



SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK RAPORU **2012-2013**



İçindekiler

- 2 Genel Müdür'ün Mesajı

AYGAZ VE ENERJİ SEKTÖRÜ

- 6 Aygaz hakkında
8 Dünya LPG sektörü
8 Türkiye LPG piyasası ve Aygaz

SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK YÖNETİMİ

- 12 Kurumsal yönetim
13 Etik ilkeler
13 İç denetim ve yolsuzlukla mücadele
14 Risk yönetimi
14 Sürdürülebilirlik yönetimi
15 Sürdürülebilirlik öncelikleri
16 Paydaşlarla iletişim
17 Kurumsal üyelikler

SÜRDÜRÜLEBİLİR OPERASYONLAR

- 20 LPG temin güvenliği
21 Tesisler
22 Stoklama ve lojistik
23 Gemiler
24 Satınalma uygulamaları
25 Bayiler
28 Bilgi teknolojileri

ÜRÜN SORUMLULUĞU

- 32 Ürün kalitesi
33 Ürün güvenliği
36 Ürün ulaşılabilirliği
38 Müşteri memnuniyeti
39 Ar-Ge faaliyetleri

ÇALIŞAN MUTLULUĞU

- 42 Sosyal çeşitlilik ve eşit fırsatlar
43 Performans değerlendirme sistemi
44 Çalışan gelişimi
45 Ücretlendirme ve yan haklar
45 İç iletişim
46 İş hayatı-özel hayat dengesi
48 İnsan hakları
50 İş sağlığı ve güvenliği

İKLİM DEĞİŞİKLİĞİ VE EMİSYON YÖNETİMİ

- 56 Üretimde sağlanan enerji tasarrufu
56 Lojistikten sağlanan enerji tasarrufu
57 Ürünlerden sağlanan enerji tasarrufu

SU VE ATIK YÖNETİMİ

- 60 Su tüketimi ve atık su yönetimi
62 Malzeme kullanımı ve atık yönetimi
63 Hurda ve atık yönetimi sistemleri

TOPLUMSAL GELİŞİM

- 66 Sağlık alanındaki yatırımlar
68 Eğitim alanındaki yatırımlar
70 Kültür alanındaki yatırımlar
72 Spor alanındaki yatırımlar
72 Çevre alanındaki yatırımlar

74 PERFORMANS GÖSTERGELERİ

80 GRI GÖSTERGELERİ

RAPOR HAKKINDA

Bu yıl dokuzuncusunu yayınladığımız sürdürülebilirlik raporumuzu ürün ve hizmetlerimizden yararlanmak isteyen müşterilerimize, kariyerini Aygaz'da geliştirmeyi hedefleyenlere, yurt içi ve yurt dışı yatırımcılara, Aygaz hakkında kapsamlı açıklamalarla bilgi edinmek isteyen medya mensuplarına, Aygaz'ın ortaya koyduğu emeği ve faaliyetleri öğrenmek isteyen tüm paydaşlarımıza sunuyoruz.

1 Ocak 2012-31 Aralık 2013 dönemi arası iki takvim yılını kapsayan sürdürülebilirlik raporumuzda, sürdürülebilirlik yönetimi anlayışımızı ve faaliyetlerimizi Aygaz ve Enerji Sektörü, Kurumsal Yönetim, Sürdürülebilir Operasyonlar, Ürün Sorumluluğu, Çalışan Mutluluğu, İklim Değişikliği ve Emisyon Yönetimi, Su ve Atık Yönetimi ve Toplumsal Gelişim adıyla sekiz alt başlıkta paylaştık. Raporlamamızın kapsamını Aygaz'ın ana işgal alanı olan LPG ile ilgili tüm operasyonları ile sınırladık. Raporumuza sadece finansal göstergeler düzeyinde dâhil ettiğimiz iştiraklerimiz ile ilgili detaylı bilgiye www.aygaz.com.tr adresinden ulaşabilirsiniz.

Küresel Raporlama Girişimi (Global Reporting Initiative-GRI) ilkeleri çerçevesinde C tipi uygulama seviyesinde sunduğumuz 2008-2009 Sürdürülebilirlik Raporumuzun ardından 2010-2011 raporumuzda B tipi uygulama seviyesinin gerekliliklerini yerine getirdik. 2012-2013 raporumuzda ise GRI A uygulama seviyesine geçerek en kapsamlı raporlama projemizi gerçekleştirdik. Bir Koç Topluluğu şirketi olarak, tarafı olduğumuz Küresel İlkeler Sözleşmesi ilkelerini raporun içeriğini hazırlarken gözettilik. Çeşitli alanlarda ortak faaliyetler gerçekleştirdiğimiz paydaşlarımızın görüşlerini de raporumuza dâhil ederek sürdürülebilirlik performansımızın paydaşlarımız nezdindeki algısını da yansıttık.

İki yılda bir hazırladığımız sürdürülebilirlik raporumuzun yanı sıra yıllık faaliyet raporlarımızda da kurumsal sürdürülebilirlik performansımıza yer vermekteyiz. Aygaz olarak, yıllık yayınlanan ve www.koc.com.tr adresinden kamuoyuyla paylaşılan Koç Holding KSS Raporlarına da bilgi sağlamaktayız.

Raporumuz, çevresel etkilerin en aza indirilmesi için az sayıda basılmış olup internet adresimizden paydaşlarımıza sunulmuştur. Paydaşlarımızın Sürdürülebilirlik Raporumuz hakkındaki geribildirimleri ve önerileri Aygaz'ın bu alandaki performansında önemli bir yere sahiptir. Lütfen tüm geribildirimleriniz, önerileriniz, sorularınız ve eleştirileriniz için skr@aygaz.com.tr 'den ve 0212 354 15 15 numaralı telefonumuzdan bize ulaşınız.





Küresel İkeler Sözleşmesi'ne bağlılığımız doğrultusunda çalışma koşulları, insan hakları ve şeffaf kurumsal yönetim alanındaki yükümlülüklerimizi yerine getiriyor, üretim süreçlerimizin, hizmet ve ürünlerimizin çevresel etkilerinin en aza indirilmesi için tüm gücümüzle çalışıyoruz.

Değerli paydaşlarımız,

Ayğaz olarak 50 yılı aşkın deneyimimizden aldığımız güç ve değişen dünya koşullarına uyum sağlama becerimizle iş hedeflerimizin ötesinde neticeler elde ettiğimiz başarılı bir dönemi daha geride bıraktık. Bu başarının temelinde ekonomik beklentilerimize çevresel ve sosyal bir duyarlılıkla denge içinde bakıyor olmamız yatıyor. Kuruluşumuzdan bu yana paydaşlarımızın beklentilerini doğru algılamaya, ürün ve hizmetlerimizle beraber süreçlerimizi de geliştirmeye odaklanıyoruz.

Sürdürülebilir kalkınma alanında rapor yayınlayan ilk Türk şirketi olarak, sürdürülebilirlik yönetimimizi tüm departmanların sorumluluğunda, yönetim anlayışımıza entegre politikalarla yönetiyoruz. Bu çerçevede Küresel İkeler Sözleşmesi'ne bağlılığımız doğrultusunda çalışma koşulları, insan hakları ve şeffaf

kurumsal yönetim alanındaki yükümlülüklerimizi yerine getiriyor, üretim süreçlerimizin, hizmet ve ürünlerimizin çevresel etkilerinin en aza indirilmesi için tüm gücümüzle çalışıyoruz. 2012-2013 dönemine ait performans ve uygulamalarımızı sunduğumuz, ürün ve hizmetlerimizin toplumun geneline ve çevreye olan etkilerini de içeren 9'uncu raporumuzu, şeffaflık ilkemiz doğrultusunda sizlerle paylaşmaktan mutluluk duyuyoruz.

Değişen dünya koşullarında iklim değişikliğinin günümüzdeki etkilerinin ve gelecekte tüm toplumları etkileyecek olan risklerin bilincindeyiz. İklim değişikliği ile mücadele için seçimlerin bir an önce yapılması gerektiğine, erken alınacak önlemlerin daha etkili ve tüm insanlık için daha az maliyetli olacağına inanıyoruz. Sorumlu bir kurumsal vatandaş olarak ortak geleceğimiz için

üzerimize düşen sorumlulukların farkındayız. İklim değişikliğinin beraberinde getirdiği riskleri tüm faaliyetlerimizde göz önünde bulunduruyor ve iş süreçlerimizi bu doğrultuda geliştiriyoruz. İklim değişikliğine karşı düşük karbon yoğunluklu üretimi hedef alıyor, tedarik süreçlerimizi sürdürülebilirlik yaklaşımı ile yönetiyoruz. Su ve kirlilik sorununa çözüm üretmek amacıyla su ve atık yönetimine önem veriyor, sürekli artan enerji ihtiyacına karşılık operasyonlarımızda enerji verimli süreçler geliştirmek ve doğal kaynak kullanımında daha da tasarruf sağlamak için projeler hayata geçiriyoruz.

2012 yılında enerji verimliliği kapsamında yaptığımız çalışmalar sonucunda ISO 50001 Enerji Yönetim Sistemi belgesi alan sektörümüzdeki ilk şirket olmanın gururunu yaşadık. İklim değişikliğine karşı mücadele kararlılığımızı aynı yıl

Sürdürülebilir Kalkınma Derneği tarafından hazırlanan Binalarda Enerji Verimliliği Bildirgesi'ni imzalayarak bir kez daha gösterdik ve bu bildirge doğrultusunda gerçekleştirdiğimiz çalışmalarla sektörümüze liderlik etmeye devam ediyoruz.

Hizmet verdiğimiz tüketicilerimizin ve hayatlarına dokunduğumuz tüm paydaşlarımızın Aygaz'dan beklentilerini karşılamak ve markamıza duyulan güvene layık olmak için topluma değer katan sosyal yatırımlarımızı sürdürüyoruz. Koç Topluluğu şirketleriyle beraber, "Ülkem için Engel Tanımıyorum" sloganıyla engellilerin yaşam kalitesinin iyileştirilmesi için kampanya yürütüyor, uygulama çalışmalarına üst düzeyde katkı sağlıyoruz. Bu kapsamda Aygaz'ın tüm birimlerinde engelli dostu uygulamalar başlattık ve engelliler konusunda toplumsal bilincin ve duyarlılığın oluşturulması amacıyla verilen Engelliliğe Doğru Yaklaşım Eğitimleri ile 8.000'den fazla kişiye ulaştık.

Adil ve şeffaf kurumsal yönetimimiz ve verimli iş süreçlerimizle 2012 yılında Türkiye'nin en büyük 10'uncu sanayi kuruluşu olduk. Aygaz'ın iş sonuçlarının bilançolarımız dışında da yansımaları oldu. 2012 yılında 8,96 olan kurumsal yönetim derecelendirme notumuzu 8,97'ye yükselterek değerlendirmenin yapıldığı tarih itibarıyla Türkiye'de kurumsal yönetim notu en yüksek ikinci şirket olduk. Dünya Kurumsal Yönetim Endeksi'nde ise en iyi nota sahip ilk grup arasında yer almaya devam ettik.

2013 yılında paydaşlara sunulan hizmet kalitesini artırma ve süreç yönetiminde esneklik sağlama hedefiyle başlattığımız Mogaz'la birleşme sürecini tamamladık. Bu birleşmeyle, temin ve üretim süreçlerinde verimlilik artışı ve ürün bazında yönetilmeye başlanan satış operasyonu ile rekabet avantajı sağladık. Yeni yapılanmanın iş sonuçlarına yansımalarının artarak devam edeceğini öngörüyoruz.

Aygaz olarak ana iştiğal alanımız olan LPG'nin yanı sıra elektrik ve doğal gaz uzanan geniş bir iştirak portföyüne sahibiz. Türkiye'de her geçen gün büyüyen doğal gaz pazarında etkin bir oyuncu olmak hedefiyle yola çıktığımız doğal gaz segmentinde iş hacmimizi artırarak faaliyetlerimize devam ediyoruz.

Otogaz alanında rekabet gücümüzü artırmak ve stratejik yerlerdeki istasyonların mülklerini satın almak üzere Aygaz ile Opet'in ortak girişimi ile bir gayrimenkul şirketi kuruldu. 2013 yılında 12 ayrı noktada istasyon yatırımı yapıldı ve gelecek dönemde de istasyon yatırımlarının artırılması hedefleniyor.

Türkiye'nin dört bir yanında faaliyet gösterdiğimiz tesislerimizle ve geniş bayi ağımla direkt ve dolaylı istihdam olanağı yaratıyor, tedarik zincirimiz sayesinde yerel ekonomiye katkı sağlıyoruz. Toplumda yarattığımız ekonomik artı değerlerin yanı sıra sosyal anlamda toplumsal gelişimi hedefleyen, sağlıktan eğitime, kültür

sanattan spor faaliyetlerine kadar pek çok sosyal sorumluluk projesi hayata geçiriyor, topluma karşı sorumluluklarımızı zamanında ve en üst seviyede yerine getirmek için çalışmalarımızı hız kesmeden sürdürüyoruz.

9'uncu Sürdürülebilirlik Raporumuz vesilesiyle Aygaz'ı Türkiye'de en çok tercih edilen LPG markası yapan müşterilerimize, kurumsal sürdürülebilirliğimiz için emek veren lojistikten üretime, finanstan pazarlama ve satışa kadar tüm çalışanlarımıza, bayilerimize, tedarikçilerimize ve desteklerini esirgemeyen değerli hissedarlarımıza sonsuz teşekkürlerimi sunarım.

Sevgi ve saygılarımla,



Yağız Eyüboğlu
Genel Müdür

AYGAZ ve ENERJİ SEKTÖRÜ



- Dünya LPG sektörü
- Türkiye LPG piyasası ve Aygaz



Aygaz 81 ildeki 2.249 tüpgaz bayisi ve 1.567 otagaz istasyonu, merkez, tesis ve bayileri, 15.000'den fazla doğrudan ve dolaylı çalışanı ve yaygın dağıtım ağı ile günde 80 bini aşkın haneye tüpgaz, 1 milyona yakın araca otagaz ürünü sunmaktadır.

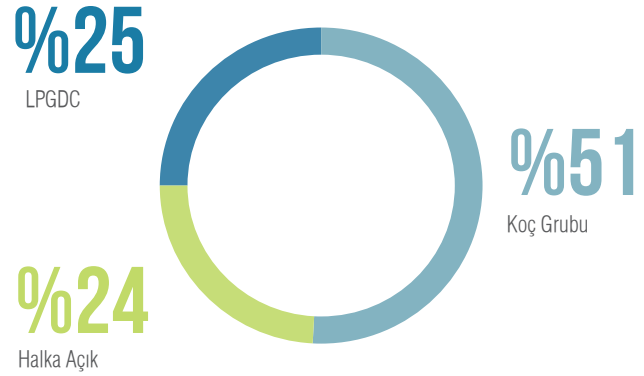
Aygaz hakkında

Türkiye'de LPG sektöründe halka açık ilk şirket olan Aygaz, LPG'nin temini, stoklanması, dolumu, basınçlı kaplar ve ekipmanlarının üretimi ve satışını kapsayan süreçleri bütünsel olarak gerçekleştiren tek LPG şirketi olarak 1961 yılından bu yana faaliyetlerini başarıyla sürdürmektedir. Aygaz İstanbul Sanayi Odası'nın 2012 ve 2013 sıralamalarına göre Türkiye'nin 10'uncu büyük sanayi şirkettir, Türkiye Fortune 500 sıralamasında ise 22'nci sıradadır.

Türkiye'de 76'ı dağıtıcı firmanın faaliyet gösterdiği LPG sektöründe Aygaz, güçlü bayi ağı ve nitelikli insan gücüyle lider konumdadır. Koç Topluluğu'nun enerji sektöründe faaliyet gösteren ilk şirketi olan Aygaz, tüpgaz, otagaz ve dökmegaz satışında verdiği hizmetin yanı sıra tüp, depolama tankı, valf, regülatör ve cihaz ihracatı ile Ortadoğu, Afrika, Körfez ve Avrupa pazarlarında 30'a yakın ülkede faaliyet göstermektedir.

Aygaz 81 ildeki 2.249² tüpgaz bayisi ve 1.567 otagaz istasyonu, merkez, tesis ve bayileri, 15.000'den fazla doğrudan ve dolaylı çalışanı ve yaygın dağıtım ağı ile günde 80 bini aşkın haneye tüpgaz, 1 milyona yakın araca da otagaz ürünü sunmaktadır.

Aygaz A.Ş. Sermaye yapısı



Aygaz, ürünlerine olan talebi uluslararası standartlara uygun en modern teknolojiyle işletilen 5 deniz terminali, 8 dolun tesisi, 9 dağıtım merkezi ve bir üretim tesisiyle sağlamaktadır. Türkiye'de doğal gaz kullanımının yaygınlaşmasına rağmen Aygaz hem operasyonel hem de finansal sonuçlar açısından LPG pazarındaki liderliğini sürdürmektedir.

Paydaşlara sunulan hizmet kalitesini artırmak, piyasa koşullarının gerektirdiği aksiyonları daha hızlı alabilmek ve verimlilik artışı sağlamak amacıyla 2012 yılında başlatılan Mogaz ve Lipegaz markalarıyla dağıtım yapan, yıllık 232 bin ton LPG satış hacmiyle %6 pazar payına sahip Mogaz A.Ş. ile birleşme süreci 2013 yılında tamamlanmıştır. Birleşmeyle beraber, temin, nakliye ve üretim süreçlerinde önemli ölçüde verimlilik artışı sağlanmıştır.

Mevcut bayi yapılanmasına ilave olarak, markaların rekabet gücünü artırmak için stratejik yerlerdeki istasyonlara mülk yatırımı yapma stratejisi benimsenmiş ve bu amaçla Aygaz A.Ş. ve Opet Petrolcülük A.Ş. ortaklığıyla Opet Aygaz Gayrimenkul A.Ş. şirketi kurulmuştur. Bu şirket, Türkiye'nin çeşitli bölgelerinde akaryakıt ve otagaz satış istasyonu olarak işletilmek üzere gayrimenkuller satın almak ve satın aldığı

gayrimenkulleri akaryakıt ve otagaz satış istasyonu olarak işletmek ya da kiralamak amacıyla faaliyet yürütmektedir.

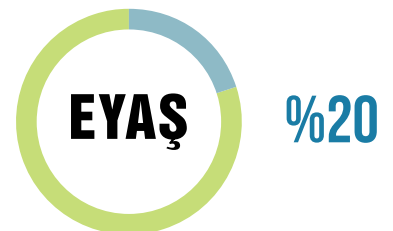
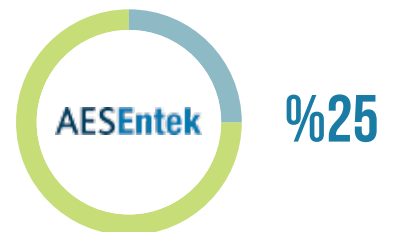
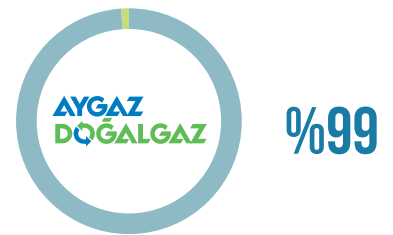
Aygaz Doğal Gaz, AES Entek, Akpa, Opet Aygaz Gayrimenkul ve Anadoluhisarı Tankercilik A.Ş. iştirakleri ile beraber Enerji Yatırımları A.Ş.'deki (EYAŞ) hissesi ile Aygaz, LPG'nin yanı sıra doğal gazdan elektrığe uzanan portföyünde faaliyet göstermeye devam etmektedir. Aygaz Doğal Gaz, LNG gazlaştırma tesisleri de dâhil olmak üzere, hem gaz ithalatçısı hem de toptan satış şirketi olarak büyüme stratejisi doğrultusunda çalışmalarını sürdürmektedir. Aygaz Doğal Gaz raporlama döneminde yaptığı alım anlaşmaları ile birkaç yıl önce başladığı boru gazı faaliyetlerini artırmış ve müşteri portföyünü geliştirmiştir. Türkiye'de kendi alanında en büyük satış ve pazarlama organizasyonlarından biri olan Akpa, tüm Türkiye'de tüpgaz ve Pursu markasıyla su satışıyla beraber, Orta Anadolu Bölgesi'ndeki istasyonlarıyla akaryakıt ticareti yapmaktadır. Üç hidroelektrik santrali işleten AES Entek, iştirakinin yeniden yapılanması ile portföyüne su, kömür ve rüzgâr ile çalışan santraller eklenmesi yönünde adımlar atmaktadır.

¹Sıvılaştırılmış Petrol Gazları (LPG) Piyasası 2014 yılı Mayıs ayı sektör raporu.

²Istasyon ve bayi sayıları Aygaz ve Mogaz'ı kapsayan konsolide rakamlardır.

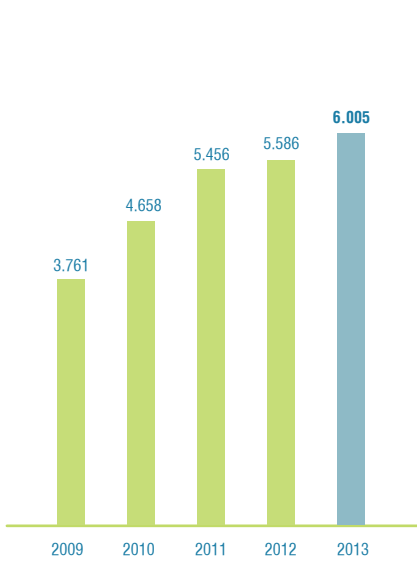
Aygaz Doğal Gaz, AES Entek, Akpa, Opet Aygaz Gayrimenkul ve Anadoluhisarı Tankercilik A.Ş. iştirakleri ile beraber Enerji Yatırımları A.Ş.'deki hissesi ile Aygaz, LPG'nin yanı sıra doğal gazdan elektriğe uzanan portföyünde faaliyet göstermeye devam etmektedir.

İştirakler



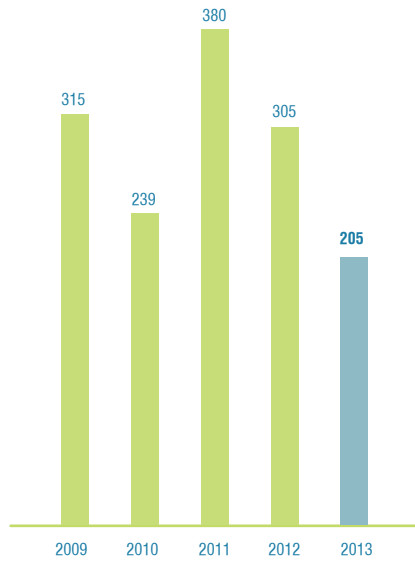
Satışlar

Milyon TL



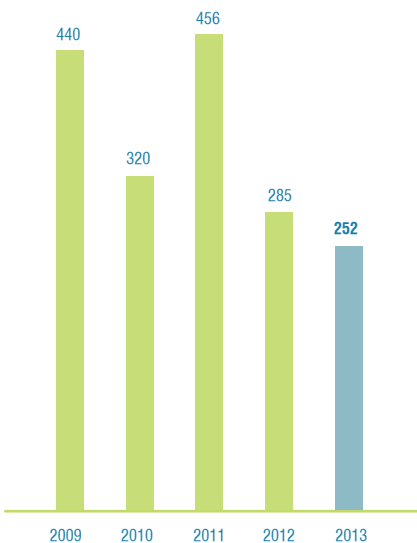
Net kâr

Milyon TL



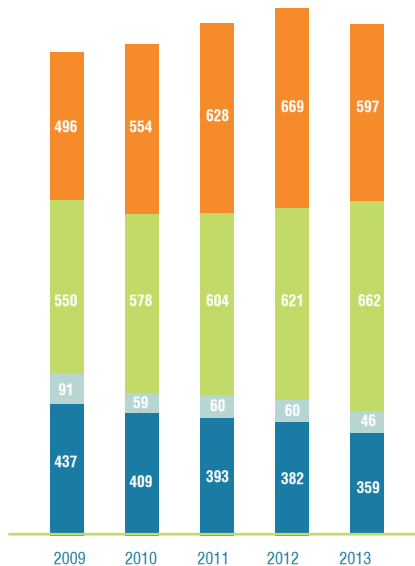
Vafök

Milyon TL



LPG satış tonajı

(000) Ton



■ Tüpgaz ■ Dökmegaz ■ Otogaz ■ Toptan ve yurt dışı satış

Dünya LPG Birliği'nin 2013 yılında yayınladığı verilere göre, son 10 yılda %27 oranında büyüyen küresel LPG tüketimi, 2012'de de önceki yıla kıyasla %1,8 artış kaydederek 264 milyon tona ulaşmıştır.



Dünya LPG sektörü

Dünya çapında kullanılan LPG'nin %40'ı petrol rafinaj işlemi sırasında yan ürün olarak, %60'ı ise yeraltı kaynaklarından elde edilmektedir. Avrupa'da LPG, %75 oranında petrol rafinajı sırasında sağlanmaktadır. Küresel çapta LPG tüketimindeki büyüme eğilimi sürmektedir. Dünya LPG Birliği'nin (WLPGA—World LP Gas Association) 2013 yılında yayınladığı verilere göre, son 10 yılda %27 oranında büyüyen küresel LPG tüketimi, 2012'de de önceki yıla kıyasla %1,8 artış kaydederek 264 milyon tona ulaşmıştır. Hanede LPG tüketimi, Çin, Hindistan, ve ABD'de ön plana çıkmakta, otogaz tüketiminde Güney Kore'yi Türkiye ve Rusya takip etmektedir.

Dünya genelinde LPG üretimi 2012 yılında %1,5 oranında büyüme göstermiş, 2013 yılında %3,1

artarak 274 milyon tona yükselmiştir. Bugün ABD, Suudi Arabistan ve Çin, dünya LPG üretim hacminde en büyük paya sahip ilk üç ülkedir. LPG kullanmayan 1,5 milyar kişi olduğu göz önünde bulundurulduğunda LPG küresel pazarda çok güçlü bir büyüme potansiyeline sahiptir. Avrupa Birliği de zararlı gaz salımı azaltma çabaları çerçevesinde 2030 yılına dek LPG'nin enerji portföyü içindeki mevcut payını iki katına çıkarmayı hedeflemektedir.

Türkiye LPG piyasası ve Aygaz

Türkiye, 3,7 milyon tonluk yıllık tüketimle dünya sıralamasında 15'inci, Avrupa'nın Rusya'dan sonra ise en büyük ikinci LPG pazarına sahiptir. 2013 yılında 3.663.844 tonluk satış rakamları 2012 yılı ile karşılaştırıldığında, tüplü LPG satışı % 5,4 oranında, dökme LPG satışı %21,2

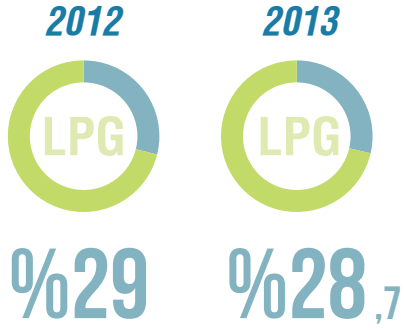
oranında azalmış, otogaz satışının ise %1,2 oranında artış gösterdiği, toplam satışta ise %1,1 oranında azalış olduğu dikkat çekmektedir.

2012 yılında Türkiye'deki toplam LPG arzının %21'i, 2013 yılında ise %20'si yerli üretimle sağlanmıştır. LPG ithalat hacminin önemli bir kısmını Rusya, Cezayir, Kazakistan ve Norveç'ten yapılan alımlar oluşturmaktadır. Türkiye LPG tüketiminin 2012'de %73'ü, 2013'te %74'ü otogaz, 2012'de %24'ü, 2013'te %23'ü tüpgaz, 2012 ve 2013'te %3'ü dökme gaz segmentlerinde gerçekleşmiştir.

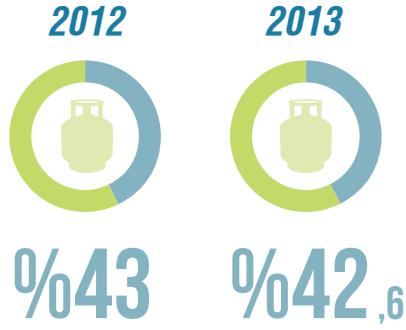
Türkiye'de doğal gaz kullanımının yaygınlaşması tüpgaz ve dökme gaz pazarlarında daralmaya yol açsa da, otogazın genel tüketim içindeki payı istikrarlı bir biçimde artmaktadır. 2013 yılı

Aygaz Grubu pazar payı

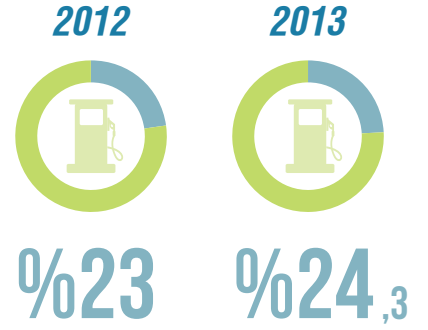
LPG Pazar payı



Tüpgaz pazar payı



Otogaz pazar payı

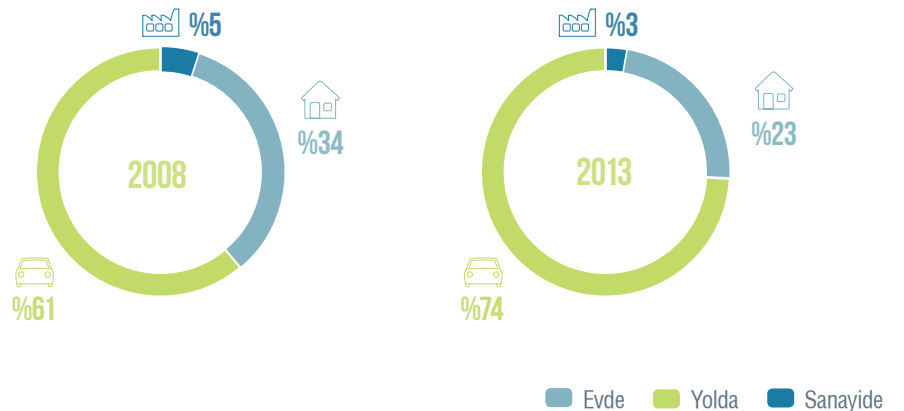


Aygaz'ın yurt içi toplam tüpgaz, otogaz, dökme gaz satışları 2012 yılında 1.062 bin ton olarak gerçekleşirken, 2013 yılında 1.066 bin tona ulaşılmıştır. Yurt içi toptan, ihracat ve transit satışlarla birlikte toplam satış hacmi 1,7 milyon tona ulaşmaktadır.

EPDK verilerine göre otogazın toplam tüketim içindeki payı son beş yılda %61'den %74 seviyesine yükselmiş, tüpgazın payı ise yıl sonu itibarıyla %23 olmuştur. Aynı verilere göre Aygaz %28,7'lik pazar payı ile LPG sektöründe açık ara liderliğini sürdürmüştür. 2013 itibarıyla Aygaz, tüpgazda %42,6, otogazda ise %24,3 pazar payına sahiptir. Aygaz ayrıca, Türkiye LPG ithalatının %37'sini tek başına karşılamaktadır.

2012 yılı itibarıyla Aygaz satışlarının segment bazında dağılımı tüpgazda %36, otogazda %58 ve dökme gazda %6 olarak gerçekleşmiştir. 2013 yılında ise bu dağılım tüpgazda %34, otogazda %62, dökme gazda %4 olarak gerçekleşmiştir. Aygaz'ın yurt içi toplam tüpgaz, otogaz ve dökme gaz satışları 2012 yılında 1.062 bin ton olarak gerçekleşirken, 2013 yılında 1.066 bin tona ulaşılmıştır. Yurt içi toptan, ihracat ve transit satışlarla birlikte toplam satış hacmi 1,7 milyon tona ulaşmaktadır.

Türkiye LPG kullanım alanları ve tüketim payları



Koç
AYGAL

SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK YÖNETİMİ



- Kurumsal yönetim
- Etik ilkeler
- İç denetim ve yolsuzlukla mücadele
- Risk yönetimi
- Sürdürülebilirlik yönetimi
- Sürdürülebilirlik öncelikleri
- Paydaşlarla iletişim
- Kurumsal üyelikler



Vizyonumuz

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

Misyonumuz

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 sunmaktır.

Aygaz'da kurumsal sürdürülebilirlik, sosyal, ekonomik ve çevresel etkilerin tümünü kapsayan entegre yönetim anlayışı ve Yönetim Kurulu düzeyinde belirlenen strateji ve hedeflerle yönetilmektedir. Evrensel kalite ve standartlarda ürün ve hizmetler sunmayı amaçlayan Aygaz; ülkesi, müşterileri, bayileri ve yan sanayi için güvenilirlik, devamlılık ve saygınlık simgesi olma ilkesiyle faaliyetlerini sürdürür.

Aygaz'ın hedef ve ilkeleri bağlı bulunduğu Koç Topluluğu ile paraleldir. Koç Topluluğu gerek sosyal sorumluluk gerekse kurumsal yönetim ve etik kurallar açısından sahip olduğu ilkeleri, 2006 yılında Birleşmiş Milletler Küresel İlkeler Sözleşmesi'ni imzalayarak dünya standartlarına taşımıştır. Bu sözleşme, Aygaz sürdürülebilirlik yönetimi anlayışının da temel referans metnidir. Aygaz bu sözleşmenin dört ana başlığı olan "çalışma koşulları", "insan hakları", "çevre" ve "yolsuzlukla mücadele" alanlarında gösterdiği performansı izlemekte, raporlamakta ve sürekli gelişimine odaklanmaktadır. Sürdürülebilirlik Yönetimi, Aygaz için tüm departmanların sorumluluğunda ve üst yönetimin gözetiminde gerçekleşen bir süreç yönetimidir. Etik ilkelere uyum, tüm Aygaz değer zincirinin sorumluluğundadır. Kilit sürdürülebilirlik performans alanları, Aygaz'ın ilgili departmanlarının performans değerlendirme kriterleri arasındadır.

