.

Aygaz iş sağlığı ve güvenliği konusundaki bilgi birikimini kamu otoriteleri ile de paylaşır. 15 Nisan 2008'de Yarımca Terminal Müdürlüğü ve Işıkkent Dolum Tesisi'nde gerçekleştirilen eğitimlere İçişleri Bakanlığı Jandarma Kaçakçılık ve Soruşturma Dairesi'nden toplam 76 denetim personeli de katılmıştır. EPDK ile İçişleri Bakanlığı arasındaki protokol gereği düzenlenen eğitimlerde, Aygaz hakkında bilgi, dolum tesislerinde olması ve uyulması gereken teknik düzenlemeler, emniyet tedbirleri kaçak tüp dolumu hakkında bilgi ve bu konuda denetimlerde hassasiyet gösterilmesinin önemi, LPG sektörüyle ilgili temel mevzuatlar ve ilkyardım konuları anlatılarak jandarma personelinin sahada denetim esnasında karşılaştığı durumlar değerlendirilmiştir.

Çalışanlarına güvenli bir işyeri sunmak Aygaz'ın temel sorumluluğudur.

Çalışan sağlığı ve güvenliği

Çalışanlarına güvenli bir işyeri sunmak Aygaz'ın temel sorumluluğudur. Aygaz, İş Sağlığı ve Güvenliği Sistemi ile ilgili çalışmalara 1995 yılında başlamış, bu kapsamda hem çalışma alanlarını hem de çalışma sistematiğini geliştirmiştir. Entegre yönetim sistemi yaklaşımının benimsenmesi ile birlikte OHSAS 18001 İş Sağlığı Güvenliği Yönetim Sistemi (OHSAS) ile ilgili faaliyetlere 2003 yılında başlanmıştır. Aygaz, 2007 yılı itibarıyla 11 adet dolun tesisi ve Aygaz Gebze İşletmesi olmak üzere toplam 12 tesisinde OHSAS 18001 İş Sağlığı Güvenliği Yönetim Sistemi'ni yaygınlaştırarak belgelendirmiş, 2008'de ise dış denetim kuruluşu tarafından gerçekleştirilen yeniden belgelendirme denetimleriyle, belge kapsamındaki tüm tesisler OHSAS 18001 İş Sağlığı Güvenliği Yönetim Sistemi Standardı'nın revizyonu kapsamında denetlenerek OHSAS 18001:2007'ye geçiş sağlanmıştır. 2009 yılı denetimleri tamamlanarak belgenin uygunluğu bir dış denetim kuruluşu tarafından onaylanmıştır.

Aygaz dolun ve üretim birimleri ile merkez ve bölge birimlerinde, sağlık, emniyet ve çevre ile ilgili önleyici yaklaşımı benimsemiş ve gereken tüm önlemleri almıştır. Sağlık, emniyet, çevre



ve güvenlik konularında riskler tespit edilerek uygunsuz durumlar, iş kazaları, acil durum konularında sürekli çalışmalar yapılmaktadır.

İş Güvenliği Uzmanları, Kalite Sistem ve SEÇ-G Müdürlüğü, İnsan Kaynakları Müdürlüğü'nün katılımı ile Şubat 2008'de İş Sağlığı Güvenliği Uzmanları Platformu oluşturulmuştur. 2009 yılında da toplantılarına devam eden platformun amacı, uzmanların deneyim, bilgi ve birikimlerinden yararlanarak, uygulamalara uzman bakış açısı kazandırmaktır. Risk

değerlendirmeleri, Düzeltici Önleyici Faaliyetler, İç-Dış Denetlemeler ve İş Sağlığı Güvenliği Kurul Toplantılarından alınan neticelere göre iyileştirmeler gerçekleştirilmektedir.

Uzmanlık platformu üyelerinin tesis ziyaretlerinin yanı sıra, müteahhit firmaları için mevcut olan İş Sağlığı Güvenliği Talimatı daha detaylı bir şekilde hazırlanarak İş Sağlığı-Güvenliği Şartnamesi olarak hayata geçirilmiştir. Bunların yanı sıra, Aygaz'da gerçekleştirilecek yatırımlar öncesi ve

yatırımların gerçekleştirilmesi sırasında yapılan değerlendirmeler ile ilgili uygulamalar uzmanlık platformu üyeleri tarafından tanımlanmıştır. Tesislerdeki eğitim sürecinin iyileştirilmesi ve geliştirilmesi için çalışmalar yapılmış olup uygulama başlatılmıştır.

Tüm teknik yatırımlarını aksatmadan gerçekleştiren ve yıl boyunca çalışanlarına, dolaylı çalışanlarına ve iş ortaklarına eğitimler düzenleyen Aygaz'ın "sıfır kaza hedefi" vardır.

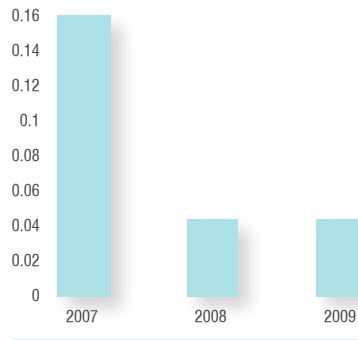
2008 yılında 28, 2009 yılında 11 adet karayolu nakliye kazası yaşanmıştır. 2008 yılında TPM kapsamında yapılan çalışmalar sonucunda Aygaz Gebze İşletmesi'nde kaza sıklık oranı önceki yıla göre %84 düşürülmüştür.

Raporlama döneminde işyeri hekimleri sağlık taramaları kapsamında, 1.849 kişiye grip aşısı, 114 kişiye solunum fonksiyon testi, 124 kişiye akciğer taraması, 611 kişiye göz taraması ve 159 kişiye kolesterol ve lipid taraması, 40 kişiye kansızlık taraması, 820 kişiye kulak işitme testi, 88 kişiye portör tetkikleri, 211 kişiye tetanoz aşısı uygulanmıştır.

2009 yılında, şirket genelinde H1N1-Pandemik Gripe önlem olarak katlara

Kaza ağırlık oranı

Kaza Ağırlık Oranı;
 $G = (\text{Kayıp İş Günü} / \sum \text{Çalışma Saati}) * 1.000$

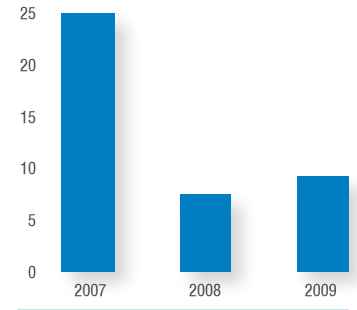


dezenfektan dispenseri konulmuştur. Personel servis araçları dezenfekte edilmiş, yemekhanede kullanılan ekmekler ambalajlı hale getirilmiştir. Mesai saatleri içindeki periyodik temizlik iki kat artırmış ve merkezi sistem havalandırma filtreleri, standart kullanım sürelerinden önce ve sıklıkla değiştirilmiştir.

Aygaz işyeri hekimi ve uzman bir diyetisyen tarafından verilen "Sağlıklı, Beslenme-Doğrular ve Yanlışlar" konulu seminerler Haziran 2009'da gerçekleştirilmiştir. "Sağlıklı Nefes" konusunda düzenlenen seminerler ile çalışanların yaşam kalitesini artırmaya yönelik bilgiler verilmiştir.

Kaza sıklık oranı

Kaza Sıklık Oranı (F);
 $F = (\sum \text{Kaza Sayısı} / \sum \text{Çalışma Saati}) * 1.000.000$



Örgütlenme hakkı

Koç Topluluğu'nun üyesi olarak Aygaz, Birleşmiş Milletler İnsan Hakları Deklarasyonu'nun 23. (4) maddesiyle, Birleşmiş Milletlerin 1948'de kabul ettiği Bireylerin Birlik Kurma ve Organize Olmalarına İlişkin Anlaşmanın 2.,3. ve 4. maddeleri uyarınca bireylerin sendikalarına üye olma haklarını gözetir. Çalışanların sendika ve toplu iş sözleşmesi özgürlüğüne saygılıdır. Aygaz, çalışanlar ve sendikalarla arasında oluşturduğu güven çerçevesinde mevzuat ve toplu sözleşmelerin gereklerine uyum içinde hareket ederek iş yerindeki huzurlu ortamı korumaya özen göstermektedir.

Sendika üyelerine göre çalışan yüzdesi

	Çalışan Türü	Çalışan Alt Grubu	Gebze	Gemi	Yarımcı	Toplam
2008	Sendikali	Kapsamı sürekli	%100,0	%56,0	%100,0	%86,9
		Kapsamı geçici	%0,0	%44,0	%0,0	%13,1
	Toplam		%100,0	%100,0	%100,0	%100,0
	Sendikasız	Kapsamı sürekli	%0,0	%0,0	%0,0	%0,0
Kapsamı geçici		%0,0	%0,0	%0,0	%0,0	
Toplam		%0,0	%0,0	%0,0	%0,0	
Genel Toplam			%100,0	%100,0	%100,0	%100,0
2009	Sendikali	Kapsamı sürekli	%86,6	%100,0		%89,9
		Kapsamı geçici	%13,4	%0,0		%10,1
	Toplam		%100,0	%100,0		%100,0
	Sendikasız	Kapsamı sürekli	%0,0	%0,0		%0,0
Kapsamı geçici		%0,0	%0,0		%0,0	
Toplam		%0,0	%0,0		%0,0	
Genel Toplam			%100,0	%100,0		%100,0

Sendika üyelerine göre çalışan sayısı

	Çalışan Türü	Çalışan Alt Grubu	Gebze	Gemi	Yarımcı	Toplam
2008	Sendikali	Kapsamı sürekli	256	61	1	318
		Kapsamı geçici		48	0	48
	Toplam		256	109	1	366
	Sendikasız	Kapsamı sürekli	0	0	0	0
Kapsamı geçici		0	0	0	0	
Toplam		0	0	0	0	
Genel Toplam			256	109	1	366
2009	Sendikali	Kapsamı sürekli	245	92		337
		Kapsamı geçici	38			38
	Toplam		0	92		375
	Sendikasız	Kapsamı sürekli	0	0		0
Kapsamı geçici		0	0		0	
Toplam		0	0		0	
Genel Toplam			283	92		375

Aygaz, sendikaları karşı taraf olarak değil, paydaşı olarak kabul eder, sendikalarla iyi ilişkiler içinde olmaya ve onlarla birlikte hareket etmeye büyük önem verir.

Aygaz ile Türkiye Denizciler Sendikası, 1 Ocak 2009 - 31 Aralık 2010 tarihleri arasında gemi çalışanları için geçerli olacak Toplu İş Sözleşmesi imzalamıştır. Türk Metal Sendikası ile Aygaz Gebze İşletmesi'ndeki işçileri kapsayan 1 Eylül 2008 - 31 Ağustos 2010 dönemi Toplu İş Sözleşmesi halen yürürlüktedir.

MESS grubu şirketleri için yapılan Toplu İş Sözleşmesi'nin bir bölümü iş sağlığı ve güvenliği bölümüne ayrılmıştır. Toplu İş Sözleşmesinde 54. madde ile işyerinde çalışma ortamına ait işveren tarafından yerine getirilmesi gereken konular ayrıntılı olarak belirtilmiştir. İşçilere işe girerken yapılması gereken muayeneler ve altı ayda bir yapılması gereken periyodik muayeneler tanımlanmıştır.

Türkiye Denizciler Sendikası ile yapılan Toplu İş Sözleşmesinin 61. maddesi Sağlık Koruma ve İş Güvenliği ile çalışanların ve işverenlerin yerine getirmesi gerekli şartlar tanımlanmıştır. 62. madde ile gemi adamlarının genel



KİPLAS saha ziyaretleri

Aygaz çalışmalarını Türkiye Kimya Petrol Lastik ve Plastik Sanayi İşverenleri Sendikası (KİPLAS) ile işbirliği içinde yürütmektedir. 2008'in Nisan ve Haziran aylarında, KİPLAS yetkilileri iş sağlığı-güvenliği temasıyla dolun tesislerini ziyaret etmişlerdir. Dörtöl Terminal Müdürlüğü ile başlayan saha ziyaretleri sırasında Aygaz tarafından iş sağlığı güvenliği kapsamında yapılan çalışmalar KİPLAS yetkilileriyle paylaşılmıştır. Ziyaretler, Işıkent Dolun Tesisi ve Aliağa Terminal Müdürlüğü'nde de çalışanların büyük ilgisi ve katkısıyla çok verimli bir şekilde tamamlanmıştır. Yarımca Terminal Müdürlüğü ve Tüp Yenileme Ünitesi'nde gerçekleştirilen saha ziyaretleri özellikle Tüp Yenileme Ünitesi'nde yapılan çalışmaların değerlendirilmesi açısından yararlı olmuştur. KİPLAS saha ziyaretleri Samsun Terminal Müdürlüğü'nde tamamlanmıştır. Tesis çalışanlarına iş sağlığı güvenliği yükümlülükleriyle ilgili verilen kısa bilgilendirme eğitimi, çalışanların konuya hassasiyetinin daha da artmasını sağlamıştır.

muayeneleri, bunlara ilişkin süreler yer almaktadır.

Ücretlendirme ve yan haklar

Aygaz'da rekabetçi, adil ve kurumsal politikalara dayalı ücretlendirme politikaları yürütülmekte, eşit işe eşit ücret prensibi esas alınmaktadır. Çalışanların ücretleri, pozisyonları, eğitimleri ve deneyimleri doğrultusunda belirlenir. Yıllık enflasyon ve performans değerlendirme sonuçları çerçevesinde yılda bir kez ücret artışı gerçekleştirilir. Aygaz ücret politikasını sektördeki şirketlerin medyanı olarak belirlemiştir. Üst düzey yöneticilerinin performans değerlendirmesini hisse senedi performansı ve ekonomik karlılıkla ilişkilendirilen nadir şirketlerden biri olan Aygaz hissedar değeri yaratma konusundaki ciddiyetini göstermektedir.

Koç Holding Emekli ve Yardım Sandığı Vakfı, 1967 yılından itibaren Koç Topluluğu çalışanlarının birikimlerini değerlendirerek, emeklilik döneminde birikimlerini toplu olarak veya hayat boyu emekli maaşı olarak alabilmelerini, kendileri ve aileleri için grup sağlık sigortasından yararlanabilmelerini sağlamaktadır. Çalışanların kendi birikimlerinin yanı sıra, Vakfa üye her çalışan için bağlı bulunduğu şirkette

katkı yapmakta, bu sayede çalışanların birikimleri artmaktadır. Koç Holding Emekli ve Yardım Sandığı Vakfı'na Aygaz çalışanlarından üye sayısı, 2008 yılında 1.024, 2009'da ise 983'tür. Koç Holding Emekli ve Yardım Sandığı Vakfı'na üyelik kapsamında Özel Sağlık Sigortası bulunmaktadır. Ayrıca Hayat Sigortası imkanları ve işyeri doktoru hizmetimiz bulunmaktadır. Aygaz'da özel sağlık sigortasına sahip çalışan sayısı 2008'de 446, 2009'da ise 413'tür.

Aygaz, çalışanlarına evlenme, doğum, çocuk sahibi olma durumlarında, çalışan çocuklarının öğrenim ihtiyaçları için, çalışanın ana ve babasının ölmesi durumunda, çalışanın ölümü durumunda yasal varisleri için, ayrıca bayramlarda, yakacak ihtiyacında ve askerlik konularında sosyal yardımlar yapar. Çalışanlarımıza taşıma servisi, öğle yemeği, spor olanakları, sosyal aktivite imkanları, kütüphane, dinlenme ve aktivite salonları sunulmaktadır.

Yarı zamanlı çalışanların ücretleri çalışma sürelerine göre belirlenen bir sistemle yönetilmektedir. Koç Holding Emekli ve Yardım Sandığı Vakfı'na ve özel sağlık sigortasına üye olmazlar ancak diğer olanaklardan aynı şekilde yararlanırlar.



Metin Demir

Makina Bakım / Gebze İşletmesi

Aygaz markasının toplumdaki yeri ve geleceğe güvenle bakabileceğim bir şirkette çalışma isteği, 1993'ten beri Aygaz'da çalışmamın başlıca sebepleri. Kriz dönemlerinde dahi maaş ödemelerinin aksamadan günü gününe yapılması, Aygaz'ın işçisine verdiği önem, gücü ve tanınmış bir firmada çalışmanın verdiği güven ve iş güvenliğine verilen önem Aygaz çalışanı olmanın getirdiği avantajlar. Bireysel gelişim açısından, geçen senelerde başlatılmış ve çok büyük memnuniyet sağlamış Mavi Yaka Kişisel Gelişim Eğitiminin devam etmesini istiyorum. İletişim sağlanması için her an yöneticilerimize ulaşmak mümkün. Kendilerine ilettiğimiz öneri ve sorunları çözmek için bizlere yardımcı oluyorlar. Özel hayatımda ise Aygaz'da çalıştığım için gurur duyuyorum. Çalışma saatleri ve düzeninin kanunlara uygun olmasından ötürü aileme, çevrem ve hobilerime vakit ayırıyorum. Şirketimiz tarafından düzenlenen çeşitli etkinliklere katılarak güzel vakit geçiriyoruz.

Aygaz'da yönetimde şeffaflık, çalışanlar arasında işbirliğini ve takım olma bilincini güçlendirmek için iç iletişime önem verilir.



Çalışma hayatı-Özel hayat dengesi

Aygaz, çalışanlarının iş-özel hayat dengesini sağlayabilmeleri amacıyla kritik operasyonlar haricinde fazla mesai yapılmamasına özen gösterir. Çalışanların yıllık izinlerini kullanmaları teşvik edilmekte, programlarında esnek olabilmeleri için izinler kanuni çerçevede bölünüp kullanılabilir. Yeni doğum yapan kadın çalışanların bebekleriyle daha fazla vakit geçirmelerine olanak verebilmek için isteyen çalışanlarımıza süt iznini toplu kullanma imkanı verilmektedir.

Aygaz, çalışanlarının çalışma hayatları ile özel hayatlarını dengede tutabilmeleri ve özel hayatlarını zenginleştirebilmeleri için Aygaz bünyesinde sosyal aktiviteler

düzenlenmesine zemin oluşturmaktadır. Aygaz'da, 2009 yılında, 12 gönüllü tarafından "Sosyal Aktivitem Kulübü" kurulmuştur. Sadece gönüllülük esasıyla çalışan kulüp, mevcut 15 üyesi ile faaliyetlerini hem mesai saatleri içinde, hem de dışında gerçekleştirmektedir.

