



Petrol Ofisi

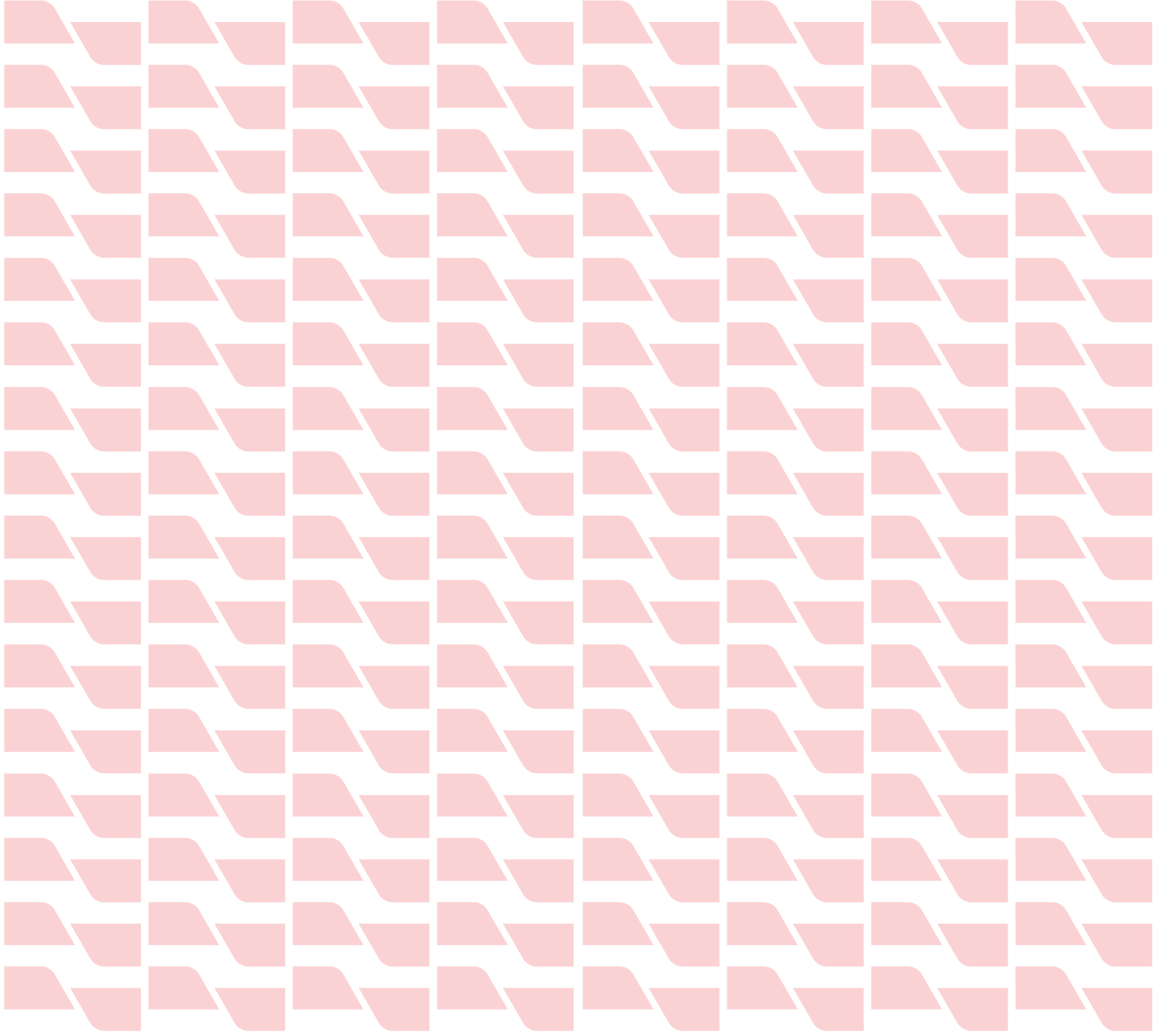
Sürdürülebilirlik Raporu

2021



içindekiler

1. Rapor Hakkında	4	7. Çevre Yönetimi	38
2. CEO'muzun Mesajı	5	7.1 Sera Gazı ve Emisyon Yönetimi	39
3. Petrol Ofisi Hakkında	6	7.2 Su ve Atıksu Yönetimi	40
3.1. Misyon, Vizyon ve Değerler	8	7.3 Atık Yönetimi	42
4. Kurumsal Yönetim	10	7.4 Enerji	48
4.1 Yönetim Yaklaşımı	12	7.5 Biyoçeşitlilik	50
4.2 İç Denetim ve Kontrol Yöntemleri	14	7.6 Çevresel Uyum	50
4.3 Yolsuzlukla Mücadele	14	7.7 Kimyasal Yönetimi	50
4.4 Rekabete Aykırı Davranış	14	8. Ekonomik Performans	51
4.5 İstihdam	15	9. Tedarikçi-Yüklenici Yönetimi	54
5.Çalışanlar	17	9.1 Satın Alma Uygulamaları-Malzeme Tedariki	56
5.1 Çalışma / Yönetim İlişkileri	19	10. Müşteri-Kamu İlişkileri	57
5.2 Çeşitlilik ve Fırsat Eşitliliği	20	10.1 Müşteri Memnuniyeti ve Pazarlama İletişimi	59
5.3 Taciz ve Ayrımcılığın Önlenmesi	20	10.2 Müşteri Gizliliği / Bilgi Güvenliği	62
5.4 Örgütlenme Özgürlüğü ve Toplu Sözleşme Hakkı	20	10.3 Toplum Gelişimi / Sosyal Sorumluluklar	62
5.5 Ücret ve Yan Haklar	21	10.4 Ürün ve Hizmet Kalitesi/ Ar-ge Çalışmaları	64
5.6 Çocuk İşçiler	21	11. Yerel Topluluklar ve Hakları/İnsan Hakları Değerlendirmesi	67
5.7 Çalışma Koşulları	21	12. Raporlama Dönemine Ait Ödüller ve Raporlama İndeksi	69
5.8 Eğitim Çalışmaları	22	12.1 Raporlama Döneminde Kazanılan Ödüller	70
5.9 Modern Kölelik İle İlgili İtkeler	24	12.2 GRI İçerik İndeksi	72
6. Sağlık Emniyet Çevre Güvenlik (İş Sağlığı ve Güvenliği)	25		
6.1 Afet ve Acil Durum Yönetimi	32		
6.2 Süreç Emniyeti	34		
6.3 Olay –Kaza Yönetimi	35		
6.4 Güvenlik Uygulamaları	35		
6.5 Kişisel Koruyucu Donanımları	36		
6.6 COVID Süreci	36		



1 RAPOR HAKKINDA

Türkiye'nin en büyük şirketlerinden, sektörünün lider markası Petrol Ofisi, geliştirdiği öncü uygulamalarla alanında lider bir konumda yer almaktadır. Petrol Ofisi, bu rapor ile 2021 yılı içerisinde ekonomik, çevresel ve sosyal alanda yürütmüş olduğu tüm çalışmalarını, bu alanda elde ettiği sonuçlarını "2021 Sürdürülebilirlik Raporu" ile tüm paydaşlarının bilgisine sunmaktadır. Bu rapor, GRI Standartları: "Temel" seçeneğine uygun olarak hazırlanmıştır. Raporda yer alan bilgiler, 1 Ocak 2021 – 31 Aralık 2021 tarihleri arasında Petrol Ofisi'nin gerçekleştirdiği faaliyetleri kapsamaktadır.