Aygaz, Koç Topluluğu şirketlerinin sosyal ve çevresel konularda performanslarının takip edildiği "Koç Topluluğu Sürdürülebilirlik Performansı Değerlendirme ve Raporlama Sistemi"nde yer almaktadır. Bu yapılanma ile Topluluk Şirketleri sürdürülebilirlik alanında en iyi uygulama örneklerini paylaşabilmektedir. Aygaz, yönetici ücretlendirmesini Şirket'in operasyonel ve finansal performansına bağlayan az sayıdaki Türk şirketinden biridir.

Aygaz'da sürdürülebilirlik yönetimi, etkin kurumsal yönetim ve risk yönetimi uygulamaları ile desteklenen, etik ilkeler ışığında şekillendirilen geniş katılımlı bir süreçtir.

Kurumsal yönetim

Tüm iş süreçlerimizde uyguladığımız Kurumsal Yönetim İlkelerimiz, Aygaz'ın üst kademe yönetim organlarının faaliyet ve kararlarında uymaları gereken adillik, şeffaflık, sorumluluk ve hesap verilebilirlik ilkelerini kapsamaktadır. Aygaz 2005'ten bu yana "Kurumsal Yönetim İlkeleri Uyum Raporları" hazırlamaktadır.

Aygaz kurumsal yönetim ilkelerine verdiği önemi, bu konuyu sürekli ve dinamik bir süreç olarak yürütmek konusundaki kararlılığını, Kurumsal Yönetim Derecelendirme Notu olarak ve Kurumsal Yönetim Endeksi'ne dâhil olarak

Evrensel kalite ve standartlarda ürün ve hizmetler sunmayı amaçlayan Aygaz, ülkesi, müşterileri, bayileri ve yan sanayi için güvenilirlik, devamlılık ve saygınlık simgesi olma ilkesiyle faaliyetlerini sürdürür.

8,97

Aygaz Kurumsal
Yönetim Derecelendirme notu

göstermektedir. Aygaz'ın 2012 yılındaki Kurumsal Yönetim Derecelendirme notu 8,96'dır. 2012 yılında yayınlandığı gün itibarıyla Türkiye'nin kurumsal yönetim notu en yüksek üçüncü şirketi olan Aygaz, 150 ülkeyi kapsayan Dünya Kurumsal Yönetim Endeksi'nde de en iyi nota sahip ilk grup arasında yer almıştır. 2013 yılında Kurumsal Yönetim Derecelendirme notunu 8,97'ye yükselten Aygaz, yeni kurumsal yönetim notuyla Türkiye'nin kurumsal yönetim notu en yüksek ikinci şirketi olmuştur. Yönetim Kurulu üyelerinin seçiminde gözetilen kriterler ve Yönetim Kurulu Komitelerinin etkinliği özellikle "Menfaat Sahipleri" ve "Yönetim Kurulu" başlıklarında alınan notlarda artış sağlamıştır. Kurumsal yönetim yapısı ile ilgili detaylı bilgiye kurumsal internet sitesi <https://www.aygaz.com.tr/> ve Faaliyet Raporlarından ulaşabilirsiniz.

Etik ilkeler

Koç Topluluğu'na bağlı bir şirket olarak Aygaz çalışanları, görevlerini yerine getirirken, Koç Topluluğu Etik Davranış Kuralları ve Uygulama Prensipleri'ne uymakla yükümlüdür.

Aygaz;

- Bireylerin saygınlığına, mahremiyetine ve özlük haklarına saygılıdır.
- Bireylerin ırk, köken, din, cinsiyet, sosyal sınıf, millet, yaş, fiziksel engel gibi farklılıklarına saygı gösterir, ayrımcılık yapmaz.
- İşveren taahhütlerinin bir parçası olarak kişisel gelişim ve kariyer konularında kökenleri ve inançları ne olursa olsun tüm çalışanlarına fırsat eşitliği sağlar.

- İş disiplini kuralları ile ilgili mekanizmaları insan hakları ihlalleri ile ilgili durumlarda da işletir.
- Faaliyet gösterdiği coğrafyaların geleneklerine, kültürlerine ve tarihlerine saygı gösterir.
- Çalışanların sendikal haklarına saygı gösterir.

Aygaz, Birleşmiş Milletler Genel Kurulu'nun Çocuk Haklarına İlişkin Anlaşması uyarınca çocuk işgücü istihdam etmez. Birleşmiş Milletler İnsan Hakları Deklarasyonu, Anayasa ve İş Kanunu çerçevesinde dil, ırk, renk, cinsiyet, engellilik, siyasi düşünce, felsefi inanç, din ve mezhep ve benzeri sebeplere dayalı ayırım yapılmaz istisnasız eşit haklar tanır. Personel Yönetmeliği'nin ilgili maddeleri ile çocuk işçi çalıştırmama, angarya ve zorla çalıştırmanın engellenmesi konularını tanımlar ve yönetir. Aygaz'da hiçbir koşul altında zorla işçi çalıştırılmaz. Aygaz, herhangi bir siyasi partiye maddi destek sağlamaz ve devlet organlarıyla ilişkilerini şeffaflıkla yönetir.

Aygaz'da etik değerlerin tüm çalışanlara aynı etkinlikte yaygınlaştırılması ve gelecek nesillere aktarılmasının teminat altına alınması amacıyla Koç Topluluğu Etik Davranış Kuralları ve Uygulama Prensipleri, 2011 yılında kitapçık haline getirilmiş ve tüm kadrolu çalışanlar tarafından imzalanmıştır. İşe yeni giren personel de bu prensipler konusunda bilgilendirilmekte ve bu ilkelere uyacağını beyan ve taahhüt etmektedir. Koç Topluluğu Etik Davranış Kuralları ve Uygulama Prensipleri'ne <http://www.koc.com.tr/tr-tr/kurumsal-sosyal-sorumluluk> adresinden ulaşabilirsiniz.

Etik kurallar ile ilgili uygunsuz durumların değerlendirilmesi ve önlenmesi için Etik Davranış Kurulu yapısı oluşturulmuştur. Genel Müdür, ilgili Genel Müdür Yardımcısı, İnsan Kaynakları Müdürü, İç Denetim Müdürü ve Hukuk Müşaviri'nden oluşan Etik Kurul, gerekli görülen hallerde toplanmaktadır.

İç denetim ve yolsuzlukla mücadele

Aygaz, kuruluşundan beri denetim faaliyetlerine büyük önem vermektedir. İç Denetim Müdürlüğü, sistematik olarak Aygaz'ın tüm iş süreçlerini finansal, operasyonel, çevresel, etik ve sosyal alanlarda denetlemekte ve raporlamaktadır. Ayrıca tüm süreçler, etkin bir iç kontrol mekanizması ile takip edilmektedir.

Aygaz İç Denetim Müdürü, Uluslararası İç Denetçi (CIA) sertifikasına ve Sermaye Piyasası Faaliyetleri İleri Düzey Lisansı sertifikalarına sahiptir. Aygaz İç Denetim Müdürlüğü, Aygaz Genel Müdürlüğü'ne bağlıdır ve Denetim Komitesi'ne raporlama yapmaktadır. İç Denetim Müdürlüğü Genel Müdür'e bağlı olması nedeni ile denetlenen birimler ile hiyerarşik olarak bağlı bulunmamaktadır. Denetim planı ve denetim icrası İç Denetim Müdürlüğü tarafından yapılmakta, böylece birimin bağımsızlığı sağlanmaktadır.

Aygaz'da ayrıca Koç Holding Denetim Grubu ve Bağımsız Denetim Kuruluşu tarafından periyodik denetlemeler gerçekleştirilmektedir. Raporlama döneminde Aygaz'ın tüm ana iş süreçleri en az bir kez olmak üzere denetlenmiştir. İyileştirmeye

³ Mart 2014'de yapılan not güncellemesi neticesinde açıklanan nottur.



açık konular, taraflarla görüşülerek aksiyon planına bağlanmakta ve bu konuda alınan aksiyonlar izlenmektedir. Aygaz'ın iç denetime verdiği önem sonucunda raporlama döneminde herhangi bir yolsuzluk vakası yaşanmamıştır.

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

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.

Risk yönetimi

Aygaz, faaliyet gösterdiği sektörün yapısı gereği finansal, operasyonel ve hukuki alanlarda çeşitli risklerle karşı karşıya bulunmaktadır. Bu riskler, Yönetim Kurulu tarafından onaylanan politikalar doğrultusunda uluslararası standartlar ve uygulamalar ile uyumlu bir şekilde yönetilmektedir. Kur, faiz ve emtia fiyatlarındaki belirsizlikler ve

Aygaz'da Sürdürülebilirlik Yönetimi

Yönetim Kurulu

Aygaz'ın sürdürülebilirlik stratejilerinin belirlenmesi ve performansı gözden geçirilmesinden sorumludur.

Denetim Komitesi

Muhasebe sistemi, finansal bilgilerin kamuya açıklanması, bağımsız denetimi ve ortaklığın iç kontrol sisteminin işleyişinin ve etkinliğinin gözetimini yapmaktadır.

Risk Yönetim Komitesi

Şirketi etkileyebilecek stratejik, operasyonel, finansal ve her türlü riskin tespiti, değerlendirilmesi, yönetilmesi, raporlanması ve karar mekanizmalarında dikkate alınmasından sorumludur.

Yürütme Komitesi

Yönetim Kurulu'nun istenen sıklıkta ve zamanda toplanamaması nedeniyle, Şirket ve içinde bulunduğu sektörde-

ki gelişmelerin daha yakından takip edilerek gerektiğinde Yönetim Kurulu'nu bilgilendirmek; Şirket idari yapısı ile Yönetim Kurulu arasında koordinasyonu sağlamak; Şirket için uygun stratejilerin geliştirilmesi ve faaliyetlerin etkinliği için öneriler sunmakla sorumludur.

Kurumsal Yönetim Komitesi

Kurumsal yönetim ilkelerinin uygulanıp uygulanmadığını, uygulanmıyor ise gerekçesini ve bu prensiplere tam olarak uymama dolayısıyla meydana gelen çıkar çatışmalarını tespit ederek, Yönetim Kurulu'na kurumsal yönetim uygulamalarını iyileştirici tavsiyelerde bulunmak, tebliğ kapsamında Aday Gösterme Komitesi ve Ücret Komitesi görevlerini yerine getirmekten sorumludur.

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

LPG dolun ve su tesisleri yönetim süreçleri, yatırım kararları, Ar-Ge faaliyetleri, kalite, çevre, iş sağlığı ve güvenliği, fikri haklar ve STK ilişkilerinden sorumlu birimlerin yöneticisidir.

Satış Genel Müdür Yardımcısı

Aygaz satışlarını gerçekleştiren satış bölgeleri ve merkez birimleri ile bayi ve müşterilere sağlanan teknik destekten sorumlu birimlerin yöneticisidir.



dalgalanmalar nedeniyle oluşan finansal riskler bu çerçevede tanımlanmakta, değerlendirilmekte ve gerektiğinde riskin azaltılmasına yönelik araçlar kullanılmaktadır.

Yaygın faaliyet yapısı nedeniyle Aygaz'ın alacakları, çok sayıda bayi ve müşteriyi kapsayan farklı sektörlerle ve coğrafi alanlara dağılmıştır. Belirli bir alanda veya müşteride yoğunlaşma olmamasına dikkat edilmektedir. Müşterilerin durumu devamlı olarak izlenerek, ticari alacaklardan doğan kredi riskinin onaylanan sınırlar içinde kalmasına dikkat edilmektedir. Yalnızca kredi güvenilirliği olan taraflarla işlem yapılmasına ve mevcut risklerin banka teminatlarıyla azaltılmasına özen gösterilmektedir. Çeşitli ödeme sistemlerinin kullanılması da tahsilatı kolaylaştıran ve riskleri azaltan bir unsurdur. Sermaye riski açısından şirketin hedefi, ortaklarına getiri sağlarken faaliyetlerini sermaye maliyetini azaltan en uygun sermaye yapısıyla sürdürmektir.

Mevzuatta meydana gelen değişiklikler, başta Hukuk Müşavirliği olmak üzere tüm ilgili birimler tarafından takip edilerek yasal risklerden kaçınmak için gerekli bilgilendirme, eğitim ve uyum programı faaliyetleri yürütülmektedir. Operasyonel, yasal ve stratejik riskler ilgili birimlerle

Emin KAYA, Genel Yayın Yönetmeni, PETROTÜRK

Türkiye LPG piyasasında 53'üncü yılını geride bırakan Aygaz, yalnızca sektörün değil, Türkiye'nin öncü kuruluşları arasında yer almaktadır. Marka bilinirliği, tüketici nezdindeki memnuniyeti, kurumsal yapısı, yenilikçi yaklaşımı, uyguladığı sosyal sorumluluk projeleri, yarattığı istihdam ve katma değerler ülkemizin güzide kuruluşlarındandır.

Aygaz'ın, geçmişten bugüne uyguladığı politikalar ile sürdürülebilirlik konusundaki performansını kanıtladığını düşünüyorum. Şu bir gerçek ki Aygaz gibi bir markanın yalnızca ticari faaliyetlerle oluşamayacağı muhakkaktır. Ticari faaliyetleri destekleyici sürdürülebilir politikalar, bir markanın öncü ve kalıcı olmasında en önemli etkidir. Gerek markanın gerekse ticari faaliyetlerin başarısının sürdürülebilir olması için, müşteri, bayi, çalışan, tedarikçi, altyapı, hissedar, düzenleyici kurumlar, teknoloji, AR-GE, çevre gibi tüm konularda bütünlüklü sürdürülebilir politikaların başarıyla uygulanması şarttır. Dolayısıyla Aygaz'ın sektördeki mevcut konumunun, sürdürülebilirlik alanındaki performansı hakkında da önemli bir göstere olduğunu düşünüyorum.

Çağımız değişim ve dönüşüm çağıdır. Her şey çok hızlı değişiyor. Dolayısıyla bugün sürdürülebilirliği sağlayacak gibi düşünülen tüm çalışmalar, projeler ve politikalar yarın bu alanda yetersiz kalabilir. Aygaz'ın sektördeki konumu, ona hem paydaşları hem de ülkemiz için önemli sorumluluklar yükler. Bu sorumlulukların yerine getirilmesi için yenilikçi olmak, çağa ayak uydurmak şart. Dolayısıyla bugüne kadar bu alanda gösterilen performans yeterli görmeksizin, sürdürülebilir olmanın sürekli değişen parametrelerine uygun davranışlar sergilemesi Aygaz'dan en büyük beklentimiz olacaktır.

değerlendirilmekte, bu alanda Üst Yönetim'in aldığı kararlar ilgili komiteler aracılığıyla Yönetim Kurulu tarafından takip edilmektedir. Kurumsal Risk Yönetimi Komitesi'ne periyodik olarak sunulan raporların yanı sıra, Yönetim Kurulu Stratejik Planlama ve Yönetim süreçleri kapsamında yürütülen kurumsal risk yönetimi faaliyetleri hakkında, Üst Yönetim ve Risk Yönetimi Komitesi aracılığıyla bilgilendirilmektedir.

Sürdürülebilirlik öncelikleri

Raporumuzun içeriğinde yer alan öncelikli konular, Aygaz'ın etki alanında yer alan ve çözümleri üzerine odaklandığı konular çerçevesinde belirlenmiştir. Aygaz'ın sürdürülebilirlik alanındaki önceliklerini belirlemek için raporlama ekibi 2008-2009 Sürdürülebilirlik Raporu öncesinde tüm departmanların temsilcilerinin katıldığı bir çalıştay düzenle-

Pazarlama Direktörü

Toplumsal yatırımlar, bayi ve müşterilerle ilişkiler, sorumlu pazarlama anlayışı, ürünlerin satın alınabilirliği ve ulaşılabiliğinden sorumlu birimlerin yöneticisidir.

Lojistik Direktörü

Kara ve denizyolu lojistiği, LPG temin güvenliği, optimum stok ve ikmal yönetimi ve yurt dışı LPG satışlarından oluşan LPG tedarik zinciri birimlerinin yöneticisidir.

Üretim Direktörü

Yurt içi ve yurt dışı pazarlar için basınçlı kap ve aksesuarlarının ilgili standartlara göre üretilmesi, satış-sevk ve ihracat faaliyetlerinden sorumlu birimlerin yöneticisidir.

Bilgi Teknolojileri Müdürü

İş sürekliliği ve felaket kurtarma, Yeşil IT, Bilgi gizliliğinden sorumlu birimlerin yöneticisidir.

İnsan Kaynakları Müdürü

İnsan hakları, kariyer yönetimi, çalışan gelişimi, sendika ile ilişkiler, fırsat eşitliği, ücretlendirme, çalışanlara sağlanan yan haklar, iç iletişim, çalışma hayatı-özel hayat dengesinin sorumlu birimlerinin yöneticisidir.

İç Denetim Müdürü

İnsan hakları ve etik ilkelerin ihlalini önlemeden sorumlu birimlerin yöneticisidir.

Kurumsal İletişim Müdürü

Aygaz hakkında doğru, zamanlı ve ilk elden bilgilerin paydaşlara ulaştırılması ve toplumsal yatırımlardan sorumlu birimlerin yöneticisidir.

Satınalma Müdürü

LPG temin faaliyetleri dışında kalan satınalma uygulamalarından sorumlu birimlerin yöneticisidir.

Hukuk Müşaviri

Faaliyetlerde yasalara uygunluğu sağlayan birimin yöneticisidir.

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

miştir. Ekip, 2010-2011 raporunun çatısını oluştururken departman yöneticileri bu konuları gözden geçirmiştir. 2012-2013 raporlama döneminde Aygaz yöneticileri katıldıkları anket çalışması ile Aygaz'ın kurumsal sürdürülebilirlik önceliklerini değerlendirmiştir. Anket sonuçları departmanlarca gözden geçirilmiş ve aşağıdaki konu evrenine ulaşılmıştır. Aygaz sürdürülebilirlik önceliklendirmesi çalışmalarına ileriki raporlama dönemlerinde de farklı uygulamalarla devam edecektir.

Paydaşlarla iletişim

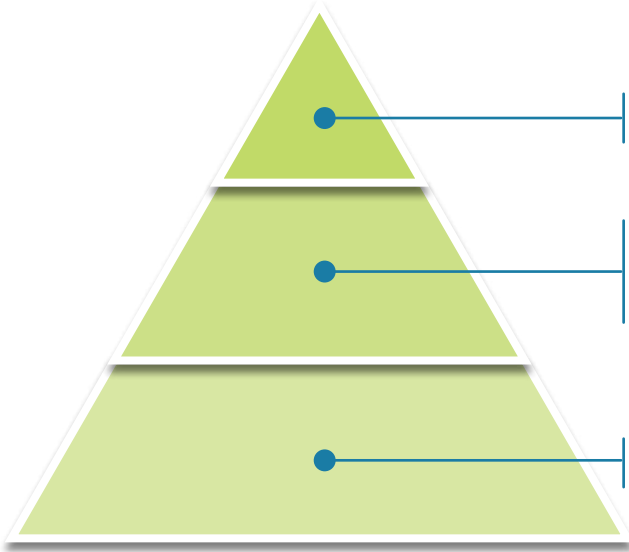
Aygaz, faaliyetlerini doğrudan ya da dolaylı olarak etkileyen ve faaliyetlerinden etkilenen tüm kişi, kurum ve kuruluşları paydaşı olarak kabul eder. Paydaşlarıyla açık ve çift taraflı

iletişim kuran Aygaz için sürdürülebilirlik raporu, paydaşları faaliyetleri hakkında bilgilendirmek ve onlardan geri bildirim almak için sunduğu en önemli iletişim araçlarından biridir.

Aygaz, kurumsal hedefleriyle örtüşen amaçlara sahip Sivil Toplum Kuruluşlarına (STK) destek verir. Çeşitli sivil toplum kuruluşlarına aktif katılım ile hem mevzuat oluşturulması, hem de LPG'nin yaygın kullanımının sağlanması yönünde sektörün gelişmesine katkıda bulunmaktadır. Aygaz çalışanları da toplumda sözcülük eden STK'larda aktif görevlerde yer almaktadırlar. Aygaz, TOBB Türkiye LPG Meclisi ve Türkiye LPG Derneği ile yürürlükteki LPG mevzuatı üzerine çalışmalar yapmakta, sektördeki etik kuralların oluşturulmasına ve yerleştirilmesine

katkıda bulunmaktadır. İSO Çevre Yönetimi ve Politikaları Kurulu, İş Dünyası ve Sürdürülebilir Kalkınma Derneği (SKD) Su Çalışma Grubu ve TÜSİAD Enerji, Çevre ve Fikri Haklar Çalışma Grubu üyelikleri ile Enerji ve Çevre mevzuatı ile fikri ve sınai hakların korunmasına ilişkin hususlarda çalışmalar yürütmektedir. Aygaz LPG sektöründen uluslararası kurum ve kuruluşların yer aldığı Dünya LPG Birliği'ne (WLPGA) katılım sağlayarak tüm dünyada LPG kuruluşları ile bir araya gelerek LPG'nin dünya çapında yaygınlaşmasını sağlamakta ve dünyadaki güncel gelişmeleri takip etmektedir. Aygaz ayrıca, üyesi olduğu metal iş kolundaki Türkiye Metal Sanayicileri Sendikası (MESS) ile üretime yönelik verimlilik ve kalite çalışmaları yapmaktadır.

Aygaz'ın öncelikli konuları



Ürün ve hizmet kalitesi, çevre/tesis güvenliği, müşteri ilişkileri yönetimi, iş sağlığı ve güvenliği uygulamaları, bayilerde sürdürülebilirlik uygulamaları, yenilikçi ürünler geliştirme

Çevre dostu ürün geliştirme, ürün güvenliği bilgilendirmeleri, çalışanlara eşit fırsatlar sunulması, kariyer yönetimi, üretimde enerji verimliliği, toplumsal yatırımlar, iş hayatı-özel hayat dengesi, tedarik zincirinde sürdürülebilirlik uygulamaları, su kullanımını azaltma

İklim değişikliği ile mücadele, sera gazı emisyon azaltımı, biyoçeşitlilik üzerindeki etkilerin azaltımı, atık azaltımı

Mehmet KARA, Köşe Yazarı, Dünya Gazetesi/enerjigunlugu.com

Aygaz sektörün önde gelen bir oyuncusu konumundadır. Üst düzeyde kurumsallaşmış olan Aygaz, ürün ve hizmet kalitesi konusunda güven telkin eden bir marka. Ülke içindeki geniş hizmet ağı sayesinde yüksek kalite hizmet anlayışını tüm ülkeye yayıyor. Bu konuda, sektördeki genel standartların yükselmesine hizmet ediyor.

Aygaz, otopaz ve tüpgaz başta olmak üzere nasıl sektördeki ürün ve hizmet kalitesi standartlarını yukarıya çıkartarak, bu konuda ticari olmanın yanı sıra sosyal bir rol üstleniyorsa aynı şeyi sürdürülebilirlik konusunda da yapmalı. Bu kavramın toplumca içselleştirilmesine ve daha iyi algılanmasına yönelik çalışmalar yürütmeli. Bu hem Aygaz'ın hanesine artı olarak yazılacak hem de sürdürülebilirlik konusunda ülkedeki algıyı güçlendirecektir.



Aygaz LPG sektöründen uluslararası kurum ve kuruluşların yer aldığı Dünya LPG Birliği'ne (WLPGA) katılım sağlayarak tüm dünyada LPG kuruluşları ile bir araya gelerek LPG'nin dünya çapında yaygınlaşmasını sağlamakta ve dünyadaki güncel gelişmeleri takip etmektedir.



Kurumsal üyelikler

- Adana Ticaret Odası
- Aerosol Sanayicileri Derneği
- Aliağa Ticaret Odası
- Ankara Sanayi Odası
- Antalya Ticaret ve Sanayi Odası
- Bursa Ticaret ve Sanayi Odası
- Deniz Ticaret Odası
- Deniz Temiz Derneği
- Dış Ekonomik İlişkiler Kurulu
- Diyarbakır Ticaret ve Sanayi Odası
- Dörtüyl Ticaret ve Sanayi Odası
- Dünya LPG Birliği (World LPG Association)
- Ege Bölgesi Sanayi Odası
- Eskişehir Sanayi Odası
- Eskişehir Ticaret Odası
- Gebze Organize Sanayi Bölgesi
- Gaziantep Ticaret Odası
- IMMIB (İstanbul Maden ve Metaller İhracatçı Birlikleri)
- International DME Association
- Isparta Ticaret ve Sanayi Odası
- İstanbul Kültür Sanat Vakfı
- İstanbul Sanayi Odası
- İstanbul Ticaret Odası
- İskenderun Ticaret ve Sanayi Odası
- Kırıkkale İl İstihdam ve Mesleki Eğitim Kurulu
- Kırıkkale Ticaret ve Sanayi Odası
- Kimya, Petrol, Lastik ve Plastik Sanayi İşverenleri Sendikası
- Kocaeli Sanayi Odası
- Körfez Petrol Ürünleri ve Organize Sanayi Bölgesi Derneği
- Körfez Ticaret Odası
- Kurumsal İletişimciler Derneği
- Lüleburgaz Ticaret ve Sanayi Odası
- Licencing Executive Society(LES)
- Mersin Ticaret ve Sanayi Odası
- MTO Türkiye Milli Komitesi (ICC)
- Milletlerarası Ticaret Odası
- Reklam Verenler Derneği
- Safranbolu Ticaret ve Sanayi Odası
- Samsun Ticaret ve Sanayi Odası
- Teknoloji ve Lisans Yöneticileri Derneği
- Türk Sanayicileri ve İşadamları Derneği
- Türk Trade Derneği
- Türkiye İşverenler Sendikaları Konfederasyonu
- Türkiye Kalite Derneği
- Türkiye Kurumsal Yönetim Derneği
- Türkiye Likid Petrol Gazcıları Derneği
- Türkiye Metal Sanayicileri Sendikası
- Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği
- Türkiye Personel Yönetimi Derneği
- Yatırımcı İlişkileri Derneği (TÜYİD)
- Trabzon Ticaret Odası
- Türkiye İş Kurumu

SÜRDÜRÜLEBİLİR OPERASYONLAR





- LPG temin güvenliği
- Tesisler
- Stoklama ve lojistik
- Gemiler
- Satın alma uygulamaları
- Bayiler
- Bilgi teknolojileri





Tüm operasyonel faaliyetlerde Entegre Yönetim Sistemi politikası uygulanmakta, tüm süreçlerde sosyal ve çevresel etkilerin en iyi şekilde yönetilmesi hedefiyle hareket edilmektedir.

Aygaz için neden önemli?

Aygaz'ın temel sorumluluğu sürdürülebilir bir yapıyla operasyonlarını optimum seviyede ve kesintisiz olarak sürdürmektir. Bu çerçevede, tüm operasyonel faaliyetlerde Entegre Yönetim Sistemi politikası uygulanmakta, tüm süreçlerde sosyal ve çevresel etkilerin en iyi şekilde yönetilmesi hedefiyle hareket edilmektedir. Aygaz, operasyonlarının doğrudan ve dolaylı etkilerini aynı titizlikle yönetir. Aygaz için ürünlerinin yanı sıra, faaliyet bölgesinde yaşayan halkın fiziki güvenliği de son derece önemlidir. Bu doğrultuda sürekli yapılan güvenlik yatırımları ile tesis güvenliği sağlanmakta, bölgede yaşayan halk üzerindeki etkiler kontrol altına alınmaktadır. Faaliyet coğrafyamızda sürdürdüğümüz sosyal sorumluluk faaliyetleri de operasyonel sürdürülebilirliğe katkı sağlamaktadır.

Nasıl yönetiliyor?

Sürdürülebilir operasyonlar kapsamında Aygaz, LPG'nin güvenli bir biçimde temin edilmesini sağlar, lojistik süreçlerini çevresel etkinin minimuma indirilmesi için optimize eder, tesis-

lerinde çevresel uygulamalarını ve iş güvenliğini artırmak için yatırımlar yapar, süreçlerde sürdürülebilir büyümeyi destekleyecek tedarik zinciri politikaları izler ve etkin bilgi sistemleri geliştirir.

Aygaz sürdürülebilir operasyonların yürütülmesi sürecinde, tedarikçilerinden, bayilerine, tesis ve gemi çalışanlarından nakliye operatörlerine, veri güvenliği ve iş sürekliliğini sağlayan bilişim ekiplerine kadar tüm birimleriyle işbirliği içinde sorumluluk almaktadır. Aygaz'da 2013 yılında Lojistik Direktörlüğü kurulmuş, LPG temini, nakliye ve gemicilik faaliyetleri bu direktörlük tarafından yönetilmeye başlanmıştır.

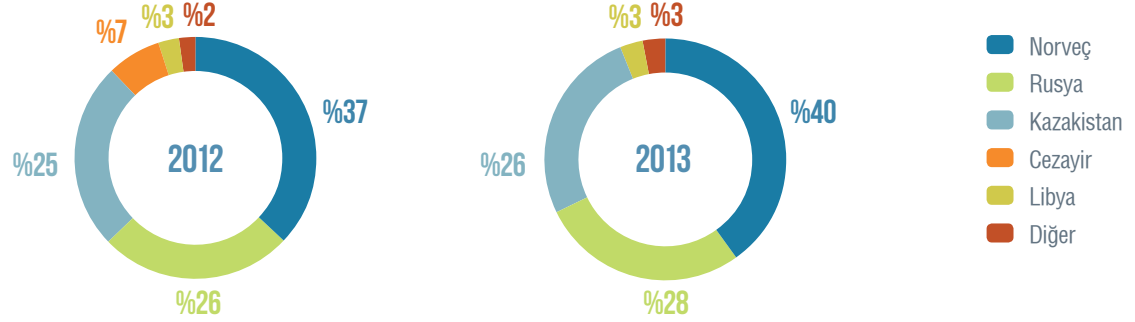
LPG temin güvenliği

Kuruluşundan bu yana tedarik güvenliği Aygaz'ın en önemli stratejisidir. Aygaz'ın uzun vade kontratlarının hepsi direkt üreticiler veya üreticilerin uzantıları olan şirketler ile yapılmaktadır. Aygaz, yüksek temin miktarı kaynak çeşitliliği ve güçlü lojistik altyapısının verdiği imkanları kullanarak yurt dışı satışlar da gerçekleştirmektedir.

Aygaz uzun yıllardır kendi filosuyla yurt dışından alım yapan tek Türk LPG şirkettir. Profesyonel ve etik yaklaşıma sahip paydaş firmaların LPG temininin sürekli ve güvenilir olmasında kilit rol üstlendiğine inanan Aygaz, iş ortaklarını bu kriterleri gözeterek seçmektedir. Yurt dışı temini, ürün için belirlenmiş Avrupa standartlarının ötesinde, yüksek kalitede, büyük hacimli tedarikçilerden yapılmaktadır.

Aygaz, LPG temin stratejisi kapsamında tedarik güvenliği sağlamak amacıyla menşei, tedarikçi ve yükleme limanı bazında çeşitlilik ilkesini benimsemiştir. Aygaz ayrıca kargo boyutları farklılaştırma stratejisi ile kaynak çeşitliliğini artırmış, gemi piyasasının herhangi bir segmentinde yaşanabilecek değişimlerin etkisi böylece sınırlandırılmıştır. Aygaz, ürünün fiziksel olarak farklı bölgelerden gelmesini sağlamanın yanı sıra tedarikçi çeşitliliğini artırarak risk yönetimine katkıda bulunmaktadır. Türkiye'nin ya da uluslararası organizasyonların tedarik kısıtlaması ve/veya ambargo uyguladığı ülkelerden LPG temini yapılmamaktadır.

Raporlama döneminde Aygaz'ın ülke bazında LPG temini



Aygaz, kaynak çeşitlendirme dâhilinde hiçbir bölge ya da ülkeye %100 bağımlı değildir. 2012 yılında 7 farklı ülkeden 12 farklı tedarikçi ile, 2013 yılında ise 6 farklı ülkeden 14 farklı tedarikçi ile çalışılmıştır. Alım yapılan ülkeler başta olmak üzere LPG kaynaklarının bulunduğu tüm ülkelerdeki gelişmeler takip edilmekte, ürün akışını olumsuz yönde etkileyebilecek durumlar için alternatif planlar geliştirilmektedir.

Tesisler

Aygaz'ın uluslararası standartlara uygun, en modern teknolojiyle işletilen 5 deniz terminali, 8 dolun tesisi ve 9 dağıtım merkezinin yanı sıra bir de basınçlı kap ve aksesuarların ürettiği üretim tesisi vardır. Toplam 171 bin m³ ile Türkiye'nin en büyük LPG depolama kapasitesine sahip Aygaz'ın yıllık tüplü dolun kapasitesi 1 milyon tondur.

Aygaz'da kalite, çevre, iş sağlığı ve güvenliği, enerji ve müşteri memnuniyeti yönetim sistemleri entegre bir şekilde yönetilmektedir. Aygaz 2012 yılında bir ilke imza atarak Türk Loydu ile sürdürdüğü çalışmaların sonucunda ISO 50001 Enerji Yönetim Sistemi belgesi almıştır. Entegre Yönetim Sistemleri politikasını 2013 yılında güncelleyerek Enerji Yönetim Sistemi ile ilgili gereklilikleri de tanımlayan Aygaz, tüm sistemleri entegre şekilde uygulayarak lokasyonlarında aynı sistematik yaklaşımı benimsemek üzere hareket etmektedir.