Kulüp yıl içinde şirket çalışanları ve yakınlarının katılımıyla birçok sosyal aktivite gerçekleştirir. Kulübün amacı iş ortamında birlikte çalışan kişileri, işyeri dışındaki organizasyonlarda bir araya getirerek stresten uzaklaştırmak, şirket içi iletişimi yükseltmek, motivasyon ve dayanışmayı artırmaktır. Söz konusu etkinliklere, kulüp üyesi olmayan çalışanlar da katılabilmektedir. Kulüpteki gönüllü

sayısının artırılması hedeflenmektedir. Aygaz ve Opet çalışanlarının katılımıyla 2004 yılında çalışmalarına başlayan Aygaz-Opet Türk Müziği Korosu, Klasik Türk Müziği'ne gönül veren çalışanları buluşturmak ve bu hobilerini gerçekleştirmeleri için fırsat yaratmak amacıyla kurulmuştur. Zamanla Türk Müziği'ne ilgisi olan diğer Koç Enerji Grubu şirketleri, Koç Holding çalışanları, çalışanların yakınları ve hatta bayilerimizin katılımı ile genişlemiştir. Koro şu an tüm Koç Topluluğu mensuplarının katılımına açıktır.

Yaklaşık 30 kişilik koro ekibi, 2005-2009 yılları arasında pek çok konserle dinleyicileriyle buluşmuştur. 2009 yılında TRT Ankara Radyosu stüdyolarında "Mahur" eserlerden oluşan bir konser kaydı gerçekleştirilmiştir. Radyonun seçici kurulundan geçen kayıt TRT Radyo 4'te Amatör Korolar programında yayınlanmaya değer bulunmuştur. Koro yine 2009 yılında gerçekleştirilen Opet'in Madeni Yağ AD Blue ürününün lansman toplantısında mini bir konser vermiştir.

Türkiye'de şirket içi spor şenliklerinin öncülerinden olan ve 2 binden fazla topluluk çalışanı sporunun katıldığı Koç Spor Şenlikleri, 20 yıldır kesintisiz sürmektedir. Çalışanlarının iş hayatının yanı sıra spora, eğlenmeye ve dinlenmeye de vakit ayırması gerektiğine inanan Koç Topluluğu'nun kurucusu Vehbi Koç'un



1989'da başlattığı Koç Topluluğu Spor Şenliği'nde Aygaz 2008'de İstanbul, İzmir ve Adana olmak üzere üç bölgede futbol, basketbol, voleybol, tenis, masa tenisi, yüzme, atletizm ve satranç branşlarında toplam 165 çalışanı ile iştirak etmiştir.

İç İletişim

Aygaz'da yönetimde şeffaflık, çalışanlar arasında işbirliğini ve takım olma bilincini güçlendirmek için iç iletişime önem verilir. Yıldan yıla eklenen yeni aktiviteler ile sürekli canlı ve güncel tutulan iletişim planında yıllık iletişim toplantıları, iş paylaşım toplantıları, mavi yaka bizbize piknikleri, bayram kutlamaları, sergiler, sosyal sorumluluk proje etkinlikleri, bölge ve tesis ziyaretleri, hizmet ödül töreni, bölüm yemekleri, Koç Spor Şenliği, Yıl Sonu İletişim Toplantısı ve Kutlaması ile benzeri faaliyetler yer almaktadır.

Her yıl, tüm çalışanların katılımına açık olan iletişim toplantıları yapılmakta ve bu toplantılarda beyaz ve mavi yakalı çalışanlarla her seviyeden yöneticiler bir araya gelmektedirler. Bu toplantılarda yönetim şirketin iş sonuçları ve operasyonları hakkında bilgi vermekte ve çalışanlar da serbestçe görüşlerini paylaşabilmektedirler. 2008 yılında Bodrum'da beyaz yakalı çalışanların ve iştiraklerimizin temsilcilerinin bulunduğu "Biz Aygazız" temalı toplantıya 392 kişi

Çalışan Memnuniyeti

Aygaz, çalışanlarına verdiği değer bir göstergesi olarak, 1996 yılından bu yana her yıl tüm çalışanlarına Çalışma Hayatı Değerlendirme ve İyileştirme Anketi uygulamaktadır. Bu uygulama ile Aygaz çalışanlarının iş hayatındaki memnuniyet ve bağlılık düzeyini ölçmekte, iyileştirmeye yönelik faaliyet planları oluşturarak hayata geçirmektedir. Yıldan yıla çalışan memnuniyetindeki başarı çizgisini yukarı taşımakta olan Aygaz, 2008 yılında, 5 üzerinden 3,98 memnuniyet puanına, 2009 yılında ise 3,99'luk memnuniyet puanına ulaşmıştır.

katılmıştır. Toplantıda %98 memnuniyet elde edilmiştir. 2009 yılında da Genel Müdürlük'teki çalışanlar Genel Müdür ile mini iletişim toplantıları yapmışlardır.

Raporlama döneminde ayrıca, Aygaz'ın faaliyetlerine ilişkin olarak altı aylık değerlendirme toplantıları, beyaz yaka çalışanların tamamının katılımı ile düzenli olarak gerçekleştirilmiştir.

Aygaz çalışanlarının sektörün saha uygulamaları hakkında daha detaylı bilgi edinmesi, tüpgaz bayilerini tanınması, bayilerle ve satış ekibiyle iletişimin güçlendirilmesi amacıyla yapılan Bayi Ziyaret Programı motivasyon açısından tüm taraflarca faydalı bulunmaktadır. Aygaz Bayi Ziyaret Programı'na, 2008 yılında, 42 Aygaz çalışanı katılmış, 29 ilde 209 tüpgaz bayisi ziyaret edilmiştir. 2009 yılında ise programa 168 Aygaz çalışanı katılmıştır.

Aygaz Teknik Servis İletişim Toplantısı 17-18 Aralık 2009 tarihleri arasında Antalya'da gerçekleştirilmiştir. Toplantıda, yasal standart ve yönetmeliklerdeki son

durum özetlenirken 2008-2009 yıllarındaki Teknik Servis hizmetlerinin değerlendirilen sunum gerçekleştirilmiştir. 2007-2008 yılı Teknik Servis Performans Değerlendirmeleri sonucunda dereceye giren Teknik Servislerin ödüllendirildiği toplantıda çeşitli eğitimler gerçekleştirilmiştir. Teknik Servis İletişim Toplantısı, Teknik Servislerin yaşadıkları sorunları, görüş, öneri ve istekleri dile getirdikleri "Serbest Gündem" ile son bulmuştur.

Aygaz iç iletişim platformu Intranet, 6 Mart 2009 tarihinde yeni tasarımı ve içeriğiyle güncellenmiştir. İç iletişimde daha etkin bir rol oynaması bilginin doğru ve zamanında paylaşılması amacıyla geliştirilen Aygaz intranet sitesi, daha işlevsel hale getirilmiştir. Intranet'te tüm birimlere ait faaliyetler ve projelerin yanı sıra idari duyurular, yönetmelikler ve günlük hayatı kolaylaştıracak bilgiler yer almaktadır.

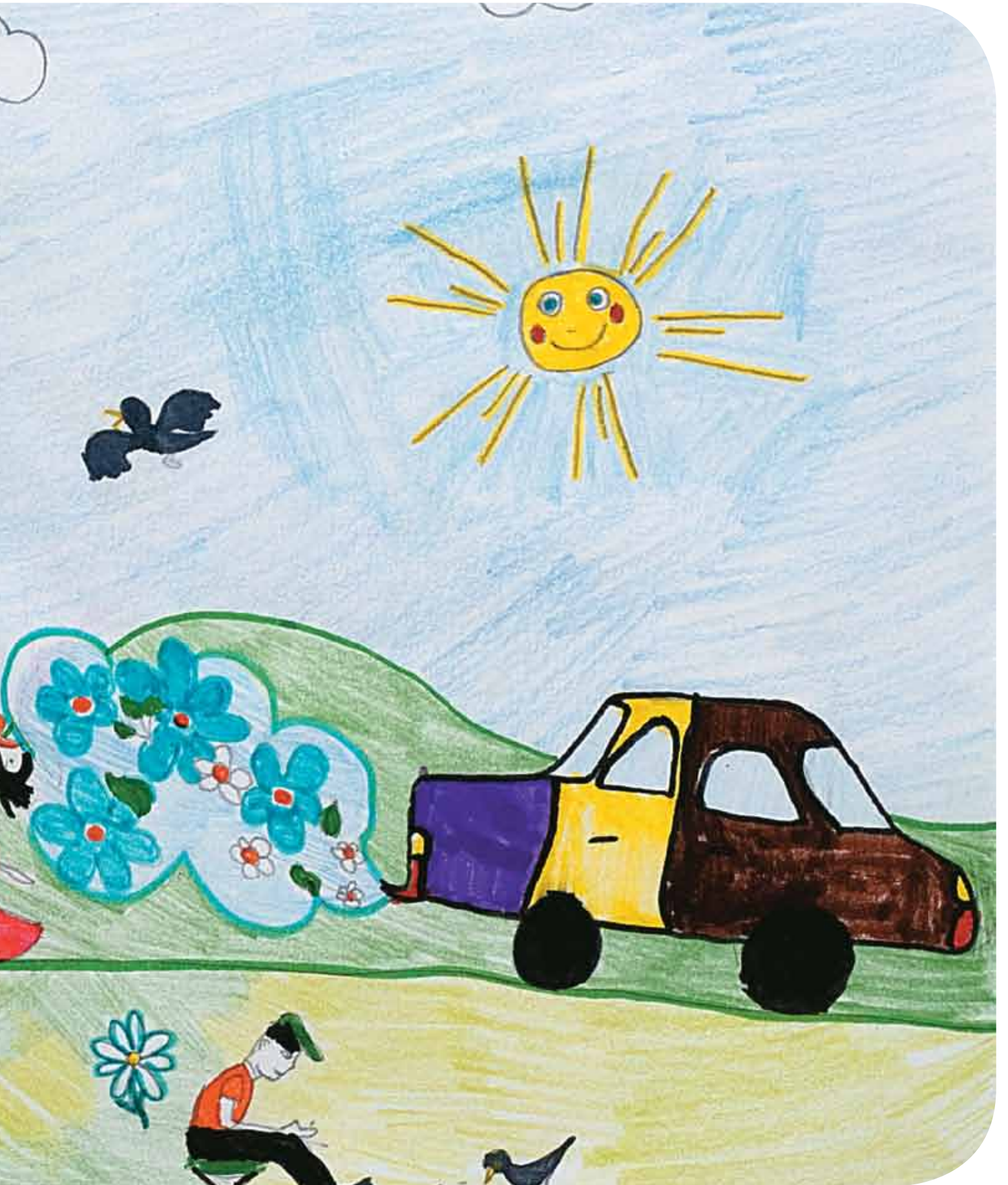
Farklılaşan yerel iletişim ihtiyaçlarına cevap vermek adına kurumsal görsellerin toplandığı, 2006 yılında hazırlanan Yerel İletişim Kataloğu, 2010 yılında yenilenecektir.



PELİN

Çevre Yönetimi

Bir enerji şirketi olmasının getirdiği sorumlulukların bilincinde olan Aygaz, ekonomik, sosyal ve endüstriyel gelişmenin insan ve çevre sağlığına uygun şartlarda ve doğal kaynakları israf etmeden gerçekleştirilmesi gerekliliğine olan inancıyla hareket etmektedir.



Aygaz'da çevre yönetimi

Aygaz, uzun yıllardır, doğal kaynakların tüketiminin azaltılması ve enerjinin daha verimli kullanılmasına yönelik çalışmalar yapmaktadır.

Bir enerji şirketi olmasının getirdiği sorumlulukların bilincinde olan Aygaz, ekonomik, sosyal ve endüstriyel gelişmenin insan ve çevre sağlığına uygun şartlarda ve doğal kaynakları israf etmeden gerçekleştirilmesi gerekliliğine olan inancıyla hareket etmektedir. Aygaz, uzun yıllardır doğal kaynakların tüketiminin azaltılması ve enerjinin daha verimli kullanılmasına yönelik çalışmalar yapmaktadır. Ekonomik faaliyetlerin sürdürülmesi amacıyla teknolojik ve yenilikçi yatırımlar gerçekleştirilirken doğal kaynakların kullanılması konusundaki duyarlılık ön planda tutulmaktadır. Gerçekleştirilmesi planlanan yatırımların çevresel etkilerinin değerlendirilmesi için, yatırım öncesinde, ilgili mevzuatın öngördüğü çerçevede Çevresel Etki Değerlendirme (ÇED) raporları hazırlanmaktadır. Yatırım kararlarında mevzuat ve standartlar ile ilgili gelişmeler, çevresel etkiler, yangın ve iş sağlığı-güvenliği ile ilgili değerlendirmeleri dikkate alınır.

Aygaz, raporlama döneminde çevre konusundaki önceliklerini şu şekilde belirlemiştir;

- Çevre Güvenliği
- Doğal Kaynakların Korunması
- Enerji Verimliliği
- Emisyonlar
- Atık Yönetimi

Kalite, Çevre ve İş Sağlığı-Güvenliği politikası

Başta ana faaliyet konusu LPG olmak üzere, faaliyet gösterilen tüm alanlardaki ürünlerin temini, stoklanması, dolumu, dağıtımı, ilgili ekipmanların üretimi ve satışında, Koç Topluluğu hedef ve ilkeleri doğrultusunda, Entegre Yönetim Sistemleri uygulamalarına verilen önemle Aygaz;

- Tüm paydaşlarının beklentilerini en iyi şekilde yerine getirmeyi,
- Yasal mevzuat ve standartlara uygun çalışmayı esas alarak sürekli gelişmeyi,
- Müşteri memnuniyetini ön planda tutarak, en kaliteli, en güvenilir hizmet ve ürünleri sunmayı,
- Çalışanların bağlılığını ve memnuniyetini sağlamayı,
- Toplum ve çevreye saygılı olarak çalışmayı, sağlıklı ve güvenli bir çalışma ortamı oluşturmayı, olası meslek hastalığı ve yaralanmalara karşı önleyici yaklaşımlar geliştirmeyi ve sürekli iyileştirmeyi,
- Atıkları azaltmayı, öncelikle geri kazanımı olmak üzere bertarafını sağlamayı,
- Yatırımların gerçekleştirilmesinde olası çevresel etkileri ve iş sağlığı güvenliği risklerini dikkate almayı
- Küresel kaynakları korumayı ve enerji verimliliğini sağlamayı,
- İş süreçlerini etkin yönetmeyi ve sürekli geliştirmeyi

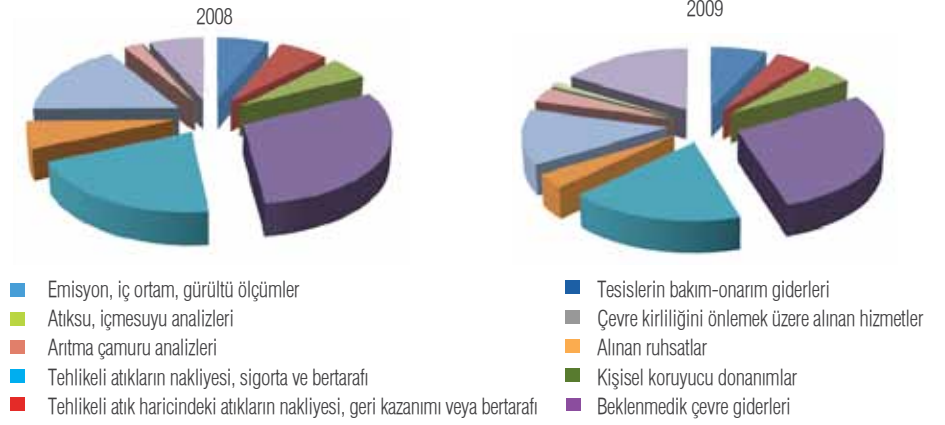
- Tüm paydaşların faaliyetlerini yönetim sistemleri bilinci ile gerçekleştirmesi için gerekli desteği sağlamayı,
- Faaliyetleri hakkında toplumu bilgilendirmeyi ana politikası olarak benimsemiştir.

Aygaz'ın bünyesindeki tüm çalışanlar Kalite, Çevre ve İş Sağlığı Güvenliği politikasının esaslarını uygulamaktan, geliştirmekten ve gerekli kaynakları sağlamaktan sorumludur.

Aygaz'da çevre yönetimi paydaş katılımı uygulamaları esas alınarak gerçekleştirilir. Çevresel konular, Teknik ve Yatırımlar Genel Müdür Yardımcılığı'na bağlı Kalite Sistem ve SEÇ-G Müdürlüğü başta olmak üzere Ar-Ge ve Yatırımlar Müdürlüğü ile tüm tesislerin katılımıyla yönetilir.

Aygaz, Koç Topluluğu nezdinde çevre konusunda faaliyet gösteren en üst düzey yönetim organı Çevre Koordinasyon Kurulu'nda yer almaktadır. Kurulun temel görevi, çevre ile ilgili uzun vadeli stratejik çalışmaları yönetmek ve stratejik planlar oluşturaktır. Aygaz, çevre yönetimiyle ilgili konularda stratejik planların oluşturulmasına destek sağlayan ve mevzuata uyum çalışmalarını yönlendiren Koç Topluluğu Çevre Kurulu'nda da aktif olarak yer almaktadır. Kurulda "en iyi uygulamalar" paylaşılmakta ve bu sayede topluluk şirketleri arası bilgi

Çevresel yatırım harcamalarında 2008-2009 dönemi bütçe kırılımları



Raporlama döneminde çevresel yatırımlara ayrılan toplam bütçe 1.929.199 TL'dir.

transferi gerçekleşmektedir. Koç Holding Denetim Grubu ile topluluk Çevre Kurulu, topluluk şirketleri arasında çevre duyarlılığını sürekli daha üst seviyelere taşımak ve olası riskleri önceden tespit etmek amacıyla iki yılda bir tüm şirketlere çevre denetimi gerçekleştirmektedir.

İklim değişikliği ve buna bağlı olarak emisyon yönetimine verilen önem dolayısıyla, konu özelinde çalışmaların eş güdümlü yürütülmesi adına, topluluk şirketleri enerji yöneticilerinin katılımıyla Enerji Verimliliği Çalışma Grubu oluşturulmuştur. Bu şekilde ortak projeler geliştirilmekte ve şirketler arasında "en iyi uygulamaların" paylaşılması sağlanarak kazanımların artırılması için çalışılmakta olup Aygaz bu çalışma grubunda da aktif olarak bulunmaktadır.