Petrol Ofisi faaliyetlerinde sosyal, çevresel ve ekonomik etkileri göz önünde bulundurarak sürdürülebilirlik bilinci oluşturmayı ve sürdürülebilir kalkınma hedeflerine katkıda bulunarak faaliyetlerini sürdürmeyi hedeflemektedir. Bu doğrultuda sürdürülebilirlik yaklaşımının paydaşlarla paylaşıldığı rapor, çevresel etkiler gözetilerek sınırlı sayıda basılmıştır. Raporun PDF versiyonu www.petrolofisi.com.tr adresinden tüm paydaşlara sunulmuştur.

2 CEO'MUZUN MESAJI

Sevgili Çalışma Arkadaşlarım, Değerli Paydaşlarımız,

Gerek Türkiye'de, gerek sektörde, gerekse Petrol Ofisi tarihinde yoğun bir şekilde yeniliklere imza attığımız, birçok 'en'i ve 'ilk'i peşi sıra gerçekleştirdiğimiz bir dönemdeyiz. Şimdi de bunlara bir yenisini; şirket tarihinde bir mihenk taşı oluşturacak olanı ve en anlamlılarından birini daha ekliyoruz. Petrol Ofisi'nde ilk kez Sürdürülebilirlik Raporu'nu yayımlıyoruz.



İnsana saygı ve kurumsal sürdürülebilirlik

Petrol Ofisi, kurulduğu günden bu yana attığı her adımda sadece bugünü değil, geleceği de düşünen bir şirkettir. 81 yıllık geçmişimizden aldığımız güç ile geleceğe yol alıyoruz. Petrol Ofisi'nin kuruluşundan bu yana taşıdığı ruh ve felsefenin mutlak temel taşlarından biri de 'İNSANA SAYGI'dır. İnsana saygı duyulduğunda, bu genele yansır ve her şey doğru olur. Petrol Ofisi DNA'sının bir diğer önemli yapı taşı ise 'KURUMSAL SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK'tir. 81 yıldan bu yana her koşulda geliştirerek sürdürdüğümüz sektör liderliklerimiz ve şirketimizin bugünkü gücü, azameti de kurumsal sürdürülebilirlik alanında ülkemizdeki en güzel örneklerden birini teşkil etmektedir.

Petrol Ofisi'nin sürdürülebilirlik yaklaşımını anlamak için, sadece son dönemde gerçekleştirdiğimiz yeniliklere, ilklere bakmak dahi yeterli olacaktır.