Aygaz terminallerinin optimum koşullarda çalışmasına destek olmak üzere 2012'de, tesislerdeki tüp dolun operasyonunun takibini merkezi

düzeyde gerçekleştiren, böylece verimlilik artışı sağlayan Tesis Raporlama Sistemi hayata geçirilmiştir. Aygaz tesislerin teknolojik yapısını geliştirirken çevresel etkilerini minimize etmekte, faaliyet gösterdiği bölgelerde çevre güvenliğine önem vermektedir. ISO 14001 Çevre Yönetimi Sistemi belgesi dâhilinde, Aygaz tesislerinin çevresel etkileri en aza indirilmesi hedeflenerek etki değerlendirme yapılmakta, kriterler düzenli olarak ölçülmektedir. Tesislerin bulunduğu bölgelerde, komşu tesisler ile çevre ve acil durum yönetimi anlamında işbirlikleri gerçekleştirilmektedir.

Aygaz tüpleri, tankları, valf ve dedantörler, Gebze İşletmesi'ndeki 52 bin m² açık ve 25 bin m² kapalı alan üzerine kurulu üretim tesislerinde ISO 9001, ISO 10002, ISO 14001, OHSAS 18001 ve ISO 50001 yönetim sistemleri çerçevesinde en modern teknoloji kullanılarak üretilmekte, uluslararası standartlarda güvenlik ve kalite testlerinden geçmektedir. Avrupa Birliği'nde serbest dolaşımın sağlanması amacıyla Aygaz ürünleri "Taşınabilir Basınçlı Ekipmanlar Yönetmeliği" ve "Basınçlı Ekipmanlar Yönetmeliği" çerçevesinde CE ve PI markalama ser-

Emre ÇELİK, Üretim Yönetimi Sorumlusu, Aygaz

2011 yılından bu yana Aygaz Gebze İşletmesi sanayi tüpü ve tank fabrikasında çalışıyorum.

Aygaz'ın kurumsal bir yönetim anlayışına sahip olması, çalışanların sosyal hayatlarına önem verilmesi ve ücretlerin tatmin edici seviyelerde olması çalışma hayatımı olumlu yönde etkilemektedir. E-egitimler, sınıf eğitimleri, yeni projelerde görev ve sorumluluklar alıyormak bireysel gelişim açısından bizlere fırsatlar sağlamaktadır. Ayrıca belirli zamanlarda gerçekleştirdiğimiz bilgilendirme toplantıları, iç iletişim etkinlikleri ile de görüş ve önerilerimizi üst yönetim nezdinde rahatça ifade etme fırsatı buluyoruz.

Memnum olduğum çalışma hayatı uygulaması olarak, entegre işletme yönetimi sisteminden (MII) bahsedebilirim. TPM altyapısının SAP-MII yazılımı ile entegre edilmesi sayesinde, üretim hatlarımızdan toplanan verilerin (makine bazlı adet bilgileri, operatör ve makine çalışma süreleri) anlık olarak takibi ve raporlanması sağlanmaktadır. Üretim verileri operatörlerimizden, üst yönetim kademesine kadar anlık olarak izlenebilmektedir. Ayrıca bu veriler pratik raporlarla irdelenerek hızlı ve etkin kararlar alınması sağlanmaktadır.

Aygaz'ın yenilikçi ve güvenilir bir marka oluşu sektörde rekabet üstünlüğü sağlamaktadır. Ürün ve hizmet kalitesi, sosyal sorumluluk projeleri ile de sektördeki diğer şirketler arasında saygın bir yer teşkil ettiğini düşünüyorum.

Sıfır kaza hedefiyle sürdürülen İSG çalışmaları kapsamında, 2013 yılında Aygaz genelinde çalışanlarının iş sağlığı ve güvenliğine yönelik farkındalıklarını artırmak amacıyla "İş Sağlığı ve Güvenliği İyi Uygulama Ödülleri" yarışması düzenlendi. "Büyük hacimli tankların havai konveyörden alınıp emniyetli bir şekilde zemine indirilmesi" projesi ile en iyi uygulama ödülünü ekibimle birlikte Gebze İşletmesi'ne kazandırmış olduk.

Aygaz, tesislerin teknolojik yapısını geliştirirken çevresel etkilerini minimize etmekte, faaliyet gösterdiği bölgelerde çevre güvenliğine önem vermektedir.

Operasyon başlangıç ve çıkış uygulamaları

Aygaz için temel ilke yeni tesis sahaları açılırken mevcut çevresel, sosyal ve ekonomik değerlere olumsuz yönde etki etmemek, saha kapanırken ise tasfiye çalışmalarının çevresel etki üretmesini engellemenin ötesinde, sahayı devralınan doğal niteliklerini restore ederek terk etmektir. Tesis açılış ve kapanışlarında sosyal ve ekonomik etkiler değerlendirilir ve olumsuzluklar bertaraf edilir.

Aygaz'da gerçekleştirilmesi planlanan yatırımların çevresel etkilerini değerlendirmek için yatırım öncesinde ilgili mevzuatın öngördüğü şekilde Çevresel Etki Değerlendirme (ÇED) raporları hazırlanmaktadır. Yatırım kararlarında mevzuat ve standartlarla ilgili gelişmeler, çevresel etkiler, yangın ve iş sağlığı-güvenliği ile ilgili değerlendirmeler etkili olmaktadır.

Raporlama döneminde gerçekleşen Gaziantep ve Bursa tesis kapanma süreçlerinde sosyal ve ekonomik etkiler doğrultusunda yapılan değerlendirmeler sonucunda Gaziantep Dolum Tesisi'nin tüp dolun faaliyetleri durdurulmuş olup tüp dağıtım merkezi olarak faaliyetine devam etmesi kararlaştırılmış, tesis üzerinden sağlanan istihdam azami ölçüde korunmuştur. Aygaz Bursa Dolun Tesisi'nde yapılan değerlendirmeler sonucunda faaliyetinin durdurulmasına karar verilmiştir. Ayrıca depolama için kullanılan tüm gömülü ve yer üstü tanklar sökülerek geri dönüşüm firmalarına gönderilmiştir. Tesis içerisinde çevre açısından risk oluşturmayacak şekilde gerekli tüm saha düzenlemeleri yapılmıştır.

tifikalarına sahiptir. Gebze İşletmesi, Ortadoğu, Afrika, Körfez ve Avrupa'da toplam 26 ülkeye ihracat gerçekleştirmektedir. Gebze'de üretilen tüp miktarı 2013 yılında bir önceki yıla göre %20, valf miktarı ise %26 oranında artmıştır.

Stoklama ve lojistik

Tek başına yurt içi LPG ihtiyacının %37'sini karşılayan Aygaz, Türkiye'nin bu alandaki en büyük lojistik operasyonunu yürütmektedir. Türkiye'nin en geniş kapasiteli kara tanker filosuna sahip olan Aygaz'ın kara nakliye filusunda 2013 itibarıyla değişik boyutlarda 104 tanker yarı römorku, 183 kamyon tankeri, 208 tüpgaz yarı römorku ile kamyonu ve 23 su aracı bulunmaktadır.

Düzenli aralıklarla yapılan Dağıtım Ağı Optimizasyonu (SNP) çalışmaları ile Aygaz'ın toplam tedarik zinciri maliyeti minimize edilmektedir. Daha hafif ve büyük hacimli tankerler yapılarak çevresel avantaj sağlamanın yanı sıra güvenlik seviyesi de artırılmaktadır. Dağıtım Ağı Optimizasyonu ile tüpgaz ve otogaz segmentlerinde her bir istasyon ve bayi için en uygun ikmal tesisi tespit edilmektedir.

Aygaz için nakliye güvenliği, lojistik yönetiminin en önemli unsurlarından biridir. Filo güvenliğinin artırılması için kara nakliye filosu 7/24 Araç Takip Sistemi ile izlenmekte ve filoya hız kontrolü yapılmaktadır. Olası kaza durumlarında, yanıcı ve patlayıcı bir madde olan LPG'nin zararlarını önlemek için Türk Standartları, Avrupa Normları ve ADR (Tehlikeli Maddelerin Karayolunda Taşınmasına dair Avrupa Anlaşma-

sı) kapsamında gerekli tüm güvenlik önlemleri alınmaktadır.

Aygaz, LPG, tüpgaz, tank ve su ürünlerinin nakliye operasyonunu 113 nakliyeciyi firma, 518 araç ve 650 sürücü ile sağlamaktadır. Sürücülerin sahip olması gereken yeterlilikler kontrol edilmekte, sürücüler eğitimlerle iş güvenliği konularında sürekli bilinçlendirilmektedir. Sürücülere verilen eğitimler taşımaya ilişkin önemli mevzuat, teknik ve emniyet kurallarını, kurum içi bilgileri, iş başı eğitimlerini, frenleme, kaymadan durabilme, devrilmeme, defansif sürüş teknikleri, uykusuzlukla mücadele, gece sürüş ve yol risk analizleri





eğitimi kapsamaktadır. Nakliye personeline verilen toplam eğitim miktarı yaklaşık yıllık 5000 adam*saattir.

Nakliye güvenliği ile ilgili tüm eğitimler ve afiş çalışmaları Aygaz bünyesinde oluşturulan Nakliye Güvenlik Kurulu ile paylaşılmaktadır. Nakliye Güvenlik Kurulu'nda Nakliye Müdürü hariçinde kalite, tesisler, satış, kurumsal iletişim ve hukuk birimlerinden katılımcılar bulunmaktadır.

Gemiler

Aygaz'ın lojistik anlamda en önemli rekabet avantajlarından biri kendi gemi filosuna sahip olmasıdır. Aygaz deniz taşımacılığı faaliyetlerini 2010 yılında kendi iştiraki olarak kurduğu Anadoluhisarı Tankercilik A.Ş. ile gerçekleştirmektedir. Aygaz; Kandilli, Kuleli, Kuzguncuk ve Beylerbeyi adlı dört gemiden oluşan ve yaş ortalaması 14 olan bir filoya sahiptir. Filoya en son katılan Beylerbeyi, Türk bayraklı en genç ve en büyük LPG gemisi olma özelliğine sahiptir. Filo gençleştirme çalışmaları doğrultusunda 30 yaşını doldurmuş Anadoluhisarı gemisi ise 2012 yılında servisten çekilmiştir.

Kalite (ISO 9001), Emniyet (ISM Code) ve Çevre (ISO 14001) yönetim sistem belgelerine sahip olan Anadoluhisarı Tankercilik, SEEMP (gemi enerji verimliliği yönetim planı) hazırlıklarını

tamamlamış, ve yönetim sistemine entegre etmiştir. ClassNK tarafından yapılan gemi üstü denetimlerinin ardından filo gemileri sertifikalandırılmıştır.

Aygaz, IMO-Uluslararası Denizcilik Örgütü ve bunun alt kurum ve kuruluşlarının yürürlüğe koyduğu kurallar bütününe uyum sağlamaktadır. Filodaki her gemi, uluslararası klas kuruluşları, bayrak devleti, liman devleti ve sigortacıları tarafından dönemsel olarak denetlenen yaklaşık 50 adet sertifikaya sahiptir. Seyir güvenliğinin artırılması amacıyla Beylerbeyi ve Kuzguncuk gemilerinde elektronik harita sistemine geçiş süreci başlamıştır. Bu harita sisteminin 2015 yılına kadar filonun tamamına yayılması hedeflenmektedir.

Aygaz deniz taşımacılığı konusunda kendisini geliştirmek üzere diğer kimyasal ve petrol ürünleri taşıyan firmalarla beraber sene iki kez gerçekleştirilen, işletme, seyir, personel, yük ve çevre güvenliği konularının tartışıldığı ve tecrübelerin paylaşıldığı kıyas toplantılarına katılmaktadır.

Aygaz IMO-Uluslararası Denizcilik Örgütü ve bunun alt kurum ve kuruluşlarının yürürlüğe koyduğu ve sürekli olarak güncellediği kurallar bütününe uyar. Aygaz, 2004 yılından bu yana uluslararası sularda yaşanabilecek korsanlık,

kaçak yolcu, limanda hırsızlık gibi tehlikelere karşı 'International Ship and Port Facility Security Code (ISPS Code)' gerekliliklerini liman tesislerine entegre bir biçimde filo gemilerinde uygulamaya devam etmektedir.

Anadoluhisarı Tankercilik A.Ş. gemileri

	İnşa yılı	Kapasite (cbm)
Kandilli	1991	3.206
Kuleli	1996	5.025
Kuzguncuk	2001	6.820
Beylerbeyi	2008	11.000

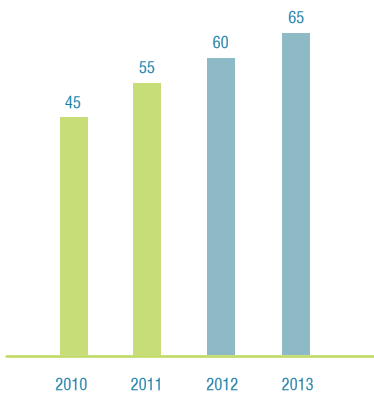
Aygaz gemilerine ödül

2013 yılında Kuleli ve Kuzguncuk gemileri Paris Memorandum kapsamında Yunanistan ve Romanya'da liman devleti denetimlerinden (port state control) sıfır hata ile geçmiştir. 'Deniz Haber' tarafından 16 Türk bayraklı gemi arasında yapılan değerlendirme sonucunda Kuzguncuk gemisi birinci seçilerek 'Aralık-2013 Gurur Madalyası' ile ödüllendirilmiştir.



Satın alma fonksiyonunun ve tedarikçi performanslarının tüm Aygaz Grubu için raporlanabilir şekilde entegre edilmesi sonucunda üretim ve satış dağıtım fonksiyonları arasında köprü kurulmuş, Aygaz Grubu için temel tedarik zinciri en detaylı şekilde izlenebilir hale getirilmiştir.

Ziyaret edilen tedarikçi sayısı



Bunun yanı sıra Tanker Yönetimi Öz Değerlendirme programı takip edilmektedir. Bu program kapsamında 2012 yılında ilk defa Chevron TMSA Office denetimi yapılmıştır. Aygaz güvenli, kaliteli, çevreci ve eğitilmiş idari personel ve gemi adamı istihdam etme hedefiyle hareket etmektedir. Bu kapsamda gemi çalışanlarının iş güvenliği ve emniyeti için International Convention for Safety of Life at Sea (SOLAS–Kişisel sağ kalma ve can kurtarma araçlarını kifayetlen kullanabilme) genel kuralları eksiksiz olarak uygulanmaktadır. Bunun bir yansıması olarak, 2012-2013 döneminde filo gemilerimizde hiçbir kaza ve yaralanma olayı yaşanmamıştır. Bu sonuca ulaşılmasında gemi üstü eğitimlerinin büyük bir payı vardır. Gemi çalışanlarının eğitim standartlarına uygunluğu ve bu konuda verilmesi gereken tüm eğitimler, International Standards of Training, Certification and Watchkeeping for Sea Farers (STWC–Uluslararası Eğitim, Sertifikalandırma ve Vardiya Tutma Standartları) yükümlülükleri dâhilinde takip ve organize edilmektedir.

Satınalma uygulamaları

Aygaz, 2011 yılından itibaren başlamış olduğu tedarik zinciri yönetiminin merkezileştirme çalışmalarını Elektronik Raporlama Platformu (ERP) üzerinde oluşturduğu Elektronik Satınalma

Sistemi'ni (ESAS) devreye alarak sürdürmüştür. Programın sisteme entegre edilmesiyle satınalma fonksiyonu içerisindeki talep toplama, onay mekanizmaları, ihtiyaç planlama, sipariş yönetimi, envanter yönetimi süreçleri anlık raporlanarak, finans, muhasebe, satış dağıtım gibi farklı fonksiyonlarla entegre hale getirilmiştir. Bu sistemsel değişim ile birlikte birden fazla karar verme seviyesi desteklenmiş, bilgilerin açık bir şekilde akışı benimsenmiş ve tüm ilgili birimler için hızlı ve doğru satınalma stratejilerinin oluşturulmasına olanak sağlanmıştır. Öte yandan satınalma fonksiyonunun ve tedarikçi performanslarının tüm Aygaz Grubu için raporlanabilir şekilde entegre edilmesi sonucunda üretim ve satış dağıtım fonksiyonları arasında köprü kurulmuş, Aygaz Grubu için temel tedarik zinciri en detaylı şekilde izlenebilir hale getirilmiştir.

Aygaz 2013 sonu itibarıyla 312 tedarikçi ile doğrudan çalışmaktadır. Yerel tedarikçi öncelik veren Aygaz'da ürünlerin temini gerçekleştirilirken önce yerli piyasa araştırması yapılmakta, temini mümkün değil ise uluslararası piyasadan ithalat işlemi gerçekleştirilmektedir. Aygaz, yerel tedarik politikasının bir parçası olarak tedarikçilerinin kapasite gelişimine destek olmaktadır. Bu sayede birçok alanda tedarikçilerin ürün çeşitliliği ve bilgi birikimleri artırılmakta, bölge-

Valf üretiminde kullanılan pirinç malzemenin %70'i geri dönüşümden kazanılmaktadır. Bu dönemde etkin hurda yönetimi ile 14,6 milyon TL tutarındaki değerli malzemenin geri dönüşümü sağlanmıştır.

sel kalkınmaya katkı sağlanmaktadır. Bu konuda sürekli olarak yapılan projelere, raporlama döneminde yenileri eklenmiştir. Tesislerimizde kullanılmakta olan ithal kompresörler yerine yerli üretim kompresörlerin tedarikine başlanmıştır. Bunun yanı sıra otogaz istasyonlarında dispenserler üzerinde kullanılan LPG tabancaları yerli tedarik kaynakları ile yapılan çalışma sonucunda yerleştirilmiş, proje kapsamında 500,000 TL üzerinde bir kaynak yerel tedarik ağına geri kazandırılmıştır.

Aygaz, Birleşmiş Milletler tarafından ilan edilmiş ve Koç Topluluğu'nun da taraf olduğu Küresel İlkeler Sözleşmesi'nin temel ilkelerine hassasiyetle uymaktadır. Müşterek sorumluluk gereği tedarikçilerinden, kanunlara ve düzenlemelere uyum, çocuk iş gücü, çalışma şartları, yolsuzlukla mücadele gibi iş etiği kurallarına uygun hareket etmeleri beklenmektedir. Satınalma Müdürlüğü, bu ilkelerin tedarikçileri tarafından da benimsenmesi ve uygulanması amacı ile Küresel İlkeler ve İş Etiği Kuralları Uyum Taahhünamesi ile ilgili çalışmalarını sürdürmektedir. Bu kapsamda 2014 yılı sonuna kadar ana faaliyet sahasındaki tüm tedarikçilerden beyan alımı tamamlanmış olacaktır. Raporlama döneminde insan hakları ihlali nedeniyle sözleşmesi feshedilen tedarikçi ya da yüklenici olmamıştır.

Aygaz, üretimde gösterdiği çevre hassasiyeti ile çevreye karşı görevini azami seviyede yerine getirmeyi ilke edinmiştir. Bu çerçevede kimyasal madde tedarik edilen tedarikçilerden talep edilen malzemeler için güvenlik formları temin edilmekte ve ilgili malzemelere yönelik etiketleme ve ambalajlama esasları uygulanmaktadır. Satınalma Müdürlüğü tarafından yönetilen hurda çalışmalarında çevre, iş sağlığı ve iş güvenliği kriterleri her zaman ön planda tutulmaktadır. Valf üretiminde kullanılan pirinç malzemenin %70'i geri dönüşümden kazanılmaktadır. Bu dönemde etkin hurda yönetimi ile 14,6 milyon TL tutarındaki değerli malzemenin geri dönüşümü sağlanmıştır. Öte yandan, küresel kaynakların mümkün olduğu kadar az tüketilmesi malzeme seçiminin öncelik kriteri olarak gerek şartnameler gerekse yazılı bildirim yolu ile ilgili tedarikçilere beyan edilmektedir. İç müşteri eğitimleri ile de bu konudaki farkındalık artırılmıştır.

Bayiler

Aygaz'ın Türkiye'ye özgü etkin ve yaygın bayi yapılanması sektörel başarısında önemli bir rol oynamaktadır. Bayileri birincil iş ortakları olarak gören Aygaz, bayilerle uzun vadeli ilişkiler geliştirmektedir. Aygaz'ın Türkiye çapında Aygaz, Mogaz ve Lipetgaz markalarıyla hizmet veren 2.249 tüpgaz bayisi ve 1.567 otogaz istasyonu bulunmaktadır.



**Fatih MUSTAFAOĞLU, Satış Müdürü,
Boy Pol Boya ve Polimer Kimya A.Ş.**

Aygaz ile çalışmalarımız uzun yıllardır karşılıklı güven kapsamında devam etmektedir. Aygaz ile sürdürdüğümüz ortak Ar-Ge çalışmaları ve projeler, firma olarak kalite standartlarımızı ve ürünlerimizi geliştirmede önemli katkılar sağlamıştır. Aygaz ile özellikle boya ve vernik konularında ortak ve yenilikçi çalışmalar yaptık. Uzun yıllardır önemli üniversitelerin de dâhil edildiği Ar-Ge çalışmalarını Aygaz ile beraber yürütmekteyiz. Örneğin Türkiye'de üretilmeyen valf macununu Aygaz ile ürettik. Birlikte geliştirdiğimiz en son proje ise non-leafing, çok çabuk kuruyan boya üzerinedir.

Aygaz'ın firmamızdan öncelikli beklentisi, Aygaz marka profiline uygun kalite güvencesidir. Bunun yanında teslimatlarıdaki zamanlama ve gerek Ar-Ge çalışmaları gerekse satış sonrası teknik destek Aygaz ile süregelen ortaklığımızın iş standartlarını oluşturur. Belirlenen şartnameler çerçevesinde üretilen boya ve reçineler, Aygaz boya laboratuvarlarında test edilerek onaylanmaktadır.

Aygaz yetkilileri ile sürekli olarak iletişim halindeyiz. Aygaz ile uzun yıllardır sürmekte olan ilişkilerimiz neticesinde, karşılıklı iletişim seviyesi ve yöntemleri son derece memnun edici düzeydedir.

Aygaz, kurumsal kültür ve vizyonunu bayi çalışanlarına yaygınlaştırmayı, eğitilmiş ve bilinçli personel aracılığıyla hizmet kalitesini daha da artırmayı hedeflemektedir.

Aygaz birlikte çalıştığı bayileri geliştirmeyi ve kurumsallaştırmayı iş hedefi olarak belirlemiştir. Bu kapsamda bayiler ile iletişim belirli dönemlerde düzenlenen bölgesel mini veya ulusal büyük bayi toplantıları, bayi ziyaretleri, bayi portalı, Aygaz Bayi İletişim Hattı, kampanya ve uygulamalarla ilgili tamimlerin gönderilmesi ile sağlanmaktadır.

Bayiler, ziyaretler sırasında ve bayi portalı üzerinden şikâyet ve önerilerini paylaşabilmektedir. Portal üzerinden yeni ürünler, yeni hizmetler, reklamlar ve diğer çalışmalarla ilgili olarak bayi fikirleri ve geri bildirimleri alınmakta, bayi memnuniyetini artırmaya yönelik adımlar atılmaktadır. Aygaz, bayilerinin önerileri ve talepleri doğrultusunda yeni ürünler geliştirmeye özen göstermenin yanında bayi motivasyonunu artırmak için prim ve gezi gibi çeşitli uygulamalarla bayilerini ödüllendirmektedir.

Aygaz'ın çalışma yükümlülüklerine bağlı olan Aygaz bayilerinde çocuk işçi ve zorunlu işçi istihdam edilemez.

Bayiler, Aygaz tarafından belirlenen kurumsal ve görsel kimliğe ilişkin standartlara ve davranış, güvenlik ve hizmet standartları doğrultusunda belirlenmiş kurallara uymak zorundadır. Bayi mağaza, araç, çalışan kıyafet ve davranış gibi konularda Aygaz Bayi Portalı'nda yapılan bilgilendirme ve yönlendirmenin yanı sıra, tüpgaz bayileri için hazırlanan Bayi Standartları kitabında bayilerin uyması beklenen standartlar belirtilmiştir. Otogaz bayilerinin ise istasyonlarda alınması gereken güvenlik önlemlerini anlatan başta TS 11939 Stan-



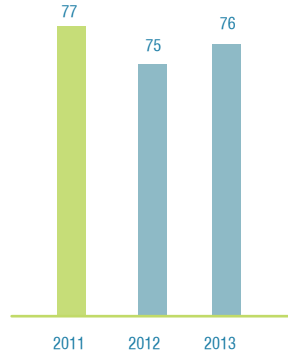
dardı olmak üzere ilgili mevzuat ile uyumlu hareket etmesi beklenmektedir. İstasyonlarda çalışacak olan görevlileri, TMMOB'nin Yetkili Personel Eğitimi'nden geçerek gerekli belgeyi almak zorundadır.

Saha yöneticileri Aygaz bayilerindeki koşulları kurumsal kimlik ve güvenlikle ilgili standartlar kapsamında denetlemek amacıyla bayileri düzenli olarak ziyaret etmektedir. Bayi ziyaretlerine ek olarak standartların sürekli uygulanmasını temin etmek için belirli aralıklarla Gizli Müşteri Araştırmaları da yapılmaktadır.

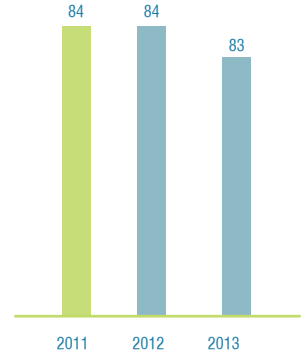
Aygaz, kurumsal kültür ve vizyonunu bayi çalışanlarına yaygınlaştırmayı, eğitilmiş ve bilinçli personel aracılığıyla hizmet kalitesini daha da artırmayı hedeflemektedir. Her yıl tüm Türkiye'yi dolaşan Aygaz Eğitim Tır'ının, Aygaz, Mogaz ve Lipetgaz bayi çalışanlarına verdiği eğitimler raporlama döneminde de etkin şekilde sürdürülmüştür. Tüpgaz bayi çalışanları ve abone servis görevlilerinin düzenli olarak aldıkları Mükemmel Hizmet ve Güvenlik Eğitimi, kaliteli hizmet, ürünler, teknik bilgiler ve güvenlik konularını kapsamaktadır. Bayi çalışanları için ise Süper Hizmet Eğitimi adı altında Aygaz ve Uygulamaları, LPG Nedir ve LPG Kazaları, Müşteri Memnuniyeti, Davranış ve Güzel Konuşma başlıklı eğitimler düzenlenmektedir.



Tüpgaz bayi memnuniyeti



Otogaz bayi memnuniyeti



Bekir ÇİLOĞLU, Aygaz Afyon Bayisi

2004 yılından bu yana Aygaz tüpgaz bayisi olarak görev yapıyoruz ve 2013 yılında yenilediğimiz 5 yıllık sözleşmeyle çalışmalarımıza devam etmekteyiz. Aygaz bir aile. Kendisinin kurumsal ve köklü bir firma olması sebebiyle, iş yaşamımızda "Aygaz bayisiyiz" dediğimizde, karşı taraftan daima güzel geribildirimler almaktayız. İş yaşamımızda Aygaz'ın ismini ve kurumsallığını daima kullanmaktayız.

Aygaz ile kurduğumuz etkin iletişimden memnunuz. Özellikle kurumsal kimlik ve güvenlikle ilgili standartlar konularında devamlı iletişim halinde bulunulmakta, Aygaz tarafından da geri dönüşler kısa sürede alınmaktadır.

Koç Topluluğu'nun ve Aygaz'ın iş standartları doğrultusunda Aygaz'la çalışmak bize ciddi, disiplinli, planlı ve sürdürülebilir bir pazar payı ve başarı ile çalışmayı öğretti. Yaptığımız ve yapacağımız satış, sahadaki çalışmalarımız ve pazar payımız yıllık ve aylık olarak programlara dökülmüş haldedir. O yüzden bayi olarak öncelikle programlı olmayı öğrendik demek doğru olacaktır.

Sektörde rakiplerinin de sattığı bir ürüne kendi markasını ve adını verebilmiş çok az firma olduğunu görmekteyiz. Türkiye'de tüp denilince rakip işyerlerinde bile telaffuz edilen bir markadır Aygaz. Her ne kadar yıllar içerisinde tüpgaz sektörü daralma eğiliminde olsa da, Aygaz her zaman piyasadaki başarılı ve haklı yerini korumuştur.

Aygaz gibi bir firmayla çalışmanın getirdiği iyi yönler olmakla beraber, bayilik bayrağını sürekli taşımak, başarı için daima çalışmak, sosyal ve aile ilişkilerimizden fedakârlık etmemizi gerektirebiliyor. Çalışma hayatı bazen yorucu olsa da, tüm bunlara rağmen "Başarı çalışmaktan geçer" prensibi doğrultusunda çalışmalarımıza devam etmekteyiz.





Aygaz veri güvenliğini ve iş devamlılığını sağlarken, iş yükünü hafifleten etkin bir bilgi sistemleri yönetimine ve kendi iç uygulamalarını geliştirebilen bir bilgi teknolojileri ekibine sahiptir.

Aygaz Eğitim Tır'ında, 2012 yılında 92 eğitimde 1.300 bayi çalışanı, 2013 yılında ise 82 eğitimde 1.319 bayi çalışanına Mükemmel Hizmet ve Güvenlik eğitimleri düzenlenmiştir. 2013 yılında, Aygaz Eğitim Otobüsü ile de 69 ilde toplam 2.725 pompa görevlisine eğitim verilmiştir. LPG Yetkili Personel Kursları Eğitmeni Mühendis Yetki Belgesi'ne sahip Aygaz eğitmenleri ile Makine Mühendisleri Odası ve Kimya Mühendisleri Odası uzmanları tarafından alt işverenler, mavi yakalılar, tesis personeli ve teknik personelden oluşan 23 kişiye LPG Yetkili Personeli eğitimi verilmiştir. Bunun yanı sıra Raporlama döneminde Tüpgaz Pazarlama Müdürlüğü tarafından 1.853 kişiye LPG Güvenlik ve Mükemmel Hizmet eğitimi verilmiştir.

Bayi memnuniyeti Aygaz'da düzenli olarak ölçülmektedir. Koç Holding tarafından yaptırılan bayi memnuniyeti araştırmasında tüm Aygaz bayileriyle görüşülmüştür. Tüpgaz kategorisinde 2013 yılında bayi memnuniyet puanı 2012'ye göre 1 puan yükselerek 76 puan

olmuştur. Otogaz kategorisinde ise, 2012 yılında 84 puan alan Aygaz, 2013 yılında aldığı 83 puan ile Koç Topluluğu şirketleri arasında ilk sıralarda yer almıştır.

Bilgi teknolojileri

Aygaz'da bilgi teknolojileri yönetimi iş sürdürülebilirliğinin önemli bir bileşeni olarak ele alınmaktadır. Aygaz veri güvenliğini ve iş devamlılığı sağlarken, iş yükünü de hafifleten etkin bir bilgi sistemleri yönetimine ve kendi iç uygulamalarını geliştirebilen bir bilgi teknolojileri ekibine sahiptir.

Bilgi teknolojileri süreç yönetiminde Koç Topluluğu Bilgi Teknolojileri Standartları uygulanmaktadır. Her yıl Koç Holding ve Dış Denetim firmaları tarafından düzenli olarak Bilgi Teknolojileri denetimleri yapılmaktadır. Bu denetimlerin içeriği Koç Topluluğu Bilgi Teknolojileri Standartları, uluslararası COBIT (The Control Objectives for Information and Related Technology) ve ISO Standartları esas alınarak



oluşturulmakta, ayrıca denetim firmalarının kendi metodolojileri kullanılmaktadır. Aygaz, kullanıcı memnuniyeti anketi ve diğer kullanıcı bildirimlerini göz önüne alarak yeni bilgi teknolojileri uygulamaları geliştirmektedir.

Aygaz için veri güvenliği son derece önemlidir. Bu kapsamda Bilgi Teknolojileri Müdürlüğü altında iç denetim ve kaliteden sorumlu bir yöneticilik oluşturulmuş, tüm süreç ve uygulamaların yüksek standartlarla yürütülmesinin sağlanması sorumluluğu bu yöneticiliğe verilmiştir. Veri güvenliğini sağlamak adına tüm lokasyonlarda ve sistemlerde, şifre, kullanıcı standartları tanımlanmış belli politikalar çerçevesinde uygulanmaktadır. Lokasyondaki sunucu ve data kaynakları merkezi olarak İstanbul'da yedeklenmektedir. Merkezi olarak kullanılan, iş sürekliliğini etkileyecek her türlü data, Ankara'daki Felaket Kurtarma Merkezi'ne düzenli olarak kaydedilmektedir. Mobil Cihazlar üzerinde güvenlik politikaları devrededir. Tüm sistemler en güncel IPS, Antivirus, Firewall gibi birden fazla

katmanda güvenlik altındadır. Bunların yanı sıra gelecek dönemde ileri atak yöntemlerine karşı network tabanlı tanımlama sistemlerinin geliştirilmesi hedeflenmektedir.

Bilişim altyapısı olarak Risk Yönetimi ve İş Sürekliliği planları hazır halde bulunmaktadır. İş Sürekliliği Planları farklı lokasyondaki bölgelere gönderilmiş, yetkili personele herhangi bir felaket anında neler yapılması gerektiğine dair eğitimler verilmiştir. Ayrıca iki yılda bir bu senaryolar denenmekte ve çalışırılığı kontrol edilmektedir. Kurum çapında da Risk Yönetimi Projesi devam etmektedir.

Aygaz'da mevcut tüm yeni sistemler sanal server mimarisi üzerinde veya bulut bilişimde oluşturulmaktadır. Portal, web siteleri, anlık iletişim uygulamaları ve yüksek kotalı mail sistemi ile Aygaz'ın iletişim altyapısı güçlendirilmiş, kişilerin birbirlerine erişimleri kolaylaştırılmıştır. Uzaktan erişim ilgili güvenlik önlemleri alınarak ihtiyacı olan tüm birimlere açılmıştır.