Aygaz, Kalite, Çevre ve İş Sağlığı-Güvenliği politikasını etkin bir biçimde yönetebilmek amacıyla, paydaşlarıyla belirli dönemlerde bir araya gelir ve ortak çalışmalar yürütür. Aygaz çevre alanında faaliyet gösteren çok sayıda sivil toplum kuruluşunda çeşitli düzeylerde temsil edilmektedir.

Raporlama döneminde Aygaz'ın çevre ve diğer alanlarda faaliyet gösteren girişimlerdeki kurumsal üyelikleri;

- Türkiye LPG Derneği (TLPGD) ile çalışma

grubu üyelikleri

- Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği (TOBB) LPG Meclisi ve Meclis bünyesinde oluşturulmuş Teknik, Mevzuat, Otogaz ve Tüpgaz Komiteleri
- İstanbul Sanayi Odası (İSO) Çevre Teknik Çalışma Grubu
- İstanbul Ticaret Odası LPG Meslek Komitesi
- Türkiye Metal Sanayicileri Sendikası (MESS)
- TURKTRADE
- Türk Sanayicileri ve İş Adamları Derneği (TÜSİAD) Çevre / Enerji / Fikri Haklar Çalışma Grupları
- Koç Topluluğu Çevre Kurulu
- Koç Topluluğu Çevre Koordinasyon Kurulu
- Koç Topluluğu İş Sağlığı ve Güvenliği Kurulu
- Koç Topluluğu Fikri Haklar Çalışma Grubu
- Kalite Derneği (KalDer) Ulusal Kalite Ödül Değerlendirme Ekibi

Aygaz'ın 1993 yılından bu yana uyguladığı toplam kalite yönetimi anlayışının bir parçası olarak toplum ve çevreye saygılı çalışma misyonu ile 2002 yılından bu yana uygulanmakta olan ISO 14001 Çevre Yönetim Sistemi (ÇYS)'nde tesislerde çevresel etkilerin tanım ve değerlendirmeleri sistematik bir şekilde yürütülmektedir. Bu değerlendirmeler sonucunda gerekli alanlarda iyileştirme ve geliştirme yapılarak

sistemin sürekli gelişmesi sağlanmaktadır. 2002 yılında Genel Müdürlük ve Yarımcı Dolum Tesisi'ni kapsayan ISO 14001 Çevre Yönetim Sistemi'nin belgelendirilmesi, 2003-2007 yılları arasında tesislerde yaygınlaştırılmıştır. Aygaz 12'si tesisler (Yarımcı, Ambarlı, Samsun, Dörtüyük, Aliağa, İşikkent, Diyarbakır, Safranbolu, Bursa, Eskişehir, Kırkkale, Gebze) olmak üzere toplam 13 sahada Çevre Yönetim Sistemi belgesine sahiptir. Haziran 2009'da dış denetim kuruluşu tarafından gerçekleştirilen yeniden belgelendirme denetimleri sonucunda uygunluk değerlendirilip onaylanmıştır.

Aygaz, kimyasalların kaydı, değerlendirilmesi, izni ve kısıtlanmasını öngören REACH (Registration, Evaluation, Authorisation and Restriction of Chemicals) ve CLP (Classification, Labelling, Packaging) direktiflerini de yakından takip etmektedir. Faaliyetlerin bu direktifler kapsamındaki değerlendirilmesiyle ilgili olarak Avrupa LPG Birliği de olmak üzere, ilgili kurum ve kuruluşlardan eğitim alınmıştır. Bu direktifin Aygaz tedarikçileri tarafından da bilinmesi ve uygulanması için Kasım 2009'da bilgilendirme eğitimi gerçekleştirilmiştir. IPPC ve Kyoto Protokolü ile ilgili gelişmeler ve ulusal uyum çalışmalarını da takip edilmektedir.

Enerji verimliliği

Aygaz, tesislerinde enerji verimliliği üzerine çalışmaları ara vermeden gerçekleştirmektedir.

Aygaz'ın asıl enerji kaynağı tarafından tüketilen direkt ve dolaylı enerji miktarı:		
Yıl	2008	2009
Elektrik Tüketimi (kW/h)	20.547.626 (73971.4536 Gj)	18.734.875 (67445.55 Gj)
LPG Tüketim (kg)	602.844 27730.824 (GJ)	609.103 (28018.738 GJ)
Doğal gaz (m ³)	1.548.208 (60395594.08 Gj)	1.387.596 (54130119.96 Gj)

Enerji tasarrufu ve enerji verimliliğine yönelik faaliyetlerin iklim değişikliğini önlemede katkısı bulunacağı açıktır. Aygaz, Kalite, Çevre, İş Sağlığı ve Güvenliği Politikası kapsamında yer alan "küresel kaynakları koruma ve enerji tasarrufu gerçekleştirme" maddesi enerji politikasının bel kemiğini oluşturmaktadır.

Aygaz'da kullanılan enerji kaynağı türleri LPG, doğal gaz ve elektriktir. Üretim tesisinde hem üretimde hem de ısınma amaçlı olarak doğal gaz kullanılmaktadır. Dolum tesislerinde LPG, Genel Merkez'de ısınma amaçlı doğal gaz kullanılır. Elektrik ise aydınlatma amaçlı olarak kullanılmaktadır. Aygaz'ın kullandığı araçlarda akaryakıt ve LPG kullanılmaktadır.

Aygaz, tesislerinde enerji verimliliği üzerine çalışmaları ara vermeden gerçekleştirmektedir. 2009, Gebze İşletmesi'nde, evde ve işte enerji verimliliği yılı ilan edilmiştir ve Enerji Verimliliği Projesi başlatılmıştır. Sanayide kullanılan elektriğin %70'ini motorlar tüketmektedir. Bu konuda hazırlanan bir enerji verimliliği projesi ile Elektrik İşleri Etüd İdaresi Genel Müdürlüğü'ne teşvik başvurusu yapılmıştır. Projenin ilk fazına 3 ana tasarruf kalemi ile başlanmıştır.

Elektrik motor sistemlerinde verimliliğin artırılması

İlk etapta, Gebze İşletmesi'nde bulunan 350 adet EFF3 elektrik motorunun 187 adedi daha yüksek verimli EFF1 motorlarla değiştirilmiştir. Bu sayede yılda yaklaşık 600.000 kW enerji tasarrufu sağlanmıştır. Enerji verimliliğini artıracak olan yüksek güçlü elektrik motorlarındaki hız kontrol sistemlerinin kurulumlarında yatırımlar devam etmektedir. Bu motor projesi ile birlikte Enerji ve Tabii Kaynaklar Bakanlığı'ndan teşvik alınmaya hak kazanılmıştır.

Ev tüpü kumlama makinasının 22 kW'lık türbin motoru (eff3 klasik motor) aynı yük için 20,3 kW harcarken, eff1 verimli motor %8 daha az harcayarak 18,85 kW enerji tüketmektedir. Yıllık tasarruf 6.238 kW olup tutarı 1.248 TL'dir.

Aydınlatma sistemlerinde verimliliğin artırılması:

Enerji Verimliliği Projesi'nin bir diğer ayağı ise fabrika içinde ve çevre aydınlatmada, civa buharlı armatür yerine verimi yüksek

reflektörlü floresan armatür kullanılmasıdır. Günümüzde Avrupa Birliği ülkelerinde civa buharlı ampul kullanımı yasaklanmaya başlanmıştır. Yüksek verimli reflektörlü floresan armatür ile daha az enerji ile daha yüksek aydınlatma sağlanacaktır. Bu sayede, yılda yaklaşık, 400.000 JkW elektrik enerjisi tasarrufu sağlanmıştır.

Birim alanı aydınlatmak için: 250 W civa buharlı armatür 1,89 a akım çekerek 60 lüks ışık vermekte iken, 2*54 W yüksek verimli floresan armatür 0,49'a akım çekerek 200 lüks ışık vermektedir. Yani daha az enerji harcayarak daha fazla aydınlatma kalitesi elde edilmektedir. Verimi yüksek armatür civa buharlı armatürün %25'i kadar enerji tüketmektedir.

Enerji izleme ve takip sistemi:

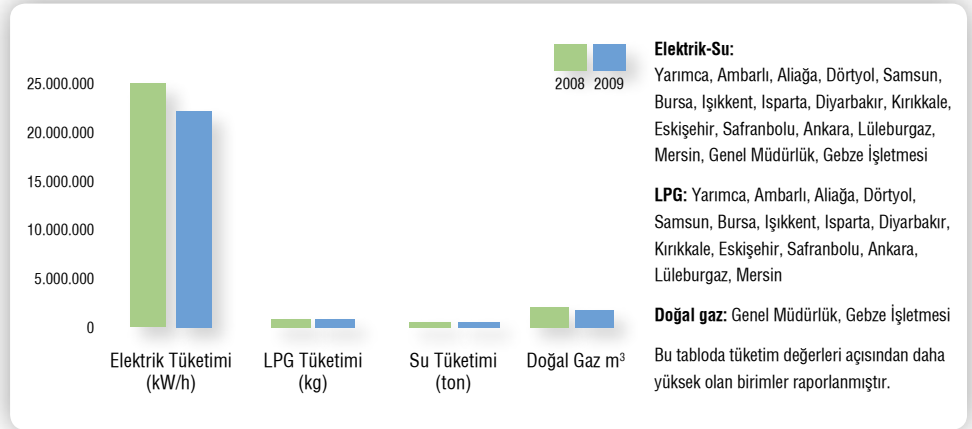
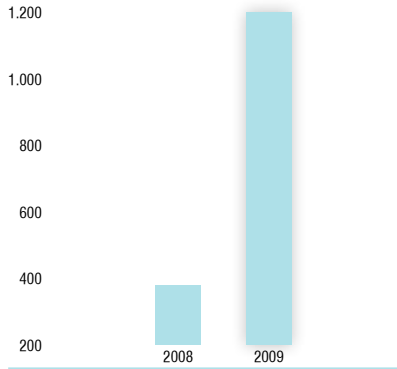
Proje kapsamında ayrıca soğutma kuleleri pompa ve fanları hız konvertörü ile çalıştırılmaya başlanmış ve %50 elektrik enerjisi tasarrufu sağlanmıştır. Kullanma suyu hidroforları da frekans konvertörü ile çalıştırılmaya başlanarak,

Elektrik Tüketimi (tüketim/toplam üretim)	2008		2009	
	Gerçekleşme	Hedef	Gerçekleşme	Hedef
	5,23	5,02	5,1	5,48



Gelecek dönem raporunda kullanılan enerji kaynağı ile ilgili rapor kapsamı genişletilecek ve şirket araçlarında kullanılan akaryakıt ve LPG tüketimi bilgileri de dahil edilecektir.

Enerji verimliliği çalışmalarına ayrılan bütçe (bin TL)



İlgili noktadaki kurulu basınç kullanım ihtiyacına bağlı olarak devreye alınmış ve gerekmediği zamanlarda elektrik motoru çalıştırılmayarak motorun yükte kalma ve dolayısıyla elektrik tüketimi engellenmiş ve enerji tasarrufu yapılmıştır.

Hava tüketimi için sayaçlar temin edilerek tüketimin yoğunlaştığı noktalar, tüketim miktarları tespit edilmiş ve kaçakların üzerine gidilerek enerji tasarrufu sağlanmıştır. Enerji izleme analizörleri ile tesiste elektrik tüketiminin izlenmesi sağlanmıştır. Bu sayede yüksek tüketim noktalarının tespit edilmesi, birim zamanlı sarfiyatlar, sapma analizleri ve verimlilik çalışmaları ile tasarruf sağlanmıştır.

Enerji verimliliği sağlama hedefi doğrultusunda, Aygaz Gebze İşletmesi'nde ısı işlem fırınının davlumbaz yanları kapatılıp, fırın girişine konulan hareketli perde ve mikro analizlerle taban hızının en uygun hale getirilmesi ile tüplerin ısı işleminde kullanılan doğal gaz sarfiyatı 2008 yılında %5 oranında azaltılmıştır. Azaltım miktarı 395.000 kWh'dir. Ayrıca

tesise bir enerji verimliliği yöneticisi atanmış, eğitim ve sınavlar sonrası gerekli belgeleri alınmıştır.

Enerji Verimliliği Projesi ile Gebze İşletmesi'nde yıllık bazda toplam 975.000 kWh/yıl elektrik tasarrufu yapılmıştır.

Tüm tesislerde yapılan çok sayıda enerji kaybı giderme, yalıtım, mevcut ekipmanların enerji verimli ürünlerle değiştirilmesi projesi ile enerji verimliliği artırılmıştır.

2008 yılında, Yarımca Terminal Müdürlüğü'nde LPG pompa istasyonunda bulunan pompalarda Hız Kontrol Sistemi montajı ve revizyonu yapılarak akışkan debi oranına göre değişken hızda çalışma sağlanarak %25-30 arasında enerji tasarrufu elde edilmiştir. 2008 yılında, beş tesiste ihtiyaca yönelik daha küçük kapasiteli jeneratör montajları ile %60 yakıt tasarrufu sağlanmıştır. 2008 yılında, idari bina ısıtma sisteminde otomasyona gidilmiştir. Kalorifer sistemi iç ve dış ortam sıcaklığı ile orantılı olarak

çalıştırılarak çalışma ortamında konfor şartları iyileştirilirken enerji tasarrufu da sağlanmıştır.

Aygaz, enerji tüketiminin azaltılması yönünde Avrupa Birliği'nin 2007 yılında belirlediği 20-20-20 hedeflerini benimsemektedir. Hedef kapsamında 2020 yılına kadar sera gazı emisyonları ve enerji ihtiyacı %20 oranında azaltılırken yenilenebilir enerjinin enerji tüketimindeki oranının %20 oranında artırılması amaçlanmaktadır.

Aygaz'ın 2010 yılı enerji verimliliği hedefleri

- Proses iyileştirme çalışmaları sonucu infrared boya pişirme fırınları kullanılması kararlaştırılmıştır. Proje ile enerji tasarrufu ile birlikte kapasite ve kalite artışı sağlanacaktır.
- Enerji tasarrufu amaçlı olarak frekans kontrollü kompresör uygulamasına geçilmesi planlanmıştır.
- Elektrik üretimi başta olmak üzere güneş enerjisinden faydalanmaya yönelik projeler geliştirilecektir.

Emisyonlar

Aygaz, üretim sürecinde sebep olduğu emisyon miktarının bilgisine sahip olmak, bunu kontrol altında tutmak ve azaltmak amacıyla tesislerin bacalarında “emisyon tutucu sistemler” bulundurmaktadır.

İklim değişikliğinin bir numaralı nedeni olan zararlı emisyonlar tüm dünyada üzerinde titizlikle durulan bir konudur. Bu konudaki sorumluluğunun bilincinde olan Aygaz, faaliyetleri neticesinde atmosfere salınan kirleticilerin yasal limitlerin altında olduğunu belgelediği emisyon izinlerini almakta, periyodik ölçümlerle uygunluğu belgelemektedir.

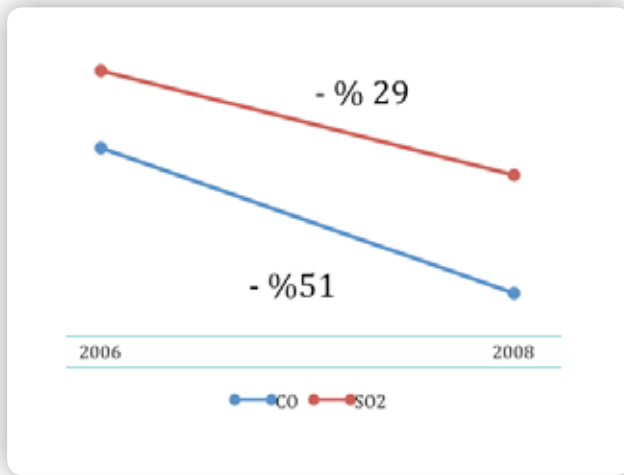
2008 ve 2009’da tesislerde çevre yönetmelikleri kapsamında gerekli ölçüm ve analizler yapılmıştır. 2009 yılında 11, 2008 yılında ise 6 tesiste gerçekleştirilen periyodik ölçümlerde, emisyonun sınır değerlerinin altında olduğu yetkili kuruluşlar tarafından raporlanmıştır. Aygaz, üretim sürecinde sebep olduğu emisyon miktarının bilgisine sahip olmak, bunu kontrol altında tutmak ve azaltmak

amacıyla tesislerin bacalarında “emisyon tutucu sistemler” bulundurmaktadır.

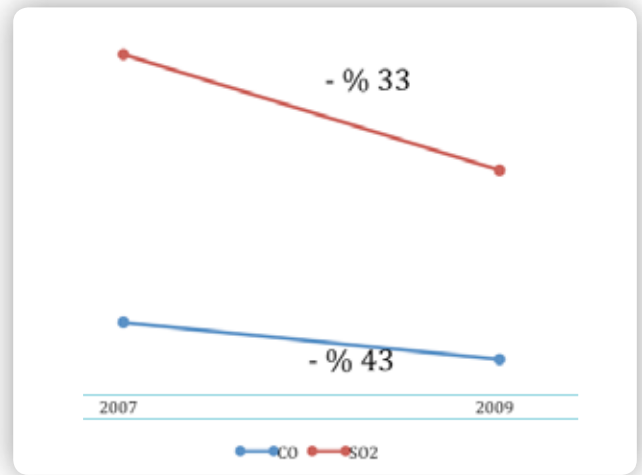
2009 yılı içinde yapılan iyileştirme çalışmalarına çeşitli süreçlerden kaynaklanan emisyonu engellenmiştir. Örneğin, Eskişehir Dolum Tesisi kamp tüpü yıkama ünitesinde yapılan iyileştirmelerle yılda 1.300 kg LPG tasarrufu sağlanmış, 3.7 ton CO₂ emisyonu engellenmiştir.

Emisyon değişim grafiği

Yönetmelik gereği tesislerimizde emisyon ölçümleri iki yılda bir yapıldığından tesislerimiz ölçüm tarihine göre gruplandırılmıştır.



1. grup tesisler: Eskişehir, Lüleburgaz, Gebze, TYÜ, Dörtiyol, Samsun



2. grup tesisler: Yarımca, Ambarlı, Aliağa, Bursa, Işikkent, Diyarbakır, Kırıkkale, Safranbolu, Mogaz Isparta, Mogaz Ankara, Mogaz Mersin

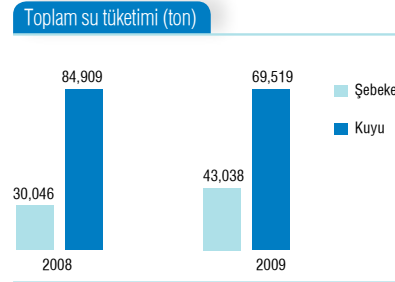
**Ölçümler gerçekleşen emisyonların kütleli debileri (kg/saat) cinsindedir.