Petrol Ofisi'nin kara, deniz ve havacılık yakıtları ile madeni yağ faaliyetlerinde attığı her adımda, yaptığı her geliştirmede insana saygı ve geleceğe yönelik temel yaklaşımların izleri görülmektedir.

Yakıt teknolojilerimizle destekliyoruz

Active-3 teknoloji V/Max yakıtlarımız, özel formülasyonları ile motoru temizliyor, koruyor, tasarruf sağlıyor ve tüm özellikleri paralelinde ekolojik ve ekonomik kazanımlar sağlıyor.

Küresel sürdürülebilirlik kriterleri çerçevesinde IMO 2020 hazırlığımızı erkenden tamamladık ve Türkiye'deki ilk VLSFO ikmalini Ekim 2019'da yine ülkemizde ilk ve tek olan Denizcilik Yakıtları Kalite ve Miktar Güvence Sistemi ile birlikte gerçekleştirdik.

Pegasus Hava Yolları'nın da Sürdürülebilir Havacılık Yakıtı (Sustainable Aviation Fuel – SAF) ile Türkiye'deki ilk uçuşunun ikmalini, Mart 2022'de İzmir'de gerçekleştirdik.

e-POwer elektrikli araçları özgürleştirdi

Elektrikli araçların şarj ve menzil sorununa çözüm getirmek üzere özel ve özgün bir sistem olarak geliştirerek, karayollarında belirli aralıklarla yerleştirilen e-POwer'lar, adeta şehir içlerinde sıkışıp kalmış elektrikli araçların şehirlerarası yollara çıkabilmesine olanak tanıyarak, bir anlamda onları özgürleştirmiştir.

Bununla birlikte s-POwer projemizde toplam 9 istasyonumuzdaki, toplam 443,72 kWp kurulu güce sahip güneş enerji sistemi ile yılda 323,70 tonluk karbon salınımının önüne geçiyoruz.

Standartla yetinmeyen, çizgi üstü uygulamalar

İnsana saygı önceliğimiz, pandemi döneminde standart üstü uygulamalarımızla daha da ön plana çıktı. Tüm çalışanlarımıza haftalık bazda gerçekleştirdiğimiz PCR testleri, Şubat 2022 itibari ile tüm lokasyonlarda iş yeri hekimlerinin antijen uygulamaları şeklinde devam ediyor. Uzmanlardan oluşturulan Süper Hijyen Ekiplerimiz, istasyonlarımızı hem denetliyor, hem de ekstra hijyen uygulamaları gerçekleştiriyor. Seçili istasyonlarımızdaki tuvaletlerde, ozon teknolojisi ile hava ve yüzeyler, sürekli temizleniyor. Tüm terminallerimiz, fabrikamız, 150'den fazla istasyonumuz detaylı denetlemelerden sıfır hata ile tam not alarak TSE'nin Güvenli Hizmet ve Üretim belgeleri ile sertifikalandırıldı.

Dijitalizasyon sürdürülebilirliğin emrinde

Yine Petrol Ofisi tarihinin önemli bir mihenk noktasını oluşturan dijital dönüşüm projemiz AtılKurt da, her anlamda sürdürülebilirlik yaklaşımımızı daha da güçlendirecek, katkılar sağlayacaktır. Uçtan uca dijitalleşme hedefimizin temel taşı konumundaki SAP S/4HANA'ya yeni yılda geçişimiz ile birlikte, operasyondan, lojistiğe, finanstan, insan kaynaklarına kadar tüm süreçler daha da mükemmelleşiyor, verimli hale geliyor.

Petrol Ofisi olarak Sıfır Atık projesinin paydaşları arasında yer alıyoruz. Ayrıca Biyodizel Sanayi Derneği işbirliği ile seçili istasyonlarımızda kullanılmış yemeklik yağları topluyor, dönüşümüne katkı sağlıyoruz. Öte yandan Gıda Kurtarma Derneği işbirliğimizle de, 6 ayda 684 ton gıda kurtarıldı.

Petrol Ofisi olarak her koşulda, Türkiye'ye katkı sağlamaya, insana saygı duymaya ve küresel sürdürülebilirlik çerçevesinde değer yaratmaya devam edeceğiz.

Geleceğe dair bu yolculuğumuzda aynı ruh ve felsefeyi paylaşarak bizlere destek olan, başarılarımıza katkı sağlayan çalışma arkadaşlarım ve tüm paydaşlarımıza, sevgi ve minnetle teşekkürlerimi sunarım.