ÜRÜN SORUMLULUĞU



- Ürün kalitesi
- Ürün güvenliği
- Ürün ulaşılabilirliği
- Müşteri memnuniyeti
- Ar-Ge faaliyetleri





Aygaz, LPG'nin düşük sera gazı etkisi sebebiyle çevre dostu ve sürdürülebilir enerjinin geleceğine katkıda bulunan bir yakıt olduğuna dair farkındalığı artırmayı hedefler.

Aygaz için neden önemli?

Sadece kendi tüketicilerini değil tüm LPG kullanıcılarını gözeten bir ürün sorumluluğu anlayışına sahip olan Aygaz, LPG'nin düşük sera gazı etkisi sebebiyle çevre dostu ve sürdürülebilir enerjinin geleceğine katkıda bulunan bir yakıt olduğuna dair farkındalığı artırmayı hedefler. Bu anlayışla hareket eden Aygaz için ürün ve hizmetlerin kaliteli ve güvenli bir şekilde müşterilere ulaştırılması son derece önemlidir.

Nasıl yönetiliyor?

Aygaz'da ürün sorumluluğu yönetimi, ürünlerin kalitesi, ulaşılabilirliği ve satın alınabilirliği, tüketiciye en güvenli şekilde sunulması, tüketicilerin LPG konusunda doğru bilgilendirilmesi, müşterilere teknik destek sunulması ve etik reklam prensibi konularından oluşmaktadır. Aygaz ayrıca tüketici gereksinimleri, enerji ve su verimliliğine odaklanan Ar-Ge çalışmaları yapmakta, tüketiciyi bilinçlendirme faaliyetleriyle memnuniyet ve bağlılığın artırılması için çalışmaktadır.

Aygaz'da ürün sorumluluğu, LPG Temin Müdürlüğü, Ürün Kalite Yöneticiliği, Pazarlama Direktörlüğü ve Satınalma Müdürlüğü departmanları ile işbirliği içerisinde yönetilmektedir.

Aygaz ürünlerinde fiyatlandırma, Enerji Piyasası Düzenleme Kurumu (EPDK) gözetimi altında gerçekleşen şeffaf bir süreçtir.

Ürün kalitesi

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

Aygaz LPG temin ve dağıtım süreçlerinde aldığı numunelerin analizlerini yaparak ürün kalitesini güvence altına almaktadır. Aygaz'da LPG dağıtımından alınan numuneler, Aygaz Ambarlı, Yarımca, Samsun, Dörtöyl ve Aliağa LPG Analiz Laboratuvarları'nda ve ODTÜ Petrol Araştırmaları Laboratuvarı'nda (PAL) ölçülmekte, sonuçlar, Ürün Kalite Yöneticiliği tarafından değerlendirilmektedir. Raporlama döneminde Kırıkkale LPG Analiz Laboratuvarı'nın açılmasıyla laboratuvar sayısı 6'ya yükselmiş, 2013 yılında toplam 5.500 adet numune alınmıştır. Aygaz ODTÜ PAL'in koordine ettiği, Türkiye LPG

Aygaz ürünleri

Aygaz'ın ürünleri tüpgaz, otogaz, dökmegaz, basınçlı kaplar, valfler, taşınabilir LPG'li ısıtıcılar, sobalar, palmiyeler, barbeküer, küçük tüp cihazları, kartuşlu kamp cihazları, yüksek basınçlı dedantörler, düşük basınçlı dedantörler, dedantör setleri, hortumlar ve damacana, PET ve bardak sudur.

analiz laboratuvarlarının kıyaslamasını yapan bir proje olan Türkiye Akaryakıt Laboratuvarları Karşılaştırma Programı'na (LABKAR) katılmaktadır. Her ay yapılan eş numune çalışması ile Aygaz, TÜBİTAK MAM ve Tüpraş laboratuvarlarından elde edilen sonuçları kıyaslamaktadır. Rutin yapılan numune analizleri haricinde, müşteri şikâyetleri doğrultusunda istasyonlardan numune alınmakta ve şikâyetlerin ürün kaynaklı olup olmadığı belirlenmektedir. Raporlama döneminde bu kapsamda gelen şikâyetlerin hiçbirinin ürün nedenli olmadığı belirlenmiştir.

Aygaz ülkemizde yürürlüğe alındığı tarihten itibaren Avrupa Otogaz Kalite Standardı EN 589'a uygun formülüyle tüketicilere hizmet vermektedir.

Ürün güvenliği

Aygaz ürünlerini mevcut olan en yüksek güvenlik standardı ile piyasaya sürme hedefiyle hareket etmektedir. Ürün güvenliği ile ilgili sürekli olarak iyileştirme çalışmaları yapılmakta, her yıl konuyla ilgili projeler ve Ar-Ge çalışmaları yürütülmektedir.

Aygaz müşterilerinin tüplerini güvenli ve sorunsuz şekilde kullanabilmeleri adına tüm üretim, dolum, dağıtım süreçleri ve satış sonrası hizmetler güvenlik standartlarına uyumlu gerçekleştirilmektedir. Tüpler Aygaz tesislerinde güvenlik testlerinden geçerek tüketicinin evine ulaşmakta, deneyimli ve alanında uzman Aygaz Servis Görevlileri tarafından güvenlik kontrolleri yapılarak takılmakta ve tüketici bilgilendirilmektedir.

Aygaz'ın güçlü teknolojik altyapı ve donanıma sahip tesislerinde depolanan LPG, tüplere otomatik olarak doldurulmakta ve güvenlik testlerinin ardından dağıtıma hazır hale gelmektedir. Her Aygaz tüpü, valf contası sızdırmazlık, aşırı dolum ve gaz kaçağı kontrollerinden geçirildikten sonra kalite güvencesini gösteren tüp bilgi kartı ve tüplerin tam olarak doldurulduğunu ve ilk açıldığını gösteren Hologram kapak ile mühürlenerek tüketiciye ulaştırılmaktadır. Aygaz ürünleri ISO 9001 Kalite, ISO 14001 Çevre ve OHSAS 18001 İş Sağlığı ve Güvenliği belgeli tesislerde üretilmesinin yanı sıra, AB ülkelerinde serbest dolaşım iznini belgeleyen CE ve PI markalama sertifikalarına sahiptir.

Aygaz müşterilerinin tüplerini güvenli ve sorunsuz şekilde kullanabilmeleri adına tüm üretim, dolum, dağıtım süreçleri ve satış sonrası hizmetler güvenlik standartlarına uyumlu gerçekleştirilmektedir.

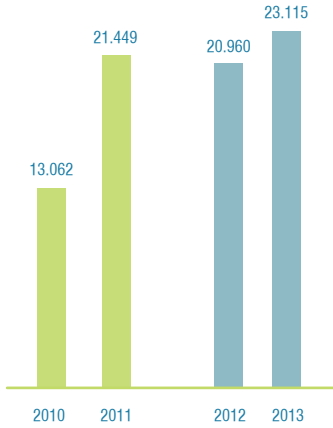


Pürsu - Pürsu Ege - Pürsu Elite

2011 yılında Pürsu markasıyla damacana su satışına başlayan Aygaz, Pürsu Ege ve Pürsu Elite markaları ile portföyünü genişletmiş, 2012 yılında önceki yıla kıyasla %176 oranında büyümüştür. Bu performans sebebiyle Pürsu, yaklaşık 300 firmanın yer aldığı damacana su sektörünün en büyük 100 firması arasında yer almayı başarmıştır. Kaynakların çeşitlendirilmesi amacıyla, 2013 yılında Bursa Uludağ'da yer alan yeni bir tesis daha eklenmiştir. Su satışları 2013 yılında %18 oranında artarak günlük ortalama 17.500 adete ulaşmıştır. Pürsu, damacana su sektöründe sahip olduğu %1,7'lik pazar payıyla sektörün ilk 8 markası arasında yer almaktadır.



Teknik Çağrı Merkezi tarafından alınan çağrı adetleri



Aygaz ev tüplerinin üzerinde bulunan Mavi Bilgi Kartı uygulamasıyla, tüpün güvenli ve doğru kullanımına yönelik bilgi ve uyarılar müşterilere aktarılmaktadır. 2011 yılında sektörde yine bir ilki gerçekleştirerek, küçük tüpler için gövde kuşağı uygulamasına geçen Aygaz, 2013 yılında ev tüpleri için aynı uygulamayı bölgesel olarak başlatmıştır. Ev tüpü gövde kuşağı görselinde, tüplerin güvenli kullanımı konusunda farkındalığın artırılması hedefiyle tüpgaz ekipmanlarının değişim sürelerine de yer verilmiştir.

Tüketicilerin tüpgaz ürününü doğru ve güvenli şekilde kullanabilmesi amacıyla, tüketici eğitimlerinin düzenlendiği Aygaz Eğitim Otobüsü yerine tüpgaz personeli ve tüketicilerin eğitim çalışmaları için 2012 yılında özel olarak tasarlanan, içinde Aygaz ürünlerinin sergilendiği bir "showroom" olan Aygaz Eğitim Tırı kullanılmaya başlanmıştır. 2012 yılında Eğitim Tırı'nda toplam 66 eğitimde, 1.000'in üzerinde tüketiciye bilgilendirme eğitimleri, 2013 yılında 36 eğitimde toplam 560 tüketiciye güvenli tüp kullanımı eğitimleri verilmiştir. Aygaz Yaz Şenliği'nde verilen tüketici eğitimleriyle beraber toplam 7.000'in üzerinde tüketiciye, güvenlik ile ilgili eğitim verilmiştir.

Otogaz dönüşümünün güvenlik standartlarını yükseltmek amacıyla kurulan Aygaz Dönüşümcü Kulübü ile güvenli ve kaliteli otogaz dönüşümüne dair her türlü konuda müşterilere bilgi verilmekte, dönüşüm ve bakım işlemlerinin TSE standartlarına uygun yapılması teşvik edilmektedir.

Aygaz, LPG'nin güvenli ve kesintisiz kullanımını sağlamak amacıyla ürün kullanımının her aşamasında müşterilerine destek vermektedir. LPG sistemleri ve ekipmanları konusunda en iyi şekilde eğitilmiş ve LPG sistemlerine her türlü müdahaleyi anında yapabilmek için gerekli teçhizat ve yedek parça ile donatılmış 28 Aygaz uzman teknik servisi, dökmegaz ve sanayi tüplü sistem müşterilerine hizmet sunmaktadır. Çalışan dökmegaz ve sanayi tüplü sistemler için yılda en az bir kez periyodik kontrol gerçekleştirilerek sistemin kesintisiz çalışmasına katkı sağlanır. Bunun yanı sıra, Aygaz Teknik Servisleri, Aygaz müşterilerinden gelen ilave test ve kontrol talepleri, arıza bildirimleri ve diğer talepler için 7/24 ücretsiz olarak hizmet vermektedir.

Yeni Dökmegaz ve Sanayi Tüplü sistemlerin kurulumu veya kurulu sistemlerin revizyonu, Aygaz Montaj Taşeronları tarafından gerçekleştirilir.



Türkiye çapında yaklaşık 20 müteahhit firmadan oluşan Aygaz montaj ekiplerinin gerçekleştirdiği kurulum ve revizyon işlemleri, Aygaz Teknik Servisleri tarafından kontrol edilerek Aygaz müşterilerinin LPG'yi güvenli kullanmaları garanti altına alınmaktadır.

Otogaz istasyonlarında kurulum ve kurulum sonrası teknik hizmetler, Aygaz tarafından eğitilmiş, konusunda uzman ve sadece Aygaz için çalışan, Arıza Çözüm Merkezi (AÇM) ekipleri tarafından gerçekleştirilmektedir. Otogaz istasyonlarından gelen servis talepleri öncelikle 7/24 hizmet veren Aygaz Teknik Çağrı Merkezi tarafından karşılanmaktadır. 50 kişiden oluşan AÇM ekipleri Aygaz otogaz istasyonlarında



Aygaz Hizmet Hattı

	2011	2012
Aygaz Hizmet Hattı'nı arayan kişi sayısı	180.663	182.512
Aygaz Hizmet Hattı'nı arayan kişi sayısının aylık ortalaması	15.055	15.209
Aygaz Hizmet Hattı'nı arayan kişilerin ortalama konuşma süresi	1 dk 46 sn	1 dk 53 sn

yılda en az bir kez periyodik kontrol ve bakım ile dispenser kalibrasyonları yapmaktadır. Aygaz ayrıca otogaz bayilerinden gelen arıza bildirimleri, ilave kontrol ve kalibrasyon talepleri için de istasyonlara hizmet sunmaktadır.

2012 yılında "Aygaz Otogaz" olarak yenilenen markası ile Aygaz, Ücretsiz Bakım Günleri düzenlemektedir. Bu etkinliklerde, müşteriler Aygaz ekipleri tarafından gaz ayarı, ateşleme hizmeti, emisyon ve gaz kaçağı kontrol hizmetleri almaktadır. 2013 yılında 285 adet istasyonda toplam 800 gün ücretsiz araç bakım hizmeti verilmiştir. Ürüne dair farklılıkların da anlatıldığı bu proje kapsamında 25.000 kişiye otogaz hediye edilmiştir.

Sorumlu reklamlar

Aygaz tüm pazarlama faaliyetlerinde "sorumlu satıcı" niteliğini koruyarak hareket etmektedir. Ürün ve hizmetler, tüketiciye en doğru, direkt ve açık şekilde anlatılarak tüketiciler doğru şekilde yönlendirilmekte ve yanlış ortam oluşmamasına özen gösterilmektedir. Aygaz, Koç Topluluğu genelinde olduğu gibi pazarlama iletişimi, reklam ve tanıtım faaliyetlerinde Uluslararası Ticaret Odası Reklam Uygulama Esasları'na (ICC) ve Türkiye Reklam Özdenetim Kurulu'nun kurallarına uygun olarak hareket etmektedir. Reklamalarda, kampanyayla ilgili ayrıntılı bilgiler, reklam alt metni olarak geçmekte ve bu yazıların tüketicilerin görebileceği büyüklükte ve hızda akmasına dikkat edilmektedir. Ayrıca kampanya detayları, tüketiciye iletilen basılı materyaller Aygaz web sitesinde ayrıntılı şekilde açıklanmaktadır.

Bilal Emin TURAN, Ekonomi Editörü, Posta Gazetesi

Aygaz, otogaz ve tüpgaz anlamında sektörün öncüsü konumundadır. Dağıtım ağı, ürün kalitesi, servis kalitesi ve müşteri memnuniyeti anlamında ilk sırada. Yenilikçi ve çevreye duyarlı ürünleriyle öne çıkan Aygaz, her geçen gün artan enerji gereksiniminin, artan hizmet kalitesinin, geniş bayi ağıyla oluşan rekabet avantajının etkisiyle performansını her gün artırıyor. Artırmakla da kalmıyor bunu sürdürülebilir kılıyor ve istikrarlı bir trend izliyor.

Doğal gazın büyük şehirlerde neredeyse her eve girmesiyle ikinci plana itilen LPG aslında dar gelirlilerin en çok ihtiyaç duyduğu ve kullandığı enerji kaynağı. Bu anlamda dar gelirlilerin alım gücünü destekleyecek sosyal sorumluluk projeleri, meslek edindirme kursları, enerjinin tasarruflu kullanımı konusunda bilgilendirme ziyaretlerinde bulunulması sektör için faydalı olur diye düşünüyorum. Aygaz zaten kurumsal algı anlamında zirvede.





Türkiye genelinde 81 ilde 7 gün 24 saat hizmet veren Aygaz Hizmet Hattı, müşterilerin servis ve hizmete ilişkin başvurularının ilgili birimlere iletilmesi ve çözüme kavuşturulması için çalışmaktadır.

Ürün ulaşılabilirliği

Aygaz, ürünlerinin ulaşılabilirliğini yaygın otogaz ve tüpgaz dağıtım ağıyla sağlamaktadır. Yıl boyunca düzenlenen çeşitli pazarlama kampanyaları ile tüketicilere yönelik faydalar sağlanmakta, ürünlerin satın alınabilirliği artırılmaktadır. Paro programı ile otogaz, tüpgaz, dökmegaz ve su tüketicilerinin alışveriş alışkanlıkları takip edilmekte ve müşterilere özel kampanyalar geliştirilmektedir. 2013 yılında, Paro programı üzerinden 300'ün üzerinde kampanya düzenlenmiş, Türkiye genelinde 420.000'i aşkın tüpgaz, su ve otogaz müşterisine ulaşılmıştır.

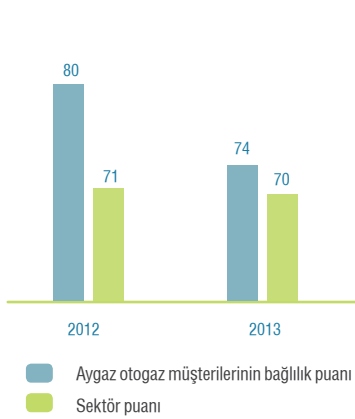
Kampanyaların yanı sıra Türkiye'nin belirli noktalarında yapılan "kapı kapı çalışması" ile yeni müşteri kazanımları gerçekleştirilmektedir. 2007 yılında hayata geçirilen ve uydudan sipariş vermeyi sağlayan Aygaz Ekspres sistemi ile müşterilere daha hızlı ve kolay sipariş imkanı verilmiştir. 2012 yılında Aygaz Ekspres'i kullanan bayi ağı genişletilmiş ve sistemin Mogaz bayilerine kurulumu başlamıştır. Ayrıca, Aygaz Ekspres Sistemi'nin altyapısından yararlanılarak, kredi kartı kampanyaları ve

Orhan PAMUK - Yazar Röportaj/Aygaz Dünyası 43

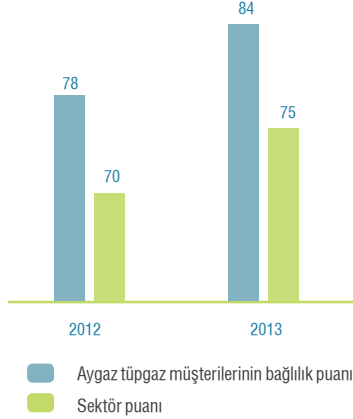
"Hayat ritüellerinin değişmesi bakımından Aygaz büyük değişim yapmıştı. Eskiden yazlık evleri sonbaharda ısıtmak sorundu. Dahası buralarda şehir konforunda bir mutfak oluşturmak güçtü. Gaz ocağı, ispirito ocağı ve bunun gibi şeylerle uğraşılyordu. Aygaz gelince her şey değişti. Bir başka önemli şey de şehrin hava gazının dağılmadığı, köşelerinde sandviç büfeleri ve lokantaların yayılması ve buna koşut olarak yiyecek kültürünün, alışkanlıklarının değişmesidir. 60'larda ortaokuldayken peynirli sandviçten sonra en çok tüketilen gıda sosuslu sandviçti. Şimdi pek yok etrafta çünkü döner onu ezdi geçti. Döner bizim geleneğimize ve damak tadımıza daha uygun bir şey. Ama Aygaz'dan evvel ya da 60'lardan evvel çok istisnai bir şeydi. Sen alacaksın da kömürlerden mangal yapacaksın da, onu biri çevire çevire döner yapacak... Bu hem vakit olarak, hem enerji olarak, hem de maddi olarak çok masraflı bir şeydi. Ama Aygaz'la birlikte döner her yerde yapılabilir hale geldi. Daha sonra Aygaz'ın geliştirdiği döner ocağıyla, bence daha çok yukarı sınıfa ait bir alışkanlığı tamamen değiştirdi. Tabii gelenek de değişti. Döner ucuz kıymayla, ucuz etle, her küçük büfenin kendi üretilip yapabildiği, yukarı sınıf yiyeceğinden halk yiyeceğine dönüştü. Bugün Almanya'ya giderseniz Türk deyince biraz da gülümseyerek döner derler, nasıl İtalyan deyince pizza diyorsak. Türklerin Almanya'ya göçü de 60'ların ortasında, Türkiye'deki bu ilk döner patlamasından sonra başlamıştır. Aygaz olmasaydı belki de döner bu kadar popüler olmayacaktı. Aygaz döneri çok popülerleştirdi ve ucuzlaştırdı. Öyle olduğu için Almanya'ya gitti. Oradan bütün Avrupa'ya yayıldı. Kültürel gelenek ile modernliğin birleşmesi sonucunda böyle bir sonuç oldu."



Otogaz Müşteri Memnuniyeti Araştırması (-66,135 skalası)



Tüpgaz Müşteri Memnuniyeti Araştırması (-66,135 skalası)



2013 yılında yapılan dönüşüm kampanyası ile aracını otogaza dönüştüren tüketicilere ödeme avantajı sağlanmış, bu sayede 1.700 tüketici aracını otogaza dönüştürerek otogaz dönüşüm pazarının %3 büyümesini sağlamıştır.

Paro kart üzerinden kampanyalarla müşterilere ödeme kolaylıkları da sağlanmaktadır.

Aygaz, ürünle ilgili gerekli tüm bilgileri net ve güvenilir bir şekilde tüketicilerine sunmayı hedeflemektedir. Tüketicilerle iletişim, medya, Aygaz Hizmet Hattı, Aygaz web sitesi, tüketici SMS ve e-mailleri, bire bir iletişimler, Aygaz Eğitim Tır'ında verilen eğitimler ve tüketici araştırma grupları aracılığıyla sağlanmaktadır.

Türkiye genelinde 81 ilde 7 gün 24 saat hizmet veren Aygaz Hizmet Hattı, müşterilerin servis ve hizmete ilişkin başvurularının ilgili birimlere iletilmesi ve çözüme kavuşturulması için çalışmaktadır. Hizmet Hattı aynı zamanda sesli yanıt sistemi ile tüp depozito bedelleri, güncel gaz fiyatları, dedantör fiyatları, tüp kullanım bilgileri, dökme gaz ve Aygaz Otogaz hakkında bilgi vermektedir. Çağrı Merkezi bilet

atama sistemi ile çalışmaktadır. Bu sistem ile başvurunun çözümlenmesi ve başvuru sahibine bilgi verilmesi kısa sürede gerçekleşmektedir. Gelen tüm başvurular, Müşteri Bilgi Talebi ve Şikâyetleri prosedürüne göre çözümlenmekte, gelen başvuruların cevaplanmasında ise Ortak Cevap Talimatı kullanılmaktadır.

2013 yılında Aygaz web sitesi, tamamen tüketici deneyimini kolaylaştıracak şekilde yenilenmiştir. Ayrıca, Aygaz tüketicilerinin bayilere kolayca ulaşmalarını sağlamak amacıyla istasyonları harita üzerinde gösteren www.aygaznerede.com sitesi yayına alınmıştır.

Ürün ulaşılabilirliğinde internet ve mobil uygulamaları da etkili bir biçimde kullanmaya başlayan Aygaz, tüketicilerin yoğun olarak takip ettiği Aygaz Kurumsal, Aygaz Tüpgaz ve Aygaz Otogaz Facebook sayfaları üzerinden

tüketicilerle sürekli olarak ilişki kurmaktadır. Tüketicilerin Aygaz iPhone ve Android uygulamaları üzerinden tüpgaz ve otogaz bayilerini bulabilmesi, anında sipariş verebilmesi ve ihtiyacı olan bilgilere kolayca ulaşabilmesi sağlanmaktadır. Bunlara ek olarak Aygaz'ın Twitter, Google+ ve Youtube sayfaları raporlama döneminde açılmıştır.

Aygaz'ın kurduğu ve sektörde tek olan Aygaz Dönüşümcü Kulübü ile hem mevcut otogaz tüketicilerine hem de araçlarını otogaza dönüştürmek isteyen tüketicilere yönelik avantajlar sunulmaktadır. Aygaz Dönüşümcü Kulübü, raporlama döneminde Facebook sayfasında geliştirilen "Depometre" adında bir uygulama ile tüketicilere yakıt tüketimlerini hesaplamada yardımcı olmak ve bu konuda gaz ayarının önemini hatırlatmak üzere bir kampanya yürütmüştür.

Müşteri bilgi gizliliği

Müşteri bilgi gizliliği, üçüncü partilerle gerçekleştirilen gizlilik sözleşmeleri aracılığıyla güvence altına alınmaktadır. Kampanya dönemlerinde tüketicilerden alınan bilgiler, sadece iletişim izni alınması durumunda kullanılmakta, hiç bir şekilde başka bir firma ile paylaşılmamaktadır. Müşteri bilgilerinin saklanması Aygaz Ekspres Sistemi (AES) ile mümkündür. Bu veritabanı, KoçSistem elektronik bilgi bankasında dışarıdan yetkisiz erişime kapalı şekilde saklanmaktadır. Bayi bilgilerinin gizliliği, 5 yılda bir kez yenilenen "Bayi Kontrolü" sözleşmesi çerçevesinde koruma altına alınmaktadır. Satış, cari hesap gibi bayiye özel bilgiler veritabanlarında korunmakta, bu veriler sadece belirli yetkilere sahip kişiler tarafından görüntülenebilmektedir. Bu önlemler doğrultusunda raporlama döneminde müşteri bilgi gizliliği ihlali ve müşteri güvenliğinin ihlaline yönelik bir olay yaşanmamıştır.

Aygaz, 2013 yılında Türk Standartları Enstitüsü (TSE) tarafından gerçekleştirilen denetimler sonucunda Türkiye’de bir ilk olarak “Müşteri Dostu Kuruluş” ve “Müşteri Dostu Marka” belgesini almıştır.



2013 yılında yapılan dönüşüm kampanyası ile aracını otagaza dönüştüren tüketicilere ödeme avantajı sağlanmış, bu sayede 1.700 tüketici aracını otagaza dönüştürerek otagaz dönüşüm pazarının %3 büyümesini sağlamıştır.

Mevcut otagaz tüketicilerine yönelik kampanyada ise ücretsiz gaz ayarı ve otagaz faydası verilmiş, bu sayede yaklaşık 20.000 tüketicinin aracının bakımı yapılarak daha performanslı kullanması sağlanmıştır.

İnteraktif pazarlama dünyasının önemli ödülllerinden biri olan Pazarlama ve İnteraktif Mükemmellik Ödülleri Türkiye 2012’de (Mixx Awards Türkiye) Aygaz Dönüşümcü Kulübü kampanyaları “Doğrudan Pazarlama” dalında “Altın Ödül” almıştır.

Müşteri memnuniyeti

Müşteri memnuniyeti yaratmayı temel hedefi olarak gören Aygaz, LPG sektöründe ISO 10002 belgesi alan ilk şirkettir.

2012 yılında Aygaz, Gümrük ve Ticaret Bakanlığı tarafından her yıl düzenlenen 16’ncı Geleneksel Tüketici Ödülleri’nde, üst üste ikinci kez Tüketici Memnuniyetini İlke Edinen Firma Ödülü’nü almaya hak kazanmıştır. Aygaz, ayrıca Türkiye Müşteri Memnuniyeti Endeksi (TMME) çalışmasına dâhil olmaktadır. 2012 yılında Türkiye Müşteri Memnuniyeti Endeksi’nde (TMME) sektör birinciliği ödülünü alan şirketlerden biri

olan Aygaz, 2013 yılında LPG Distribütörleri-Tüpgaz kategorisinde birincilik ödülü kazananlar arasında yer almıştır.

Aygaz, 2013 yılında Türk Standartları Enstitüsü (TSE) tarafından gerçekleştirilen denetimler sonucunda ise Türkiye’de bir ilk olarak, “Müşteri Dostu Kuruluş” ve “Müşteri Dostu Marka” belgesini almıştır.

Tüketicilerin memnuniyet seviyesini gözlemleyebilmek adına her sene Koç Holding’in liderliğinde Müşteri Memnuniyeti Araştırması yapılmaktadır. Aygaz, araştırmanın yapılmaya başladığı 2003 yılından bu yana hep en yüksek puanla sektör lideri olmuştur.

2012 yılında 29 ilde 3.203 otagaz kullanıcı müşteri memnuniyet ve bağlılıkları ölçülmüş; bağlılık puanı 80 olarak gerçekleşmiştir. 2013 yılında araştırma 3.193 kişiyle yürütülmüş, alınan 74 puan ile sektör bağlılık endeksinin 4 puan üzerinde yer alarak liderliğini korumuştur. 2013 yılında Otagaz grup markası olan Mogaz’ın müşteri bağlılık puanı ise 70 olarak gerçekleşmiştir.

2013 yılında 34 ilde 4.930 tüketiciyle yapılan Tüpgaz müşteri memnuniyeti araştırmasında, Aygaz tüpgaz müşterilerinin bağlılık puanı (-66, 135) skalasında bir önceki yıla göre 6 puan yükselerek 84 olarak gerçekleşmiştir. 2012 yılında sektör ortalaması ile Aygaz arasındaki 8 puanlık fark 2013 yılında 9’a yükselmiştir.



Geliştirilmiş Formülüyle Aygaz Otagaz

Uzun Ar-Ge çalışmaları ve tüketici geribildirimleri sonucu 2010 yılında geliştirilen ve Türkiye’nin ilk katkılı otagazı olan Aygaz Euro LPG+ ürününün ismi, 2012 Aralık itibarıyla tüketici isteklerinin karşılanması amacıyla Aygaz Otagaz olarak revize edilmiştir.

Aygaz Otagaz’ın yarattığı temizlik etkisi, performans artışı ve yakıt tüketimi düşüşü İTÜ OTAM (Otomotiv Teknoloji AR-GE Merkezi) gözetiminde tarafsız laboratuvarlarda gerçekleştirilen testlerde kanıtlanmıştır. Aygaz Otagaz kullanımı motor içerisinde, özellikle silindir, piston ve supap gibi parçalarda daha önceden oluşmuş olan kurumları temizlerken yeni kurum oluşmasını önlemektedir. Bu temizlik etkisi sayesinde performansta iyileşme görülürken, yakıt tüketiminde 90 km/h sabit hız yakıt tüketim testinde %2,66’ya varan yakıt tasarrufu sağlanmaktadır.

Ar-Ge faaliyetleri

Aygaz, tüketicilerine yenilikçi, güvenli ve üstün kaliteli ürünler sunmak amacıyla hem var olan teknolojileri yakından izlemekte hem de yenilikçi teknolojiler geliştirmeye odaklanan Ar-Ge çalışmaları yürütmektedir. Ar-Ge süreçleri 2010 yılında oluşturulan Ar-Ge Yöneticiliği tarafından yönetilmekte, Ar-Ge Portalı ile projeler tek bir arayüzle takip edilmektedir. Aygaz, Ar-Ge faaliyetlerini yeni ürün geliştirme, makine/proses geliştirme ve alternatif yakıtlar olmak üzere üç ana konu üzerinde yoğunlaştırmaktadır.

Aygaz, üniversiteler ve Teknokent firmalarıyla işbirliği içinde TÜBİTAK TEYDEB teşviklerinden yararlanarak projeler geliştirmektedir. Raporlama döneminde toplam altı proje TÜBİTAK TEYDEB teşvikiyle yürütülmüştür. Dünya LPG Birliği Konferansı'nda sunulan "Kamp Tüpü Model Belirleme Sistemi" projesi, birlik tarafından 2013 yılının Inovasyon dalında en iyi ikinci projesi seçilerek ödüllendirilmiştir.

2013 yılı itibarıyla sahip olduğu 26 patentiyle Ar-Ge alanında sektöre öncülük eden Aygaz, Türk Patent Enstitüsü'ne 2012 yılında üç adet, 2013 yılında beş adet patent başvurusu yapmıştır. Kurulduğu günden bu yana fikri haklar koruma faaliyetleri için kaynak ayıran Aygaz, 2012 yılında Fikri Hakların Yönetimi çalışmalarıyla, Fikri Mülkiyet Yönetimi sürecini uluslararası standartlara tam uyumlu şekilde uygulamaktadır.

Ürün çeşitlendirme çalışmaları kapsamında 2011 yılında 2 kg LPG içeren küçük tüpleri mavi kuşaklı yeni yüzleriyle tüketicilere sunan Aygaz, 2012 yılında bu ürünün tüm Türkiye çapında yaygınlaştırmış, bu çalışmayı 2012 yılında iki yeni çini tasarımıyla sürdürmüştür. Aynı çalışma 2013 yılında ev tüplerine de uyarlanmış, doğa desenli ev tüpü gövde kuşağının geniş kapsamlı deneme çalışması gerçekleştirilmiştir.



Dünya LPG Birliği Konferansı'nda sunulan "Kamp Tüpü Model Belirleme Sistemi" projesi, birlik tarafından 2013 yılının Inovasyon dalında en iyi ikinci projesi seçilerek ödüllendirildi.

Prof. Dr. Muzaffer YAŞAR, Öğretim Üyesi, İstanbul Üniversitesi

Aygaz Ar-Ge çalışanları ile görüşmelerimiz 7 yıl önce, TÜBİTAK'ın TEYDEB destekli projelerinde, TÜBİTAK adına hakem, proje izleyicisi olarak Aygaz Yarımcı ve Ambarlı tesislerinde ve Zincirlikuyu Genel Müdürlük binasında yaptığımız proje değerlendirme görüşmeleri ile başladı ve halen devam etmektedir.

Aygaz ile yaptığımız proje faaliyetleri ile 25 yıllık ulusal ve uluslararası üniversite ve araştırma merkezlerinde edindiğim bilimsel birikimi bu projede uygulama olanağı sağlamakla beraber, bilimsel çalışmaların ürüne dönüşmesi ile üst düzey mesleki tatmin elde ettim.

Farklı projelerde yaklaşık 4 yıl süren TÜBİTAK TEYDEB dönemsel değerlendirme görüşmelerinden sonra, Aygaz'ın ülkemiz için çok önemli bir sanayi Ar-Ge potansiyeline sahip olduğunu gördüm. Bu çalışmalara bilimsel katkı sağlamak için 3 yıl önce TÜBİTAK TEYDEB'e yazılı olarak yaptığım talep ile Aygaz projelerinde görev alabileceğimi ve bundan dolayı hakemlik ve izleyicilik görevi yapamayacağımı bildirdim. Son 3 yıldır İstanbul Teknokent, ARKİM Enerji Makina Kimya ve Aygaz ile Ar-Ge proje çalışmaları yapıyoruz.