Doğal kaynakların kullanımında verimlilik ve tasarruf

Aygaz ekonomik gelişme ile amaçlanan faydanın sürdürülebilir olmasının doğal kaynakların korunması ile sağlanabileceğinin bilincindedir. Bu amaçla doğal kaynak tüketimini sürekli azaltmak öncelikli bir iş hedefidir.

Aygaz ekonomik gelişme ile amaçlanan faydanın sürdürülebilir olmasının doğal kaynakların korunması ile sağlanabileceğinin bilincindedir. Bu amaçla doğal kaynak tüketimini sürekli azaltmak öncelikli bir iş hedefidir. 2009 yılında, Eskişehir Dolum Tesisi kamp tüpü yıkama tesisinde yapılan iyileştirmeler kapsamında yıllık 18 ton su tasarrufu kaydedilmiştir. Bunun yanı sıra, Ambarlı Terminal Müdürlüğü'nde tüp dolun sürecinde yapılan iyileştirmeler sonucu yıllık 3.636 ton su tasarrufu sağlanarak su tüketiminin toplam üretime oranı 0,21'den 0,18'e indirilmiştir.

2008 yılında, Aliağa Terminal Müdürlüğü'nde gerçekleştirilen demir mangan demineralizasyon sistemi ve ters ozmoz sistem kurulumları artezyen kuyu sularının iyileştirilmesi sağlanmıştır. Böylece tesisin yıllık içme suyu ihtiyacı tamamen karşılanmış, 600 m³/gün suyun sağlıklı kullanımı mümkün olmuştur.



Kaynağına göre su kullanım miktarları

	2008	2009
Şebeke (ton)	30.046	43.038
Kuyu (ton)	84.909	69.519
Su tüketimi (ton)	114.955	112.557

Su tüketimi

	2008		2009	
	Gerçekleşme	Hedef	Gerçekleşme	Hedef
Su Tüketimi (tüketim/toplam üretim)	0,16	0,18	0,14	0,16

2009 yılında başlanan projede, Yarımca Deniz Terminali deşarj rögarı büyütülerek saatte yaklaşık 90 m³ yağmur suyu veya tatbikatlarda kullanılan soğutma suyunun tekrar yangın suyu tanklarına atılması sağlanmaktadır.

Aygaz Kalite, Çevre, İş Sağlığı ve Güvenliği politikasının bir gereği olarak

biyolojik çeşitliliği yüksek alanlarda faaliyet göstermemektedir. Tüm yatırım kararlarından önce Çevresel Etki Değerlendirme çalışmaları yapılarak biyolojik çeşitliliğe olası etkiler araştırılır.

Aygaz'ın su tüketimi nedeniyle ciddi olarak etkilenen bir su havzası bulunmamaktadır.

Atık yönetimi

Proseslerinde kimyasal maddelerin kullanımının en aza indirilmesi çalışmaları yapan Aygaz, tedarikçilerinde de bu uygulamaların yerleşmesi için faaliyetler yürütmektedir.

Aygaz, arıtma veya bertaraf ihtiyacını azaltacak ve kaynakların etkin kullanımını sağlayacak teknolojiler geliştirerek atıkların kaynakta minimize edilmesini sağlamaktadır.

Aygaz tesislerine gelen tüpler eğitimli personel tarafından hassas bir kontrolden geçirilmektedir. Bu aşamada, belirlenen standartlar çerçevesinde, piyasadan çekilmesi gereken tüpler tespit edilir ve preslenmek üzere ayrılır. Daha sonra, ezilen bu tüplerin geri dönüşümü sağlanır. Bu şekilde, Aygaz'ın birincil ürünlerinden tüpgazın müşteriye sunulduğu tüp hayata döngü etabını sağlıklı ve güvenli bir şekilde tamamlamakta, atık yönetimi etkili bir biçimde yönetilmektedir.

Tüp yenilemesi için ayrılan tüplerin, ateşli çalışma öncesi iç temizliklerinin yapılarak hazırlanması aşamasında iş güvenliği ve çalışma verimini artırarak operasyonun zor bölümlerinin otomat makine ile yapılması projesi devam etmektedir. Prototip makinenin denenmesi sonrasında, bütün tesislerde yaygınlaştırılabilecek bu makine ile enerji, su ve işçilik tasarrufu sağlanacağı gibi, çalışma sahasında iş güvenliğine dair oluşabilecek riskleri de

azaltılacaktır. Gebze İşletmesi'nde hurda regülatörlerin geri dönüştürülmesi ile 2008 yılında 37.8 ton zamak (%97 çinko, %2 alüminyum, %1 diğer kimyasalların karışımıdır) geri kazanılmıştır. 2009 yılında ise 46 ton zamak geri kazanım için anlaşmalı firmaya gönderilmiştir. 2010 yılında 46 ton üzerinden geri kazanılacak zamak Aygaz'a teslim edilecektir. Promosyon kapsamında geri toplanan regülatörler, lisanslı geri kazanım tesislerine gönderilip eritilmekte ve ikinci sınıf zamak külçesine dönüştürülmektedir. Geri kazanılan zamak mekanik mukavemet gerektirmeyen parçaların imalatında kullanılmaktadır. Ayrıca, kaynak tozu çapağının elenmesi ve geri kazanımı yönetimi ile sarfiyat azaltılmıştır. Kaynak tozunu geri kazanmak üzere yapılan çalışmalarla %20 malzeme tasarrufu sağlanacaktır. Aygaz Gebze İşletmesi'nde, havai konveyörün kapasitesi artırılarak ve kaplama tabancalarında yapılan

iyileştirmeler sonucunda 2008 yılı içerisinde atık çinko tozlarının oluşumu %18 oranında azaltılmıştır. Azaltım miktarı 29 ton'dur. Gebze İşletmesi'nde kaynak gazı tüketimine yönelik çalışmalar sonucu %35 azaltım, kaynak kumu geri kazanım çalışmalarıyla %30 malzeme tasarrufu sağlanmıştır. Ayrıca, preslerde yapılan yağ sıyırma sistemi ile sıvama yağı %85'i geri kazanılmıştır.

Proseslerden kaynaklanan tehlikeli atıkların bertarafı ile ilgili olarak geri kazanımı mümkün olan atıkların lisanslı firmalarda geri kazanımı, mümkün olmayanlarınsa lisanslı firmalarda bertaraf edilmeleri sağlanmıştır. Bu kapsamda yetkili makamlarla ilgili form ve beyanlar gönderilmiş, arıtma çamuru, atık yağ ve deşarj suyu analizleri yaptırılmıştır.

Tesislerde oluşan evsel ve kimyasal atık sular arıtma tesislerinde ilgili mevzuat

Atıklar

	2008		2009	
	Gerçekleşme	Hedef	Gerçekleşme	Hedef
Boya Tüketimi (tüketim/toplam üretim)	1,69	1,71	1,57	1,63
Boya Çamuru (tüketim/toplam üretim)	0,16	0,18	0,15	0,16

Tehlikeli atık beyanları

	2007 ton/yıl	2008 ton/yıl	2009 ton /yıl
Saha içi atıksu arıtımından kaynaklanan tehlikeli maddeler içeren çamurlar	13	26	44
Tehlikeli maddelerle kirlenmiş emiciler, filtre malzemeleri (başka şekilde tanımlanmamış ise yağ filtreleri), temizleme bezleri, koruyucu giysiler	19	10	19
Organik çözücüler ya da diğer tehlikeli maddeler içeren boya ve vernik çamurları	103	120	92
Tehlikeli maddelerin kalıntılarını içeren ya da tehlikeli maddelerle kontamine olmuş ambalajlar	22	34	57

*Kaynak: 2008-2009 yılı Tehlikeli Atık Beyanları/Tabloda yer alan atıklar Aygaz'ın tüm dolum ve üretim, tesislerdeki prosesler nedeniyle ağırlıklı olarak meydana gelen ortak atıklardır.

kapsamında arıtma işleminden sonra deşarj limitleri dahilinde alıcı ortama deşarj edilmektedir. Bazı tesisler ise organize sanayi bölgesi ve benzeri altyapı sistemlerine gerekli izinler doğrultusunda deşarj işlemi gerçekleştirmektedir. Bu çerçevede Aliağa, Ambarlı, Diyarbakır, Dört Yol, Eskişehir, Işıkkent, Kırıkkale, Safranbolu, Samsun, Yarımcı, Tüp Yenileme ve Mogaz Ankara tesislerinden 50m³/gün'den daha az olmak üzere atıksu deşarjı gerçekleştirilmektedir.

Ambarlı Tehlikeli Atık Deposu yenilenerek faaliyetlerini daha verimli hale getirmiştir. Yarımcı Terminali atıksu arıtma sistemlerinde kullanılan HCl, Fe₃Cl, kireç, polielektrolit yerine asidik özellik göstermeyen flokülasyon malzemesi kullanılarak, kullanım kolaylığı ve iş güvenliği risklerinin minimize edilmesi sağlanmıştır. Mevcut durumda bir depo kimyasal suyun arıtılmasında yaklaşık 4,5 lt kimyasal kullanılabilirken, aynı işlem için ortalama 1 lt flokülasyon malzemesi tüketilmektedir. Bu şekilde, kimyasalların verdiği korozif etki engellenerek çevre korunmuştur.

Proseslerinde kimyasal maddelerin kullanımının en aza indirilmesi çalışmaları

yapan Aygaz, tedarikçilerinde de bu uygulamaların yerleşmesi için faaliyetler yürütmektedir. Bu çerçevede, 2009 yılında, Gebze İşletmesi için yan sanayide üretilen valf gövdesinin kumlama işleminden geçirilmesine başlanmıştır. Bu sayede asitleme işleminin kaldırılmasıyla yan sanayide yapılan pirinç sarartma işleminde kullanılan 25 ton asidin (çoğunluğu nitrik asit olmak üzere, kromik asit ve sülfirik asit) kullanılması önlenmiştir.

Tesislerde boya kabinlerinden alınan izleme sonuçlarına göre yapılan boya sistemleri revizyonları ile boya tüketimi ve boya çamuru üretiminde tasarruf sağlanmıştır. Bu iyileştirmelerle 2007'de 1,68 oranında olan boya tüketimi, 2008 Aralık ayı itibarıyla 1,56'ya, boya çamuru değeri de 0,19'dan 0,15'e düşmüştür. 2009 yılında, Gebze İşletmesi'nde sanayi tüpü boya tasarrufu için yapılan robot uygulaması ile tüp başına yaklaşık %20 boya tasarrufu sağlanmıştır.

2009 yılında, Dört Yol Terminali ve Diyarbakır Dolu Tesisinde, boyanın yeniden kullanımı ile ilgili çalışmalar yapılmıştır. Dört Yol Terminali'nde bu çalışma ile yılda ortalama 2.000 kg.

boyanın yeniden kullanımı sağlanmıştır. Diyarbakır Dolu Tesisinde yapılan iyileştirmeler ile kamp tüpü başına 9 gr. olan boya tüketimi 5 grama düşürülmüştür. Aliağa Deniz Terminali'nde yapılan çalışmalarla boya tüketiminde 2008'e göre %15,26 oranında azalma sağlanarak yıllık 6.085 kg. boya tasarruf edilmiştir.

2009 yılında, Kırıkkale Dolu Tesisinde oluşan 940 kg atık kağıt, fidan dikimi karşılığında TEMA Vakfı'na teslim edilmiştir. 2008 yılında, Diyarbakır'da kadınlara yönelik hizmet veren Umut Işığı Kadın Kooperatifi kağıt ve plastik atıkların değerlendirilme üzere almış, çevreye ve topluma kazandırdığı duyarlılık ve hassasiyet nedeniyle Diyarbakır Dolu Tesisine plaket verilmiştir. Yine 2008 yılında, Aygaz, Eskişehir Büyükşehir Belediyesi'nin başlatmış olduğu "Atık Kağıt Kampanyası"na destek vermiştir. Aygaz Eskişehir Tesis Yönetimi'ne kampanyaya desteği nedeniyle Eskişehir Büyükşehir Belediyesi tarafından teşekkür belgesi verilmiştir. Raporlama döneminde Aygaz tesislerinde önemli bir sızıntı vakası yaşanmamıştır.

Kentsel hava kalitesi

Aygaz, çevreci bir ürün olan LPG'yi müşterilerine sunmakta ve ürün portföyü ile kentsel hava kalitesini olumlu yönde etkilemektedir.



Motorlu taşıt sayısındaki yükselmeye paralel olarak hava kirliliğinin artması, çevreye zarar vermeyen alternatif yakıtların önemini artırmıştır. LPG diğer geleneksel yakıtlara kıyasla daha çevrecidir. Evsel ve otogaz olarak kullanımında daha az kirlenici yaymasının yanı sıra, insan sağlığına olumsuz etki yaratmayan bir ürün olarak ön plana çıkmaktadır.

Emisyon ve gürültü kirliliği karşılaştırmasında, LPG kullanan taşıtların daha az kirlenici olduğu tespit edilmiştir. Düşük emisyon değerleriyle LPG dünyada en çok tercih edilen alternatif yakittir. Evsel ve sanayi kullanımında, LPG, petrolden, saatte ortalama %15, kömürden ise %50 daha az karbondioksit salınımıyla ön plana çıkmaktadır. Ayrıca, LPG kullanan bir otobüs ile Euro II diesel kullanan otobüsün NOx emisyon karşılaştırmasında, LPG kullanan otobüsün yaklaşık 23 kat daha az kirlenici olduğu tespit edilmiş, CO, HC emisyonları ve ivme dumanının da benzer büyük farklılıklar verdiği ifade edilmiştir.⁶

Aygaz, çevreci bir ürün olan LPG'yi müşterilerine sunmakta ve ürün portföyü ile kentsel hava kalitesini olumlu yönde

⁶Kaynak: 1.Sıvılaştırılmış Petrol Gazı (LPG) ve Özellikleri Selim Çetinkaya - G.Ü. Teknik Eğitim Fakültesi, Otomotiv Anabilim Dalı, Ankara
<http://www.obitet.gazi.edu.tr/obitet/lpg/lpg.htm>

etkilemektedir. İklim değişikliğinin öneminin ve dünya üzerindeki etkilerinin artması beklentisi sonucunda, LPG'nin çevreci özelliklerinin geliştirilmesi ihtiyacını gören Aygaz, bu alanda yıllardır araştırma geliştirme çalışması yapmaktadır.



Yürütülen çeşitli araştırmalar, tüketicilerin beklentilerinin de aynı yönde olduğunu göstermektedir. Bu beklentiyi karşılamak üzere Aygaz, Katkılı Otogaz Aygaz Euro LPG+'ı dört yıllık bir çalışma sonucunda geliştirerek yurtdışındaki otogaz pazarına da örnek olacak bir uygulamaya imza atmıştır. Yapılan iyileştirmelerle hem yakıt tüketimi hem de emisyonlar açısından iyileştirmeler sağlayan Katkılı Otogaz Aygaz Euro LPG+, temiz motor ve daha iyi yanma performansı sayesinde zararlı gaz salınımlarını azaltmaktadır. Test sonuçlarına göre, Katkılı Otogaz Aygaz Euro LPG+, katkısız Otogaz Aygaz Euro LPG'ye kıyasla, hidrokarbon emisyonunda %20,2, karbonmonoksit emisyonunda %33,5'e varan iyileşme sağlayarak otogazın çevreci özelliğini artırmaktadır.

Ürünün kullanımı ile araçtan alınan performans artmakta ve yakıt tüketimi

düşmektedir. Katkılı Otogaz Aygaz Euro LPG+'ın temizlik özelliği sayesinde aracın ivmelenme süresinde Katkısız Otogaz Aygaz Euro LPG kullanıma göre yüzde %5,13'e varan orandan iyileşme görülmektedir. Yapılan bağımsız testlerde kanıtlandığı üzere, araçlarda katkılı Aygaz Euro LPG+ kullanımı, sadece 30.000 km kullanımda önceki duruma göre hidrokarbon emisyonunda ve karbonmonoksit emisyonunda iyileşme sağlayarak otogazın çevreci özelliğini artırmaktadır.

Türkiye otogaz pazarı, 2.300.000 ton/yıl olup, toplam otogazlı araç sayısı 2.500.000 adet olarak tahmin edilmektedir. Buradan hareketle otogazlı bir aracın yılda 0,92 ton (=1.643 lt/yıl) LPG tüketiminin olduğu öngörülmektedir.

Bu çerçevede Katkılı Otogaz Aygaz Euro LPG+ kullanımı ile 56.155 ton sera gazı emisyonununun azaltılmasının sağlanmış olacağı öngörülmektedir.

Çevreci ürün portföyünün paydaşları tarafından bilinmesini amaçlayan Aygaz, 2007 yılı itibarıyla başlamış olduğu Otogaz Bilgilendirme çalışmalarına 2008 yılında da devam etmiştir. Bağımsız bir kurum tarafından gerçekleştirilen anket sonuçlarına göre otogazın çevreci bir yakıt olarak görülme oranı 2008 yılı başında 5 üzerinden 3.97 iken 2008 yılı sonunda tekrarlanan araştırmaya göre 4.06'ya çıkmıştır. Aygaz kullanıcılarında çevrecilik algısı 3.90'dan 4.25'e çıkmıştır. Bu sonuçların alınmasında Aygaz'ın aralıksız olarak sürdürdüğü bilgilendirme kampanyalarının rolü büyüktür.

Çevre güvenliği

Tüm Aygaz tesislerinde, ayda bir kez muhtelif senaryolarla tatbikatlar yapılmaktadır. Tesis personeline ve müteahhit firma çalışanlarına yönelik hazırlanan eğitici filmler ile çevre güvenliğini tehdit eden riskler paylaşılmaktadır.

LPG dolum tesislerinde ve ürünlere en önemli unsur güvenliğin sağlanmasıdır. Çevre güvenliği konusundaki ulusal ve uluslararası standartlara harfiyen uyulması, güvenlik alanındaki teknolojinin takip edilmesi ve mevcut sistemlere adaptasyonu Aygaz için temel bir sorumluluktur.