Selim Şiper

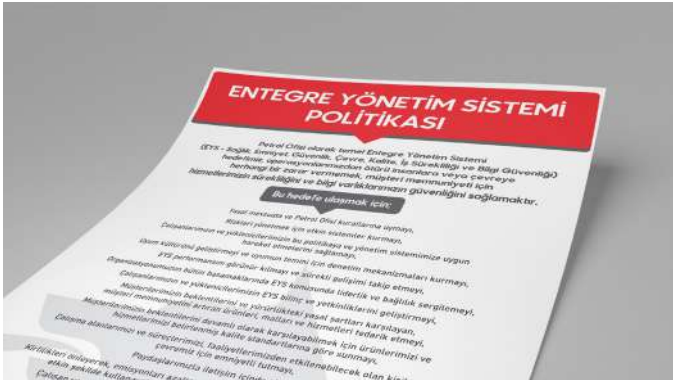


3

Petrol Ofisi Hakkında

3 PETROL OFİSİ HAKKINDA

Kamu ve özel sektör kuruluşları ile nihai tüketicilerin gereksinimini karşılamak için petrol ve petrol ürünlerini satın almak, ithal etmek ve ülkenin tümünü kapsayacak şekilde stoklar oluşturarak pazarlamasını yapmak amacıyla 1941 yılında kurulmuş, 1983 yılında anonim şirket yapısına kavuşmuş ve 2000 yılında da özelleştirilmiştir. Petrol Ofisi bugün, 1.900'ü aşkın akaryakıt istasyonu, 1.400'ün üzerinde köy pompasına yakıt tedariki, 8 akaryakıt terminali, 1 LPG terminali, 18 hava ikmal ünitesi, 1 madeni yağ fabrikası ve yaklaşık 1 milyon m³ depolama kapasitesi ile Türkiye'de benzeri bulunmayan büyüklük ve çeşitlilikte güçlü bir alt yapıya sahiptir. Genel Müdürlüğe bağlı 800'ü aşkın çalışanın yanı sıra bayileri üzerinden on binlerce kişilik dolaylı istihdam yaratan Petrol Ofisi, 2020 yılında yaklaşık 43 milyar TL'lik toplam satış geliri elde etmiştir.



Petrol Ofisi 81 ilin tamamını ve 680'i aşkın ilçeyi kapsayan geniş bayi ağı ile Türkiye'nin ülke çapında hizmet verebilen en yaygın perakende satış ağına sahip akaryakıt şirkettir. Petrol Ofisi, akaryakıt istasyonlarının yanı sıra yine güçlü altyapılara sahip POMarine ve POAIR markaları ile de ihtiyaç duyulan tüm yakıt çeşitlerini, kara, deniz ve hava araçlarına sağlayabilen şirketler arasında yer almaktadır. Petrol Ofisi Madeni Yağlar ise başta Maxima ve Maximus olmak üzere 400'ü aşkın ürününü tüm Türkiye'de yaygın 20.000 noktada satışa sunarak, otomotivin yanı sıra tarımdan, sanayiye, denizcilikten, makinaya kadar birçok sektörün ihtiyacını karşılamaktadır. Petrol Ofisi, madeni yağ ve kimyasallarda 2021 yılında 150 bin tona yakın satış hacmine ulaşmıştır. Petrol Ofisi Madeni Yağlar, 2021 yılında 4 kıtada 30'dan fazla ülkeye 10 bin tonu aşan ihracat gerçekleştirmiştir.

Sürdürülebilir büyüme anlayışı ve hep daha ileriye hedefleyen vizyonu ile Petrol Ofisi, istasyon ağını ve sektördeki öncü pazar payını her geçen gün arttırmaktadır. Bu doğrultudaki hedeflerine ulaşırken sorumluluk bilinciyle çevreye ve topluma duyarlı adımlar atmayı ilke edinmiştir.

Petrol Ofisi A.Ş., faaliyetlerini Sağlık, Emniyet, Çevre, Güvenlik (SEÇG) prensiplerine uygun olarak yürütmeyi yasal bir zorunluluğun ötesinde, bir felsefe olarak benimsemektedir. Bu felsefe, şirket çalışanlarının, tedarikçilerinin ve müşterilerinin daha güvenli ve daha sağlıklı bir ortamda bulunmalarını sağlamayı ve şirket faaliyetlerinin çevre üzerindeki etkilerini asgariye indirecek önlemleri almayı içermektedir. Petrol Ofisi Temel Entegre Yönetim Sistemi Politikası ile operasyonlarını insana ve çevreye herhangi bir zarar vermeden yürütmeyi, müşteri memnuniyeti için hizmetlerinin sürekliliğini ve bilgi varlıklarının güvenliğini sağlamayı hedeflemektedir.

Petrol Ofisi bünyesinde, Sağlık, Emniyet, Çevre ve Güvenlik risklerini kontrol etmek ve performansını geliştirmek amacıyla, tüm dünyaca kabul görmüş ve risk değerlendirmesine dayalı önleyici sistemler kurulmuştur. Risk değerlendirmesi, çalışanların katılımı, eğitimi, bilgilendirilmesi, uzman katkısı sağlanması, koruma önleme anlayışı ve acil durum hazırlığı, bu çerçevede ele alınan ana başlıklardır. Kurulan sistem periyodik olarak denetlenmekte ve uygun olmayan ya da eksik görülen noktaların giderilmesi için hızla aksiyon alınmaktadır.