Aygaz'da Ar-Ge faaliyetleri deneyimli ve genç uzmanlardan oluşan çok iyi bir ekip tarafından yürütülüyor. Aygaz yöneticilerinin ve Ar-Ge çalışanlarının ortaya koydukları yenilikçi projelerle Aygaz, gelecek hedeflerine ulaşmak ve sürdürülebilirliğini sağlamak için büyük bir gayret içindedir. Aygaz ile yaptığımız projelerde elde ettiğimiz sonuçlar, üniversite-sanayi işbirliği adına çok verimli ve faydalı olmuştur. Proje çalışmaları aynı zamanda yüksek lisans ve doktora öğrencilerimizin yetişmesine çok önemli katkılar sağlamıştır.

Türkiye'de sektör lideri olan Aygaz, sektörün ihtiyaç duyduğu yerel fosil kaynakların değerlendirilmesi için yeni Ar-Ge faaliyetleri başlatabilir. Örneğin, Türkiye'de kömür ve petrokok, sentez gaz üretimi ilgili gazlaştırma ünitelerinde ve sentetik yakıt üretiminde ve bunun yanında şehirlerarası yük taşımacılığında ve şehir içi otobüs taşımacılığında kullanılacak. LNG ve CNG ile çalışacak araçlar için depolama, tesis ve istasyon altyapısının kurulması için çalışmalar yapılabilir.



ÇALIŞAN MUTLULUĞU



- Sosyal çeşitlilik ve eşit fırsatlar
- Performans değerlendirme sistemi
- Çalışan gelişimi
- Ücretlendirme ve yan haklar
- İç iletişim
- İş hayatı-özel hayat dengesi
- İnsan hakları
- İş sağlığı ve güvenliği



Aygaz, kurumsal gelişimin ve sürdürülebilir kurumsal performansın temelinde çalışanların olduğu inancıyla tüm çalışanlarına eğitim ve gelişim olanağı sağlamanın yanında, adil ve katılımcı bir çalışma ortamı sunmaktadır.



Aygaz için neden önemli?

İnsan kaynakları politikalarını kurucusu Vehbi Koç'un "En önemli sermayemiz insan kaynağıdır" sözüyle ifade ettiği anlayışla belirleyen Aygaz, çalışanlarının mutlu ve huzurlu bir ortamda çalışması için çaba göstermektedir. Aygaz'ın kurumsal başarısının temelinde kuruma bağlı, yenilikçi, motivasyonu yüksek çalışanlar yatmaktadır. Aygaz, kurumsal gelişimin ve sürdürülebilir kurumsal performansın temelinde çalışanların olduğu inancıyla tüm çalışanlarına eğitim ve gelişim olanağı sağlamanın yanında, adil ve katılımcı bir çalışma ortamı sunmaktadır.

Nasıl yönetiliyor?

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

Aygaz, bir Koç Topluluğu şirketi olarak, çalışanların sosyal hakları, çalışma koşulları, iş sağlığı ve güvenliği konularında ilgili yasalara ve "Personel Yönetmeliği"ne uyumlu bir insan kaynakları yönetim modeli uygulamaktadır. Koç Topluluğu ilkeleri yönetmelik hükümlerine uygun olmakla beraber, bu hükümler özel sektör koşulları değerlendirilerek uygulanmaktadır.

Aygaz'da çalışanların tüm paydaşlarla ilişkileri 2010 yılında uygulamaya konulan Etik Davranış Kuralları ve Uygulama Prensiplerine uygun olarak düzenlenmiştir. Kural ve prensiplere uygunluk denetimleri ve uygulama çalışmaları Etik Davranış Kurulu tarafından yapılmaktadır. Bu kural ve prensiplerden oluşan Etik İlkeler, insan hakları ihlallerinin önlenmesi için Aygaz'a yol göstericidir.

Sosyal çeşitlilik ve eşit fırsatlar

Aygaz, sürdürülebilir büyüme hedefleri doğrultusunda başarılı ve yetkin profesyonellerden oluşan bir ekiple çalışan bir kurum olmayı amaçlamaktadır. Başarıya farklı görüş ve niteliklere sahip çalışanlarla ulaşılabileceğine inanan Aygaz'da hiçbir çalışana din, dil, ırk, milliyet, cinsiyet, fiziksel engel, yaş, etnik köken gibi özelliklerinden dolayı ayrımcılık yapılmaz.

İşe alım ve istihdamda sadece işe uygunluk vasfı aranmaktadır. Eleman talep formlarında ve iş ilanlarında cinsiyet ya da sosyal eşitliğe aykırı bir veri talep edilmemektedir. Performans yönetimi, terfi ve görev değişiklikleri, ücretlendirme, mesleki ve kişisel gelişim gibi süreçlerde fırsat eşitliği ilkesi esas alınmaktadır.

Ülkemizde son dönemde sürdürülebilir kalkınma hedeflerine ulaşmak için üzerinde hassasiyetle durulan konuların başında toplumsal cinsiyet eşitsizliğinin azaltılması gelmektedir. Bu hedefe ulaşmak üzere hayata geçirilen en kapsamlı girişim olan İş'te Eşitlik Platformu, Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı liderliğinde ve Dünya Ekonomi Forumu işbirliği ile oluşturulmuştur. Platformun amacı, 2012 yılında Dünya Ekonomik Forumu tarafından hazırlanan Toplumsal Cinsiyet Uçurumu Raporu'ndaki ekonomik katılım ve fırsatlar uçurumunu önümüzdeki 3 yıl içerisinde %10'a kadar azaltmaktır. Bu amaç doğrultusunda hazırlanmış olan "İş'te Eşitlik Bildirgesi"ni, Koç Holding 15 Ocak 2013'te imzalamıştır. Bir Koç Topluluğu şirketi olarak Aygaz, cinsiyet temelli ayrımcılığın ortadan kaldırılmasına yönelik ilkelere gönüllü olarak uyacağını ve ülkemiz genelinde bu ilkelerin yaygınlaştırılmasında öncü olacağını taahhüt etmiştir.

Aygaz İş'te Eşitlik Bildirgesi kapsamında iyileştirme çalışmalarını önümüzdeki dönemlerde de sürdürecektir. İnsan Kaynakları Müdürlüğü, Hukuk Müşavirliği ve Aygaz Yönetim Takımı'nın ortak sorumluluk alanı olan ayrımcılık konusunda Aygaz aleyhine açılmış bir dava bulunmamaktadır, Aygaz'a bu konuda bir şikâyet başvurusu gelmemiştir.

Performans değerlendirme sistemi

Aygaz'da mükemmel performansı yakalamak ve çalışanların performanslarını objektif bir şekilde değerlendirmek amacıyla "Performans Yönetim Sistemi" uygulanmaktadır. Bu sistem hedeflerin üst yönetimden başlayarak tüm çalışanlara aktarılması prensibi üzerine kurulmuştur. Performans Yönetim Sisteminin sonuçları, ücretlerin belirlenmesinde, kişisel gelişim planlamasında ve yönetici potansiyel tespitinde kullanılmaktadır.

Tanıma ve takdir uygulamalarında verimliliği artırmak için 2012 yılı itibarıyla ödül kategorileri yeniden tanımlanmış, "Mavi Yıldız Ödüllendirme Sistemi" başlatılmıştır. Mavi Yıldız Ödüllendirme Sistemi ile yüksek performansı ve fark yaratan çalışanların anında takdir edilerek ödüllendirilmesi hedeflenmiştir.



Bülent DİKENER, Valf Regülatör Üretim Yöneticisi, Aygaz

18 yıldır Koç Topluluğu'nda görev yapıyorum. Bunun 5 senesi Gazal şirketinde gerçekleşti. 2001 yılında gerçekleşen Aygaz-Gazal birleşmesinden itibaren yaklaşık 13 senedir Aygaz'da çalışıyorum.

Aygaz'da çalışanlarımız, yan sanayilerimiz ve bayilerimiz ile büyük bir ailenin ferdi olduğumuzu daima hissederiz. Aygaz'da uygulanan performans yönetim sistemi ile çalışanlara başarıları doğrultusunda kariyer kapılarının açılması fırsat eşitliği açısından çok önemlidir. Yetkinlik ölçümleri kendimizi geliştirmek için önemli bir geri bildirim kaynağı sağlıyor ve çeşitli eğitimler ile eksik yönlerimizi geliştirme olanağı buluyoruz. İş ve sosyal hayat dengesinin uyumlu olması performansımızı olumlu yönde etkilemektedir. Belirli zamanlarda yapılan iç iletişim toplantıları ile üst yönetime beklentilerin ifade edilme şansı yakalanmaktadır.

Aygaz, yönetimi, ürün kalitesi, operasyonel yönlerdeki performanslardaki başarıları, toplum üzerindeki etkileri, çevreye duyarlı olması ve çalışanlarına sağladığı imkânlarla sürdürülebilirlik performansını hep daha ileriye götürmüştür. Müşterilerin gerek Koç Holding, gerekse Aygaz algısı sürdürülebilirlik konusunun en büyük delilidir. Performans yönetim sistemi ve hedeflerle yönetimin Aygaz'da en memnun olduğum uygulama olduğunu söyleyebilirim. Aygaz, Koç geleneklerini en iyi şekilde özümseyerek oluşturduğu Aygaz kültürü ile sektördeki diğer şirketler arasında örnek bir yerdedir.



Çalışan başına düşen ortalama eğitim saatleri

	2012	2013
Beyaz Yaka	35,17	43,39
Mavi Yaka	24,54	34,96

2013'te performansa dayalı ödüllendirme sistemi kullanmaya başlayan Aygaz, beyaz yakalı çalışanları başarılarının hemen ardından ödüllendirmektedir. Mavi yakalı çalışanlara ise uygulamaya alınan performans sistemi ile şirket hedeflerine katkılarını görme ve gelişim alanlarını belirleme imkânı sunulmuştur.

Çalışan gelişimi

Aygaz, çalışanların sürekli eğitimi ve gelişimini kurumsal yapılanmanın öncelikleri arasında görmektedir. Aygaz'da 360 derece yetkinlik değerlendirme sistemiyle çalışanların yetkinlikleri ölçülmekte, bu doğrultuda çalışanlara kişisel gelişimlerini planlama imkânı sunulmaktadır. Koç Topluluğu ile entegre bir gelişim platformu olan Koç Akademi sistemi ile eğitim olanakları elektronik ortama taşınmış, kişisel eğitim imkânı yaygınlaştırılmıştır. 2012 yılında Aygaz'da 32,7 olan kişi başı ortalama eğitim saati, 2013 yılında 36,9'a yükselmiştir.

Aygaz'da takım olmaya yönelik "Biz Biriz" eğitimleri, Satış Gelişim Programı, Ethem Kocabaş Mavi Yaka Konferansları, Liderlik Eğitimleri, İşe Giriş Oryantasyon Eğitimleri, Excel, İleri Sürüş, ve SAP eğitimleri raporlama döneminde devam etmiştir. 2012 yılında satış ve saha yöneticilerinin motivasyonunu ve performansını artırmak amacıyla kapsamlı bir Satış Gelişim Programı uygulamaya alınmıştır. Ayrıca terminal ve tesis-





lerde görev yapan çalışanların kişisel gelişimine katkıda bulunmayı hedefleyen seminerler düzenlenmiştir. Her sene olduğu gibi 2013 yılında da Aygaz, çalışanlarına Koç Üniversitesi Executive MBA ve İngilizce eğitim desteği sağlamıştır. Mesleki bilgi ve becerinin artırılmasına yönelik çalışmalarda 2012'de 14.93 adam*saat, 2013'te 16.83 adam*saat eğitim verilmiştir.

Ücretlendirme ve yan haklar

Aygaz'ın ücret yönetimi adil, objektif, performans dayalı, rekabetçi ve ödüllendirici kriterlere dayanmaktadır. Aygaz'da "eşit işe eşit ücret" ilkesi esas alınarak tüm çalışanlar yaptıkları görevin iş değeri ile paralel ücretlendirilir. Kadın ve erkek çalışanların ücret yönetiminde farklı politikalar uygulanmaz. Tüm çalışanların ücretleri, eğitim düzeyi, deneyim, görevlerinin gerektirdiği bilgi, beceri ve performans seviyeleri doğrultusunda belirlenmektedir. Sendikali personelin ücret artışları sendikalarla müzakere edilerek belirlenmektedir.

Aygaz, ücret yönetiminin ek faydalarla desteklenmesi için etkin yan haklar yönetimine önem vermektedir. Aygaz'da çalışanlara koruyucu ve tedavi edici sağlık hizmeti sunulmakta, çalışanların kendileri başvurması halinde aile fertlerine tıbbi danışmanlık verilmektedir. Yine çalışanların tercihe bağlı olarak eşlerine ve çocuklarına özel grup sağlık sigortası imkânı sunulmaktadır. Aygaz'da hayat sigortası ve işyeri hekimi imkânları mevcuttur.

Koç Holding Emekli ve Yardım Sandığı Vakfı'na tüm beyaz yaka çalışanlar ve isteyen mavi yaka çalışanlar dâhil olmaktadır. Koç Holding Emekli ve Yardım Sandığı Vakfı'ndaki Aygaz çalışanlarının üye sayısı 2012 yılında 842, 2013 yılında ise 1.059'dır. Vakfa üye her çalışan için maaşının %6'sı oranında yapılan kesinti ile Aygaz da aynı miktarda katkı yapmakta, bu şekilde çalışanların birikimi artırılabilmektedir. Koç Holding Emekli ve Yardım Sandığı Vakfı'na üye olan kişiler tercihe bağlı olarak özel sağlık sigortasından yararlanabilmektedir. Özel Sağlık sigortasına sahip çalışan sayısı 2012 yılında 356 iken 2013 yılında 418 olmuştur. Yarı zamanlı çalışanlar, Koç Emekli ve Yardım Sandığı özel sağlık sigortasına üye olamaz fakat diğer olanaklardan aynı şekilde yararlanabilirler.

İç iletişim

Aygaz, yönetimde şeffaflığı sağlamak ve çalışanlar arasında işbirliği bilincini güçlendirmek amacıyla yıllık olarak "İç İletişim Planı" hazırlamaktadır. Çalışanlardan gelen geri bildirimler doğrultusunda her yıl güncellenen plan kapsamında Üst Yönetim İş Sonuçları Paylaşım Toplantıları, teras kahvaltıları, bölge ve tesis ziyaretleri, hizmet ödül törenleri, "Ayda Bir" buluşmaları, departman yemekleri, kültür gezileri, spor şenliği, yıl sonu iletişim toplantısı ve yeni yıl kutlaması, Türk Müziği Korosu ve sosyal aktivite grupları gibi faaliyetler gerçekleştirilmektedir.

2012'de

14.93

2013'te

16.83

adam*saat mesleki eğitim verilmiştir.



İbrahim ERGÜL, Yatırımlar ve İşletmeler Yöneticisi, Aygaz

3 yıldır Aygaz'da çalışıyorum. Aygaz, çalışanına değer veren, güvenilir her noktasında kurumsal, üst yönetimi ile çok kolay iletişim kurulabilen ve profesyonel yönetilen bir şirkettir. Şirketin yapısına uygun olarak yeterli sayıda yönetim kademesi olması nedeni ile yükselme ve kariyer açısından fazla sayıda şans olduğunu düşünüyorum.

Beklentilerimi objektifliğine inandığım insan kaynakları üzerinden iletebileceğim gibi müdürlerimiz üzerinden de her zaman iletebileceğimi biliyorum.

Aygaz'da Genel Müdür'ün periyodik olarak veya bir gelişme olduğunda tüm çalışanları toplayarak iletişim toplantısı düzenlemesini çok olumlu buluyorum.

Aygaz üst yönetimi açık kapı yaklaşımı ile çalışmakta, tüm çalışanlar her kademedeki yöneticiye ulaşabilmektedir. Üst yönetim ile farklı lokasyonlardaki çalışanları bir araya getirecek İletişim Toplantıları raporlama döneminde de düzenlenmeye devam etmiştir. Bu toplantılarda Üst Yönetim tarafından çalışanlara şirketin performansı ve hedefleri hakkında bilgi verilmiş, çalışanlarla iletişim güçlendirilmiştir. Bunun yanı sıra Genel Müdür'ün katıldığı kahvaltılı toplantılarında çalışanlardan uygulamalarla ilgili görüş ve öneriler alınmıştır.

Aygaz, Bireysel Öneri Sistemi ile çalışanlarına yaratıcı ve firmayı geliştirecek fikirlerini paylaşma olanağı vermektedir. Bu sistem ile çalışanlar "Bireysel Öneri Formu" doldurarak her konuda

öneri yapabilmektedir. İlgili lokasyon yöneticileri tarafından değerlendirilen ve ardından Bireysel Öneri Sistemi komitesince olumlu bulunan öneriler hayata geçirilmektedir. Ayrıca Koç Topluluğu bünyesinde her yıl gerçekleştirilen "En Başarılı Koçlular" proje yarışmasıyla en iyi uygulama ve projeler ödüllendirilmeye devam etmiştir. 14 kişinin finale kaldığı 2012 yılında "Askıda Eşya" Projesi birinci seçilmiştir. 2013 yılında ise "Aygaz-Aytemiz Temin ve Depolama İşbirliği" ve "Dönüşümcüler ile Tüketicileri Dijital Dünyada Buluşturuyoruz" ödül almaya hak kazanmıştır.

Çalışanlarının memnuniyet ve bağlılığını ölçmek amacıyla yapılan Çalışan Bağlılığı Değerlendirme Anketi uygulamasından,

bağlılığın daha ön planda tutularak ölçümleme metodolojisinin güncellenmesi amacıyla 2011'de "Çalışan Bağlılığı Araştırma Modeli"ne geçen Aygaz, 2012'de 65 olan bağlılık puanını 2013'te 68'e çıkararak, hem Koç Topluluğu içerisinde hem de Türkiye genelinde aldığı yüksek bağlılık puanları ile başarısını göstermiştir.

İş hayatı-özel hayat dengesi

Aygaz, çalışanların iş hayatı ve sosyal hayatları arasında başarılı bir denge kurmanın çalışan verimliliğini arttırarak kurumsal sürdürülebilirlik performansına katkıda bulunduğuna inanmaktadır. Bu nedenle Aygaz, çalışanların sosyal hayatlarını geliştirecek, çalışanlar arasında işbirliği ve takım ruhunu güçlendirecek çeşitli projeler geliştirmektedir.

Aygaz'dan 'Dünya İş Sağlığı ve Güvenliği Günü'ne destek

Aygaz çalışanlarına ve değer zincirine verilen önemin bir göstergesi olarak İSG çalışmalarında 2013 yılında yeni bir proje hayata geçirildi. "Farkındalık İçin İyi Uygulama Ödülleri Projesi" kapsamında, Uluslararası Çalışma Örgütü (ILO) 28 Nisan'ı "Dünya İş Sağlığı ve Güvenliği" günü olarak ilan etti. Bu anlamlı gün kapsamında Aygaz çalışanlarının iş sağlığı ve güvenliğine yönelik farkındalıklarını arttırmak amacıyla 2013'de ilk kez "İş Sağlığı ve Güvenliği İyi Uygulama Ödülleri" yarışması düzenlendi. Yarışmaya, "İş kazaları sonrası yapılan iyileştirmeler", "Ramak kala faaliyetine ilişkin iyileştirmeler" ve "Mevcut durumu iyileştirilmesi" olmak üzere belirlenen üç kategoride toplam 29 proje katılım sağladı.

İSG Uzmanlarından oluşan değerlendirme komitesi tarafından yapılan değerlendirme ile Yarımca tesisi "Tanker Bakım Atölyesi Yaşam Hattı Kurulumu Projesi" ve Gebze İşletmesi "Büyük Hacimli Tankların Havai Konveyörden Alınır Emniyetli Bir Şekilde Zemine Yerleştirilmesi Projesi" ile "Mevcut Durumu İyileştirmeye Yönelik En İyi Proje", Diyarbakır Tesisi "Tüp Dolumu Sırasında Dolum Başlıklarında Oluşan Gaz Kaçağını Önlemek İçin Yapılan İyileştirme Projesi" ile "Ramak Kala Sonrası En İyi İyileştirmeye Yönelik Proje" ve Işıkkent tesisi "Otomasyon Makinalarında İş Kazalarını Önleme Projesi" ile İş Kazası Sonrası En İyi İyileştirmeye Yönelik Proje" ödüllerini almaya hak kazanmışlardır.

Aygaz, çalışanların iş hayatı ve sosyal hayatları arasında başarılı bir denge kurmanın çalışan verimliliğini arttırarak kurumsal sürdürülebilirlik performansına katkıda bulunduğuna inanmaktadır.



Genel Müdürlük'te çalışanların eğitmen eşliğinde spor yapabilecekleri donanımlı bir fitness salonu, Genel Müdürlük dışındaki lokasyonlarda ise futbol, voleybol, masa tenisi gibi aktiviteler gerçekleştirebilecekleri alanlar bulunmaktadır.

Aygaz, piknik, iftar ve yıl sonu yemekleri düzenleyerek çalışanların iş ortamı dışında da bir araya gelmelerini sağlamaktadır. Gönüllü olarak faaliyet gösteren Sosyal Aktivitem Kulübü çalışanlar için geziler, kültür ve sanat etkinlikleri ve turnuvalar gibi onlara sosyalleşme olanağı tanıyan organizasyonları raporlama döneminde düzenlemeye devam etmiştir. Bunun yanı sıra Aygaz Grubu çalışanları her yıl Koç Topluluğu bünyesinde Koç Spor Şenliği turnuvalarına katılmaktadır. 2012 yılında 324, 2013 yılında 223 çalışan, İstanbul, Ankara, İzmir, Bursa ve Adana'da çeşitli spor dallarında Aygaz Grubu'nu temsil etmiştir.

Aygaz ve Opet çalışanlarının katılımıyla Klasik Türk Müziği'ne gönül verenleri buluşturmak amacıyla kurulan Aygaz-Opet Türk Müziği Korosu raporlama döneminde etkinliklerine devam etmiştir. Amatör ruhla ve gönüllülük esasına dayalı olarak çalışmalarına devam eden Aygaz-Opet Türk Müziği Korosu zamanla diğer Koç Enerji Grubu Şirketleri ve Koç Holding çalışanları, çalışanların yakınları ve bayilerin katılımı ile genişleyerek tüm Koç Topluluğu mensuplarının katılımına açılmıştır. Koro'ya 2012 yılında 35, 2013 yılında 30 kişi gönüllü katılım göstermiştir.

2006'dan bu yana Koç Holding, Vehbi Koç Vakfı ve Milli Eğitim Bakanlığı ortaklığıyla yürütülen ve Aygaz çalışanlarının aktif görev üstlenerek destek verdiği Meslek Lisesi Memleket Meselesi (MLMM) projesi 2013 yılında son bursiyerlerin

Toplu iş sözleşmelerindeki sağlık ve güvenlik konuları

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

İşe girerken yapılması gereken muayeneler, altı ayda bir yapılan muayeneler, yıllık röntgen kontrolleri ve yönetmeliklere göre uygun koruyucu malzemenin işveren tarafından sağlanması tanımlanan maddeler arasındadır.

Türkiye Denizciler Sendikası ile yapılan toplu iş sözleşmesinde yer alan Sağlık Koruma ve İş Güvenliği maddesi ile çalışanların ve işverenlerin yerine getirmesi gerekli şartlar tanımlanmıştır.



mezun olmasıyla son bulmuştur. Raporlama döneminde proje kapsamında Aygaz'dan dokuz Meslek Lisesi Koçu, kişisel ve mesleki gelişimlerine katkıda bulunmak üzere 92 öğrenciyeye koçluk desteği vermiştir.

İnsan hakları

Aygaz, sorumlu ve sürdürülebilir kalkınma anlayışı çerçevesinde insan haklarına saygılı bir kuruluş olmayı ve bu anlayışı tüm paydaşlarıyla olan ilişkilerine yaygınlaştırmayı hedeflemektedir. Bu bağlamda Aygaz, uluslararası alanda kabul görmüş uygulamaları içeren bir yönetim yaklaşımını benimsemektedir. Gerek Birleşmiş Milletler İnsan Hakları Evrensel Beyanname'si'nin gerekse çocuk işçiliğinin, zorla ve zorunlu işçiliğinin engellenmesine yönelik uluslararası anlaşmaların esasları, insan kaynakları politikasının temeli olarak değerlendirilir. Bu bağlamda hiçbir Aygaz çalışanı rızası olmadan zorla farklı bir görevde çalıştırılmaz, iş değişikliği yapmaya zorlanamaz. Çalışanları doğrudan etkileyen önemli

İş Sağlığı ve Güvenliği Kurulları

	2012	2013
Faal İSG komite sayısı	11	13
Faal İSG komitelerinin toplam üye sayısı	90	76
İSG komitelerinde görevli çalışan temsilci sayısı	11	31

Orhan Pamuk, Yazar Röportaj/Aygaz Dünyası 43

"1967'deki bayi toplantısı... Evde çok bahsedilirdi bundan. Bütün Türkiye'ye yayılmış bir örgüt gibi... Öyle ki, Yeni Hayat adlı romanımda bayiler toplantısından etki vardır. Ne der Ziya Gökalp: Bir milletin oluşması için din birliği, tarih birliği, dil birliği... (babamdan gördüğüm için, ben de hep söylerim) bayiler birliği gerekir. Çünkü bu ülkede nereye gitsen Arçelik bayisi ya da Aygaz bayisi var. Bir millet olduğunu anlıyorsun. Aidiyet duygusu yaratıyor. Hepsi Aygaz bayisi olmaktan çok mutluymuş, çok gururluydular. Bunu da şöyle yaşadık: Hooop İzmir'teki bayiden pişmaniye gelir, Malatya'daki bayiden bir sepet dolusu kayısı gelir, bilmem neredeki bayiden çilek gelir, Çanakkale'dekinden konserve gelir. Babam her seferinde bunları eve getirir. Biz de büyümekte olan, bütün Türkiye'yi temsil eden çok faydalı, sürekli büyüyen bir şirkette çalıştığımızı hissederdik."



Aygaz, sorumlu ve sürdürülebilir kalkınma anlayışı çerçevesinde insan haklarına saygılı bir kuruluş olmayı ve bu anlayışı tüm paydaşlarıyla olan ilişkilerine yaygınlaştırmayı hedeflemektedir.

operasyonel değişikliklerde, Aygaz çalışanları kanun ve yönetmeliklerde belirtilen minimum ihtar süresinde bilgilendirilir.

Kişilerin işten ayrılma gerekçeleri doğrultusunda kazanmış oldukları yasal hakların tamamı kendilerine verilmektedir. Çalışma koşullarındaki değişiklik gibi sebeplerden kaynaklanan işten ayrılmalarda ise çalışanlar Aygaz ve Koç Topluluğu'ndaki uygun pozisyonlara yönlendirilmektedir. Raporlama döneminde gerçekleştirilen

Aygaz-Mogaz birleşmesi sürecinde önemli bir istihdam kaybının yaşanmaması, Bursa ve Yarımca Tüp Yenileme Ünitelerinin kapanması sonucu çalışanların büyük kısmının başka pozisyonlara yönlendirilmesi, Aygaz'ın bu konudaki hassasiyetinin önemli göstergeleridir.

Aygaz için sendikal haklar temel insan hakları arasında yer almaktadır. Sendika ile ilişkiler toplu iş sözleşmesi ile belirlenen kurallar çerçevesinde İnsan Kaynakları Müdürlüğü tarafından

yürütülmektedir. Sendikalarla geliştirilen olumlu diyalog çerçevesinde, olası münferit problemler sendika baş temsilcisi ve temsilciler grubu ile görüşülerek çözüme kavuşturulmaktadır.

Aygaz lisanslı bir Özel Güvenlik Şirketi ile çalışmaktadır. Seçilen güvenlik şirketi, 5188 sayılı kanun kapsamında insan hakları konularını da içeren eğitimleri güvenlik görevlilerinin tamamına vermiştir. Raporlama döneminde Aygaz'a insan hakları ihlali konusunda bir şikâyet ulaşılmamıştır.

Bırol KORKMAZ, Tüpgaz Satış Koordinasyon Müdürü, Aygaz

24 yıldır Aygaz'da çalışıyorum. Aygaz'da İşletme Mühendisi olarak başladığım görevlerime, Malzeme Müdürü, Marmara Bölge Satış Müdürü, Kalite ve SEÇ-G Müdürü, Mogaz Satış Müdürü pozisyonlarında devam ettim. Son iki yıldır Tüpgaz Satış Koordinasyon Müdürü görevini sürdürüyorum.

Aygaz, köklü geçmişe sahip olan Koç Topluluğu'nun, sektör lideri olan ve tamamıyla kurumsal yapıya sahip şirketi olması sebebiyle, iş hayatını bilen herkesin mutlaka çalışmak isteyeceği bir işyeridir. İşe alımda seçici olan Aygaz, organizasyonunun gerektirdiği her pozisyon için mutlaka çalışanın kariyer planlamasını yapmaktadır. Uzun vadeli çalışma birlikteliğini düşünen çalışanlarının, eğitimleri, bilgi ve tecrübeleri ile kişisel yeteneklerine göre kariyer olanaklarını en ideal şekilde sağlamaktadır. Çok sayıda lider şirketi bünyesinde bulunduran Koç Holding'in diğer şirketlerinde görev alma olanakları da bulunmaktadır. Alınan çok sayıda eğitim, kariyer planlamasına destek olmaktadır. Yan haklarınız hiçbir zaman kaybolmaz, zamanında ve eksiksiz sağlanır. Kariyer alanında sağlanan bu önemli imkânlar, çalışanızı ve şirketinize aidiyetinizi artırır. Bu

nedenle Aygaz yıllardır çalışan memnuniyetinin en üst seviyelerde bulunduğu bir şirkettir.

Aygaz'da çalışanların fikirlerine değer verilir. Yapılan düzenli anketlerle çalışanların faydalandıkları alanları geliştirmek ve iyileştirmek için sorulur, öğrenilir. Yapılabilecek olanlar hayata geçirilir, yapılması zor olanların neden yapılamayacağı açıklanır.

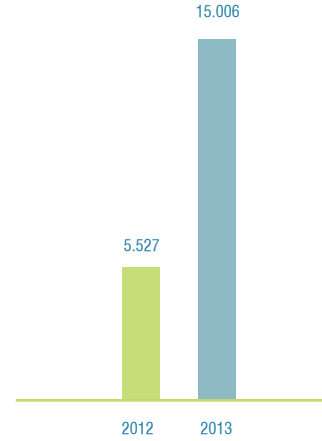
Aygaz'daki görevlerim nedeniyle değişik alanlarda çalışma imkânım oldu. Bu nedenle çalışma hayatıma yön veren çok sayıda duruma karşılaştım. Bu konuda bir anımı paylaşmak istiyorum. Aygaz olarak gerçekleştirdiğimiz ülkemizin önemli projelerinden, benim de aktif görevler aldığım, "Ev Kazalarına Karşı Uyarıyor" kampanyamızı yapıyoruz. Türkiye'nin büyük bölümünde il ve ilçelerde ev hanımlarının katıldığı eğitimler düzenliyoruz. Bunlardan biri de bölgedeki Bozöyük ilçesinde Halk Eğitim Merkezinde yapılacak. Saha ekibimle tüm hazırlıkları tamamladık. Salonu dolduran ev hanımları, eğitmenlerimizi can kulağıyla dinlediler. Eğitimin son bölümünde sorular soruldu ve bilgilendirme kitapçıklarımızı dağıtarak eğitimi tamamladık. Bir hafta sonra bir TV

kanalında Esra Ceyhan ile bu projeyi anlattığımız bir canlı programa katıldım. Programın yayınından yaklaşık bir hafta sonra bölge illerimden Bolu'nun küçük bir ilçesinde bayimle görüşmeye gittim. Bayimizin dükkânına girerken bir hanım kolumu tuttu ve "ben sizi televizyonda gördüm, bizim ilçemize de gelin, eğitim verin. Ev hanımı olarak birçok küçük kaza yaşıyoruz, bunları öğrenip, önleyebiliriz" dedi. Kendisine "her ilçede eğitim verme imkânımız olmadığını, ilçesinde eğitim düzenlemesek bile bilgi kitapçıklarımızdan göndereceğimi" söyledim. Çok mutlu oldu ve Aygaz'ı çok takdir ettiğini söyledi. Müşterimize eğitim kitapçıklarını gönderdim. O gün, öğrenmeyi arzu eden ülke insanımızın, yapılan güzel şeyleri nasıl takdir ettiğini gördüm. Aygaz'ın bunu başardığını, sürdürülebilirlik için bu tür projelerin devam etmesi gerektiğini düşündüm. O hanım o günlerde belki Aygaz'ın müşterisi değildi. Ülkemiz için yaptığımız bu önemli proje ile kurduğumuz iletişimin, önemli paydaşlarımızdan müşterilerimizi memnuniyetini bir kat daha arttırdığını derinden hissettim. İş hayatında paylaşımcı yaklaşımın uzun süreli, daha çok kazandırdığını anladım.



Aygaz, çalışanlarının İSG konularında bilgi ve yetkinliklerini artırmaya yönelik eğitim faaliyetleri düzenlemektedir. Bu kapsamda 2012 yılında toplam 5.527 adam*saat, 2013 yılında ise toplam 15.006 adam*saat çalışan eğitimi gerçekleştirilmiştir.

İş sağlığı ve güvenliği eğitimleri ⁴ (adam*saat)



2012 yılında Aygaz çalışanlarının %29'u ve mavi yaka çalışanların %53,5'i, 2013 yılında ise Aygaz çalışanlarının %26'sı ve mavi yaka çalışanların %60'ı sendikalıdır.