LPG tesislerinde en ufak bir hatanın bile geri dönüşünün olmaması çevre güvenliğini Aygaz'ın iş önceliklerine taşır. Her sene yatırım programında yer alan ve bütçenin önemli bir kısmını oluşturan emniyet ve çevre güvenliğine yönelik yatırımlar herhangi bir kesintiye uğramadan Aygaz yönetimi tarafından onaylanmaktadır. Çevreye zarar verebilecek tüm etkilerin ortadan kaldırılması için düzenli olarak risk analizleri yapılmakta ve kriterler düzenli olarak ölçülerek elektronik ortamda takip edilmektedir. Doğal afetler başta olmak üzere karşılaşılabilecek gaz kaçağı, yangın ve benzer durumlar için risk analizleri yapılmakta, gerekli önlemler alınmakta ve altyapılar oluşturulmaktadır.

Aygaz kuruluşundan bu yana tesislerinde ilgili yönetmelik ve standartların istediği değerlerin çok üzerinde hesaplama yöntemleriyle yangından korunma sistemleri oluşturmuştur. Aygaz küre tanklarının ayaklarını özel bir malzemeyle kaplayarak yangına karşı en az iki saat süreyle dayanıklı hale gelmesini sağlamıştır.

Aygaz tesislerinde NFPA standartlarına göre dizayn edilmiş ithal yangın pompaları ve ekipman kullanımına 2008 yılında başlanmıştır. İnsan müdahalesi gerektirmeden otomatik olarak devreye giren yangın algılama ve söndürme sistemleri ilgili yönetmeliklere uygun şekilde 2009 yılında kurulmuştur.

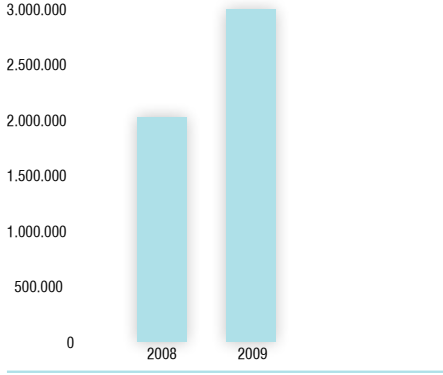
En son 2008 yılında revize olan depolama kapasitesindeki artış ve tesis operasyonlarında farklılaşmalar sebebiyle, yangın güvenlik sistemlerimizin acil bir durumda müdahale yeteneğinin yükseltilmesi için kapasitesinin artırılması ve modernize edilmesi konusunda başlatılan yatırım çalışmalarına, dönemsel

olarak belirlenen projeler bazında devam edilmektedir. Bu proje 2010 yılında tamamlanacaktır.

Tüm Aygaz tesislerinde, ayda bir kez muhtelif senaryolarla tatbikatlar yapılmaktadır. Tesis personeline ve müteahhit firma çalışanlarına yönelik hazırlanan eğitici filmler ile çevre güvenliğini tehdit eden riskler paylaşılmaktadır. Riskli bölgelerde çevre güvenliğinin sağlanması amacıyla Aygaz bilgi birikimini paydaşlarıyla da paylaşmaktadır. Raporlama döneminde Kocaeli Belediyesi'ndeki yangın tatbikatına tank hibesi yapılarak tatbikatın gerçekleştirilmesi sağlanmıştır. Ayrıca 2009 yılında Kocaeli Belediyesi İtfaiyesi ve Amsterdam Belediyesi İtfaiyesi'nin olası yangınlara karşı hazırladıkları risk haritası kapsamında Aygaz'ın bilgisine de başvurulmuştur.

Aygaz tesislerinin Seveso II Direktifi gerekliliklerini karşılayacak kantitatif risk analizi çalışmaları yapılmıştır. Bu çalışmalar 2001 yılından beri sürekli geliştirilmeye

Yangın sistemleri için gerçekleştirilen yatırımlar (bin TL)



devam edilmektedir. Risk analizi sonuçlarına göre gerekli önleyici yaklaşım sergilenerek iyileştirmeler yapılmış ve benzer biçimde risk analizi sonuçlarına göre tesislerin iç ve dış unsurlarını içerecek şekilde Acil Durum Planları hazırlanmıştır.

Yasal zorunluluğun bir parçası olarak, tesislere ISPS kodlu gemiler kabul edilmektedir. Kara tankerleri de teknik vasıflar konusunda denetimden geçirilmektedir.

5312 sayılı Deniz Çevresinin Petrol ve Diğer Zararlı Maddelerle Kirlenmesinde Acil Durumlarda Müdahale ve Zararların Tazmini Esaslarına Dair Kanun kapsamında Kıyı Tesisleri Acil Müdahale Planları hazırlanmış olup bu planlar çerçevesinde gerekli Seviye I ve Seviye II eğitimleri gerçekleştirilmiştir.

Tesislerdeki LPG pompaları, kompresörler, ana trafo ve elektrik sistemleri ile buhar kazanları gibi sistemlerin planlı bakımları için gerekli takip ve kontroller yetkili kurum/kuruluşlar tarafından yapılmaktadır.

Tüm kritik ekipman bakımları yetkili servisler tarafından düzenli olarak gerçekleştirilmektedir. Diğer ekipmanların bakımları ise "Tesis Bakım Planı" ile tanımlanan periyod ve kriterler dahilinde Aygaz ekipleri tarafınca yapılmakta, arıza duruşları düzenli takiplerle asgariye indirilmektedir. Bu kapsamda bir diğer önemli konu ise, depolama tankları, emniyet ventilleri, elektrik sistemleri, kaçak algılama sistemleri gibi tesis güvenliği için kritik olan ekipmanların, bakımlarının mutlaka bir gözetim kuruluşu nezaretinde yapılması ve sertifikalandırılmasıdır. Aygaz, depolama tankında bulunan emniyet ventilini, yasal zorunluluk olmamasına rağmen beş yılda bir değiştirmektedir.

Aygaz, lojistik güvenliği ve tehlikeli madde taşımacılığına dair kurallar gereği, gerek araç, gerek sürücü güvenliğine, gerekse de çevreye olan etkilerine dair tedbirler almaktadır. Avrupa Birliği taşımacılık yönetmeliğine uyum gözetilmekte ve Karayoluyla Uluslararası Tehlikeli Madde Taşımacılığı (ADR) araç alımına azami özen gösterilmektedir.

Aygaz, tehlikeli madde taşımacılığı yaptığının bilinciyle, ürünün en güvenli şekilde taşınmasına öncelik vermektedir. Bu amaçla, olası kazaları önlemek için tüm operatörlere 3 yılda bir yetkili kuruluşlar tarafından tanker sürüş eğitimi verilmektedir. Ayrıca, Aygaz, Karayolu Trafik Yönetmeliği, Karayolu Taşıma Yönetmeliği, LPG Lisans Yönetmeliği ve TS 1445 mevzuatlarına tabidir.

Çevre güvenliğinin sağlanması için ortak hareket edilmesine olan inancıyla Aygaz, Körfez Petrol Ürünleri Derneği'ne üye olmuştur. Dernek bünyesinde Körfez bölgesinin çevresel güvenliğini artırmak amacıyla yerel makamlarla işbirliği çerçevesinde bölgedeki yollar genişletilecek ve alternatif kaçış yolları planlanacaktır. Bölgenin fiziki güvenliği için sistemler kurulması, kontrol noktalarının oluşturulması, kameraların eklenmesi de projenin hedefleri arasındadır. Projenin 2010 yılında tamamlanması planlanmaktadır.

Çevresel bilgilendirme çalışmaları

Aygaz, toplumun tüm kesimlerinde de çevresel duyarlılığı gündemde tutmayı ve geliştirmeyi amaçlamaktadır.



Aygaz, toplumun tüm kesimlerinde de çevresel duyarlılığı gündemde tutmayı ve geliştirmeyi amaçlamaktadır. Bu kapsamda, enerji verimliliği ve doğal kaynakların verimli kullanılması üzerine eğitimler, projeler ve kampanyalar geliştirmekte, sivil toplum kuruluşlarıyla işbirliği içinde çalışmaktadır.

ENVER kampanyası

Günümüzde, enerji verimliliği, azalan enerji kaynaklarının karşısında artan enerji ihtiyacı dikkate alındığında, hem dünyada hem Türkiye’de sürekli gündemde kalması gereken konuların başında gelmektedir. Enerji sektörünün öncü şirketlerinden biri olmanın bilinciyle Aygaz, enerji verimliliği politikasının kapsamında, 2008’den bu yana, toplumun tüm kesimlerinde enerjiyi

verimli kullanma konusunu gündemde tutmak ve bu konuda bilinci uyandırmak amacıyla, Enerji ve Tabii Kaynaklar Bakanlığı’nın öncülüğünde, kamu, özel ve sivil toplum kuruluşlarının işbirliğiyle, Enerji Verimliliği Kampanyası’nı (ENVER) yürütmektedir. 2008’de başlatılan projeye 2009 yılında devam edilmiştir. Enerji Verimliliği Kampanyası, geçmiş dönemlerde gerçekleştirilen Enerji Verimliliği Haftası etkinliklerinin 2008 dönemini de içine alacak şekilde geniş kapsamlı olarak yeniden planlanmış ve hayata geçirilmiştir. Kampanya, özellikle çocuklar ve aileleri üzerinde etki uyandırmayı amaçlamıştır. Çizgi karakter ENVER’in verdiği “enerjini boşa harcama, paran cebinde kalsın” mesajı, kampanya çerçevesinde, toplumsal yaşamın her alanında uygulanabilecek

niteliktedir. Koç Topluluğu şirketlerinden Aygaz ile birlikte, Arçelik, Opet ve Tüpraş’ın kurumsal sponsor olduğu kampanya, çeşitli etkinlikler, eğitim çalışmaları ve tanıtım kampanyaları gibi organizasyonlarla 2010 yılında da sürdürülecektir.

Çevre duyarlılığı resim yarışması

Aygaz, öncelikle çocuklara yönelik çalışmalar yapmaktadır. Bu çerçevede, her yıl, Haziran ayında, Türkiye çapında “Çevre Konulu Resim-Şiir-Kompozisyon Yarışması”nı düzenleyen Aygaz, bir yandan çevre bilincini artırırken diğer yandan, çocukların sosyal paylaşımlarını artırmayı ve kişisel gelişimlerine katkıda bulunmayı hedeflemiştir. 2008 yılında resim, kompozisyon ve şiir olmak üzere üç dalda gerçekleştirilen yarışma, 2009 yılında “Temiz Yakıt, Temiz Hava” teması ile “Aygaz Euro LPG+ Resim Yarışması” adı altında düzenlenmiştir. Her yıl çocuklar arasından seçilen Çevre Şampiyonları’na yenilerinin eklenmesi hedeflenmektedir.

Gönüllü verilen eğitimler

Aygaz, düzenlediği çevre bilinci geliştirme etkinliklerinin yanı sıra, bu konuda diğer kuruluşların düzenlediği çalışmalara, çalışanlarının katkılarıyla destek vermektedir. Bu çerçevede, İstanbul Valiliği tarafından tüm gençlerin çevreye daha duyarlı bireyler olarak yetişmesi amacıyla oluşturulan “Okullarda Çevre Eğitim ve Uygulama Projesi”ne (ÇEP)’ destek verilmiştir. İstanbul İl Çevre ve Orman Müdürlüğü tarafından İstanbul genelinde 10 ilçedeki 10 pilot okulda yürütülen çevre eğitimi çalışmaları kapsamında ilk kez bir anaokulu eğitimi gerçekleştirilmiştir.

Nisan 2008'de gerçekleşen etkinliğe, İl Çevre ve Orman Müdürlüğü yetkilisiyle İstanbul Büyükşehir Belediyesi Çevre Koruma Kontrol Müdürlüğü yetkilisi, Milli Saraylar Anaokulu yetkililerinin yanı sıra Aygaz Kalite Sistem ve SEÇ-G Müdürlüğü yetkilisi katılmış ve farklı yaş gruplarından toplam 100 çocuğa "Çevre Bilinci" konulu bir eğitim vermiştir.

Fidan dikme seferberliği

2006'dan bu yana, Koç Topluluğu bünyesindeki bayii ve çalışanların geliştirdikleri "Ülkem İçin" projeleri, 2008'de yaklaşık 90 bin çalışan ve 13 bin bayinin tek projenin sinerjisinden yararlanmasını amacıyla, "Koç Topluluğu Ülkem İçin Ormanı" projesine dönüşmüştür. Bir Koç Topluluğu şirketi olarak Aygaz ve çalışanları da projeye gönüllü olarak destek vererek 2008 yılında 32.972 adet fidan bağışında bulunmuştur. Bu kapsamda, Çevre ve Orman Bakanlığı ve TEMA Vakfı'nın desteğiyle ilk olarak 700 bin fidan dikilmesi amaçlanmıştır.

Dünya saati

Aygaz, Dünya Doğal Hayatı Koruma Vakfı (WWF) tarafından küresel ısınmayla mücadele amacıyla 2010'da 4.'sü gerçekleştirilecek Dünya Saati (Earth Hour) kampanyasına destek verecektir. Son üç yılda yaklaşık 1 milyar insanın ve 100'den fazla ülkenin desteklediği, 27 Mart 2010'da gerçekleştirilecek kampanyaya Aygaz, Koç Topluluğu şirketleri ve çalışanlarıyla beraber destek verecektir. Kampanya saatinde Aygaz Genel Müdürlüğü'nde ve tüm Türkiye'deki bölge satış müdürlüklerinde binaların ışıkları söndürülecektir.

İklim değişikliği projesi

Aygaz 2010 yılından itibaren kapsamlı bir çevre projesini hayata geçirmeyi hedeflemektedir. 2009 yılında bu projenin hazırlık çalışmaları yapılmıştır. Projenin ilk yılında iklim değişikliği konusunda, kamuoyunun farkındalık düzeyinin yükseltilmesi, ikinci yılında bölgesel projelere ve üçüncü yılında ulusal boyutta bir projeye destek verilmesi hedeflenmektedir. Proje 2010-2012 yıllarını arasında yürütülecektir.

Gökyüzü tırn

Uzmanlar, iklim değişikliği konusundaki algı düzeyini yükseltmedeki en büyük güçlüğün, soyut unsurlar üzerinden konuyu tartışmaktan kaynaklandığını belirtmektedir. Diğer bir güçlük, zaman içine yayılan bir büyük değişimi fark etme zorluğudur. "Gökyüzü Tırn" ile insanların iklim değişikliğini "görerek" tanıklık etmeleri, ona "dokunarak" ikna olmaları ve harekete geçmeleri öngörülmektedir. Bölgesel Çevre Merkezi'nin (REC) katkılarıyla özel bir eğitim programı geliştirilmektedir. Kısa adı "REC" olan Bölgesel Çevre Merkezi, 1990 yılında ABD ve Avrupa Komisyonu tarafından Budapeşte'de kurulmuş bağımsız bir kuruluştur.

Proje kapsamında ayrıca, Türkiye'nin dört bir yanındaki öğretmenler için eğitim materyali (örneğin bir haftalık iklim değişikliği müfredatı, kısa videolar); öğrenciler için gözlem yapma ve raporlama teknikleri eğitimleri de (örneğin doğa koleksiyonculuğu, kolay gözlemler, kolay deneyler vb.) planlanmaktadır. Proje kapsamında 2010 yılında eğitim

verilmesi planlanmış kişi sayısı 3.500'dür. Hedefimiz, "Yarın Hava Nasıl Olacak?" iklim değişikliği ile ilgili bir bilinçlendirme kampanyası gerçekleştirmektir. İklim değişikliğine karşı çözüm yollarını kamuoyuyla beraber aramak, bu yolları arayan tarafların oluşturduğu güce katkıda bulunmak, projenin amacını oluşturmaktadır. Bu amacı gerçekleştirmek için, Aygaz, Çevre ve Orman Bakanlığı ile çevre politikaları ve çevrenin korunması için düzenlenen eğitimlerde öncülük olan REC ile iş birliği yapmaktadır.

Çevre Ödülü

Aygaz, Avrupa Komisyonu Çevre Müdürlüğü'nün yürüttüğü ve Avrupa'nın en itibarlı ödülleri arasında biri olarak nitelendirilen Avrupa Birliği Çevre Ödülleri'nin Türkiye ayağı olan AB Çevre Ödülleri Türkiye Programı'nda 2007-2008'de Yönetim Kategorisi'nde Türkiye üçüncüsü olmuştur. Üye ve üyelik sürecinde olan toplam 28 ülkede düzenlenen "AB Çevre Ödülleri'nin Bölgesel Çevre Merkezi (REC) Türkiye ve Sürdürülebilir Gelişme İçin Çevre Platformu (SGCP) tarafından Türkiye'de 2008 yılında ikincisi gerçekleştirilmiştir. Çevresel, toplumsal ve etik değerler ile ilgili politikaların değerlendirilerek kurumsal sosyal sorumluluk yaklaşımının irdelendiği ödül programında şirketler, "yönetim, ürün, süreç ve uluslararası işbirliği" olmak üzere toplam dört kategoride başvurulabilmektedir. Çevre Ödülü, Avrupa'da 1987 yılından bu yana çevre dostu yönetim anlayışıyla, uygulama ve ürünlere öncülük eden şirketleri desteklemek amacıyla verilmektedir. Çevre Ödülleri Türkiye Programı'na 2008 yılında tüm kategorilerde toplam 25 şirket katılmıştır.





Geleceğe yatırım

Türkiye'nin en büyük özel şirket işvereni Koç Topluluğu'nun parçası olarak Aygaz, Türkiye'nin dört bir yanında sahip olduğu tesislerle ve uzun yıllara dayanan geniş bayi ağıyla sürekli istihdam yaratmaktadır.

Kurumsal vatandaş Aygaz



Aygaz, toplumun tüm kesimlerinde de çevresel duyarlılığı gündemde tutmayı ve geliştirmeyi amaçlamaktadır. Aygaz, geçmişe değer veren ve geleceğe yatırım yapan bir kurum olarak tutarlı, sürdürülebilir ve kapsamlı sosyal sorumluluk projeleri gerçekleştirmektedir.

Türkiye'nin en büyük özel şirket işvereni Koç Topluluğu'nun parçası olarak Aygaz, Türkiye'nin dört bir yanında sahip olduğu tesislerle, ve uzun yıllara dayanan geniş bayi ağıyla sürekli istihdam yaratmaktadır. Türkiye'de 81 ilde, 3.300'e yakın tüpgaz bayisi ve otogaz istasyonu ile hizmet veren Aygaz, aileleriyle birlikte binlerce bayi ve istasyon çalışanına ekonomik fayda sağlamaktadır. Aygaz'ın 250'si onaylı tedarikçi olmak üzere yaklaşık 900 tedarikçisi bulunmaktadır. 2008'de yerel tedarik bilançosu 1.073.673.000 TL, 2009'da ise 967.777.000 TL'dir.