Petrol Ofisi A.Ş., faaliyetlerini Sağlık, Emniyet, Çevre, Güvenlik (SEÇG) prensiplerine uygun olarak yürütmeyi yasal bir zorunluluğun ötesinde, bir felsefe olarak benimsemektedir.

Petrol Ofisi tüm faaliyetlerinde, ürün ve hizmetlerinde standardizasyonu sağlamak ve kesintisiz hizmet sunmak için uluslararası kalite ve yönetim sistemi standartlarını takip etmektedir. Petrol Ofisinde tüm faaliyetler ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi, ISO 14001 Çevre Yönetim Sistemi ve ISO 45001 İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemi standartlarından oluşan Entegre Yönetim Sistemleri çerçevesinde yönetilmektedir. Ayrıca, Petrol Ofisi faaliyetlerini 10002 Müşteri Memnuniyeti ve ISO 22301 İş Sürekliliği standartlarına uygun olarak yürütmektedir.

Petrol Ofisi'nde faaliyetleri sırasında kullanılan hammadde ve ekipmanlar ile bu ürünlerin gümrük ve dış ticaret işlemlerini ve bu işlemlerine ilişkin lojistik, depolama, muhasebe, finans ve bilgi işlem faaliyetlerinin bilgi varlıklarının doğru işletildiğini izleyen ISO 27001 Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi kullanılmaktadır. Ayrıca, Petrol Ofisi'nin teknoloji üssü olan POTEM laboratuvarların uluslararası düzeyde tanınırlığının ve kabul edilebilirliğinin belgesi olan TS EN ISO/IEC 17025 Deney Laboratuvarları Akreditasyonu'na sahiptir.

3.1. Misyon, Vizyon ve Değerler

Petrol Ofisi Misyonu

- Tüm paydaşlar için değer yaratan,
- Müşteri odaklı hizmetinin mükemmelliğine ve sürekliliğine yatırım yapan,
- Uluslararası operasyon gücünü yerel sektör dinamiklerini daha iyiye götürmek için kullanan,
- Öncüsü ve lideri olduğu sektörü doğrulara yönlendirecek bilgi, tecrübe ve güvene sahip,
- Bu ülkenin kaynaklarından yaratılmış olmanın bilinciyle ülkenin ve toplumun sosyal ve ekonomik gelişimi için enerji sağlayan,
- Emniyeti en ön planda tutan, daima çözüm odaklı, hızlı ve verimli çalışıp, takım ruhuyla sorumluluğu taşıyabilen şirket ötesi bir kurum yaratmaktır.

Petrol Ofisi Vizyonu



Gururla, Güvenle, Artan Değerimizle, Hep Daha İleri



Petrol Ofisi için herkesin yer almak istediği bir kurum olabilmek büyük bir gururdur. Pazar lideri olmanın ötesinde örnek alınan, yaptığı izlenen, fikir ve yaklaşımı önemsenen, insana ve teknik emniyete öncelik veren bir sektör lideri olmak hedefimizdir. İşlerimizin birbirini tamamladığını ve hızlandırdığını göstermek esastır. Kurumsal eksenimizi sürekli gelişim, mükemmellik ve adalet oluşturmaktadır.

- Bu ülkenin kaynaklarından yaratılmış bir şirket olarak, ülkemize ve toplumumuza karşı sorumluluğumuz, tüm rakiplerimizden daha fazladır. Bu sorumlulukla, ülkeyi ve tüm toplumu daha ileri götürmek için attığımız her adım bizim için milli bir gururdur.
- Herkesin parçası olabilmeyi arzu edeceği bir kurumun temelinde, o kurumu oluşturan tüm paydaşların arasındaki karşılıklı güven vardır. Adalet ve karşılıklı saygı sadece güven ortamında oluşur.
- Toplu çalışmayla hedeflerimize ulaşım, problemleri alt etmek hem kurumumuzun hem aramızdaki her bireyin değerini yükseltir. Rakamsal olarak büyümemiz bize arzu ettiğimiz operasyon kabiliyetini sağlayacaktır.
- İstikrarlı büyümesini devam ettirebilen, sadece kendi sınırlarında kalmayıp, etki alanını tüm dünyaya genişletebilen bir kurum var olmaya devam edecektir.

Değerlerimiz

Yenilikçilik: Ülkemizin ihtiyaçlarının bilinciyle ve mevcut şartlara meydan okuyarak kendimizi sürekli geliştiririz. Gelecekte bizimle çalışacaklara da örnek olacak şekilde, içimizdeki tutkuyla çalışarak Petrol Ofisi'ni adım adım ileri taşıyoruz.

Müşteri Odaklılık: Sektörün öncü ve lider markası oluşumuza yakışır biçimde; müşterilerimiz ve değerli iş ortaklarımız için daima en üst düzey hizmeti sağlamak öncelikli görevlerimizdendir.