İş sağlığı ve güvenliği

Aygaz, çalışanların sağlıklı ve güvenli bir ortamda çalışabilmeleri adına mevzuatların gerektirdiği bütün uygulamaları yerine getirmeyi öncelikli sorumluluk alanlarından biri olarak belirlemiştir. Kuruluşundan bu yana iş sağlığı ve güvenliği konularında "sıfır iş kazası ve sıfır meslek hastalığı" hedefi ile hareket eden Aygaz, İSG çalışmalarına ilişkin yatırımlarına raporlama döneminde de devam etmiştir.

Aygaz, Koç Holding'in İş Sağlığı ve Güvenliği Koordinasyon Kurulu toplantılarına iştirak ederek iyi uygulama ve gelişim alanlarıyla ilgili katkıda bulunmaktadır. Aygaz'da İş Sağlığı ve Güvenliği ile ilgili Risk Değerlendirmeleri, Düzeltici Önleyici Faaliyetler, İç-Dış Denetlemeler ve İş Sağlığı Güvenliği Kurul Toplantıları'ndan alınan sonuçlar doğrultusunda iyileştirmeler yapılmaktadır. Gerçekleştirilecek yatırımlar öncesi ve esnasında

Elifcan YAZGAN, LPG Temin ve Ticaret Sorumlusu, Aygaz

Aygaz'da 7 yıldır çalışıyorum. Aygaz kurumsal ve profesyonel bir şirkettir, çalışanlarına değer verir. Çalışma ortamının ergonomisine özen gösterir, çalışanları kişisel gelişimleri için destekler, çalışanları bir araya getirecek sosyal etkinlikler düzenler, çalışanlarının sağlığını düşünerek doktor kontrolünde hazırlanan ve dengeli beslenmeye yönelik yemek hizmetleri sunar, spor salonu ve spor danışmanı hizmeti sağlar, ayrıca tüm gün ulaşılabilen uzman doktor imkânı bulunmaktadır. Ayrıca iş sağlığı ve güvenliği konusunda çalışanlarını bilgilendirir. Şirkete geliş-gidiş için sunulan servis hizmetleri çalışanların taleplerine göre şekillenmektedir. Vakıf üyeliği ve sağlık sigortası uygulamalarının katma değeri vardır. Şirketten beklentilerimizi gerek birim yöneticilerine gerekse İnsan Kaynakları'na iletilebilmekteyiz. Aygaz'da en çok memnun olduğum çalışma hayatı uygulaması spor salonu ve spor danışmanının olmasıdır.

Aygaz'ın sürdürülebilirlik konusundaki farkındalığının diğer şirketlerden daha önce oluştuğunu düşünüyorum ve bununla gurur duyuyorum.

Meltem ÖNER, İnsan Kaynakları ve Tahakkuk Uzmanı, Aygaz

Aygaz'da 26 yıldır görev yapıyorum. Aygaz, istikrarlı ve güvenilir çalışanların dayanışma içinde olduğu, kişilerin beklentilerini özgürce dile getirebildiği, sektördeki ilkleri oluşturan öncü bir şirkettir. Kendini geliştirmek isteyen çalışanlara şirketimiz destek vermekte ve uygun kariyer olanakları oluştuğunda yetkinliklerine bağlı olarak değerlendirilmektedir. Ayrıca, şirket iletişim toplantılarında soru ve beklentilerimizi açıkça Üst Yönetim'e iletebiliyoruz. Aynı zamanda üst yöneticilerimizin, çalışanlara yakın duruşlarıyla, ihtiyacımız olduğunda ulaşılabilir olduklarını hissediyoruz. Aygaz sektördeki diğer şirketlere nazaran çalışan bağlılığına son derece önem verir. Aygaz'da en memnun olduğum çalışma hayatı uygulaması, çalışanlara sağlanan Emekli Vakfı uygulamasıdır.

⁴ Beyaz yaka ve mavi yaka kadrolu alt işverenler hariç olarak hesaplanmıştır.



yapılan değerlendirmeler ve uygulamalar İSG Uzmanları tarafından değerlendirilmektedir.

Aygaz'da çalışan sayısı 50'den az da olsa tüm tesislerinde faal İSG komiteleri bulunmaktadır. Sendikanın bulunduğu iş birimlerinde temsilcilerinin de yer aldığı bu komitelere Aygaz çalışanları da katılmaktadır. Çalışanların ve sendika temsilcilerinin iş sağlığı ve güvenliği konularında görüş, öneri ve şikâyetlerinin değerlendirildiği komitelerde gündeme gelen konular titizlikle iyileştirme adımı olarak ele alınmaktadır.

Aygaz, İSG anlayışını tüm değer zinciriyle paylaşmakta, bütün yüklenici firmaların iş

Sağlığı-Güvenliği Şartnamesi'ne uymalarını beklemektedir.

Ayrıca Aygaz, çalışanlarının İSG konularında bilgi ve yetkinliklerini artırmaya yönelik eğitim faaliyetleri düzenlemektedir. 2012 yılında toplam 5.527 adam*saat, 2013 yılında ise toplam 15.006 adam*saat çalışan eğitimi gerçekleştirilmiştir.

Aygaz'ın iş sağlığı ve güvenliğine verdiği önem ve konuyla ilgili gerçekleştirdiği uygulamalar sonucunda raporlama döneminde mesleki hastalık durumu gözlenmemiş ve ölümlen sonuçlanan bir kaza yaşanmamıştır.

Zeynep BİLİCİ, Satın Alma Sorumlusu, Aygaz

Aygaz'da iki aydır Satın Alma Sorumlusu olarak görev yapıyorum. Aygaz herkesin çalışmak isteyeceği ve çalışanı olmaktan gurur duyabileceği bir firmadır. Bana sunulan kariyer olanakları ve yan haklar hayat standartımı artırmıştır. Yöneticilerim benim gelişmem için gereken tüm desteği vermektedir ve bu desteğin devam edeceğine olan inancım tamdır. Bir Koç Topluluğu Şirketi olarak Aygaz, çalışanlarının her konudaki soru ve/veya sorunlarına cevap verecek kanallara sahiptir. Yapılan anketler ve çalışan değerlendirmeleri sonucu alınan geri bildirimler sayesinde şirket çalışanlarının firmaya olan bağlılığı artırılmaktadır.

Aygaz öncelikle bir Koç Topluluğu firması olmasından dolayı benim için çok özel bir yere sahip. Üniversite yıllarımdan itibaren çalışmayı çok istediğim ve kariyerimde çok önemli bir yer olarak gördüğüm için Aygaz çalışanı olmak benim hayatıma değer katan en önemli olay.



İKLİM DEĞİŞİKLİĞİ ve EMİSYON YÖNETİMİ

- Üretimde sağlanan enerji tasarrufu
- Lojistikten sağlanan enerji tasarrufu
- Ürünlerden sağlanan enerji tasarrufu



Aygaz, 2013 yılında katıldığı 4'üncü Ulusal Enerji Verimliliği Forumu ve Fuarı'nda, iklim değişikliğine karşı Sürdürülebilir Kalkınma Derneği (SKD) tarafından hazırlanan Binalarda Enerji Verimliliği Bildirgesi'ne imza atmıştır.



Aygaz için neden önemli?

Sera gazı salınımlarının artmasıyla yaşanan küresel ısınmaya karşı mücadele Aygaz'ın en önemli iş sorumluluğunu oluşturmaktadır. Aygaz, iklim değişikliği sorununu doğal yaşamın yanında sosyal ve ekonomik hayat üzerinden de olumsuz etkiler oluşturabilecek önemli bir küresel risk olarak değerlendirmektedir. Bu nedenle Aygaz, enerji tasarrufu ve enerji verimliliğine yönelik faaliyetlere son derece önem vermektedir. Ürünlerin üretim, nakliye ve satış süreçlerinde, değer zincirinin her aşamasında enerjinin verimli kullanılması ve karbon emisyonu azaltımı için projeler geliştirilmektedir. Aygaz dünyanın en çevreci yakıtlarından biri olarak kabul edilen LPG'yi çevreci süreçlerle tüketicileriyle buluşturmaktadır.

Nasıl yönetiliyor?

Enerji verimliliği ve emisyon azaltımı çalışmaları, Teknik ve Yatırımlar Genel Müdür Yardımcılığı'na bağlı Kalite Sistem ve SEÇ-G Müdürlüğü koordinasyonunda, Yatırımlar ve İşletmeler Müdürlüğü ile Üretim ve Dolum Tesislerinin işbirliği ile yönetilmektedir. Aygaz ayrıca, çevre ile ilgili uzun vadeli stratejik çalışmaları yönetebilmek ve stratejik planlar oluşturabilmek adına Koç Topluluğu içinde çevre konusunda

faaliyet gösteren en üst düzey yönetim organı olan Çevre Kurulu'nda yer almaktadır. Bu kurul, Aygaz'ın aralarında bulunduğu Topluluk şirketleri arasında çevre duyarlılığını daha üst seviyeye taşımak ve olası riskleri önceden tespit etmek amacıyla Koç Holding Denetim Grubu'nun koordinasyonunda iki yılda bir tüm şirketlere çevre denetimi gerçekleştirmektedir.

Enerji verimliliğini artırmaya yönelik yoğun bir biçimde sürdürülen çalışmalar sonucunda Aygaz, 2012 yılında ISO 50001 Enerji Yönetim Sistemi belgesini Gebze ve Yarımcı tesislerinde alarak sektöründe bir ilke imza atmıştır. ISO 50001 Enerji Yönetim Sistemi, işletmelerin belirlediği enerji politikaları doğrultusunda kaynakların etkin kullanımı, çevrenin korunması ve maliyetlerin düşürülmesi gibi alanlarla ilgili performans değerlendirmeleri sonucunda yapılan iyileştirmelere dayanmaktadır. 2013 yılında bağımsız bir şirkete enerji etüdü yaptırılıp, 5 yıllık dönemin enerji planlaması tamamlanmıştır.

Aygaz 2011 yılında sektörde ilk kez ISO 14064 Sera Gazı Emisyonlarının Hesaplanması ve Raporlanması Standardı kapsamında Yarımcı Dolum Tesisi'ndeki faaliyetlerden kaynaklanan sera gazları salım miktarını hesaplayarak bağımsız bir kuruluşa doğrulattırılmıştır. ISO 14064

kapsamında gerçekleştirilen denetim ve izleme sürecinde düşük sera gazı ve emisyon değerleri, LPG'nin çevreci bir alternatif enerji kaynağı olduğunu bir kez daha göstermiştir. Bundan sonraki süreç için hesaplamalara bu kapsamda devam edilmektedir.

Yanma neticesinde baca gazında oluşan emisyonların azaltımı çalışmaları kapsamında bağımsız firmalar tarafından Aygaz tesislerinde yanma gazları (CO, NO_x, SO₂), toz, uçucu organik buhar ve gazların ölçümleri yapılmaktadır. Sanayi Kaynaklı Hava Kirliliğinin Kontrolü Yönetmeliği kapsamında iki yılda bir Çevre ve Şehircilik Bakanlığı'ndan yetki belgesine sahip akredite firmalar tarafından yapılan ölçümler ilgili yönetmelik kapsamında değerlendirilmektedir. 2013 yılında 11 lokasyonda 187 kaynakta periyodik ölçümler yapılmış, ölçüm sonuçları ilgili yönetmelik limitleri dâhilinde çıkmıştır.

Aygaz, 2013 yılında katıldığı 4'üncü Ulusal Enerji Verimliliği Forumu ve Fuarı'nda, iklim değişikliğine karşı Sürdürülebilir Kalkınma Derneği (SKD) tarafından hazırlanan Binalarda Enerji Verimliliği Bildirgesi'ne imza atmıştır. Aygaz bu bildiriyle, şirket binalarında enerji kullanım performansının iyileştirilmesine yönelik şirket politikası oluşturulması, değişime uygun olarak



zamana dayalı enerji ve CO₂ azaltım hedeflerinin belirlenmesi ve bu hedefleri gerçekleştirmeye yönelik bir uygulama stratejisi ve denetim programı belirlenmesi konularında standartlara uygun hareket edeceğini tahahhüt etmiştir. Aygaz'ın bildirgeyi imzalamasının ardından gerçekleştirdiği çalışmaların ilk adımı olarak Aygaz Enerji Verimliliği Çalışma Grubu kurulmuştur. Proje ekibi öncelikli olarak, tüm Aygaz personeli için projenin bilinirliğini artırmak ve enerji verimliliğine bireysel olarak katkı sağlanabileceğini vurgulamak amacıyla ev ve işyerlerinde alınabilecek basit önlemleri içeren bir eğitim sunumu hazırlamıştır. Entegre Yönetim Sistemleri Politikası bildirge kapsamında revize edilmiş ve bu sayede yönetimin taahhüdü belirtilmiştir. Bina envanteri tablolarının hazırlanması, mavi ve beyaz yaka personel için verilecek eğitim içeriklerinin oluşturulması, farkındalık ve bilinçlendirme faaliyetleri iş planına alınmış, teknisyenler için Enerji Verimliliği ve Enerji Yönetim Sistemi

Şirket personeline verilen çevre eğitimi

Çevre Eğitimi	Kişi Sayısı	Toplam Saat	Adam*Saat
2012	2.889 ⁵	5.502 ⁶	1,90
2013	1.784 ⁷	6.733 ⁸	3,77

Müteahhit firma personeline verilen çevre eğitimi

Çevre Eğitimi	Kişi Sayısı	Toplam Saat	Kişi başına düşen çevre eğitimi
2012	4.145 ⁹	6.007 ¹⁰	1,44
2013	812 ¹¹	2.671 ¹²	3,28

Yaşar KIZILBAĞ, Gazeteci, Star Gazetesi,

Şirketlerin konumunu değerlendirirken benim için önemli olan müşteri memnuniyetidir. Takip ettiğim kadarıyla Aygaz bu konuya büyük önem veriyor. Aygaz'ın Türkiye Müşteri Memnuniyeti Endeksi'nde yıllardır sektöründe ilk sırada olması da bunu teyit ediyor.

Aygaz enerji verimliliği ve karbon salınımının azaltılmasına dönük örnek ve öncü çalışmalar yapıyor. Aygaz'ın sürdürülebilirlik konusunda sosyal projeleri olduğunu biliyoruz. Bu konuya daha fazla ağırlık verilebilir.



⁵ Alt işverenler (AİV) ve Genel Müdür Yardımcılıkları (GMY) hariç olarak hesaplanmıştır.

⁶ AİV ve GMY hariç olarak hesaplanmıştır.

⁷ AİV ve GMY hariç olarak hesaplanmıştır.

⁸ AİV hariç, GMY dâhil olarak hesaplanmıştır.

⁹ GMY dâhil olarak hesaplanmıştır.

¹⁰ GMY dâhil olarak hesaplanmıştır.

¹¹ GMY hariç olarak hesaplanmıştır.

¹² GMY dâhil olarak hesaplanmıştır.



Raporlama döneminde Aygaz dolum tesislerinde yürütülen toplam 21 adet verimlilik projesiyle 220.000 kwh elektrik ve 15 ton LPG tüketiminden tasarruf sağlanmıştır.

İç Denetçi eğitimleri düzenlenmiştir. İlerleyen süreçte tüm Aygaz birimlerinin bina envanter tablosunun çıkarılması, Yarımca Terminal Müdürlüğü'nde enerji izleme altyapısının kurulumu ve bilinçlendirme kampanyalarıyla proje planına uyum sağlanması hedeflenmektedir.

Çevre yönetimi kapsamında 2012 yılında toplam 5.502 adam*saat, 2013 yılında ise toplam 6.733 adam*saat eğitim verilmiştir. Çevrenin korunmasını stratejik bir öncelik olarak benimseyen Aygaz, 2012 yılında çevre güvenliği için yatırımlarını 2013 yılında bir önceki yıla göre % 4,5 arttırmıştır.

Üretimde sağlanan enerji tasarrufu

Düşük emisyon hedefiyle hareket eden Aygaz'da kullanılan enerji kaynakları LPG, doğal gaz ve elektriktir.

Aygaz raporlama döneminde enerji kaynaklarının verimli kullanılması için projeler geliştirmeye devam etmiştir. Aygaz Diyarbakır Dolum Tesisi'nde 2012 yılında ısıtma sistemleri ve buhar hatlarında geri kazanım projesi kapsamında, buhar hatlarında hat güzergâhlarını kısaltma, kondensatörlerin değişimi, ısıtma aparatlarının buhar geri dönüşünden beslenmesi sonrasında yapılan revizyonlar ile birlikte LPG tüketiminde

7.300 kg tasarruf sağlanmıştır. 2013 yılında Aygaz Dört Yol Tesisi'nde yapmış olduğu verimlilik projesi ile kokusuz LPG süzme operasyonu sırasında LPG'nin tanklardan pompa çalıştırılmadan basma hattı üzerinden süzme kulelerine yönlendirilmesiyle yılda 36.000 kwh tasarruf sağlamıştır. Raporlama döneminde Aygaz dolum tesislerinde yürütülen toplam 21 adet verimlilik projesiyle 220.000 kwh elektrik ve 15 ton LPG tüketiminden tasarruf sağlanmıştır.

Gerçekleştirilen sera gazı emisyonu azaltım çalışmaları sonucunda 2012 yılında toplam 216,60 ton, 2013 yılında ise toplam 151,09 ton sera gazı emisyonlarında azaltım sağlanmıştır.

Yapılan verimlilik çalışmaları neticesinde 2012 – 2013 döneminde üretim %21 artarken enerji tüketimi %17 seviyesinde artmış, böylece yaklaşık %4 enerji tasarrufu sağlanmıştır. Bu tasarrufla karbon eşdeğeri 500 ton azaltılmıştır.

Lojistikten sağlanan enerji tasarrufu

Aygaz, son derece geniş bir nakliye filosunu kontrol etmektedir. Bu filonun neden olabileceği çevresel etkileri en aza indirmek için düzenli olarak rota planlama çalışmaları yapılmakta, araç kalitesine özen gösterilerek çevresel etki ve

2012-2013 döneminde verimliliği artıran çalışmalardan elde edilen enerji ve emisyon salınımı tasarruf miktarları

	2012	2013
Enerji Tasarrufu Miktarı (TEP)	46,12	26,46
CO ₂ emisyonunda tasarruf miktarı (Ton)	216,60	150,97

Lojistik kaynaklı CO₂ emisyon miktarları¹³

	Toplam KM	Toplam CO ₂ Salınımı
2012	52.434.079 km	40.047 ton
2013	51.709.279 km	39.493 ton

riskler azaltılmaktadır. Yapılan dağıtım ağı optimizasyonu çalışmaları sayesinde otogaz istasyonlarının en uygun tesisten ikmal olması sağlanarak, toplam katedilen mesafeler minimize edilmektedir. Tankerlerin ikmal debisi artırılarak, ikmal sırasında salınan CO₂ miktarı azaltılmaktadır.

Ürünlerden sağlanan enerji tasarrufu

Tüm dünyada temiz ve çevre dostu bir enerji kaynağı olarak kabul edilen LPG, yandığında egzoz gazı, karbonmonoksit gibi çevreyi kirleten gazlar çıkarmamaktadır. Diğer yakıtlarla kıyaslandığında LPG'nin katı parçacık (PM) ve azot oksit salınımı (NOx), karbon-hidrojen oranı daha düşüktür ve daha az karbondioksit (CO₂) açığa çıkarmaktadır. LPG'nin birim başına enerji verimi yüksek olduğundan daha az miktar tüketilerek diğer yakıtlardan beklenen enerji elde edilebilir.

Aygaz Otogaz, diğer LPG markalarının ürünlerine kıyasla %2,66 oranında enerji tasarrufu sağlamaktadır.

Aygaz Otogaz

	2012	2013
Yakıt Tüketim Tasarrufu (%)	2,66	2,66
Tasarrufa Eşdeğer TEP Değeri	14.965,72	19.748,33

*Yakıt tüketim tasarrufu, 90 km/h sabit hız ile yakıt tüketim testinde belirlenmiştir.

Çevresel etkileri azaltılmış ürünlerden kaynaklanan tasarruf miktarı (GJ)

2013	826.823
2012	626.585

¹³ Aygaz filolarındaki araçların sadece tank ve tesisat kısmı Aygaz'a aittir. Sera gazı salınımının ana sebebi olan içten yanmalı motorlar taşıyon firmalara aittir.

SU ve ATIK YÖNETİMİ



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



Aygaz, atıkların doğal yaşam dengesini bozmaması için atık yönetimini ve geri dönüşüm yatırımlarını geliştirerek kaynakların sürdürülebilir kullanımına katkıda bulunmaktadır.



Aygaz için neden önemli?

Doğal kaynakların tasarrufu ve verimli kullanımının kurumsal ve çevresel sürdürülebilirliğin ön koşulu olduğu bilinciyle hareket eden Aygaz, faaliyetlerinde su kaynakları kullanımına özen göstermektedir. Üretimde ve çalışma alanlarında su tüketim miktarını düşürmek ve deşarj kalitesini ve geri kazanılan su miktarını artırmak için çalışmalar yapmaktadır.

Hızlı nüfus artışı, kentleşme ve endüstrileşme sonucunda atık miktarında ve atık türlerinde önemli miktarlarda artış görülmektedir. Aygaz atıkların doğal yaşam dengesini bozmaması için atık yönetimini ve geri dönüşüm yatırımlarını geliştirerek kaynakların sürdürülebilir kullanımına katkıda bulunmaktadır.

Nasıl yönetiliyor?

Aygaz'da atık ve su yönetimi Teknik ve Yatırımlar Genel Müdür Yardımcılığı'na bağlı Kalite Sistem ve SEÇ-G Müdürlüğü başta olmak üzere Yatırımlar ve İşletmeler Müdürlüğü ile tüm tesislerin katılımı ile gerçekleştirilir. Satınalma Müdürlüğü'nün yürüttüğü atık ve hurda çalışmalarında Kalite Sistem SEÇ-G Müdürlüğü ile ortak hareket edilmekte ve bu çalışmalarda Aygaz Kalite, Çevre ve İş Sağlığı ve Güvenliği politikaları uygulanmaktadır. Aygaz, Koç Topluluğu Çevre

Politikası uyarınca faaliyetleri sonucu ortaya çıkan atıkları öncelikle kaynağında azaltmak ve mümkün olduğunca geri kazanmakla yükümlüdür. Geri kazanılamayan atıklar ise çevre mevzuatına, yönetim standartlarına ve atık türüne uygun metotlarla bertaraf edilir. Atık su yönetiminde ise temel hedef geri dönüşüm uygulamalarıyla, oluşan atık suyun üretime geri kazandırılmasıdır.

Su tüketimi ve atık su yönetimi

Doğal su kaynaklarının azalması ve su tüketim oranlarının artması sonucu dünyada yaşanan su sorununun çözümüne katkıda bulunmak amacıyla Aygaz, suyun geri kazanımı ve mevcut rezervlerin korunmasına yönelik sürdürülebilir çözümler geliştirmektedir.

Hidrostatik test için su kullanımında geri kazanım

Aygaz'da tüp ve tankların hacimleri ölçüsünde içerlerine su doldurularak basınçlandırılarak kaçak testi yapılır. Bu testler için kullanılan sular toplanarak tekrar kullanılmaktadır.

Yıkama üniteleri ve boya kabinlerindeki su kullanımında geri kazanım

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



Kıyı temizleme hareketi

Aygaz deniz kirliliğinin doğal hayata olan etkileriyle ilgili toplumsal farkındalığı artırmayı hedeflemektedir. Bu kapsamda raporlama döneminde, Deniz Temiz Derneği - Turmepa ile işbirliği ile yapılan "Kıyı Temizleme Hareketi" etkinliğine Aygaz çalışanları ile birlikte destek verilmiştir. Aygaz, gönüllü çalışanlarından oluşan 15 kişilik bir ekiple etkinliğe katılmış, etkinlikte toplam 178,5 kg atık toplanmıştır.

2012 yılında 5312 sayılı Deniz Çevresinin Petrol ve Diğer Zararlı Maddelerle Kirlenmesinde Acil Durumlarda Müdahale ve Zararların Tazmini Esaslarına Dair Kanun kapsamında Aygaz çalışanlarına Deniz Kirliliğine Müdahale Eğitimleri verilmiştir.



Yıllara göre geri dönüştürülen su miktarı (m³)



Su geri kazanım projesi

Yarımcı Dolum Tesisi'nde uygulanan su geri kazanım projesiyle, tesisteki su kullanım oranı günlük su ihtiyacına göre değişmekle birlikte ortalama kazanım miktarı 25 m³/gün olup yıllık olarak ortalama 7.500 m³'tür. Bu sayede doğal kaynak tüketimi önemli ölçüde azaltılmıştır.

Atık su yönetimi

Biyolojik dengenin bozulmaması ve çevre kirliliğinin oluşmaması için Aygaz, atık su yönetimine önem vermektedir. 2012 yılında toplam 37.371 m³, 2013 yılında toplam 56.923 m³ atık su oluşmuştur. Aygaz tesislerinde oluşan endüstriyel atık sular arıtma tesislerinde arıtılmakta,

daha sonra deşarj limitleri dâhilinde alıcı ortama veya belediye kanalına deşarj edilmektedir. Tesislerden çıkan endüstriyel atık sular, kirlilik karakteristiklerine bağlı olarak kimyasal ve biyolojik işlemden geçirildikten sonra deşarj edilmektedir.

Ambarlı, Aliağa, Diyarbakır, Dörtüyl, Safranbolu ve Samsun tesislerinde atık sular arıtma işleminden sonra alıcı ortama deşarj edilmektedir. Işikkent, Kırıkkale ve Yarımcı tesislerinde atık sular arıtma işleminin ardından kanalizasyona deşarj edilmekte, Eskişehir, Lüleburgaz ve Ankara tesislerinde ise vidanjör ile çekim sağlanmaktadır. Gebze İşletmesi ve Isparta

Aygaz, suyun geri kazanımı ve mevcut rezervlerin korunmasına yönelik sürdürülebilir çözümler geliştirmektedir.

Tesisi organize sanayi bölgesi içerisinde yer aldığından atık sular organize sanayi bölgesi arıtma tesisine deşarj edilmektedir. Bu kapsamda tüm tesislerin deşarj ortamlarına bağlı izinleri mevcuttur.

Aygaz bünyesinde 2012 yılında toplam 116.802 m³ su tüketilmiştir. Bunun 66.061 m³'ü geri dönüştürülerek yeniden kullanılmıştır. 2013 yılında ise toplam 122.711 m³ su çekilmiştir ve 80.633 m³'ü geri dönüştürülerek yeniden kullanılmıştır ve geri dönüştürülmüş su miktarı oranı %65,7 olarak gerçekleşmiştir. Tahliye edilen su miktarı 2012 yılında 37.371 m³, 2013'de 56.923 m³'tür.



Malzeme kullanımı ve atık yönetimi

Çevresel sürdürülebilirliğinin sağlanmasında atık yönetiminin önemli bir rolü olduğunun bilincinde olan Aygaz, ürettiği ürünlerde ve ürün ambalajlarında kullandığı malzemeyi azaltmak için çalışmalar yapar. Aygaz, tesislerde çevresel etki ve performansını izlemek amacıyla küresel kaynak tüketimlerini takip etmekte, bu tüketimleri hedef bazlı değerlendirmektedir.

Raporlama döneminde toplam 40.261.000 Kwh doğal gaz tüketilmiş olup 2012 yılında üretimde toplam 20.682 ton, 2013 yılında ise toplam 27.924 ton malzeme kullanılmıştır. Raporlama

döneminde sac, princi, zamak, kağıt, plastik, çinko tel ve tozu ve kumlama tozu toplam 13.575 ton malzeme geri dönüştürülmüştür. Böylece kullanılan toplam 48.606 ton malzemeden %28'i geri dönüşümle geri kazanılmıştır.

Boya tüketiminin azaltılması

Aygaz genelindeki dolun tesislerinde boya tüketiminin azaltılmasına yönelik yapılan çalışmalar neticesinde 2012 yılında boyanan tüplü tonaj başına kullanılan 1,60 kg'lık boya tüketimi 2013 yılında 1,55 kg'a düşürülmüştür.

Boya ve çamur tasarrufu çalışmalarının yanında boya teknolojisindeki uluslararası gelişmeler

proseslere uygun şekilde entegre edilmiştir. Bu kapsamda TGIC içermeyen boya ile daha çevreci boya kullanımına geçilmiştir.

Kamp Tüpü Sleeve'lerin taşınmasında optimizasyon

Ambarlı Dolun Tesisi'nde sleeve'lerin buhar altında preslenmesi sayesinde yaklaşık 15.000 adet sleeve'in 100 kg'lık 50x70x70 cm ebadında balyalar haline getirilmesi sağlanmış, bu şekilde atık nakliye maliyetinde tasarruf edilmiş, depo alanlarının daha efektif kullanılması sağlanmıştır. 2013 yılı içerisinde tesislerimizden 44,14 ton sleeve atığı, bertaraf kapsamında anlaşmalı olunan lisanslı firmalara gönderilmiştir.

Ambalaj atıkları

Aygaz ambalaj atığı geri kazanım yükümlülükleri ile ilgili olarak yetkilendirilmiş kuruluş ile çalışmaktadır. Aygaz her yıl piyasaya sürdüğü ambalaj miktarı ile ilgili Çevre ve Şehircilik Bakanlığı Portalı üzerinden beyan yapmakta olup belgelendirme yükümlülüğü yetkilendirilmiş kuruluş kanalı ile yapılmaktadır.

Metodlara göre bertaraf edilen tehlikeli atık miktarları (ton)

	2012	2013
Geri kazanım	581,78	609,43
Ara depolama	11,02	0
Düzenli depolama	56,87	52,16

Hurda ve atık yönetimi sistemleri

Aygaz, üretim aşamalarında gösterdiği çevresel hassasiyeti üretim sonrası süreçlerde de göstermektedir. Üretim sonucu oluşan hurda ve atıkların geri dönüştürülmesi ve bertaraf edilmesi için çalışmalar yapılmaktadır. Aygaz tesis ve işletmelerinde oluşan atık ve hurdalar, yönetmelikte belirtildiği şekilde cinslerine göre tehlikeli ve tehlikesiz olarak gruplandırılmaktadır ve lisanslı firmalara gönderilerek bertaraf ya da geri dönüşüm işlemine tabi tutulmaktadır. Atık yönetimi kapsamında yıllık atık beyanları yapılmaktadır. Denetimler, Çevre ve Şehircilik Bakanlığı ve İl Çevre ve Şehircilik Müdürlükleri

tarafından gerçekleştirilmektedir. Atık yağlar, Atık Yağların Kontrolü Yönetmeliği gereğince Çevre ve Şehircilik Bakanlığı tarafından akredite olmuş laboratuvar tarafından yapılan analiz sonucu atık yağ kategorisine göre tesiste ayrı biriktirilmektedir.

Tehlikeli ve tehlikesiz atıklar, Çevre ve Şehircilik Bakanlığı yönetmeliklerine uygun şekilde lisanslı firmalar aracılığıyla bertaraf edilmekte ya da geri dönüştürülmektedir. 2012 yılında 12.000,88 ton, 2013 yılında ise 4.001,95 ton tehlikesiz atık geri kazanılmıştır. Proseslerden kaynaklanan tehlikeli atıklardan geri kazanımı mümkün olan atıkların lisanslı geri kazanım firmalarında geri

kazanımı sağlanmıştır. Geri kazanımı mümkün olmayan atıklar ise, lisanslı firmalar tarafından ara depolama ve düzenli depolama metoduyla bertaraf edilmektedir. 2012 yılında 638,65 ton, 2013 yılında ise 661,59 ton tehlikeli atık Çevre ve Şehircilik Bakanlığı tarafından lisanslı firmalara, lisanslı araçlarla teslim edilmiştir.

Biyolojik çeşitlilik ve çevre geliştirme çalışmaları

Aygaz, faaliyet gösterdiği ve civarında bulunan doğal alanların fiziki bütünlüğünün ve üzerindeki canlı yaşamın olumsuz etkilenmemesini öncelikli sorumluluk alanlarından biri olarak görür. Bu doğrultuda Aygaz, risk tespit çalışmaları yürütür, bu risklere yönelik tedbirler alır, çevresel etkileri çok boyutlu bir biçimde ölçer ve takip eder. Tüm yatırım kararlarından önce Çevresel Etki Değerlendirme çalışmaları yapılarak biyolojik çeşitliliğe olası etkiler araştırılır. Aygaz, Kalite, Çevre, İş Sağlığı ve Güvenliği politikasının bir gereği olarak yasa ya da uluslararası sözleşmelerce belirlenmiş doğal sit alanı ve Ramsar alanlarında faaliyet göstermemektedir. Aygaz'ın faaliyetleri sonucu biyoçeşitlilik değeri ya da canlı popülasyonu bakımından üzerinde belirgin bir etki oluşan arazi ve su kaynağı bulunmamaktadır.

İklim değişikliğine dair toplumsal duyarlılık yaratarak, daha sorumlu ve sürdürülebilir tüketim alışkanlıklarının yaygınlaşmasına katkı sağlayan Aygaz, çalışanlarının çevre bilincini pekiştirmek amacıyla 2012 yılında Tema İzmir Urla Hatıra Ormanı'na çalışanlar adına 592 adet fidan dikimi yapmıştır. 2013 yılında Eskişehir Dolun Tesisi'nde gerçekleştirilen "Ağaç Dikme Bayramı" etkinliğinde 300'e yakın ağaç dikilmiş, etkinlik kapsamında yaklaşık 6.000 m²'lik alan ağaçlandırılmıştır.