Aygaz, ülkenin en büyük vergi mükellefleri arasındadır. Bu doğrultuda, 2008 yılında 1.608.098.563,51 TL, 2009'da ise 1.830.760.731,01 TL vergi ödenmiştir. Aygaz dış ticaret yoluyla, ülke ekonomisine 2008'de 172.860.564 TL (133.699.871,61 USD), 2009'da ise 210.234.547 TL (135.889.436,34 USD) katkı sağlamıştır.

Aygaz sağladığı ekonomik faydayı uzun soluklu kurumsal sosyal sorumluluk projeleri ile destekler. Her gün binlerce eve, yüz binlerce kişiye ulaşan bir marka

olarak Aygaz, paydaşlarının beklentilerini gözetken, içinde bulunduğu toplumu sosyal ve ekonomik bakımdan kalkındırarak girişimlerde bulunmaya gayret göstermektedir. "Tüketiciye en yakın şirket" olma felsefesiyle Aygaz, ekonomik ve sosyal kalkınma ve toplumsal gelişimi hedefleyen projelerinde üzerine düşen sorumlulukları yerine getirmektedir.

Bugüne kadar, eğitim, tarih, arkeoloji, kültür-sanat ve sağlık alanlarında çeşitli çalışmalara bağlı, sponsorluk ve projeleri yoluyla destek veren Aygaz, geçmişe değer veren ve geleceğe yatırım yapan bir kurum olarak tutarlı, sürdürülebilir ve kapsamlı sosyal sorumluluk projeleri gerçekleştirmektedir. Aygaz sosyal sorumluluk projelerinin temalarını paydaşlarının görüşlerine başvurarak, ihtiyaçları doğrultusunda belirlemektedir. Başlatılan projeler yalnızca bir departmanın sorumluluğunda değil, Aygaz ailesinin katılımıyla tüm Aygaz'ın gündemindedir. Çalışan gönüllülüğünün kurumsallaştığı şirketlerden biri olan Aygaz, projelerine bayilerini ve tedarikçilerini de dahil ederek etki

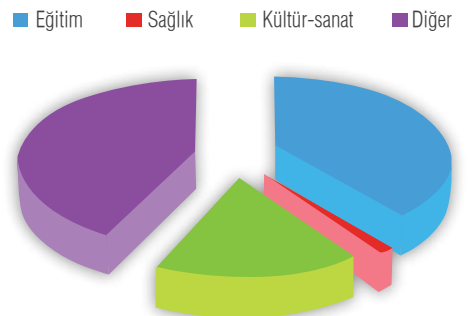
alanını artırır, sosyal sorumluluk bilincinin yaygınlaşmasına yardımcı olur.

Aygaz sosyal amaçlı kuruluşlar olan vakıf, dernek ve eğitim kurumlarına, 2008 yılında 1.698.748,27 TL, 2009 yılında 3,4 milyon TL bağışta bulunmuştur.

Aygaz'ın sosyal sorumluluk projeleri sağlık, kültür-sanat, spor ve eğitim olarak dört ana başlık altında toplanmaktadır.

Raporlama döneminde toplumsal yatırımlara ayrılan bütçe toplam 7.390.565,59TL'dir.

Toplumsal yatırımlar bütçesinin alanlara göre dağılımı



Sağlıklı toplum için projeler

Kurucusu Vehbi Koç'un "Sağlık olmazsa hiçbir şey olmaz" sözünden ilham alan Aygaz, Türkiye'nin sağlık hizmetleri altyapısının iyileştirilmesine katkıda bulunur.



"Ayışığı: Aygaz'dan Sağlık Işığı" Projesi
Aygaz'ın yaptığı araştırmalar, özellikle küçük çocuklu ailelerin en sık başvurduğu sağlık biriminin sağlık ocakları olduğunu ortaya koymuştur. Her yıl, 100 milyon muayene ve tedavi işleminin yapıldığı sağlık ocaklarının en yoğun kullanılan bölümü ise aşı odalarıdır. Bu doğrultuda, Aygaz, Türkiye çapına yayılmış bayilerinin de görüşünü alarak 2006 yılında sağlık ocaklarına yönelik "Ayışığı: Aygaz'dan Sağlık Işığı" projesini tasarlamıştır. Aygaz'ın 45. yıldönümü vesilesiyle başlattığı proje kapsamında ilk yıl Türkiye çapındaki 45 sağlık ocağının aşı odaları baştan sona yenilenmiş ve içindeki demirbaş eşyaların temini sağlanmıştır. 2007 yılında ise projenin devamı olarak 36 sağlık ocağının aşı odaları daha yenilenerek toplamda 81 ilde 81 aşı odası hizmete sunulmuştur. Böylece, bugüne kadar Aygaz'ın sağlık alanında gerçekleştirdiği en yaygın projeye imza atılmıştır.

Sağlık Bakanlığı'nın onayı ve desteğiyle aşı odalarının ihtiyaçları ve projeye dahil edilecek sağlık ocakları belirlenmiştir. Kısıtlı imkanlara sahip olan sağlık ocakları ziyaret edilmiştir.

Odalarnın daha sağlıklı ve konforlu olabilmesi için tadilat çalışmaları yapılmış, odaların içi gerekli tıbbi araç ve gereçlerle donatılmıştır. Ayışığı Projesi'nin ikinci aşamasında, planlanan işlerin sadece uygulanması için değil, sürdürülebilirliği ve denetimi için de bir mekanizma kurulmuş ve Ayışığı Müfettişleri belirlenmiştir. Gönüllü Aygaz bayileri ve çalışanlarından oluşan Ayışığı Müfettişleri halen, düzenli aralıklarla sağlık ocaklarını ziyaret etmekte, denetim formlarını doldurmakta ve Ayışığı odalarının durumları hakkında Aygaz'ın Kurumsal İletişim birimini bilgilendirmektedirler. Ayrıca tüm Aygaz ailesinin ve kamuoyunun projedeki gelişmeleri takip edebilmesi amacıyla www.avgazisigi.org sitesi güncel tutulmaktadır.

Proje, 2008 yılında Sağlık Gönüllüleri Derneği tarafından sosyal sorumluluk büyük ödülü kategorisinde ikinci olmuştur.

"Şeker Çocuklar" Projesi

Aygaz'ın 2004 yılından bu yana destek olduğu Çocuk ve Adolesan Diyabetikler Derneği (ÇADD), diyabetik çocuk ve ailelerine yönelik eğitici ve bütÜNleştirici

etkinlikler düzenlemektedir. 20 bine yakın diyabetik çocuğun bulunduğu ülkemizde Aygaz'ın desteği ile konuyla ilgili farkındalık yaratılmaktadır. Her yıl Temmuz ayında, İstanbul Üniversitesi'nin Enez Sosyal Tesisleri'nde İstanbul Üniversitesi Çocuk Sağlığı Enstitüsü ve İstanbul Üniversitesi Tıp Fakültesi Büyüme-Gelişme ve Pediatrik Endokrinoloji Bilim Dalı ile beraber Aygaz'ın desteğiyle Diyabetik Çocuklar Kampı düzenlenmektedir. Aygaz, ülkemizdeki ilk diyabet kamplarından olan Enez Kampı'nın konaklama, giyecek, içecek ve sağlık giderlerini karşılamaktadır.

Türkiye'nin her yerinden gelen 8-18 yaş arası diyabetik çocuklar, herhangi bir ücret ödemediği takdirde katıldıkları kamp sayesinde yalnız olmadıklarını anlamakta ve diyabetle mutlu yaşamanın yollarını öğrenmektedirler.

Uzman doktorların, diyetisyenlerin, spor eğitmenlerinin, psikiyatr ve psikologların hazır bulunduğu kampta yaklaşık 100 diyabetik çocuğa, hipo ve hiperglisemi nedenleri, klinik teknikleri, spor ve egersiz yapma alışkanlığı, spor yaparken dikkat edilmesi gerekenler, diyabette



Aygaz'dan depremzedelere başış

Aygaz, Elazığ'da meydana gelen depremde zarar gören köylülere yardım elini uzatmıştır. Bölgedeki köylerde 300 adet ev tüpü ve dedantör ücretsiz olarak dağıtılmıştır.



Enez Diyabetik Çocuklar Yaz Kampı (2009)

beslenme özellikleri ve düzeni, diyabetin komplikasyonları ve bunlardan kaçınmanın yolları hakkında bilgi verilmektedir.

Ayrıca diyabette takip kriterleri ve izlemenin önemi hem uygulamalı, hem de teorik olarak anlatılırken, çocuklar psiko-sosyal yönden de eğitilmektedir.

Çocuklar diyabetle ilgili aldıkları eğitimin yanı sıra, el sanatları, piknik, folklor ve dans gibi aktiviteler ile yüzme, su toplu, voleybol, basketbol, futbol, masa tenisi, aerobik, yürüyüş gibi sportif aktivitelere katılabilmektedirler.

2009'da düzenlenen, 17. Diyabetik Çocuklar Yaz Kampı'na 120 çocuk katılmıştır. Çocuklar, Aygaz'ın onlara sürprizi ile ralli sporuyla tanışmışlardır. İki yıldır Aygaz sponsorluğunda yarışan ralli pilotu Roya Angejheldari kampa katılarak iki gününü çocuklara geçirmiş, trafik ve ralli konusunda eğitim vermiştir.

2008 yılında, 14 Kasım Dünya Diyabet Günü'nde, içeriği ÇADD tarafından oluşturulan ve Aygaz'ın desteğiyle hazırlanan diyabet bilgilendirme broşürü, İstanbul'un çeşitli merkezlerinde dağıtılarak 50 bin kişiye ulaştırılmıştır.

Aygaz bu projeye desteğini 2011 yılında da devam ettirecektir.

"Güvenli Annelik" Projesi

Aygaz, "Güvenli Annelik" projesi ile, kısa adı TAPV olan Türkiye Aile Sağlığı ve Planlaması Vakfı'na destek olarak gebeleri ve anneleri kendi sağlıklarını ve bebeklerinin sağlığı ile ilgili konularda bilinçlendirmeyi, bu sayede annelerin ve bebeklerin yaşam kalitesini yükseltmeyi ve anne ve bebek ölümlerinin azaltılmasına katkı sağlamayı amaçlamaktadır. Proje kapsamında, İstanbul'daki Bakırköy Doğum Hastanesi'nde 2006 yılında ilk pilot uygulama gerçekleştirilmiştir. Burada 4.600'den fazla gebe ve 7.000'in üzerinde loğusaya sağlık, bakım ve bilinçli

annelik konularında eğitim verilmiştir.

Pilot uygulamanın başarısının ardından Düzce İl Sağlık Müdürlüğü'yle Düzce'de anne ve anne adaylarına eğitim verilmeye başlanmıştır.

2008 yılında, Diyarbakır'da 13.965 bireysel gebe eğitimi, 5.621 grup gebe eğitim, 4.663 bireysel gebe danışmanlığı, 6.285 bireysel loğusa eğitimi, 1.912 grup loğusa eğitimi ve 1.289 bireysel loğusa danışmanlığı verilmiştir. Böylece, Aygaz desteğiyle 2006 yılından bu yana Bakırköy, Düzce ve Diyarbakır'da toplam 31.349 gebeye ve 16.486 loğusaya eğitim ve danışmanlık verilmiştir. Proje 2009 yılında Diyarbakır'da devam etmiştir.

Projeyle 50 sağlık personeli hizmet içi eğitim programı ile Güvenli Annelik Hizmet Kullanıcı Eğitim Danışmanlık Programı'na katılmıştır. Aygaz'ın bu projeye desteğinin 2010 ve 2011'de de sürmesi öngörülmektedir.

Kan Bağışı Kampanyası

Kızılay Kan Merkezi sağlık ekibi tarafından gerçekleştirilen kan bağışı faaliyeti Genel M¼d¼rl¼k'te ve Gebze İşletmesi'nde yapılmıştır. Bireysel sağlık için çeşitli yararlar sağlayan kan bağışı aynı zamanda sosyal yardımlaşmanın olumlu bir g¼stergesi olarak kabul edilmektedir.

Ambarlı Terminal M¼d¼rl¼đ¼ çalışanlarından organ bağışı

Avcılar Sağlık Grubu Başkanlığı'ndan uzmanlar, organ bağışı konusunda Aygaz çalışanlarını bilgilendirmek amacıyla Aralık 2009'da Ambarlı Terminal M¼d¼rl¼đ¼'n¼ ziyaret etmiştir. Yapılan bilgilendirme sonrasında 11 Aygaz alışanı, organ bağışında bulunmuştur.

Theдора Vakfı Aygaz'da

Hastanelerde tedavi g¼ren çocuklara destek olmak amacıyla kurulan Theдора ocuk Hizmetleri Vakfı, çeşitli kuruluşlarda stand aarak ¼r¼n satışı



“G¼venli Annelik” Projesi

yapmaktadır. Aralık 2008'de 2. kez Aygaz Genel M¼d¼rl¼k binasında açılan stand Aygazlılardan b¼y¼k ilgi g¼rm¼řt¼r. Satıştan elde edilen gelir hastanede yatan çocuklara yılbaşı hediyeleri g¼t¼rmek için kullanılmıştır.

Aygaz Euro LPG istasyonlarında ¼cretsiz G¼z Taraması

Aygaz, 5-11 Temmuz 2008 tarihleri arasında D¼nya G¼z Hastanesi'nin bir sosyal sorumluluk kampanyası olan “¼cretsiz G¼z Taraması” organizasyonuna istasyonlarında verdiği destekle bini aşkın insana ulaşılmasını sağlamıştır. İstanbul'da beş farklı Aygaz Euro LPG istasyonunda gerçekleştirilen taramalarda istasyon sahasında kurulan mobil kliniklere gelen vatandaşların miyop, hipermetrop,

astigmat ve presbiyopi (yaşla ilgili yakını g¼rme sorunu) gibi g¼rme kusurları ve glokom (g¼z tansiyonu) ile ilgili muayeneler yapılmıştır. G¼rme kusurlarının ya da g¼z tansiyonlarının aciliğine g¼re neler yapmaları gerektiği hakkında bilgilendirilen vatandaşlar g¼z hastalıklarıyla ilgili dergi ve broř¼rlerden de faydalanmışlardır. Bu sayede trafik g¼venliđine de ¼nemli bir katkı sağlamıştır.

Eğitimli bireyler için projeler

Ülkemizin bilgi toplumuna dönüşmesi amacıyla özel sektörün devletle işbirliği yapmasının gerektiğine inanan Aygaz raporlama döneminde eğitime desteğini devam ettirmiştir.



“Dikkatli Çocuk Bilinçlendirme” Kampanyası

Aygaz tarafından yaptırılan bir araştırma, her yıl on binlerce kişinin ev kazaları nedeniyle acil servislere başvurduğunu ve yaralananlar arasında çocukların önemli bir yer tuttuğunu göstermiştir.

1998-2002 yılları arasında ev kazaları konusunda kapsamlı bir kampanya yürüten Aygaz, 2002 yılında çocukların kazalar konusunda bilinçlendirilmesi konusuna yoğunlaşarak “Dikkatli Çocuk Kazalara Karşı Bilinçlendirme Kampanyası”nı tasarlamıştır. Öncelikle, il eğitim müdürlükleri ile ortak hareket edilerek projenin götürüleceği okullar seçilmiştir. Projeye Aygaz bayilerinin dahil edilmesiyle Aygaz ailesi olarak bir sinerji yaratılmıştır.

2008 yılında günümüz koşulları ve gereklerini göz önünde bulunduran Aygaz, projenin içeriğini genişletmiş ve ismini “Dikkatli Çocuk Bilinçlendirme Kampanyası” olarak yenilemiştir. Ev kazaları, ilkyardım, yangın, deprem ve trafik konularına çevre-tasarruf ve koruyucu sağlık başlıkları da eklenmiştir. Bu konular, bir pratisyen doktor veya hemşire, konularında sertifika sahibi dört eğitim elemanından oluşan bir ekip tarafından Türkiye çapında İl Millî Eğitim

Müdürlükleri'nin belirlediği okullarda öğrencilere anlatılmaktadır.

2008 yılında proje kapsamında, 11 ilde 40'tan fazla ilköğretim okulu ziyaret edilerek, 13 bin öğrenciye ulaşılmıştır. Böylece 2002 yılından bu yana 347 bin ilköğretim öğrencisi Dikkatli Çocuk Sertifikası sahibi olmuştur. Ayrıca kampanyanın simgesi ve ana karakteri olan Aycan da eğitim boyunca çocukların yanında yer almıştır. Eğitimlere katılan çocuklara “Dikkatli Çocuk Sertifikası, projeye özel olarak hazırlanan çizgi roman kitabı, çizgi filmler ile şarkıların yer aldığı bir CD ile Aycan kumbarası hediye edilmiştir. Ayrıca, eğitimlerin tamamlayıcısı niteliğinde hazırlanan ve çocukların aileleriyle birlikte izleyebildiği özel bir tiyatro gösterisi düzenlenmiştir.

2008 yılı itibarıyla içeriği yenilenen “Dikkatli Çocuk Bilinçlendirme Kampanyası” ile gelişmelere ve etkinlik takvimine www.dikkatlicocuk.com.tr adresinden ulaşılabilir.

2008 yılında gidilen iller

- Ankara: Mamak, Kayaş, Boğaziçi Bölge, Altındağ (Siteler), Hüseyingazi Bölge, Yenimahalle (Şentepe), Nallıhan, Beypazarı, Çubuk

- Konya: Akşehir, Seydişehir
- Nevşehir: Merkez, Hacıbektaş, Gülşehir, Avanos, Ürgüp
- Kayseri: Develi, Yahyalı
- Sivas: Merkez
- Amasya: Merzifon
- Samsun: Bafra
- Gümüşhane: Merkez Köse
- Erzurum: Oltu
- Artvin: Arhavi
- Kars: Merkez

“Dikkatli Çocuk Bilinçlendirme Kampanyası”

2003 IPRA Golden World Awards'da kurumsal sosyal sorumluluk alanında “Mükemmellik” ödülünü, 2005 yılında ise Sabre Awards'da eğitim ve endüstri kategorilerindeki iki büyük ödülü Türkiye'ye getirmiştir.

“Meslek Lisesi Memleket Meselesi” Projesi (MLMM)

Devlet ile özel sektör arasındaki işbirliğini geliştirmek ve kalifiye işgücünü

2009 yılında, Aygaz, Yeni Yönetim Uygulamaları Anketi (İTÜ), Kurumsal Sosyal Sorumluluk Anketleri (İstanbul Üniversitesi, Kadir Has Üniversitesi, Çanakkale 18 Mart Üniversitesi) ve Çanakkale 18 Mart Üniversitesi Marka İletişim tezine destek verilmiştir.



artırmaya yönelik olarak “Meslek Lisesi Memleket Meselesi” Projesi kapsamında, Koç Holding ve Vehbi Koç Vakfı'nın yönlendirmeleri doğrultusunda Aygaz tarafından 230 öğrenciye sınırları belirlenmiş koçluk desteği verilmekte; staj, burs ve ihtiyaca bağlı olarak istihdam sağlanmaktadır. 7 okulda 15 Meslek Lisesi Koçu Aygaz'ı temsilen projede aktif olarak çalışmaktadır.