Mükemmelliyeçilik: Operasyonel mükemmelliği sağlayabilmenin tek yolunun yüksek disiplinden taviz vermeden, sistematik bir yönetim anlayışıyla ve adanmışlık içerisinde çalışmak olduğunu biliriz.

Bütüncül Dürüstlük: Petrol Ofisine yakışacak ve topluma faydası olacak büyük hedefler doğrultusunda her koşulda dürüst davranırız.

Takım Ruhu: Çalışanlarımız, iş ortaklarımız ve müşterilerimiz; yani tüm paydaşlarımız ile birlikte birbirine sıkı sıkıya bağlı büyük bir aileyiz. Bu aileyi oluşturan her bireyin düşüncesine değer vererek uyum içinde çalışırız. Farklı disiplinlerde yetenekli olmanın değerini biliriz.

Sorumluluk: Kurumsal prensiplerimiz doğrultusunda, yaptığımız işin tüm yönlerine hâkim olarak ve ülkemiz için mükemmelle ulaşma sorumluluğuyla çalışırız. Bu uğurda, inisiyatif kullanarak, olayların üstüne kararlı ve tutarlı bir şekilde gideriz.

Milli Gurur: Türkiye'nin yarattığı en büyük değerlerden biri olduğumuzu ve kendi tarihimizi asla unutmuyoruz. Göğsümüzde taşıdığımız bu güçle, ülkemize değer katabilecek her şeyi mümkün kılmak için çalışırız.

Petrol Ofisi tüm çalışanlarının kariyeri için, başta enerji sektörü olmak üzere, çok güçlü ve önemli bir referanstır. Kendi sektörünün lideri, işinde uzman, finansal sürdürülebilirliği oldukça güçlü bir şirkettir.

Gücümüzü köklerimizden alarak, yenilikçi ve çevik bir marka olmaya doğru evrildiğimiz bu dönüşüm yolculuğunda çalışanlarımızı da geliştiren ve dönüştüren bir şirkettir.

Her seviyeden çalışanın fikrini sunabileceği ve hatalardan öğrenme becerilerini geliştirebileceği çalışma kültürümüzle, çalışanlarımıza üst yönetimin de dahil olduğu projelerin bir parçası olma, yeni yollar deneme ve önemli kararlara etki etme fırsatını sunarız.



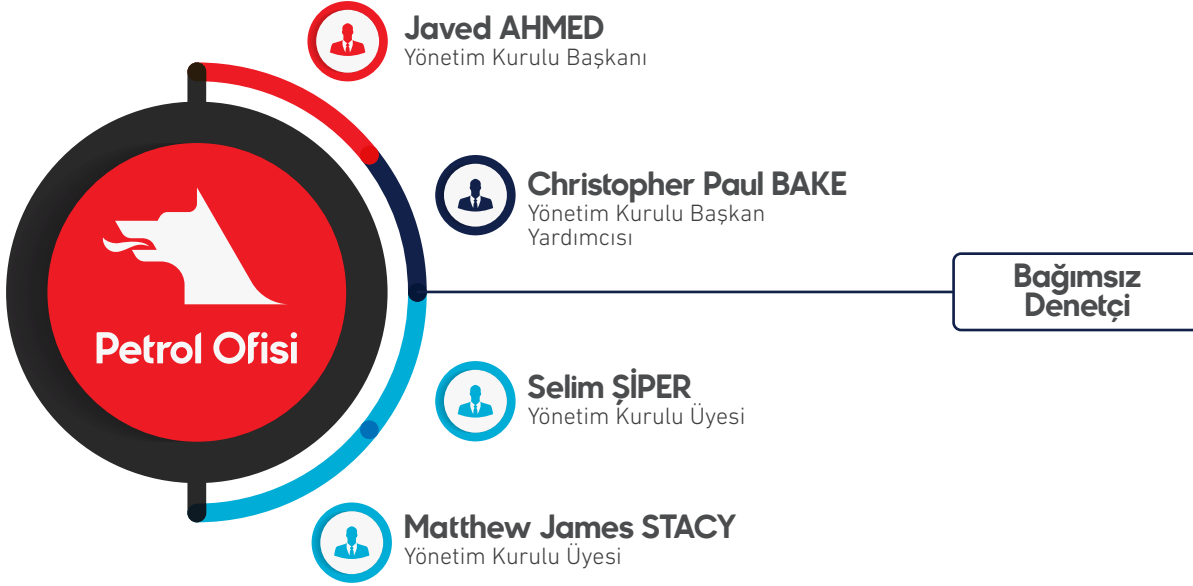
Bu yolculukta lider olmaya ve kalmaya devam etmek için gelişimde öncü olacak liderler yetiştiririz.

4

Kurumsal Yönetim

4 KURUMSAL YÖNETİM

Petrol Ofisi, Yönetim Kurulu üyeleri aşağıda ismi ve unvanı yer alan üyelerden oluşmaktadır.