TOPLUMSAL GELİŞİM



- Sağlık alanındaki yatırımlar
- Eğitim alanındaki yatırımlar
- Kültür alanındaki yatırımlar
- Spor alanındaki yatırımlar
- evre alanındaki yatırımlar





Aygaz, projelerine bayi ve tedarikçilerin de katılımını teşvik ederek, sosyal sorumluluk bilincinin daha geniş kitlelere ulaşması için çaba göstermektedir. Aygaz'ın sağladığı paydaş platformunda 2012 ve 2013 yılında toplam 814 çalışan sosyal sorumluluk projelerine katkıda bulunmuştur.

Aygaz için neden önemli?

Aygaz sürdürülebilir kalkınmanın ekonomik gelişmelere bağlı olduğu kadar, sosyal ve kültürel alandaki gelişmelere de bağlı olduğu bilinciyle hareket eder. Bu anlayışla sosyal sorumluluk projeleri üreten Aygaz, sağlık, eğitim, kültür, çevre ve spor alanındaki yatırımları ile faaliyet coğrafyasındaki sosyo-kültürel kalkınmaya katkı sağlamak ve hayat kalitesini yükseltmek amacıyla çalışmaktadır. Aygaz, toplumsal gelişim yatırım alanlarını belirlerken Koç Holding tarafından iki yılda bir yaptırılan İtibar Araştırması'nın sonuçlarını, bayilerinden ve çalışanlarından gelen önerileri ve faaliyet coğrafyasının ihtiyaç ve beklentilerini göz önünde bulundurmaktadır.

Nasıl yönetiliyor?

Aygaz'da sağlık, eğitim, kültür, çevre ve spor alanındaki projeler Kurumsal İletişim Müdürlüğü'nün yönetiminde, ilgili departmanların da işbirliği ile yürütülmektedir. Tüm projelerde gönüllü çalışanlar, projelerin en büyük destekçileridir. Aygaz, projelerine bayi ve tedarikçilerin de katılımını teşvik ederek, sosyal sorumluluk bilincinin

daha geniş kitlelere ulaşması için çaba göstermektedir. Aygaz'ın sağladığı paydaş platformunda 2012 yılında 733 çalışan, 2013 yılında ise 81 çalışan sosyal sorumluluk projelerine katkıda bulunmuştur.

Aygaz sosyal sorumluluk amaçlı projelere 2012 yılında 4.767.000 TL, 2013 yılında 5.120.000 TL kaynak aktarmıştır.

Sağlık alanındaki yatırımlar

Aygaz, sağlığın toplum refahının hem gerekli şartı hem de arzu edilen sonucu olduğuna inanmaktadır. Bu amaçla toplum sağlığında iyileşme yaratacak projeleri öncelikli sorumluluk alanlarından biri olarak görmektedir.

Aygaz'dan şeker çocuklara destek

Aygaz'ın 2004 yılından bu yana destek olduğu Çocuk ve Adolesan Diyabetikler Derneği, diyabetik çocukların diyabetle yaşamayı öğrenmesine ve ailelerin diyabet konusunda bilinçlenmesine yardımcı olmak amacıyla eğitici ve bütünleştirici etkinlikler düzenlemektedir. Bu etkinliklerin başında 100'den fazla diyabetik çocuğun katılımıyla her yıl Temmuz ayında gerçekleştirilen Diyabetik Çocuklar



Kampı gelmektedir. Aygaz'ın 10 yıldır destek verdiği, Türkiye'nin çocuklara yönelik ilk sağlık kamplarından biri olma özelliği taşıyan Diyabetik Çocuk Kampı'nda diyabetik çocuklar kendi kendilerine yeterek yaşamayı öğrenirken eğlenebilmekte ve yeni dostluklar kurabilmektedir. 2013 yılında 21'inci kez bir araya gelen 100 "şeker çocuk" diyabetle ilgili eğitim almış, el sanatları, bale ve modern dans gibi aktiviteler ve sportif faaliyetlere katılmışlardır.

Güvenli Annelik Projesi

Aygaz'ın desteklediği diğer bir proje ise, Türkiye Aile Sağlığı ve Planlaması Vakfı (TAPV)'yla uzun yıllar beraber yürüttüğü Güvenli Annelik Projesi'dir. Bu proje kapsamında, gebe ve anneleri kendi sağlıkları ve bebeklerinin sağlığı ile ilgili konularda bilinçlendirme çalışmaları yapılmaktadır. Projenin amacı annelerin ve bebeklerin yaşam kalitesini yükseltmek, anne ve bebek ölümlerinin azaltılmasına katkı sağlamaktır. Bunun yanı sıra Aygaz, TAPV ile beraber, sınırlı gelir ve eğitim düzeyine sahip ailelerin sağlık bilincini ve yaşam kalitesini yükseltmek amacıyla başlatılan "Kadın Sağlığı Eğitim Programı"na (KESP) destek vermektedir. Aralık 2012-Haziran 2013 döneminde, proje kapsamında 19 ilde verilen

eğitimlerle 1.837 kadın katılım belgesi almıştır. Projenin başlangıcından bu yana ise toplam 4.500 kadına ulaşılmıştır.

Ülkem İçin Engel Tanımıyorum

Aygaz, engelli bireylerin yaşamlarını engelsiz sürdürebilmeleri ve hayatlarını kolaylaştırmak adına 2012 yılında Koç Holding'in Ülkem için



Engel Tanımıyorum projesine katılmıştır. Bu projeye, Koç Topluluğu şirketleri ve bayilerinin engelli dostu işyeri olması ve engelliler konusunda toplumsal bilincin ve duyarlılığın oluşturulması amaçlanmaktadır. Proje kapsamında 2012 yılında 10 eğitimle 92 farkındalık eğitimi gerçekleştirilerek toplamda 2.461 kişiye ulaşılmıştır.

Serhat ALİGİL, Gazeteci, Bugün gazetesi

Aygaz'ı sektörünün köklü, öncü ve güçlü şirketleri arasında görüyorum. Özellikle hızla gelişen ve değişen pazar şartlarına uyum gücü ve yenilik arayışı dikkat çekici.

Sürdürülebilirlik alanında yürütülen projelerin bir kısmından haberdarım. Bunların başında da, yakından takip ettiğim konular arasında yer alan arkeoloji nedeniyle "Sagalassos projesi" ve tiyatro nedeniyle "İstanbul Tiyatro Festivali" var. Bunlara ek olarak "Yarın Hava Nasıl Olacak" çalışması ve mutfak tüpüne yönelik yaptıkları bilinçlendirme çalışmalarını çok beğeniyorum. Aygaz'ın performansını başarılı ama haliyle yetersiz buluyorum. Bu yetersizliğe şöyle bir örnek vermem gerekirse tiyatro festivali kaynak sorunu nedeniyle uzun zamandır maalesef iki yılda bir yapılabiliyor.

Sürdürülebilirlik konusunu, üretime yönelik hammadde temini ve bunun verimli kullanımından, şirket çalışanlarının kadem ortalaması, üretilen malların nihai tüketiciye en uygun fiyatla satışı, eskimiş tüplerin en uygun şartlarda toplanmasına kadar geniş bir alanda düşünüyorum. Bu alanlarda şirket bazından çıkarak sektörün bütününe yönelik çalışmalara hâlâ büyük ihtiyaç var. Sektör örgütlerinin bu alanlardaki çalışmalarını yetersiz buluyorum. Örneğin sektörün ürünlerini ev dışı alanlarda kullanan kişilerin eğitimine daha çok önem verilmeli. Yapılan çalışmaların sonuçlarının da sektördeki dünya örnekleriyle karşılaştırmalı olarak kamuya ilan edilmesi her zaman faydalı olur. Ayrıca elbette kültürel ve sanatsal alana desteğin artırılması büyük ihtiyaç.



Çalışanların bilgi ve farkındalık sahibi olmaları için eğitimlerde “Engel Tanımıyorum” kitapçıkları katılımcılara dağıtılmış, Genel Müdürlükte ve tüm bölgelerdeki turnikelere “Engel Tanımıyorum” kaplaması yapılmıştır. Gebze Fabrikası ve Genel Müdürlük’te binaların engelli erişimine uygun hale getirilmesi konusunda çalışmalar yürütülmüştür. 2013 yılında ise 19 eğitmenle 272 farkındalık eğitimi gerçekleştirilerek toplamda 5.946 kişiye ulaşılmıştır.

Aygaz çağrı merkezi aracılığıyla, gaz kaçaıkları durumlarında, tüpgaz, otogaz, dökmegaz ile ilgili konularda gerekli güvenlik bilgilerinin kolayca dinlenebileceği engelli dostu bir yönlendirme yapılmıştır. Buna ek olarak, tüpgaz iletişim faaliyetleri kapsamında yapılan Aygaz Yaz Şenliği ile ziyaret edilen 13 şehirde 7.000’e yakın katılımcıya da Engel Tanımıyorum Projesi kapsamında bilinçlendirme sunumu yapılmıştır.

Aygaz Grubu Arama Kurtarma Ekibi

1999 yılından bugüne kriz yönetimi ve afet sonrası arama ve kurtarma alanında çalışmalar yürüten ve kendi arama kurtarma

ekiplerini kuran Koç Topluluğu şirketlerine Aygaz da katılmıştır. Aygaz çatısı altında farklı kademelerde çalışan ve Arama Kurtarma Ekibi’nde yer almak isteyen gönüllülerin 2012 yılında Temel Afet Bilinci (SAR-1) Eğitimi’ni almasıyla ekibin temelleri atılmıştır. Tamamen gönüllülük esasına dayalı olarak kurulan ekip, Sakarya Arama Kurtarma Birliği’nde Hafif Arama Kurtarma Eğitimlerini tamamlayarak sertifikalarını almıştır. 2013 yılında, arama kurtarma çalışmalarına destek verecek olan yeni Aygaz gönüllüleri, Ekip Değerlendirme Eğitimi ve Temel Afet Bilinci Eğitimi’ni tamamlamış, toplam 22 gönüllü sertifikalandırılmıştır.

Eğitim alanındaki yatırımlar

Genç ve dinamik nüfus, bilgi ve teknolojiye dayalı küresel ekonominin ve toplumsal kalkınmanın temel unsurlarının başında gelmektedir. Bu noktada özel sektörün desteğiyle eğitime yapılan yatırımlar, ülkemizin bilgi toplumuna dönüşmesi yolunda önemli bir role sahiptir. Bu bilinçle yatırımlarını şekillendiren Aygaz, eğitime destek projelerine raporlama döneminde de devam etmiştir.

Meslek Lisesi Memleket Meselesi

2006 yılında Milli Eğitim Bakanlığı, Koç Holding ve Vehbi Koç Vakfı ortaklığıyla başlatılan Meslek Lisesi Memleket Meselesi (MLMM) projesi, mesleki-teknik eğitimin ülke ekonomisi açısından önemi konusunda toplumun her kesiminde farkındalık yaratmayı ve kalifiye işgücünün yetiştirilmesine katkıda bulunarak gençleri meslek eğitimine özendirmeyi amaçlamaktadır. Aygaz 2012 yılında 3,2 milyon TL tutarındaki başışla Meslek Lisesi Memleket Meselesi Projesi’nin burs ve proje faaliyetlerine destek vermiştir. 2010’da mesleki eğitim kalitesini arttıracak öneriler geliştirmek amacıyla Eğitim Reformu Girişimi işbirliğiyle başlatılan “Meslek Eğitiminde Kalite için İşbirliği” projesi 2012 yılında tamamlanmıştır.

Meslek Lisesi Memleket Meselesi projesi kapsamında yürütülen Meslek Lisesi Koçları Programı’na bugüne kadar 20 Koç Topluluğu Şirketi’nden 500’ün üzerinde çalışan gönüllü destekte bulunmuştur. Program 2012 yılı sonunda Özel Sektör Gönüllüleri Derneği (ÖSGD) öncülüğünde iş dünyasına devredil-



miştir. 2012'de Meslek Lisesi öğrencilerinin kişisel gelişimlerine destek sağlayan Meslek Lisesi Koçları Programı kapsamında 9 Aygaz çalışanı sekiz okulda aktif biçimde görev üstlenerek 92 öğrenciyi koçluk yapmıştır. Mesleki eğitim alanında ulusal ve uluslararası taraflarca örnek kabul edilen Meslek Lisesi Memleket Meselesi projesi son busiyerlerin mezun olduğu 2013 yılında son bulmuştur. Bundan sonraki süreçte Koç Holding, şirketlerin, kendi özel koşulları, sektörleri, ihtiyaçları ve potansiyelleri paralelinde,

kendi özgün modellerini geliştirmesini kararlaştırmıştır. Aygaz, kendi projesini Gebze, Diyarbakır ve Samsun'da toplam 25 öğrenciyi burs verme şeklinde yapılandırmıştır. 2012-2013 öğretim yılının 2'nci döneminde başlayan proje, her 4 yılda bir yeni öğrencilerin seçimi ile devam edecektir.

Lise ve üniversitelerde eğitimler

Aygaz çalışanları, kendi alanlarında öğrenim gören gençleri bilinçlendirmek amacıyla üniversitelere konuşmacı olarak katılmaktadır.

Aytül ÇINAR, Türkiye Eğitim Gönüllüleri Vakfı

Aygaz ile işbirliğimiz 2002 yılı Nisan ayında vakfa bağışlanan 5 adet Gezici Öğrenim Birimi ile başladı ve 11 yıldır devam ediyor. Aygaz'ın verdiği destek ile daha fazla dezavantajlı çocuğa erişim sağlanmıştır. İşbirliğimiz neticesinde, 40 farklı şehirde, 368 okul ve Sosyal Hizmetler ve Çocuk Esirgeme Kurumu'na bağlı 5 Toplum Merkezi'nde 200 binin üzerinde çocuğa ulaşılmıştır.

Ateşböceğinde geçirdikleri süre zarfında çocuklar, hijyen ve özbakım bilinci kazandıklarını, bilgisayar kullanma becerisine yönelik teknik beceriler edindiklerini, çeşitli bilgisayar oyunları ve resim çizmeyi öğrendiklerini ve sosyal becerilerinin geliştiğini belirtmişlerdir. Çocukların %94'ü programı arkadaşlarına tavsiye etmek istediklerini ifade ederek programdan duydukları memnuniyeti dile getirmiştir.



Bu kapsamda, raporlama döneminde kendi alanlarında uzman 9 Aygaz çalışanı öğrencilerle buluşmuş, sektör odaklı bilgi ve deneyimlerini öğrencilerle paylaşmıştır.

Aygaz'dan sivil toplum kuruluşlarına destek

Aygaz, eğitim alanında kurumsal faaliyetlerinin yanı sıra alanında uzman sivil toplum kuruluşlarına da destek olmaktadır. Aygaz, raporlama döneminde Türkiye Eğitim Gönüllüleri Vakfı, Koç Üniversitesi, Sokak Çocuklarını Koruma Vakfı, Türk Eğitim Vakfı, Vehbi Koç Vakfı, Alternatif Yaşam Derneği, Erkut Soyak Anadolu Lisesi ve ODTÜ Petrol ve Doğal Gaz Mühendisliği'ne destek sağlamıştır.

Aygaz, ayrıca, TEGV Ateşböceği projesine 4 Ateşböceği tırının sigortalarını ödeyerek destek olmaktadır. 2012 yılında ise Aygaz bu tırlardan birini yeniden tefriş etmiştir. 2013 yılı sonu itibarıyla Ateşböceği tırları ile 40 farklı şehirde 209,147 çocuğa ulaşılmış ve sanat, dil, iletişim, bilişim ve teknoloji alanında eğitimler verilmiştir.



Kültürel mirasa sahip çıkmak, sanatın her alanında sanatçıya ve fikre destek vermek, ülkemizin kültür sanat yaşamını ulusal ve küresel düzeyde zengileştirmek ve geniş kitlelere yaymak amacıyla Aygaz bu alanlardaki projelere kaynak sağlamaktadır.

Kültür alanındaki yatırımlar

Aygaz, kültür ve sanata yapılan yatırımların toplumu dönüştürücü gücüne inanmaktadır. Kültürel mirasa sahip çıkmak, sanatın her alanında sanatçıya ve fikre destek vermek, ülkemizin kültür sanat yaşamını ulusal ve küresel düzeyde zengileştirmek ve geniş kitlelere yaymak amacıyla Aygaz bu alanlardaki projelere kaynak sağlamaktadır.

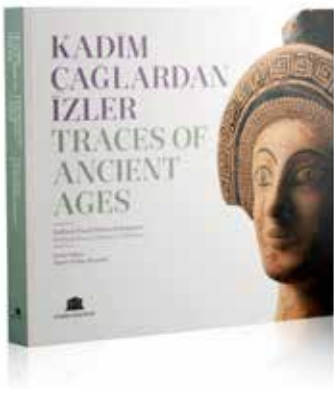
İKSV Tiyatro Festivali'ne destek

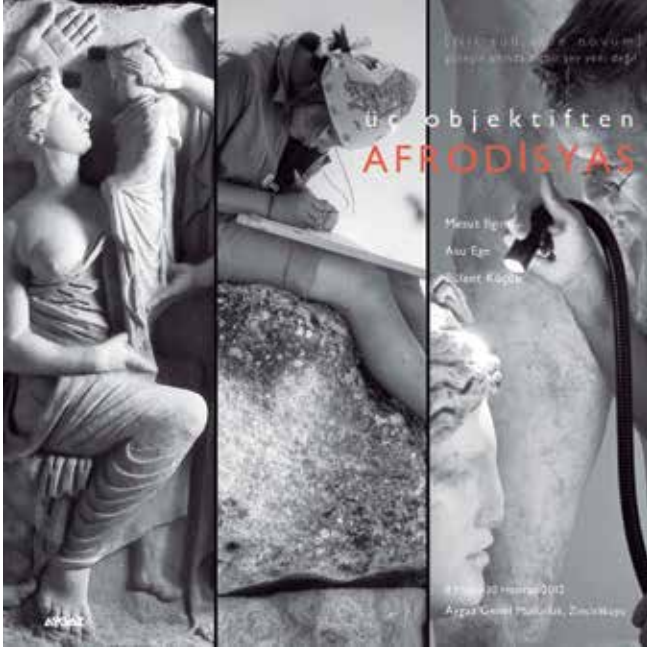
İstanbul Kültür ve Sanat Vakfı (İKSV) tarafından iki yılda bir düzenlenen 18. İstanbul Tiyatro Festivali, Koç Holding Enerji Grubu Şirketleri Aygaz, Opet ve Tüpraş sponsorluğunda 10 Mayıs - 5 Haziran 2012 tarihleri arasında düzenlenmiştir. Ana teması "Özgürlükler-Sorgulama" olan festivalde yurt dışından 5, Türkiye'den 40'a yakın tiyatro ve dans topluluğu 100'ü aşkın gösteriyle sahne almıştır. Festivalde kentin 22 farklı mekânına yayılan gösterilerin yanı sıra, dünyaca ünlü tiyatro toplulukları ve dans gruplarıyla söyleşiler atölye çalışmaları, konferans ve sergiler de yer almıştır.

Sagalassos Antik Kenti kazı ve restorasyonu

Aygaz'ın 2005 yılından bu yana Sagalassos Antik Kenti'nin kazı ve restorasyon çalışmalarına tek sponsor olarak verdiği destek raporlama döneminde de sürmüştür. Aygaz, Akdeniz'in en büyük arkeolojik girişimlerinden biri olarak kabul edilen Sagalassos Antik Kenti kazı ve restorasyon çalışmalarını, Anadolu'nun kültürel ve tarihsel zenginliğinin gün ışığına çıkarılması yolunda büyük bir adım olarak görmektedir.

İlk yerleşim izleri M.Ö. 4200 yılında kadar uzanan Sagalassos Antik Kenti'ndeki kazı çalışmaları 1990 yılından bu yana Belçika'daki Leuven Üniversitesi desteğiyle devam etmektedir. Anıtsal çeşmeleleriyle ünlü Sagalassos'un en görkemli yapılarında biri olan Antoninler Çeşmesi'nin restorasyonu, restorasyon uzmanı yüksek mühendis Semih Ercan liderliğindeki restorasyon ekibi tarafından başarıyla yürütülmüş, 2010 yılında tamamlanmıştır. Böylece, UNESCO'nun Dünya Mirası Listesi'ne aday Antoninler Çeşmesi eski ihtişamına kavuşarak ziyarete açılmıştır. Antoninler Çeşmesi restorasyon projesinin tamamlanmasından sonra





anitsal çeşmenin çevresinde yer alan Yukarı Agora yapılarının restorasyonu başlamıştır. Antik kentin politik merkezi olan Yukarı Agora'yı çeşmesi ve bütün anitsal yapılarıyla yeniden canlandırmak için başlatılan restorasyon çalışmalarının 2016 yılında tamamlanması hedeflenmektedir.

Van Kalesi kazılarına destek

Aygaz, Kültür ve Turizm Bakanlığı ve İstanbul Üniversitesi ile birlikte Van Kalesi höyük kazılarına 2010 yılından bu yana destek vermektedir. 2012 yılında Van Kalesi'nin güneyinde, Urartu Krallığı'na ait 2800 yıllık bir çeşmenin ortaya çıkarılmasının ardından, 2013 yılının en kapsamlı çalışmaları Eski Van Şehri olarak adlandırılan Van Sitedeli'nin güneyindeki alanlarda sürdürülmüştür. Bu alanda Selçuklu-Osmanlı kentinin sokak dokusu ortaya çıkarılmıştır.

Maydos Kilisetepe kazıları

Aygaz 2012 yılı itibarıyla T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı'nın yürüttüğü Maydos Kilisetepe Höyüğü Kazısı'na destek vermeye başlamıştır. Kazılar, Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi'nden bir ekip tarafından Çanakkale'de, Ecebat ilçesinin tam ortasında bulunan Maydos Kilisetepe Höyüğü'nde yapılmaktadır.

Afrodisyas fotoğraf sergisi

Anadolu'nun en önemli antik kentlerinden biri olan Afrodisyas'taki rölyef restorasyon çalışmalarına destek veren Aygaz, 2012'de Afrodisyas kentini üç objektiften, üç farklı bakış açısı ile yansıtmayı amaçlayan "Üç Objektiften Afrodisyas" adlı fotoğraf sergisini düzenlemiştir.

Aygaz'dan Sevgi Gönül Tiyatro Günleri'ne destek

2006 yılından bu yana Koç Üniversitesi Sevgi Gönül Tiyatro Günleri'ne destek olan Aygaz, raporlama döneminde de bu desteğini sürdürmüştür. 2012 ve 2013 yılında düzenlenen festivallerde üniversite topluluklarının performanslarının ve profesyonel tiyatro ekiplerinin oyunlarının yanı sıra oyuncu, yazar ve yönetmenlerle söyleşiler ve atölye çalışmaları yer almıştır.

Aygaz Kitaplığı projesi

Tarih ve kültürüyle bulunduğu coğrafyanın güzelliklerini yeniden gün ışığına çıkarmak ve gelecek nesillere aktarmak amacıyla Aygaz, 1996 yılından bu yana "Aygaz Kitaplığı" projesini yürütmektedir. Anadolu'nun tarih ve kültürüne ışık tutan belgeleri tanıtmak arzusuyla kurulan

Aygaz Kitaplığı, bugüne kadar tarihten, arkeolojiye çeşitli alanlarda 13 eseri okucusuyla buluşturmuştur. 2012 yılında Dr. Önder Bilgin'in uzun süreli çalışmaları sonucu ortaya çıkan, Klasik çağ öncesi farklı uygarlıklara ait insan görüntülerini incelediği eseri Aygaz Kitaplığı'ndaki yerini almıştır. Kitaplığın yayınlanan en son eseri ise 2013 yılında, Genç Neolitik Çağ'dan Bizans döneminin sonuna kadar Anadolu'da yaşamış uygarlıklara ait maddi kültür varlıklarının incelendiği "Kadim Çağlardan İzler" adlı kitap olmuştur.

Osmanlı Dönemi Diploması Tarihi projesi

Osmanlı diplomatik arşivlerinin bilgi ve belgelerini tarihseverlere ve araştırmacılara ulaştırılacak amacıyla başlatılan Osmanlı Dönemi Diploması Tarihi projesiyle Aygaz, Osmanlı arşivlerinden derlenen bilgi ve belgeleri kitap haline getirerek yayınlamaktadır. Proje kapsamında şimdiye kadar 25 adet kitap yayınlanmıştır. Yayınlanan kitaplar yurt içi ve yurt dışında takdir görmekte, araştırmalara, basın ve yayın organlarında özel haberlere konu ve referans olmaktadır.



Spor alanındaki yatırımlar

Sporun kişisel gelişimin yanında toplumlar arası iletişimi arttırarak toplumsal gelişime katkı sağladığının bilincinde olan Aygaz, çalışanlarından başlayarak, toplumun her kesiminde spor faaliyetlerinin yaygınlaştırılmasına destek olmaktadır. Aygaz, 2012 ve 2013 döneminde spor alanındaki yatırımlarıyla spor faaliyetlerine olan desteğini sürdürmüştür.

Aygaz'dan Koç Üniversitesi RAMS

Amerikan Futbolu Takımına destek

2007 yılından bu yana Koç Üniversitesi RAMS Amerikan Futbolu Takımı'na destek olan Aygaz, takım üyelerinin giderlerini karşılamaktadır. Koç Üniversitesi Spor Kulübü Amerikan Futbol Takımı 2012-2013 sezonu Türkiye Korumalı Futbol 2'nci Ligi'ni şampiyon olarak bitirmiş, 1'inci Lig'e yükselmiştir.

Karadeniz Off-Road Oyunları Kupası

2012 yılında doğa ve yarış tutkunlarını bir araya getiren Karadeniz Off-Road Oyunları Kupası'nın ilk ayağı Samsun Valiliği ve Belediyesi'nin desteği ve Aygaz sponsorluğuyla Samsun Batı-

park'ta gerçekleştirilmiştir. 19 Mayıs Gençlik ve Spor Haftası etkinlikleri kapsamında düzenlenen Karadeniz Off-Road Oyunları'nın ilk mücadeesinde 30 arazi aracı yarışmıştır.

Beşiktaş Hentbol Takımı'na destek

2013 yılında Aygaz A.Ş. Mogaz markası ile 2013-2014 sezonu için Beşiktaş Jimnastik Kulübü Hentbol Takımı'na sponsor olmuştur. Sponsorluk kapsamında, Mogaz logosu bütün takım oyuncularının ve teknik ekibin maç formaları ile forma satış replikasında yer almaktadır. Aygaz'ın Beşiktaş Hentbol Takımı'na desteği 2014-2015 sezonunda da devam edecektir.

Çevre alanındaki yatırımlar

Aygaz operasyonlarında enerji verimliliği ve kaynak tasarrufu sağlayan teknolojik ve yenilikçi projeler geliştirilmesinin yanında, çalışanlarının ve paydaşlarının çevresel konularda toplumsal duyarlılığını arttırmak, daha sorumlu ve sürdürülebilir tüketim alışkanlıklarını yaygınlaştırmak ve kamuoyunda çevre bilincinin gelişmesine yardımcı olmak için çeşitli çalışmalarda bulunmaktadır.

Enerji Verimliliği ve Çevre eğitimleri

Sarıyer Anafartalar İlköğretim Okulu ve Darıca Aslan Çimento Meslek Lisesi'nde 2013 yılında Aygaz ve Aygaz Doğal Gaz'ın ortak çalışmalarıyla "Enerji Verimliliği ve Çevre" konulu bilinçlendirme eğitimleri düzenlenmiştir. Etkinlik kapsamında gündelik hayatta kullanılan atıkların çevreye verdiği zararlar ve bu atıkların çeşitli değerlendirme yöntemleri sonucunda sağlanabilecek enerji tasarrufu konularında ilköğretim çağındaki yaklaşık 200 öğrenciye birer saatlik bilgilendirme sunumu yapılmıştır.

Yarın Hava Nasıl Olacak?

Aygaz, çevre ve iklim değişikliği konusunda farkındalık yaratmak, iklim değişikliğine karşı çözüm yollarını kamuoyuyla beraber aramak ve çözüm yolları arayan taraflara katkıda bulunmak amacıyla, Bölgesel Çevre Merkezi (REC) işbirliği ile 2010 yılında başlatılan "Yarın Hava Nasıl Olacak?" isimli projeye desteğini sürdürmektedir. Bu projeye Aygaz, iklim değişikliğine "görerek ve dokunarak" tanıklık etmenin önemini vurgulamakta ve gençleri iklim değişikliğine karşı mücadeleye çağırılmaktadır.



2010 ve 2011 yılında "Gökyüzü Tırı" olarak adlandırılan proje kapsamında Türkiye'nin dört bir yanında toplam 21 kente giden eğitim turları on bin aşkın öğrenciye ulaşmış, REC uzmanları öğrencilere haftanın her günü iklim değişikliği ile ilgili eğitimler vermiştir. Medyada ve sosyal medyada büyük yankı uyandıran "Yarın Hava Nasıl Olacak?" projesinin gezici eğitimlerine 2012 yılında kısa bir ara verilmiştir. Aynı yıl, eğitimlerin Rahmi Koç Müzesi'nde devam etmesi için gerekli altyapı çalışmaları tamamlanmış, raporlama döneminde farkındalık eğitimleri yeni yerinde sürdürülmüştür.

2013 yılında Aygaz A.Ş. Mogaz markası ile 2013-2014 sezonu için Beşiktaş Jimnastik Kulübü Hentbol Takımı'na sponsor olmuştur.

Dünya Saati

Aygaz, Doğal Hayatı Koruma Vakfı'nın (WWF) karbon emisyonlarını azaltmak ve küresel iklim değişikliğini önlemek amacıyla başlattığı, 'Dünya Saati' etkinliğine raporlama döneminde destek vermeye devam etmiştir. Dünya genelinde 1 milyar insanın ve binlerce kurumun katıldığı Dünya Saati etkinliği kapsamında, İstanbul Esentepe'de bulunan Aygaz Genel Müdürlük ve Türkiye çapındaki 10 ayrı bölge ve satış müdürlük binalarıyla etkinliğe katılmıştır.



Performans Göstergeleri

Operasyonel Göstergeler	2011	2012	2013
Otogaz Satış (bin ton)	604	621	662
Tüpgaz Satış (bin ton)	393	382	359
Dökmegaz Satış (bin ton)	60	60	46
LPG Depolama Kapasitesi (m ³)	218	170	170

Raporlama döneminde toplam LPG satışlarında %5'in üzerinde satış gerçekleştiren iller	Tüpgaz	Otogaz	Dökmegaz
İstanbul (%12,4)	38.147	86.128	8.191
Ankara (%10,4)	15.884	92.914	2.275
İzmir (%7,0)	30.745	37.897	6.391

Ekonomik Göstergeler	2011	2012	2013
Faaliyet Karı (milyon TL)	371	206	170
Vergi Öncesi Kar (milyon TL)	419	345	237
Ödenen Toplam Vergi (TL)	50.994	40.870	32.703
Yatırım Harcamaları (bin TL)	202.171	97.102	76.484
Bağış ve Yardımlar (bin TL)	5.686	4.767	5.120
Temettü Ödemesi	125.000	150.000	300.000
Çalışan Ücretleri (bin TL)	133.714	129.092	153.059
Satış Gelirleri (bin TL)	5.455.670	5.586.059	6.004.984
Toplam Aktifler (bin TL)	2.712.123	2.956.255	3.188.306

Çalışan Göstergeleri*	2011	2012	2013
Toplam Çalışan Sayısı	1.112	1.190	1.182
Ortalama Kıdem Yılı	8,82	7,68	7,94
Ortalama Yaş	36,78	35,88	36,29
Turnover (%)	Beyaz yaka: 0,9	Beyaz yaka: 0,8	Beyaz yaka: 3,7
	Mavi yaka: 7,7	Mavi yaka: 6,4	Mavi yaka: 7,5
Toplam Eğitim (saat)	23.732	34.825	43.615
Kişi Başı Eğitim (saat)	26,9	32,7	36,9

*2011 ve 2012 çalışan verileri Aygaz-Mogaz birleşmesi nedeniyle iki şirket için konsolide edilmiştir. 2013 verileri birleşmeden sonraki rakamları yansıtmaktadır.

Performans Göstergeleri

Yöneticiler ¹⁴	2011	2012	2013
Toplam Yönetici Sayısı	128	122	123

Cinsiyete göre yöneticiler	2011	2012	2013
Kadın	13	13	16
Erkek	115	109	107

Statülerine göre Çalışan Dağılımı	2011	2012	2013
Mavi Yaka	488	599	609
Beyaz Yaka	624	591	573

Cinsiyete göre çalışan dağılımı	2011	2012	2013
Kadın	118 (%10,6)	110 (%9)	110 (%9,4)
Erkek	994 (%89,4)	1.080 (%91)	1.072 (%90,6)

Yaşa göre çalışan dağılımı	2011	2012	2013
18-29	221	254	235
30-39	519	544	523
40-49	339	359	390
50 ve üzeri	33	33	34

Eğitim durumuna göre çalışanlar	2011	2012	2013
İlköğretim	113	105	100
Lise	441	564	611
Ön Lisans	76	68	59
Lisans	402	362	333
Yüksek Lisans	80	91	79

Üst yönetim eğitim durumu	2011	2012	2013
Lisans	5	5	5
Yüksek Lisans	4	5	5

¹⁴ AYGaz'da tüm yöneticiler T.C. uyrukludur.