Bu projeye Koç Topluluğu şirketleri;

- Çalışanlarının bilgi ve tecrübelerini bursiyerlere aktarıldığı koçluk buluşmalarının gerçekleşmesini
- Sektörün ihtiyacına göre meslek liselerine branş bölümlerin kurulmasını,
- Yeni teknolojileri barındıran laboratuvarların meslek liselerine kurulmasını,
- Şirketlerde uygulamalı staj imkanı sunulmasını,
- Bursiyerlerimize kültür-sanat gezilerinin düzenlenmesini,
- Bursiyerlerin üretim tesisleriyle şirketlerle tanıştırılmaları ve
- Bursiyerlerin teknoloji kullanımının teşvik edilmesini amaçlar.

2008-2009'da Aygaz'da MLMM

MLMM bursiyerleri için terminal / tesis

İzmit ve Ambarlı'da eğitim gören Meslek Lisesi Memleket Meselesi (MLMM) bursiyerleri ile tüm Meslek Lisesi Koçları (MLK) için Şubat 2009'da Gebze İşletmesi'nde “Yaratıcılık ve Yenilikçilik Günü” düzenlemiştir. Etkinlikte, Dünya Bankası ve Koç Holding'in işbirliğiyle gerçekleştirilecek Yaratıcı Kalkınma Fikirleri Yarışması'na katılımı ilgili bilgi verilirken, interaktif yaratıcılık eğitimi gerçekleştirilmiştir.

Yaklaşık 40 bursiyerin ve Aygaz'lı 8 MLK'nin katıldığı Yaratıcılık ve Yenilikçilik Günü'nde eğitimin ardından yapılan çalıştayda mesleki eğitimdeki eksiklikleri tartışılarak fikirler üretilmiştir. Aygaz tarafından hazırlanan yaratıcı Fikir Geliştirme Eğitim Filmi, Koç Topluluğu'nun tüm Meslek Lisesi Koçları ile paylaşılmıştır.

Yarışma kapsamında MLMM 10. sınıf bursiyerleri, mesleki eğitim temalı bir proje oluşturacaklardır. Projeler Dünya Bankası jürisi tarafından değerlendirilecek, kazanan ekip, Koç Holding'in vereceği uygulama ödülü ile projelerini hayata geçirecektir.



ve işletmelere beş gezi düzenlenmiştir. Bursiyerler bu geziler sayesinde Aygaz'ı ve LPG sektörünü tanıma fırsatı bulmuştur. MLMM Koçları tarafından bursiyerlerimize eğitimler verilmiştir.

MLMM Meslek Lisesi Koçları (MLK)

Proje kapsamında Aygaz'ın sorumluluğunda olan meslek liselerine MeLeK kütüphanesi kurma çalışmalarına başlanmış olup 2010 yılında tamamlanması hedeflenmektedir.

Aygaz Diyarbakır çalışanlarından kütüphane

Aygaz Diyarbakır çalışanları, Diyarbakır Dolum Tesisi tarafından yürütülen “Benim de Bir Kütüphanem Olsun” projesi ile ilk bölgesel sosyal sorumluluk projesini hayata geçirdi. Aygazlılar tarafından kullanıma hazır hale getirilen Demirçelik İlköğretim Okulu Kütüphanesi 11 Mayıs 2009'da düzenlenen törenle hizmete açılmıştır. 17 köyden servis araçlarıyla getirilen 700 öğrenciye eğitim veren

Demirçelik İlköğretim Okulu öğrencilerinin kaynak bulmakta yaşadığı sıkıntılar Aygaz çalışanlarını harekete geçirmiştir. Bir yılı aşkın sürede kurulan kütüphane için gönüllü bağışçılardan 1.191 kitap toplanmıştır.

Gebze İşletmesi'nden okullara destek

Aygaz, Gebze İşletmesi İdari Binası'nda yapılan tadilat sonrası açığa çıkan büro mobilyaları zor şartlar altında eğitim veren ve araç gereç sıkıntısı çeken köy ilkokullarına teslim edilmiştir. Gebze ve Darıca bölgesi, Erzurum Dadaşkent ve Ilica bölgeleri olmak üzere iki ayrı bölgede gerçekleştirilen dağıtımlarda 13 ihtiyaç sahibi köy okuluna yardım yapılmıştır.

Erzincanlı çocuklar Aygaz'la gülümsedi

Aygaz, Erzincan/Tercan bayisi ile birlikte ilçedeki tüm ilköğretim öğrencilerine Aygaz Aycan Okul Çantası dağıtmıştır. Üç gün süren çalışma sonunda ilçe merkezindeki üç ve köylerdeki 15 okulda toplam 1.500 öğrenciye çanta hediye edilmiştir.

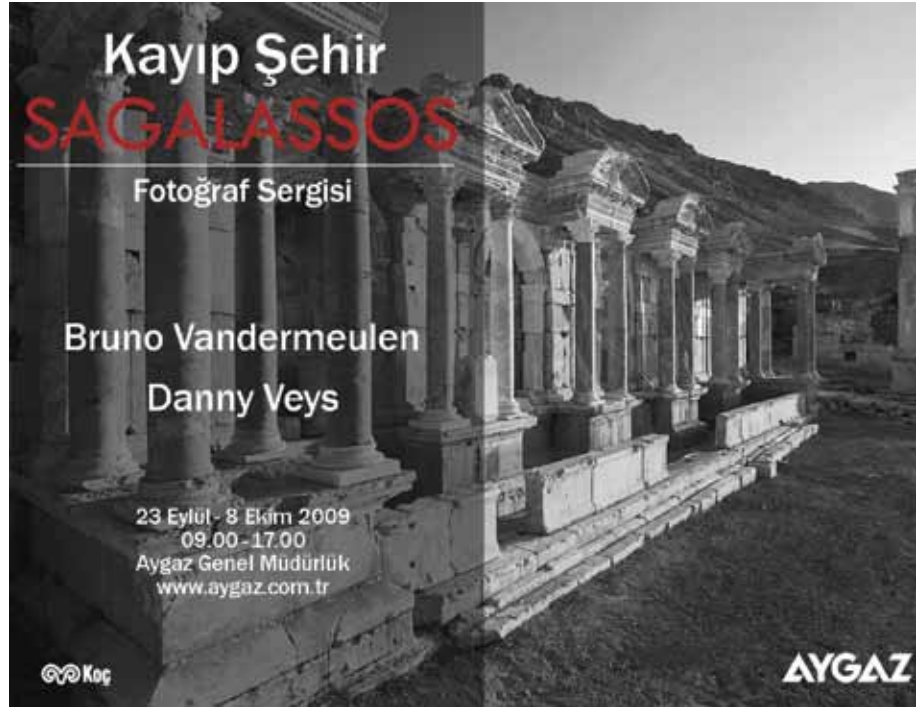
Kültür-sanat projeleri

Kültür ve sanat faaliyetlerine verilen destek toplumsal yaratıcılığı besler. Bu bilinçle Aygaz, raporlama döneminde de çeşitli projelerle ülkemizin kültür-sanat hayatına katkıda bulunmuştur.

Sagalassos Antoninler Çeşmesi restorasyonu

Aygaz, tarihe tutulan ışığın geleceği de aydınlatacağı inancıyla, uzun yıllardır devam eden "kayıp şehir" Sagalassos'un uyandırılması projesine 2005 yılından bu yana ana sponsor olarak destek vermektedir. Burdur'a bağlı Ağlasun ilçesinin 7 km. kuzeyinde, anıtsal çeşmeleriyle ünlü bir antik dağ kenti olan Sagalassos'un en görkemli yapılarından olan Antoninler Çeşmesi restorasyon projesi 1998 yılından beri aralıksız 10 yıldır devam etmektedir.

Aygaz son üç yıldır projeye sağladığı katkıyla, projenin en büyük destekçisi durumuna gelmiştir. Antoninler Çeşmesi yerel halk tarafından "Aygaz Çeşmesi" diye anılmaya başlamıştır. 2007 yılında çeşmenin tüm parçaları birleştirilerek ayağa kaldırılmış ve 2008 yılında başlayan depreme karşı güçlendirme çalışmaları 2009 yılında da devam ettirilmiştir. 9 metre yüksekliğindeki 28 metre cepheli görkemli Antoninler Çeşmesi'nin restorasyonunda 2008 yılı önemli bir dönüm noktası olmuştur. Tüm parçaları bulunarak ya da taşı taşla tamamlama yöntemiyle yeniden inşa edilen çeşmenin, 2010 yılında ayağa kaldırılması ve Çeşme'den antik çağlardaki gibi sular akması hedeflenmektedir.



Kazılar sonrasında ortaya çıkarılan devasa imparatorluk heykelleri, 2008'in 10 büyük arkeolojik keşfi içine girmiştir. Amerikan Arkeoloji (American Archaeology) dergisi, 2008'in en önemli 10 arkeolojik keşfi arasında imparatorluk heykellerine yer vermiştir.

2009 yılında, Sagalassos antik kenti, UNESCO'nun Dünya Mirası Geçici Listesi'ne girmiştir. Sagalassos antik kenti,

2008 yılında 13.302, 2009'da ise 17.052 kişi tarafından ziyaret edilmiştir.

Aygaz, bugüne kadar hakkında hiçbir basılı yayın hazırlanmayan Sagalassos'la ilgili "Sagalassos Fotoğraf Kitabı" adlı ilk fotoğraf kitabının da sponsoru olmuştur. Antik kentin yeniden ayağa kaldırılış anıtlarını ve dokunulmamış bölgelerini yansıtan fotoğraflar, 2009 Eylül ayı içerisinde Aygaz'ın İstanbul'daki Genel

Müdürlük binasında açılan sergiyle Istanbulcularla buluşmuştur. Aygaz'ın bu projeye 2010-2013 döneminde devam etmesi planlanmaktadır.

Aygaz'ın destek verdiği yayınlar

Sürekliliği ve kapsadığı eserlerin zengin içeriğiyle örnek olan Aygaz Kitaplığı yurt içi ve dışından takdir görmekte, basın ve yayın organlarında özel haberlere konu ve referans olmaktadır. Aygaz'ın yayınlar konusundaki en büyük önceliği "yeterince bilimsel çerçevede kalmak ve aynı zamanda da geniş kitleler için mümkün olduğunca anlaşılabilir ve çekici olabilmektir." Bu sebeple destek verilen yayınlar konunun uzmanları tarafından ileriki yıllarda da yurtiçinde ve yurtdışında referans kitabı olarak kullanılabilir şekilde hazırlanmaktadır. Yayınlar içerik kadar görselliğe, fotoğrafların ve belgelerin seçimine, çeşitliliğine ve yayınların tasarımına önem verilmektedir. Getty Müzesi, Princeton Üniversitesi, Berlin ve Viyana müzelerinden Aygaz'a gelen mektuplarda kitaplardan övgüyle bahsedilmektedir.

Aygaz Kitaplığı Projesi

Aygaz'ın 1996 yılından bu yana sürdürdüğü projeye 10 eser kültür-sanat hayatımıza kazandırılmıştır. Tarihten,

arkeolojiye pek çok farklı alana değinen kitaplardan oluşan Aygaz Kitaplığı'nın eserleri:

- "Türkiye Baştan Başa Bir Ülke" 1996
- "Kapadokya: Kayalardaki Şiirsellik" 1998
- "Tanrı Dağı Nemrut" 1999
- "Otağ-ı Hümayun" 2000
- "Hasbahçe: Osmanlı'dan Bahçe ve Çiçek" 2002
- "Dersaadet'in Fotoğrafları" 2003
- "Hatıra-i Uhuvet-Portre Fotoğraflarının Cazibesi" 2005
- "Osmanlı Sarayının Çocukları" 2006
- "Troya Hazineleri" 2006

Aygaz ve Yapı Kredi Yayınları II. Meşrutiyet'in 100. yılı vesilesiyle yayımlanan ve aynı zamanda, Aygaz Kitaplığı'nın 10. eseri olan "II. Meşrutiyet'in İlk Yılı" kitabı 2008 yılı sonunda tüm kamuoyunun ilgisine sunmuştur. Kitabın zengin görsel malzemesinin önemli bölümü ise ilk kez gün ışığına çıkan fotoğraf ve belgelerden oluşmaktadır.

Osmanlı Dönemi Diplomasi Tarihi Projesi

Aygaz, tarih ve kültürüyle yaşadığımız coğrafyanın zenginliklerini yeniden hatırlatmak ve gelecek nesillere aktarmak amacıyla Osmanlı diplomatik arşivlerinin bilgi ve belgelerini araştırmacılar için daha ulaşılır kılmak hedefiyle, 2008 yılından



bu yana, Osmanlı dönemi dış ilişkilerine kaynak oluşturacak bir dizi kitabın yayınlanmasına katkıda bulunmuştur. Osmanlı Dönemi Diplomasi Tarihi adı altında yürütülen projede, Aygaz, Osmanlı arşivlerinden derlenen bilgi ve belgeleri kitap haline getirerek yayınlanmasına destek olmaktadır. Aygaz'ın bu projesine 2010-2011 döneminde ve sonrasında devam etmesi öngörülmektedir.

Aygaz'ın destek verdiği sergiler

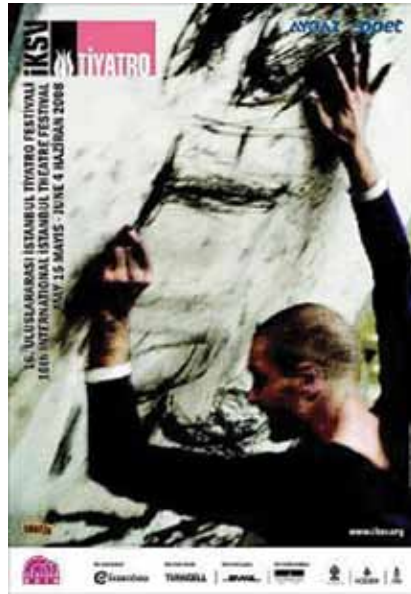
Aygaz Genel Müdürlük binasının konumu ve giriş katının geniş ölçüleri, geçici sergiler için çok uygun bir mekan sağlamaktadır. Bu sayede, 2008 yılında, "Ömer Koç Koleksiyonları'ndan Mustafa Kemal Atatürk'ten Hatıralar" sergisi, "Sagalassos" ve "Afrodisias" adlı fotoğraf sergileri gerçekleştirilmiştir. Aygaz binasında sistematik bir şekilde sergiler düzenlenebilecek kalitede teknik bir altyapı hazırlanması hedeflenmektedir. Düzenli aralıklarla, bu türden programlı

sergi faaliyetleri, Aygaz'ın sanat ve kültür alanındaki ayrıcalıklı konumunu daha da pekiştirecektir.

Dünya Kadınlar günü vesilesiyle, Aygaz sponsorluğunda, 8 Mart 2008'de Dolmabahçe Sarayı'nda Atatürk ve Cumhuriyet'in İlk Döneminde Kadınlar konulu fotoğraf sergisi düzenlenmiştir. Cumhuriyet döneminde kadınların toplumsal yaşama katılması yönünde atılan adımları konu alan sergiye bayan çalışanların ilgisi büyük olmuştur. 2009 yılında, Koç Üniversitesi, Aygaz'ın desteğiyle, uluslararası fotoğraf sanatçısı Mary Cross'un İstanbul'daki ilk sergisine ev sahipliği yapmıştır. "Mary Cross ile Kutsal Yerlere Ziyaret" adını taşıyan sergide Bizans, Selçuklu ve Osmanlı yapıtlarından 30 seçme fotoğraf yer almıştır.

İstanbul Kültür ve Sanat Vakfı'na destek

Türkiye'nin kültür ve sanat yaşamının gelişimine ve zenginleşmesine önem veren Aygaz, kuruluşundan bu yana İstanbul Kültür ve Sanat Vakfı'na katkı sağlamaktadır. Aygaz, toplumların sosyal gelişimini en çok etkileyen unsurlardan biri olan sanata herkesin sahip çıkması gerektiğine inanarak 2003 yılından bu yana Uluslararası İstanbul Tiyatro Festivali'ne ana sponsor olarak destek vermekte ve Uluslararası İstanbul Bienali'ne katkı sağlamaktadır. 16'ncı



İstanbul Tiyatro Festivali 2008 yılında 15 Mayıs-4 Haziran tarihleri arasında gerçekleşmiştir. Yurtdışından sekiz tiyatro ve dans topluluğu ile Türkiye'den 25 topluluğun 70'ten fazla gösterisine yer veren festival; yabancı basın mensupları, kurum temsilcileri, tiyatro toplulukları ve İstanbullu sanatseverler tarafından büyük ilgiyle izlenmiştir.

Aygaz, 2009 yılında ana sponsorluğunu Koç Holding'in üstlendiği Uluslararası 11. İstanbul Bienali'ne Koç Enerji Grubu'nun bir üyesi olarak destek vermiştir. 12 Eylül-8 Kasım tarihleri arasında düzenlenen Bienali yaklaşık 101 bin kişi gezmiş, "İnsan Neyle Yaşar?" başlığı altında, 40 ülkeden 70 sanatçı ve sanatçı grubunun 141

projesi sergilenmiştir. Aygaz'ın Uluslararası İstanbul Tiyatro Festivali'ne ve Uluslararası İstanbul Bienali'ne 2011'de de desteğini sürdürmeyi hedeflemektedir.

Engelsiz sanata destek

Aygaz, 2007 yılından bu yana, "Engelsiz Yaşam, Engelsiz Sanat ve Engelsiz Pozitif Düşünce" sloganıyla kurulan Türkiye Engelsizler Kültür, Sanat ve Eğitim Merkezi (TEKSEM)'e sponsor olmaktadır. TEKSEM'le yapılan işbirliği kapsamında 2009 yılı boyunca 9.600 kişi tarafından 18 tiyatro oyunu sergilenmiştir. Aygaz çalışanları ve bayileri de ücretsiz olarak bu etkinliklere katılmıştır.