Petrol Ofisi A.Ş. Yönetim İçin Çalışma İlkeleri Dökümanı ve Petrol Ofisi A.Ş. Esas Sözleşmesi; Yönetim Kurulu'nun seçim, hizmet ve çalışma prensiplerini tanımlamaktadır.

Petrol Ofisi, CEO'su Selim Şiper ve CEO'ya doğrudan bağlı olarak departmanları temsil eden 7 direktör İcra Kurulu yetkileri ile çalışmaktadır. Yönetim Ekibi olarak adlandırılan bu ekip Petrol Ofisi stratejisinin ve hedeflerinin belirlenmesi konusunda Yönetim Kurulu'na karşı sorumludur.

Direktörlükler;



4.1 Yönetim Yaklaşımı

CEO başkanlığında haftada 3 kez şirketin stratejik/operasyonel/taktiksel olarak yönetim kararı gerektiren konularının görüşülmesi, onay alınması amacıyla "Yönetim Ekibi" toplantıları yapılmaktadır. Yönetim Ekibi, İcra Kurulu sıfatıyla görevlerini sürdürmektedir.

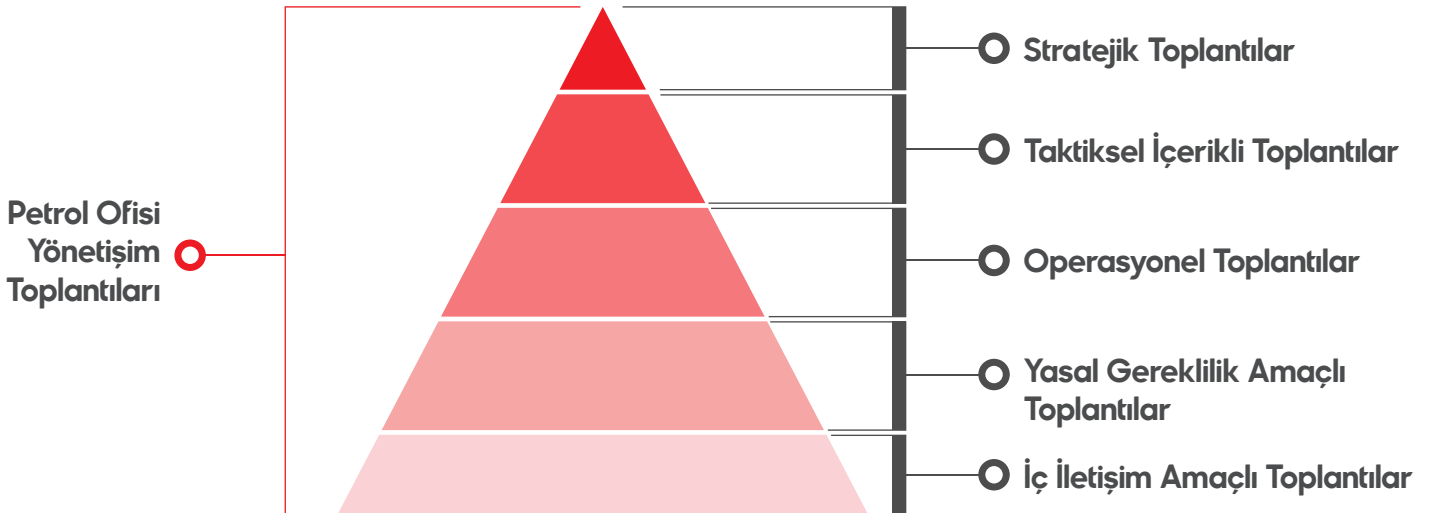
Yönetişim Planı; aşağıdaki aşamalar takip edilerek düzenlenmekte olup, yönetişim planına ait dokümanların hazırlanması ve onaylanmasının ardından çalışanlara duyurulması ve saklanması Ofisim platformu üzerinden "Yönetişim Planı" bölümü altında yapılmaktadır.

Yönetişim Planı dokümanlarının hazırlanması, revizyonların yapılması, onaya sunulması, duyurulması ve arşivlenmesi aşağıda belirtilen süreç sahipliği ile ilerlemektedir.



Yönetişim Planı; iç ve dış dinamikler doğrultusunda gereklikçe revize edilmekte olup, yılda bir kez gözden geçirilmektedir.

Petrol Ofisi Yönetişim Yapısı gereği, gerçekleştirilen tüm toplantılar amaçları ve alınan kararların niteliğine göre aşağıdaki hiyerarşik yapıda gösterilmektedir.



Şirket Performans Modeli

Şirket performans göstergeleri her yıl için Yönetim Koordinasyon Ekibi'nin önerileriyle Yönetim Kurulu'na sunulmaktadır. Onaylanan şirket hedefleri yıllık olarak belirlendikten sonra tüm organizasyon hedefleri bu hedefleri destekleyecek şekilde yaygınlaştırılmaktadır. Şirket hedeflerinin (scorecard) ve bölüm (direktörlük) hedeflerinin belirlenmesi sonrasında, birim ve kişi bazında hedefler oluşturulmaktadır. Çalışanlar, kademelerine ve organizasyon hiyerarşisine bağlı olarak şirket, departman ve birim hedeflerinden farklı oranlarda sorumlu olarak "Toplam Performans" açısından değerlendirilmektedir.