Performans Göstergeleri**2011****2012****2013****Sözleşme türüne göre sendikalılık oranları**

	2011	2012	2013
Beyaz Yaka Sendikalı	0	0	0
Beyaz Yaka Sendikası	633	591	573
Mavi Yaka Sendikalı	284	312	310
Mavi Yaka Sendikası	195	287	299

Sosyal Göstergeler**2011****2012****2013**

	2011	2012	2013
Yerel Tedarikçi Oranı (%)	94	93	92
Yerel Tedarikçi Bütçesi (TL)	1.145.000	1.195.000	1.050.000
Çalışan Memnuniyeti (%)	78	65	68
Otogaz Bayi Memnuniyeti (%)	84	84	83
Tüpgaz Bayi Memnuniyeti (%)	77	75	76
Otogaz Müşteri Memnuniyeti (%)	77	80	74
Tüpgaz Müşteri Memnuniyeti (%)	81	78	84

Çevre Göstergeleri**2011****2012****2013****Malzeme**

	2011	2012	2013
Kullanılan Malzeme Miktarı	25.918	20.682	27.924
Üretimde kullanılan geri dönüştürülmüş malzemelerin tüm malzeme girdilerine oranı	%25,9	%26,09	%29,29

Su

	2011	2012	2013
Tüketilen Toplam Su Miktarı-ton	84.536	116.802	122.711
Geri Dönüştürülen Su Miktarı-m ³	50.465	66.061	80.633
Geri Dönüştürülen Su Oranı -%	45	56,5	65,7
Toplam su tahliyesi-m ³	48.627	37.371	56.923

Çevre Göstergeleri**2011****2012****2013**

Enerji ve Emisyon			
Elektrik Enerjisi Tüketimi-Kwh	10.347.149	19.023.561 ¹⁵	21.442.401 ¹⁶
LPG tüketimi-kg	751.263	711.250 ¹⁷	550.800 ¹⁸
Verimlilik Çalışmalarıyla Elde Edilen Enerji Tasarruf Miktarı – TEP	130,194	46,12	26,46
Dolaylı Enerji Tüketiminden Elde Edilen Enerji Tasarrufu (TEP)	85,98	28,99	8,08
Verimlilik Çalışmalarıyla Elde Edilen Emisyon Azaltım Miktarı-ton CO ₂)	72,517	216,60	150,97
Çevresel etkileri azaltılmış ürünlerden kaynaklanan tasarruf miktarı –GJ	509.240	626.585	826.823
Doğrudan Sera Gazı Emisyonu-ton CO ₂ e	7203,68	6156,93	6276,43
Sera Gazı Emisyon Azaltım Miktarı-ton CO ₂ e	75,517	216,60	151,09
Lojistik kaynaklı CO ₂ salımı –ton	36.439	40.047	39.493

Atık			
Bertaraf Edilen Tehlikeli Atıklar-ton			
Geri Kazanım-ton	466,791	581,78	609,43
Düzenli Depolama	19,02	11,02	0
Yakma	110,083	56,87	52,16
Bertaraf Edilen Tehlikesiz Atıklar-ton			
Geri Dönüşüm-ton	238.539	4001,95	12000,88
Geri kazanılan ambalaj atık miktarı ¹⁹ – ton	56,278	80,14	104,355
Çevre Koruma Harcama ve Yatırımları	1.872.180	3.864.066	4.035.043

¹⁵ Genel Müdürlük, Lüleburgaz, Samsun, Işikkent, Diyarbakır, TYÜ, Safranbolu, Gebze, Dört Yol, Bursa, Eskişehir, Aliağa, Kırıkkale, Ambarlı, Yarımca Tesislerinden alınan konsolide toplamdır.

¹⁶ Genel Müdürlük, Lüleburgaz, Samsun, Işikkent, Diyarbakır, Safranbolu, Gebze, Dört Yol, Eskişehir, Aliağa, Kırıkkale, Ambarlı, Isparta, Ankara, Yarımca Tesislerinden alınan konsolide toplamdır.

¹⁷ Genel Müdürlük, Lüleburgaz, Samsun, Işikkent, Diyarbakır, TYÜ, Safranbolu, Gebze, Dört Yol, Bursa, Eskişehir, Aliağa, Kırıkkale, Ambarlı, Yarımca Tesislerinden alınan konsolide toplamdır.

¹⁸ Genel Müdürlük, Lüleburgaz, Samsun, Işikkent, Diyarbakır, Safranbolu, Gebze, Dört Yol, Eskişehir, Aliağa, Kırıkkale, Ambarlı, Isparta, Ankara, Yarımca Tesislerinden alınan konsolide toplamdır.

¹⁹ Cam, kağıt, karton, metal ve plastik atıklar kapsama dahil edilmiştir.

Raporlama döneminde kazanılan ödüller

- Aygaz 2012 yılında Türkiye Müşteri Memnuniyeti Endeksi'nde (TMME) sektör birinciliği ödülünü alan şirketlerden biri oldu. 2013 yılında ise Aygaz, Mogaz ve Lipetgaz markaları LPG Distribütörleri Tüpgaz kategorisinde birincilik ödülü kazananlar arasında yer almıştır.
- Aygaz, T.C. Gümrük ve Ticaret Bakanlığı 16. Geleneksel Tüketici Ödülleri, Tüketici Memnuniyetini İlke Edinen Firma Ödülü'nü üst üste 2. kez almaya hak kazandı.
- Aygaz, bağımsız bir araştırmaya göre enerji sektörünün en itibarlı markası seçildi.
- Aon Hewitt danışmanlık firmasının En İyi İşyerleri Araştırması'nda Akpa şirketi, yüksek çalışan bağlılığı puanı ile şirket yönetimi ve insan kaynakları politikaları açısından Türkiye genelinde ikinci oldu.
- "Performans isteyen Aygaz'a geliyor" sloganlı otogaz reklam kampanyası, 24. Kristal Elma Türkiye Reklam Ödülleri'nde Kristal Elma aldı.
- Aygaz, "Ülkem için engel tanımıyorum" kampanyasındaki başarısından ötürü Koç Holding tarafından ödüllendirildi.
- Aygaz Otogaz için düzenlediği "Takip" reklam kampanyası ile Reklamcılar ve Reklamverenler Dernekleri'nce düzenlenen 2013 Effie Türkiye Reklam Etkinliği yarışmasında "Bronz Effie" ödülü, Mogaz Otogaz'a da "Git Git Bitmez" reklamıyla "Gümüş Effie" ödülü aldı.
- Türk Standartları Enstitüsü Marmara Bölge Koordinatörlüğü tarafından verilen TSE Kalite Ödülü'nde Aygaz 1995 yılından itibaren mevcut olan ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi Belgesi ile kalite sürecine katkılarından dolayı Gümüş Plaket ödülü aldı.
- Aygaz'ın kampanyaları, 70 ajanstan 400'ü aşkın başvurunun yapıldığı Mixx Awards (Marketing and Interactive Excellence – Pazarlama ve İnteraktif Mükemmellik Ödülleri) yarışmasında, "Doğrudan Pazarlama" kategorisinde Altın Ödül'e layık görüldü.
- Aygaz Faaliyet Raporu'na Uluslararası Stevie Ödülleri'nde Bronz ödül verildi.
- Amerikan İletişim Profesyonelleri Ligi'nin (LACP) düzenlediği 2012 yılı Faaliyet Raporu Vizyon Ödülleri'nde dünya çapında "Enerji-Petrol ve Gaz ile tüketilebilir yakıtlar" kategorisinde "Altın Ödül" verildi.
- Aygaz, Kristal Elma Ödülleri'nde iki Kristal, bir gümüş ve bir Bronz Elma ödülüne hak kazandı.
- MediaCat Felis 2013 Ödülleri'nin "En iyi Doğrudan Pazarlama Medya Kullanımı" kategorisinde Aygaz, "Otogaz Dönüşüm ve Bakım Kampanyası"yla ödüle layık görüldü. Felis 2013 Ödülleri'nin dijital bölümde de "En Yaratıcı Dijital Mecra Uygulaması" kategorisinde başarı ödülünün sahibi Aygaz oldu.
- Doğrudan Pazarlama İletişimcileri Derneği (DPİD) tarafından düzenlenen Doğrudan Pazarlama Ödülleri'nde Aygaz, Entegre Online Medya kampanyası kategorisinde "Dönüşüm ve Bakım" kampanyasıyla ikincilik ödülüne layık görülürken, Sadakat Uygulamaları Kategorisinde Mehmetçik Vakfı Bağış Kampanyası'yla üçüncülük ödülünü almaya hak kazandı.
- Avrupa Komisyonu, Kurumsal Sosyal Sorumluluk İletişimi tarafından organize edilen, Avrupa KSS Ödülleri'nde Aygaz, İnovasyon dalında "Yarın Hava Nasıl Olacak?" projesiyle ve kaynaklar dalında "Sagalassos'un Uyandırılması" projesiyle üçüncülük ödülüne layık görüldü.
- Aygaz Yarımca Dolum Tesisi Kocaeli Sanayi Odası'nın düzenlediği 18. Şahabettin Bilgisu Çevre Ödülleri'nde teşvik ödülü aldı.
- 2013 yılında TSE tarafından kriterleri belirlenen bir model çerçevesinde yapılan denetimler neticesinde 13 dolun tesisimizde Müşteri Dostu Kuruluş ve Aygaz markası içinde Müşteri Dostu Marka Belgesi alınmıştır.
- Aygaz Diyarbakır Dolun Tesisi ve Eskişehir Dolun Tesisi, Çevre ve Şehircilik Bakanlığı tarafından düzenlenen "Temiz Sanayi" yarışmasında il bazında sırasıyla birinci ve ikinci olarak dereceye girmişlerdir.

Paydaşlar

Paydaş grupları	İletişim metodu	İletişim hedefi
Çalışanlar	İç İletişim Etkinlikleri, Eğitimler, İletişim Toplantıları, Duyurular, Komiteler, intranet, Memnuniyet Anketleri, Kurumsal Yayınları, Ödüller, Öneri Sistemleri, Grup Çalışmaları, Kahvaltı Sohbetleri	Şeffaf ve katılımcı bir iş ortamı yaratmayı, iş süreçlerini iyileştirmek için ortak aklı aramayı, çalışılmak istenen işyeri olmayı, yetenekli insan kaynağını bünyemizde tutmayı hedefleriz.
İş Ortakları/ Bayiler	Intranet, Fuar ve Seminerler, İletişim Toplantısı, Bayi Toplantısı, İşyeri Gezileri, Eğitimler, Denetimler, Memnuniyet Anketi, Raporlar, Yan Sanayi Günleri, Bayi Portalları, İtibar Araştırması	İş süreçlerinde verimlilik ve kaliteyi artırır, rekabet avantajı yaratacak yenilikleri arar, müşterilere sağlayacağımız faydaları artırır, karşılıklı kazanç ilişkisi kurar, tüm tarafların iş kalitesini ve kurumsal gelişimini artırmayı hedefleriz.
Müşteriler	Reklam, internet sitesi, çağrı merkezi, kampanyalar, eğitimler, araştırmalar, odak grup çalışmaları, memnuniyet anketi, müşteri portalı, ziyaretler, projeler, basın bültenleri, PR faaliyetleri, yurt içi ve yurt dışı fuarlar	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. Müşteri ihtiyaç ve beklentilerini anlamak amacıyla iletişim fırsatlarını değerlendirir, ürün hizmet geliştirme faaliyetlerimizde bu bilgileri veri olarak kullanırız. Ürün ve hizmetlerimiz hakkında, tüketicilerin bilinçli karar verebilmeleri için gerekli etiketleme ve işaretlemeleri yaparız.
Yatırımcılar / Pay Sahipleri	Özel Durum Açıklamaları, Yatırımcı Toplantıları, Olağan Genel Kurullar, Raporlar, İnternet Sitesi, Bültenler, Açık Kapı Toplantıları, Yüzyüze Görüşmeler, Konferans Katılımı, Tesis Gezileri, 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, tedarikçilerimizde 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, Resmi Ziyaretler, Seminerler	Etik bir ticaret ortamı yaratmayı hedefleriz. Kanun taslaklarının oluşturulmasına, temsil ettiğimiz 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 barışının sürekli kılınması için sendikaları Aygaz'ın iş ortakları olarak değerlendiririz.
Şivil Toplum Örgütleri	Raporlar, Duyurular, Danışma Panelleri, Denetimler, Basın Toplantıları, Konferans Kongre, Odak Grup Çalışmaları, Ortak Projeler, İtibar Araştırmaları	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	Danışma panelleri, araştırmalar, raporlar, toplantılara davet, paylaşım toplantıları, çalışma grupları, araştırmaları	Faaliyetlerimizi sürekli iyileştirmek için konusunda uzman bağımsız kişilerden görüş alır, kendini yenileyen şirket olma vizyonuyla hareket ederiz.
Rakipler	Sektörel Kuruluşlara Üyelik, Fuarlar, Raporlar, Konferanslar, Kongreler	Sektörün gelişimine, tüketicilere sunulan faydaların artırılmasına yönelik ortak anlayış geliştirmeyi amaçlarız.
Finansal Aktörler	Yatırımcı Toplantıları, İnternet Üzerinden Duyurular, Bültenler, Araştırma Sonuçları, Roadshow, Genel Kurul, Konferans, Mali Bültenler, Gelişim Raporları	Şeffaflık prensipleri çerçevesinde kurumsal faaliyetler konusunda bilgilendirme yaparız. Karşılıklı fayda sağlayan ilişkiler kurarız.
Uluslararası Organizasyonlar	Fuar ve Kongreler, Konferanslar, Kurumsal Üyelikler	Sektör ile paylaşarak değer yaratmayı, mevcut yanında yeni müşterilere ulaşmayı, kurum ve kuruluşlar ile işbirliği fırsatlarını değerlendirmeyi, Aygaz'ın vizyonunu geliştirmeyi, kıyas çalışmaları yapmayı ve gündemden haberdar olmayı hedefleriz.
Yerel Halk	Yerel Basın, İletişim Toplantıları, Ortak Konseyler, Kitapçıklar, Projeler, Eğitim Otobüsü, Eğitimler, İtibar Anketleri, Açık İşyeri Toplantıları, Tesis Gezileri, Halka Açık Kongreler, Yerel Aktiviteler, Roadshow, Sosyal Sorumluluk Projeleri, İnternet Sitesi, Kampanyalar	İyi komşu olmayı arzularız.
Toplum	Tesis Gezileri, İnternet Sitesi, İtibar Araştırması, Haber Bültenleri	İyi bir kurumsal vatandaş olarak sürdürülebilir kalkınmada üstümüze düşen görevi yerine getiririz.
	Sosyal sorumluluk projeleri	

GRI GÖSTERGELERİ	BULUNDUĞU BÖLÜM	SAYFA	AÇIKLAMA	RAPORLAMA SEVİYESİ
PROFİL GÖSTERGELERİ				
1.1	Genel Müdür'ün Mesajı	2,3		TAM
1.2	Genel Müdür'ün Mesajı	2,3		TAM
	Risk yönetimi	14		
2.1	GRI tablosu			TAM
2.2	Aygaz ürünleri	32		
	Ürün güvenliği	33	Aygaz kurumsal websitesi: http://www.aygaz.com.tr/tr-TR/Tuplugaz/http://www.aygaz.com.tr/tr-TR/Dokmegaz/ http://www.aygaz.com.tr/tr-TR/Otogaz/ http://www.aygaz.com.tr/tr-TR/Cihazlar/	TAM
2.3	Aygaz hakkında	1		TAM
2.4				TAM
2.5	Aygaz hakkında	1	Aygaz Türkiye'de faaliyet göstermektedir.	TAM
2.6	Aygaz hakkında	1	Aygaz kurumsal websitesi: https://www.aygaz.com.tr/#/Kurumsal/Yatirimcilliskileri/HisseBilgisi ve 2013 Faaliyet raporu https://www.aygaz.com.tr/Processor/AnnualReportDownloadProcessor?f=a12e1260-6a80-4e77-8254-4df95f114dd2 sf. 2,3	TAM
2.7	Türkiye LPG Piyasası ve Aygaz	8		TAM
2.8	Aygaz hakkında	1	2012 Faaliyet Raporu https://www.aygaz.com.tr/Processor/AnnualReportDownloadProcessor?f=ccf4b15b-3227-4f1a-8e38-688756bc5ccb ; 2013 Faaliyet raporu https://www.aygaz.com.tr/Processor/AnnualReportDownloadProcessor?f=a12e1260-6a80-4e77-8254-4df95f114dd2	TAM
	Performans Göstergeleri	74		
2.9	Genel Müdür'ün Mesajı	2,3	2012 Faaliyet Raporu https://www.aygaz.com.tr/Processor/AnnualReportDownloadProcessor?f=ccf4b15b-3227-4f1a-8e38-688756bc5ccb sf. 16,17; 2013 Faaliyet raporu https://www.aygaz.com.tr/Processor/AnnualReportDownloadProcessor?f=a12e1260-6a80-4e77-8254-4df95f114dd2 sf. 16,17	TAM
2.10	Raporlama döneminde kazanılan ödüller	78		TAM
3.1	Rapor hakkında	1		TAM
3.2	Rapor hakkında	1	Aygaz Sürdürülebilirlik Raporu 2010-2011'in Türkçe versiyonu 17 Ekim 2011'de, İngilizce versiyonu ise 27 Ekim 2011'de yayınlanmıştır.	TAM
3.3	Rapor hakkında	1		TAM
3.4	Rapor hakkında	1		TAM
3.5	Aygaz'ın öncelikli konuları	16		TAM
3.6	Rapor hakkında	1		TAM
3.7	Rapor hakkında	1		TAM
3.8	Rapor hakkında	1		TAM
3.9	Rapor hakkında	1	Koç Holding ve Topluluk şirketleri performans ölçümlerinde güvenilir, standart, sistem ve bilişim altyapısı kullanmaktadır. Bu raporda kullanılan tüm ölçüm parametreleri kendi alanında kabul görmüş metodolojilerle sağlanmış olup GRI performans göstergeleri tarafından belirlenmiş yöntemlere sadık kalmıştır.	TAM
3.10	GRI tablosu		Bu raporda aynı bilgiler tekrarlanmamıştır.	TAM
3.11	Rapor hakkında	1		TAM
3.12	GRI tablosu			TAM
3.13	GRI tablosu	80	Bu raporda açıklanan bilgiler, bu raporlama çalışması kapsamında bağımsız denetimden geçirilmemiştir.	TAM
4.1	Aygaz'da Sürdürülebilirlik Yönetimi	14-15		TAM
4.2	GRI tablosu		Aygaz Yönetim Kurulu Başkanlığı ve Genel Müdür görevleri farklı kişilerce yürütülmektedir.	TAM
4.3	GRI tablosu		Yönetim Kurulu'nda bağımsız üye bulunmamaktadır. Ana pay sahibini temsil eden Yönetim Kurulu üyeleri, şirket dışında Koç Holding bünyesindeki şirketlerin yönetim kurullarında da görev alabilmektedir.	TAM
4.4	İç iletişim	45,46		
	Paydaşlarla iletişim	16		TAM

GRI GÖSTERGELERİ	BULUNDUĞU BÖLÜM	SAYFA	AÇIKLAMA	RAPORLAMA SEVİYESİ
PROFİL GÖSTERGELERİ				
4.5	Aygaz'da Sürdürülebilirlik Yönetimi	14-15		TAM
	Ücretlendirme ve yan haklar	45		
4.6	GRI tablosu		Aygaz kurumsal websitesi, 2012 Faaliyet Raporu: https://www.aygaz.com.tr/Processor/AnnualReportDownloadProcessor?f=ccf4b15b-3227-4f1a-8e38-688756bc5ccb sf.57	TAM
			Aygaz kurumsal websitesi, 2013 Faaliyet raporu: https://www.aygaz.com.tr/Processor/AnnualReportDownloadProcessor?f=a12e1260-6a80-4e77-8254-4df95f114dd2 sf.55	
4.7	GRI tablosu		Aygaz kurumsal websitesi, 2012 Faaliyet Raporu: https://www.aygaz.com.tr/Processor/AnnualReportDownloadProcessor?f=ccf4b15b-3227-4f1a-8e38-688756bc5ccb sf. 14,15,18,19	TAM
			Aygaz kurumsal websitesi, 2013 Faaliyet raporu: https://www.aygaz.com.tr/Processor/AnnualReportDownloadProcessor?f=a12e1260-6a80-4e77-8254-4df95f114dd2 sf. 14,15,18,19	
4.8	Aygaz'da misyon ve vizyon	12	Aygaz kurumsal websitesi: http://www.aygaz.com.tr/tr-TR/Kurumsal/Tanitim/UfkumuzveAnagorevimiz/	TAM
	Etik ilkeler	13,14		
4.9	Aygaz'da Sürdürülebilirlik Yönetimi	14,15		TAM
4.10	Aygaz'da Sürdürülebilirlik Yönetimi	14,15		TAM
4.11	Risk yönetimi	14,15	Aygaz'da risk yönetimi hakkında daha detaylı bilgiye, Aygaz kurumsal websitesi www.aygaz.com.tr 'nin yatırımcı ilişkileri sekmesinde yer alan yıllık faaliyet raporlarından erişebilirsiniz.	TAM
4.12	Etik ilkeler	13,14	Koç Holding tarafından 30 Mart 2006'da imzalanmış Birleşmiş Milletler Küresel İlkeler Sözleşmesi'ne Koç Holding ve Grup şirketleri, operasyonları olan tüm ülkelerde uyum sağlamaktadır.	TAM
	Aygaz'da Sürdürülebilirlik Yönetimi	14,15		
4.13	Paydaşlarla iletişim	16		TAM
	Kurumsal Üyelikler	17		
4.14	Paydaşlar	79		TAM
4.15	Paydaşlarla iletişim	16		TAM
4.16	Paydaşlar	79		TAM
	Paydaşlarla iletişim	16		
4.17	Paydaşlarla iletişim	16		TAM
	Paydaşlar	79		
PERFORMANS İNDİKATÖRLERİ				
EC1	Performans göstergeleri	74	Aygaz kurumsal websitesi, 2012 Faaliyet Raporu: https://www.aygaz.com.tr/Processor/AnnualReportDownloadProcessor?f=ccf4b15b-3227-4f1a-8e38-688756bc5ccb sf.2, 125, 131-133	TAM
			2013 Faaliyet raporu https://www.aygaz.com.tr/Processor/AnnualReportDownloadProcessor?f=a12e1260-6a80-4e77-8254-4df95f114dd2 sf. 2-3, 78, 102-103, 107, 122-124	
EC2	Genel Müdür'ün Mesajı	2,3		TAM
	Aygaz Otogaz	38		
EC3	Ücretlendirme ve yan haklar	45		TAM
EC4	Ar-Ge faaliyetleri	39	Aygaz'da devletin hissesi bulunmamaktadır.	TAM
EC5	Ücretlendirme ve yan haklar	45	Aygaz sadece Türkiye'de faaliyet göstermektedir. Tüm çalışanlar asgari ücretin üzerinde maaş almaktadır.	TAM
EC6	Satınalma uygulamaları	24,25	Aygaz'da yerel tedarik yerel satınalma ile gerçekleştirilir.	TAM
EC7	Tesisler	21,22		TAM
	Performans göstergeleri	76		
EC8	Güvenli Annelik Projesi	67		TAM
	Meslek Lisesi Memleket Meselesi	68,69		

GRI GÖSTERGELERİ	BULUNDUĞU BÖLÜM	SAYFA	AÇIKLAMA	RAPORLAMA SEVİYESİ
PERFORMANS İNDİKATÖRLERİ				
EC8	Enerji verimliliği ve çevre eğitimleri	72		TAM
EC9	Genel müdür'ün mesajı	2,3		TAM
	Bayiler	25,26,27,28		
	Satınalma uygulamaları	24,25		
	Meslek Lisesi Memleket Meselesi	68,69		
	Operasyon başlangıç ve çıkış uygulamaları	22		
EN1	Malzeme kullanımı ve atık yönetimi	62		TAM
EN2	Su tüketimi ve atık su yönetimi	60,61		TAM
	Hurda ve atık yönetim sistemleri	63		
EN3	Performans göstergeleri	77		TAM
EN4	Performans göstergeleri	77		TAM
EN5	Üretimde sağlanan enerji tasarrufu	56		TAM
	Lojistikten sağlanan enerji tasarrufu	56-57		
	Ürünlerden sağlanan enerji tasarrufu	57		
EN6	Ürünlerden sağlanan enerji tasarrufu	57		TAM
EN7	Üretimde sağlanan enerji tasarrufu	56		TAM
	Bilgi teknolojileri	28,29		
EN8	Atık su yönetimi	61,62		TAM
EN9	GRI tablosu		Aygaz'ın su tüketimi nedeniyle ciddi olarak etkilenen bir su havzası bulunmamaktadır.	TAM
EN10	Atık su yönetimi	61,62		TAM
EN11	Biyolojik çeşitlilik ve çevre geliştirme çalışmaları	63		TAM
EN12	Biyolojik çeşitlilik ve çevre geliştirme çalışmaları	63	Aygaz operasyon, ürün ve hizmetleriyle biyoçeşitliliğe etki edecek alanlarda faaliyet göstermemektedir.	TAM
EN13	Biyolojik çeşitlilik ve çevre geliştirme çalışmaları	63		TAM
EN14	Biyolojik çeşitlilik ve çevre geliştirme çalışmaları	63	Aygaz'da biyolojik çeşitlilik yönetimi, sürdürülebilirlik yönetimi başlığı altında ele alınmaktadır.	KISMI
EN15	GRI tablosu		Aygaz'ın IUCN Kırmızı Listesi'nde yer alan canlılara zarar verdiği bir faaliyet alanı yoktur.	TAM
EN 16	2012-2013 döneminde verimliliği artıran çalışmalardan elde edilen enerji ve emisyon salınımı tasarrufu miktarları	57		TAM
	Performans göstergeleri	77		
EN17			Bir sonraki raporlama döneminde açıklanacaktır.	RAPORLANMADI
EN18	2012-2013 döneminde verimliliği artıran çalışmalardan elde edilen enerji ve emisyon salınımı tasarrufu miktarları	57		TAM
EN19	GRI tablosu	77	Aygaz bu emisyonlara neden olmamaktadır.	TAM
EN20			Bir sonraki raporlama döneminde açıklanacaktır.	RAPORLANMADI
EN21	Atık su yönetimi	61,62		TAM
EN22	Hurda ve atık yönetim sistemleri	63		TAM
EN23	GRI tablosu		Raporlama döneminde Aygaz tesislerinde önemli bir sızıntı vakası yaşanmamıştır.	TAM

GRI GÖSTERGELERİ	BULUNDUĞU BÖLÜM	SAYFA	AÇIKLAMA	RAPORLAMA SEVİYESİ
PERFORMANS İNDİKATÖRLERİ				
EN24	Hurda ve atık yönetim sistemleri	63	Yurtdışına gönderilen tehlikeli atık yoktur.	TAM
EN25	Biyolojik çeşitlilik ve çevre geliştirme çalışmaları	63		TAM
	Atık su yönetimi	61,62		
EN26	Malzeme kullanımı ve atık yönetimi	62,63		TAM
	Aygaz Otogaz	38		
EN27	Malzeme kullanımı ve atık yönetimi	62,63		TAM
	Ambalaj atıkları	62		
EN28	GRI tablosu		Çevresel yasa ve yönetmeliklere uyulmamasına dair bir dava olmamış ve ceza alınmamıştır.	TAM
EN29	Stoklama ve lojistik	22,23		
	Gemiler	23,24		TAM
	Lojistikten sağlanan enerji tasarrufu	56,57		
EN30	Aygaz'ın çevre yatırımları	72,73		TAM
	Performans göstergeleri	77		
LA1	Performans göstergeleri	74,75		TAM
LA2	Performans göstergeleri	74		TAM
LA3	Ücretlendirme ve yan haklar	45		TAM
LA4	İnsan hakları	48,49		TAM
	Performans göstergeleri	76		
LA5	İnsan hakları	48,49		TAM
LA6	İş sağlığı ve güvenliği	50,51		TAM
LA7			Bir sonraki raporlama döneminde açıklanacaktır.	RAPORLANMADI
LA8	İş sağlığı ve güvenliği	50,51		TAM
	İş sağlığı ve güvenliği eğitimleri	50		
LA9	İş sağlığı ve güvenliği	50,51		TAM
	Toplu iş sözleşmelerindeki sağlık ve güvenlik konuları	47		
LA10	Ücretlendirme ve yan haklar	48,49		TAM
	Çalışan gelişimi	44,45		
LA11	Çalışan gelişimi	44,45		TAM
LA12	Performans değerlendirme sistemi	43		TAM
LA13	Performans göstergeleri	75		TAM
LA14	Ücretlendirme ve yan haklar	48,49	Aygaz'da ücretlendirme konusunda da çalışanların hiçbir şahsi niteliği farklı muamele görmelerinin nedeni olamaz. Bu sebeple tüm Aygaz çalışanlarına aynı işi yaptıkları sürece eşit ücret ödenmektedir. Kadın ve erkek çalışan ücretlerindeki bu eşitlik sadece kıdem durumu, fazla mesai, performans primi ve benzer ödemelerle değişebilmektedir.	TAM
HR1	LPG temin güvenliği	20,21	Yapılan yatırım anlaşmaları insan hakları maddelerini içermektedir.	KISMI
HR2	Satınalma uygulamaları	24,25		TAM
HR3	GRI tablosu		Aygaz'da bu kapsamda eğitim verilmemektedir.	TAM

GRI GÖSTERGELERİ	BULUNDUĞU BÖLÜM	SAYFA	AÇIKLAMA	RAPORLAMA SEVİYESİ
PERFORMANS İNDİKATÖRLERİ				
HR4	Sosyal çeşitlilik ve eşit fırsatlar	42,43	Aygaz'da raporlama döneminde ayrımcılıkla ilgili herhangi bir olay yaşanmamıştır.	TAM
HR5			Toplu sözleşme hakkının risk altında olduğu bölgelerde Aygaz faaliyet göstermemektedir.	TAM
HR 6	İnsan hakları	48,49		TAM
HR7	İnsan hakları	48,49		TAM
HR8	İnsan hakları	48,49		TAM
HR9	GRI tablosu		Aygaz'da raporlama döneminde yerli halkın haklarının ihlaline ilişkin vaka yaşanmamıştır.	TAM
SO1	Toplumsal gelişim	66		TAM
	Operasyon başlangıç ve çıkış uygulamaları	22	http://www.aygaz.com.tr/tr-TR/SosyalSorumluluk/	
SO2	İç denetim ve yolsuzlukla mücadele	13,14		TAM
SO3			İç denetim departmanı çalışanları yolsuzluğa karşı eğitim almaktadır (2 çalışan).	TAM
SO4	Aygaz'da etik ilkeler	13,14		TAM
	İç denetim ve yolsuzlukla mücadele	13,14		
SO5	Paydaşlarla iletişim	16		TAM
SO6	Paydaşlarla iletişim	16	Siyasi partilere, politikacı ve ilgili kurumlara sağlanan destek sıfırdır. Aygaz devlet organlarıyla ilişkilerini şeffaflıkla yönetir.	TAM
SO7	GRI tablosu		Aygaz'ın 2 adet haksız rekabet nedeniyle aleyhine açılmış haksız rekabet davası mevcuttur. Tröst ve tekelleşme nedeniyle açılmış dava bulunmamaktadır.	TAM
SO8	GRI tablosu		Aygaz'ın ceza başına 500.000 TL üzerinde düzenlenip ödenmemiş cezası bulunmamaktadır.	TAM
PR1	Ürün güvenliği	33,34		TAM
PR2	Ar-Ge faaliyetleri	39	Raporlama döneminde ürünlerin ve hizmetlerin sağlık ve güvenlik etkileri ile ilgili yönetmeliklere ve gönüllü kurallara uyum sağlamama durumu yaşanmamıştır.	TAM
PR3	Ürün kalitesi	32,33		TAM
	Ürün güvenliği	33,34		
PR4	Ürün güvenliği	33,34	Raporlama döneminde sonuçlar in türüne göre, ürün ve hizmet bilgileri ve etiketleme ile ilgili yönetmeliklere ve gönüllü kurallara uyum sağlamama yaşanmamıştır.	TAM
PR5	Müştesi memnuniyeti	38		TAM
PR6	Sorumlu reklamlar	35		TAM
PR7	Sorumlu reklamlar	35	Reklam, tanıtım ve sponsorluk dahil olmak üzere pazarlama iletişimi ile ilgili yönetmeliklere ve gönüllü kurallara uyum açısından vaka yaşanmamıştır.	TAM
PR8	GRI tablosu		Müşterinin kişisel gizliliğinin ihlalleri ve müşteri verilerinin kaybedilmesi ile ilgili doğrulanmış şikayet bulunmamaktadır.	TAM
PR9	GRI tablosu		Ürün ve hizmetlerin tedariki ve kullanımı ile ilgili yasa ve yönetmeliklere uyulmaması ile ilgili herhangi bir ceza bulunmamaktadır.	TAM
OG1	LPG temin güvenliği	20,21		KİSMİ
OG2	GRI tablosu		Yenilenebilir enerji için gerçekleştirilen yatırım miktarı mevcut değildir.	TAM
OG3	GRI tablosu		Yenilenebilir enerji üretilmemektedir.	TAM
OG4	GRI tablosu		Biyçeşitlilik açısından risk oluşturabilecek, değerlendirilen ve denetlenen operasyon sahası bulunmamaktadır.	TAM
OG10	GRI tablosu		Yerli halklar ile önemli bir ihtilaf yaşanmamıştır.	TAM
OG12	GRI tablosu		Operasyonlar sebebiyle yeniden iskan edilen hane bulunmamaktadır.	TAM
OG13	GRI tablosu		Aygaz'da raporlama döneminde süreç güvenliği ile ilgili vaka yaşanmamıştır.	TAM
OG14	GRI tablosu		Satın alınan ya da üretilen biyoyakıt yoktur.	TAM



Yasal uyarı

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

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

Aygaz 2012-2013 Sürdürülebilirlik Raporu siz paydaşlarımız için hazırlanmıştır. Görüş ve önerilerinizi belirtmek için Aygaz Kurumsal İletişim Müdürlüğü ile temasa geçebilirsiniz.



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

Aygaz Kurumsal İletişim
T: +90 212 354 15 15
kurumsaliletisim@aygaz.com.tr

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

Tasarım: Demirbağ Yayın ve Tasarım
info@demirbag.net

Baskı: Gezegen Tanıtım Hizmetleri
Kâğıt: Repap geri dönüşür¼lmüş kağıt

AYGAZ
www.aygaz.com.tr