Koç Üniversitesi "Sevgi Gönül Tiyatro Günleri"

Aygaz, 2006 yılından bu yana Koç Üniversitesi Sevgi Gönül Tiyatro Günleri'ne destek vermektedir. 2009 yılında iki hafta boyunca sergilenen tiyatro oyunlarını 5 bin kişi izlemiştir. Aygaz'ın destek vermeye başladığı günden itibaren toplam 20 bin kişi Sevgi Gönül Tiyatro Günleri'ne katılmıştır.

Gençlik Festivali KOÇFEST

Aygaz, Koç Holding'in her bahar gençler için düzenlediği ve üç yılda 1 milyon 250 bin gence ulaşarak Türkiye'nin en büyük üniversite festivali haline gelen Koç Fest'te de Enerji Grubu Çatısı altında, Opet ve Tüpraş ile beraber destek vermektedir.

Spor faaliyetlerine destek

Türkiye gibi genç bir nüfusa sahip ülkelerde spora desteğin öneminin bilincinde olan Aygaz, 2008-2009'da da desteğini sponsorluk ve bağış faaliyetleri ile sürdürmüştür.

Türkiye gibi genç bir nüfusa sahip ülkelerde spora desteğin öneminin bilincinde olan Aygaz, 2008-2009'da da desteğini sponsorluk ve bağış faaliyetleri ile sürdürmüştür.

2009 Türkiye Ralli Şampiyonası'nda Roya Angejheidari'ye destek

2009 Türkiye Ralli Şampiyonası'nda Aygaz Euro LPG'nin sponsorluğunda yarışmayı sürdüren Deltasport pilotu Roya Angejheidari desteklenmiştir.

Aygaz'dan İstanbul Enerji A.Ş. Futbol Takımı'na sponsorluk

Aygaz, 2008 yılında 26.'sı gerçekleştirilen İstanbul Büyükşehir Belediyesi Futbol Turnuvası katılımcılarından İstanbul Enerji A.Ş. Futbol takımının sponsoru olmuştur.

Gebze Koç İlköğretim Okulu Hentbol Takımı sponsoru Aygaz

Gebze Koç İlköğretim Okulu, Aygaz sponsorluğunda mücadele ettiği Yıldız Erkekler Hentbol Turnuvası'nda 3. olmuştur.

Koç Üniversitesi Amerikan Futbol Takımı Koç RAMS sponsorluğu

Aygaz, Koç Üniversitesi Amerikan Futbol Takımı Koç RAMS'a 2007 yılından bu yana destek vermektedir.



Roya Angejheidari Enez Kampı'nda



Koç RAMS Takımı

GRI GÖSTERGESİ	BULUNDUĞU BÖLÜM	SAYFA	AÇIKLAMA	RAPORLAMA SEVİYESİ
Profil Göstergeleri				
1.1	Genel Müdür'ün Mesajı	2,3		TAM
2.1	Yasal Uyarı	101		TAM
2.2	LPG Basıncılı Kap, Aksesuar ve Cihazları, Otogaz, Dökmegaz, Tüpgaz	7		TAM
2.3	Aygaz Hakkında	6		TAM
2.4	Aygaz Genel Müdürlük	101		TAM
2.5	Aygaz Hakkında	6	Aygaz Türkiye'de faaliyet göstermektedir.	TAM
2.6	Aygaz Hakkında	6		TAM
2.7	Aygaz Hakkında	6	Aygaz'ın faaliyet gösterdiği pazarlar, sektörler ve hizmet verdiği müşteriler hakkında daha fazla bilgi için: http://www.aygaz.com.tr/tr-TR/Kurumsal/Tanitim/TanitimSirketfaaliyetalani/	TAM
2.8	Kilit Performans Göstergeleri	7		TAM
	Toplam Satış Tonajı	9		
2.9			Raporlama döneminde şirket yapısında ve faaliyetlerinde belirgin bir değişiklik olmamıştır.	TAM
2.10	Raporlama Döneminde Kazanılan Ödüller	9		TAM
3.1	Rapor Hakkında	13		TAM
3.2			http://www.aygaz.com.tr/tr-TR/SosyalSorumluluk/Raporlar/ ve http://www.aygaz.com.tr/tr-TR/Yatirimcilliskileri/FinansalRaporlar/FaaliyetRaporlari/	TAM
3.3	Rapor Hakkında	12,13		TAM
3.4		101		TAM
3.5	Rapor Hakkında	12,13		TAM
	Öncelikli Konularımız	14		
3.6	Rapor Hakkında	12,13		TAM
3.7	Rapor Hakkında	12,13		TAM
3.8			Bu rapor iştiraklerin kss performanslarını kapsamamaktadır.	TAM
3.10	Rapor Hakkında	12,13		TAM
3.11	Rapor Hakkında	12,13		TAM
3.12		94,95,96,97		TAM
4.1	Aygaz'ın Sürdürülebilirlik Yolculuğu	10	http://www.aygaz.com.tr/Management.aspx?State=2&GUID=B0C85AB8-4676-4043-BFA0-2B1F68BB92A4	TAM
	Aygaz'da Sürdürülebilirlik Yönetimi	11		
4.2	Aygaz'ın Sürdürülebilirlik Yolculuğu	10		TAM
	Aygaz'da Sürdürülebilirlik Yönetimi	11	Aygaz'da Yönetim Kurulu Başkanlığı ve CEO görevleri farklı kişilerce yürütülmektedir. http://www.aygaz.com.tr/Management.aspx?State=2&GUID=B0C85AB8-4676-4043-BFA0-2B1F68BB92A4	
4.3			Yönetim Kurulu'nda bağımsız üye bulunmamaktadır. Ana pay sahibini temsil eden Yönetim Kurulu üyeleri, şirket dışında Koç Holding bünyesindeki şirketlerin yönetim kurullarında da görev alabilmektedir.	TAM
4.4	Paydaşlarımız	15		TAM
	İç İletişim	65		
4.14	Paydaşlarımız	15		TAM
4.15	Paydaşlarımız	15		TAM
Performans Göstergeleri				
EC1	Kilit Performans Göstergeleri	7		TAM
	Aygaz Faaliyet Raporu 2009	62-65	Aygaz 2009 Faaliyet Raporu, http://www.aygaz.com.tr/NR/rdonlyres/50D81ACA-3876-48EB-8316-F055FFA1632A/5294/FR_TR_09.pdf	

GRI GÖSTERGESİ	BULUNDUĞU BÖLÜM	SAYFA	AÇIKLAMA	RAPORLAMA SEVİYESİ
Profil Göstergeleri				
EC2	Aygaz'da Çevre Yönetimi	68,69		KİSMİ
	Emisyonlar	72		
EC3	Ücretlendirme ve Yan Haklar	63		KİSMİ
EC4			Aygaz A.Ş.'de devletin hissesi bulunmamaktadır.	KİSMİ
EC5	Ücretlendirme ve Yan Haklar	63		KİSMİ
EC6	Tedarik Zinciri Yönetimi	42,43		TAM
EC7			Yerel halktan işe alınmış üst düzey yöneticilerin oranı 2008'de %100, 2009'da %100'dür.	KİSMİ
EC8	Kurumsal Vatandaş Aygaz	84		
	Sağlıklı Toplum İçin Projeler	85,86,87	Aygaz sosyal amaçlı kuruluşlar olan vakıf, dernek ve eğitim kurumlarına, 2008 yılında 1.698.748,27 TL, 2009 yılında 3,4 milyon TL başışta bulunmuştur. Raporlama döneminde toplumsal yatırımlara ayrılan bütçe toplam 7.390.565,59 TL'dir. Projeler: "Ayışığı: Aygaz'dan Sağlık İşığı" Projesi, "Şeker Çocuklar" Projeler, "Güvenli Annelik" Projesi, Theodora Vakfı Aygaz'da, Aygaz Euro LPG İstasyonlarında Ücretsiz Göz Taraması, "Dikkatli Çocuk Bilinçlendirme" Kampanyası, 2008-2009'da Aygaz'da MLMM, Aygaz Diyarbakır Çalışanları Kütüphane Kurdu, Gebze İşletmesi'nden Okullara Destek	KİSMİ
	Eğitimli Bireyler için Projeler	88,89		
EC9	LPG Pazarı	8,9		
	Tüketici Bilgilendirmeleri: Otogaz Bilinçlendirme Kampanyası	30		
	Bayi, Tedarikçi ve İş Ortaklarına Verilen Eğitimler	58,59		KİSMİ
	2008-2009'da Aygaz MLMM	89		
EN3	Enerji Verimliliği- Aygaz'ın Asıl Enerji Kaynağı Tarafından Tüketilen Direkt ve Dolaylı Enerji Miktarı	70		TAM
EN4	Aygaz'ın Asıl Enerji Kaynağı Tarafından Tüketilen Direkt ve Dolaylı Enerji Miktarı	70		KİSMİ
EN5	Elektrik Motor Sistemlerinde Verimliliğin Artırılması	70		KİSMİ
	Aydınlatma Sistemlerinde Verimliliğin Artırılması	70		
	Enerji İzleme ve Takip Sistemi	70,71		
EN6	Ar-Ge Çalışmaları - Katkılı Aygaz Euro LPG +	35	Aygaz Euro LPG+'ın 30.000 km kullanımıyla aracın ivemelenmesinde %5,13'e yakıt tüketiminde %3,9'a varan iyileşme sağlanmaktadır.	TAM
EN7	Enerji Verimliliği - Aygaz'ın Asıl Enerji Kaynağı Tarafından Tüketilen Direkt ve Dolaylı Enerji Miktarı	70	Yüksek verimli reflektörlü floresan armatür ile daha az enerji ile daha yüksek aydınlatma sağlanacaktır. Bu sayede yılda yaklaşık, 400.000 JkW elektrik enerjisi tasarrufu sağlanmıştır.	KİSMİ
EN8	Doğal Kaynakların Kullanımında Verimlilik ve Tasarruf	73		TAM
EN9	Doğal Kaynakların Kullanımında Verimlilik ve Tasarruf	73	Aygaz'ın su tüketimi nedeniyle ciddi olarak etkilenen bir su havzası bulunmamaktadır.	TAM
EN10	Doğal Kaynakların Kullanımında Verimlilik ve Tasarruf	73	2009 yılında başlanan projede, Yarımca Deniz Terminali deşarj röğarı büyütülerek saatte yaklaşık 90 m ³ yağmur suyu veya tatbikatlarda kullanılan soğutma suyunun tekrar yangın suyu tanklarına atılması sağlanmaktadır.	KİSMİ
EN11	Doğal Kaynakların Kullanımında Verimlilik ve Tasarruf	73	Aygaz Kalite, Çevre, İş Sağlığı ve Güvenliği Politikasının bir gereği olarak biyolojik çeşitliliği yüksek alanlarda faaliyet göstermemektedir.	TAM
EN13	Fidan Dikme Seferberliği	81		KİSMİ
EN22	Atık Yönetimi	74,75		TAM
EN23		75	Raporlama döneminde önemli bir sızıntı vakası yaşanmamıştır.	TAM
EN25		73	Aygaz Kalite, Çevre, İş Sağlığı ve Güvenliği Politikasının bir gereği olarak biyolojik çeşitliliği yüksek alanlarda faaliyet göstermemektedir. Aygaz'ın su tahliyesi nedeniyle ciddi olarak etkilenen bir su havzası bulunmamaktadır. Koruma alanlarına su tahliyemiz yoktur.	TAM

GRI GÖSTERGESİ Profil Göstergeleri	BULUNDUĞU BÖLÜM	SAYFA	AÇIKLAMA	RAPORLAMA SEVİYESİ
EN26	Ar-Ge Çalışmaları: Aygaz Euro LPG +	34,35,36		TAM
EN27	Atık Yönetimi	74,75		KİSMİ
EN30	Çevresel Yatırım Harcamalarında 2008-2009 Dönemi Bütçe Kısımları	69	Raporlama döneminde çevresel yatırımlara ayrılan toplam bütçe 1.929.199 TL'dir.	KİSMİ
LA1	Aygaz'da Kariyer	53		KİSMİ
LA2	Aygaz'da Kariyer: Çalışan Devir Oranı	54		KİSMİ
LA3	Ücretlendirme ve Yan Haklar	63		TAM
LA4	Örgütlenme Hakkı: Sendika Üyelerine Göre Çalışan Yüzdesi Tablosu	62		TAM
	Sendika Üyelerine Göre Çalışan Sayısı Tablosu	62		
LA5	Aygaz'da Kariyer	53	Önemli operasyonel değişikliklerle ilgili minimum ihtar üresi kanuna uygun olarak 6 gündür.	TAM
LA7	Çalışan Sağlığı ve Güvenliği: Kaza Ağırlık Oranı, Kaza Sıklık Oranı	61		KİSMİ
LA8	Çalışanlara Verilen Eğitimler	56,57,58		KİSMİ
LA9	Örgütlenme Hakkı	61,62		TAM
LA10	Çalışanlara Verilen Eğitimler	56,57,58		KİSMİ
LA11	Çalışanlara Verilen Eğitimler	56	Koç Akademi	KİSMİ
LA12	Aygaz Çalışanları Tablosu	53	Tüm beyaz yaka kadın çalışanlar düzenli performans değerlendirmesine tabidir.	KİSMİ
	Performans Değerlendirme	54,55	2008 yılında bu oran %16,4 iken 2009 yılında bu oran %16,9'dur.	
LA13	Aygaz'da Çalışma Hayatı	52,53,54	Aygaz Faaliyet Raporu 2009 - sf. 6.7	KİSMİ
LA14	Ücretlendirme ve Yan Haklar	62,63	Kadın çalışan maaşlarının erkek çalışan maaşlarına oranı 1'dir.	TAM
HR1	LPG Temin Güvenliği ve Lojistik	25	Türkiye'nin ya da uluslar arası organizasyonların tedarik kısıtlaması ve/veya ambargo uyguladığı ülkelerden LPG temini yapılmamaktadır.	KİSMİ
HR2	Tedarik Zinciri Yönetimi	43	Çevre, iş güvenliği ve iş etiği ile ilgili hususların tedarikçi seçme kriterleri arasında yer almasına 2010 yılında başlanacaktır.	KİSMİ
HR3	Çalışanlara Verilen Eğitimler	58	2009 yılı ekim ayında gerçekleştirilen ve 13 tesisten sağlanan katılımlar ile 70 adam*saatlik Küresel İlkeler Sözleşmesi iç eğitimi düzenlenmiştir. Eğitimde Küresel İlkeler Sözleşmesi'nin temelleri, ilkeler ve uygulama kriterleri hakkında bilgilendirme yapılmıştır. İşyerinde çalışanlara değişen mevzuata uygun, eşitlik ilkesini de gözetecek şekilde davranılmasını sağlamak esastır.	KİSMİ
HR4	Fırsat Eşitliği	52	Aygaz'da raporlama döneminde ayrımcılıkla ilgili herhangi bir olay yaşanmamıştır.	TAM
HR5	Örgütlenme Hakkı	61,62		KİSMİ
HR6	Aygaz'da Etik İlkeler	50		KİSMİ
HR7	Aygaz'da Etik İlkeler	50		KİSMİ
HR8	Testisler	21	Aygaz tesislerinin fiziki güvenliği 5188 sayılı, "Özel Güvenlik Hizmetlerine Dair Kanun" kapsamında Özel Güvenlik personeline sağlanmakta olduğundan dolayı güvenlik personelinin tamamı kanunlarca tanımlanmış insan hakları eğitimlerini almıştır.	TAM
HR9			Raporlama döneminde yerli halkların haklarının ihlali ile ilgili bir olay yaşanmamıştır.	TAM
HR 10	İç Denetim Faaliyetleri	51		KİSMİ
S01	Ay Işığı:Aygaz'dan Sağlık Işığı Projesi	85		
	Güvenli Annelik Projesi	86		KİSMİ
	Kan Bağışı Kampanyası	87		

GRI GÖSTERGESİ Profil Göstergeleri	BULUNDUĞU BÖLÜM	SAYFA	AÇIKLAMA	RAPORLAMA SEVİYESİ
	Ambarlı Terminal Müdürlüğü Çalışanlarından Organ Bağışı	87		KİSMİ
	Aygaz Euro LPG İstasyonlarında Ücretsiz Göz Taraması	87		
	Aygaz Diyarbakır Çalışanları Kütüphanesi	89		
	Gebze İşletmesi'nden Okullara Destek	89		
S02	İç Denetim Faaliyetleri	51	İç Denetim kapsamındaki bütün birimler yolsuzluk riskine karşı denetimden geçirilir.	KİSMİ
S03	İç Denetim Faaliyetleri	51		KİSMİ
	Aygaz'da Çalışma Hayatı	56,57,58		
S04	İç Denetim Faaliyetleri	51		KİSMİ
S06	Aygaz'da Etik İlkeler	50	Aygaz, herhangi bir siyasi partiye maddi destek sağlamaz, devlet organlarıyla ilişkilerini şeffaflıkla yönetir.	TAM
PR1	Ürün Güvenliği	33		
	Atık Yönetimi	74,75		KİSMİ
	Kentsel Hava Kalitesi	76,77		
PR3	Paydaşlarımız: İletişim Hedefi: Müşterilerimiz	15	Tüm ürünlerimizde kanuni gereklilik olan ürün bilgileri paydaşlarımızın bilgisine sunulmuştur.	KİSMİ
	Ürün Güvenliği: Mavi Tüp Bilgi Kartı	33		
PR5	Tesisler	21	Tesislerin fiziki güvenliği 5188 sayılı "Özel Güvenlik Hizmetlerine Dair Kanun" kapsamında Özel Güvenlik personeline sağlanmaktadır. Ayrıca, tüm güvenlik personeli kanunun gerektirdiği şekilde insan hakları eğitimi almıştır.	TAM
PR6	Sorumlu Reklamlar	31		KİSMİ
PR8			Raporlama dönemi içinde, müşteri gizliliğine ve müşteri bilgilerinin güvenliğinin ihlaline yönelik bir vaka yaşanmamıştır.	TAM



YASAL UYARI

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

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

Aygaz 2008-2009 Sürdürülebilirlik Raporu siz paydaşlarımız için hazırlanmıştır.

Görüş ve önerilerinizi belirtmek için Aygaz Kurumsal İletişim Müdürlüğü ile temasa geçebilirsiniz.

e-posta: skr@aygaz.com.tr

Aygaz Anonim Şirketi

Büyükdere Cad. No: 145/1, 34394 Zincirlikuyu / İstanbul

Raporlama Danışmanı

Kıymet-i Harbiye Yön. Dan. Tic. A.Ş.

info@kiymetiharbiye.com

Tasarım: Demirbağ Yayın ve Tasarım

Baskı: Gezegen Tanıtım Hizmetleri

Kağıt: Repap Recycled Paper



Notlar

Notlar

AYGAZ
www.aygaz.com.tr