POwer Together

POwer Together, çalışanların Petrol Ofisi'ne değer yaratacak tasarruf ve gelir artırıcı fikirlerini hayata geçirmelerini ve bu fikirlerin ödüllendirilmesini amaçlayan programdır. Direkt olarak maliyetleri azaltacak tasarruf fikirleri veya gelir artırıcı yeni ürün, yeni pazar, yeni süreç fikirleri program kapsamında değerlendirilmektedir.

Paydaş İletişimi

İşletme faaliyetlerinden etkilenen ve faaliyetleriyle işletmeyi etkileyen tüm toplumsal taraflar Petrol Ofisi tarafından paydaş olarak tanımlanmaktadır. Paydaşlar ile iletişim hususunda 2021 yılında 37 tane basın bülteni, 30 tane röportaj çalışması yayınlanmıştır. 27 TV programında yer alınmıştır. Ayrıca 3 adet Petrol Ofisi Panorama dergisi yayınlanmıştır. Kurumsal İletişim'den şirket içi 120 adet mailing yapılmıştır.

PETDER, Türkiye LPG Derneği, YASED (Uluslararası Yatırımcılar Derneği), TEİD (Etik ve İtibar Derneği), TİDE (Türkiye İç Denetim Enstitüsü Derneği), DEK (Dünya Enerji Konseyi), DBA (Dutch Business Association) üye olunan kuruluşlardır.

4.2 İç Denetim ve Kontrol Yöntemleri

Petrol Ofisi İç Denetim Birimi, Denetim Komitesi ve üst yönetime raporlama yapmakta olup faaliyetlerini yerine getirirken uluslararası iç denetim mesleki uygulama standartları ve etik kuralları esas alınmaktadır. Üst yönetim tarafından onaylanmış olan İç Denetim Yönetmeliğine uygun olarak çalışmalar yürütmektedir.

2021 yılında İç Denetim faaliyetlerinin Uluslararası İç Denetim Enstitüsü'nün (IIA) standartları ve etik kurallarına uygunluğu açısından bağımsız bir denetim firması tarafından denetlenmiş olup denetim sonucunda, İç Denetim faaliyetlerimizin IIA Standartları ve Etik Kurallarına uygunluğu teyit edilmiştir.

Petrol Ofisi denetim evreni üzerinde operasyonel, finansal ve regülatif boyutları ile Risk değerlendirme çalışması yapılarak risk esaslı iç denetim planı oluşturulmakta ve üst yönetim onayı ile uygulama yapılmaktadır. Risklerin değerlendirilmesinde, riskler gerçekleşme olasılığına ve yaratabileceği etkileri ile alınan kontrol önlemleri de dikkate alınarak önceliklendirilir. İç denetim çalışmalarında, risk bazlı olası tehditler ile iyileştirme ve gelişim fırsatları da tespit edilir. Denetim programları da bu kapsamda hazırlanarak iç denetimler gerçekleştirilir.

İç denetimlerimizde; denetlenen alandaki iç kontrol sisteminin etkinliği ve verimliliği, operasyonlardaki riskler ve risklere karşı alınan kontrol önlemleri, finansal ve operasyonel raporlamaların güvenilirliği, bilginin bütünlüğü, regülasyonlara uyum konuları incelenmekte ve değerlendirilmektedir.

İç denetimlerde, Petrol Ofisi vizyon, misyon ve değerleri ile uygulanan yönetim sistemleri de değerlendirilmekte olup tespit edilen durumlar ve önemli bulgular aksiyon önerileri ile birlikte üst yönetime ve Denetim Komitesine raporlanmakta, izleme denetimleri ile de aksiyonlar yakından takip edilmektedir.

Petrol Ofisi iç denetimlerin yanı sıra, yönetim sistemleri gereği ve bağımsız dış kaynaklar aracılığı ile de mali, operasyonel, SEÇG, regülatif vb. konularda denetimler gerçekleştirilmektedir.

İç denetim çalışmalarında, sürdürülebilirlik riskleri, fiziksel riskler, regülasyona bağlı risklerin yanı sıra olası hata ve suistimal riskleri de değerlendirilmektedir. İşbu rapor döneminde de söz konusu denetimlerde olası hata ve suistimal risklerine ilişkin herhangi bir uygunsuzluk tespit edilmemiştir.

4.3 Yolsuzlukla Mücadele

Petrol Ofisi tüm faaliyetlerinde yasalara uygun ve tarafı olduğu BM Küresel İş Birliği Sözleşmesi'ni gözeterek; rüşvete, yolsuzluğa, hırsızlığa, kolaylaştırma ödemelerine, zimmete ve diğer suistimallere karşı sıfır hoşgörü politikası uygulamaktadır.

Petrol Ofisi'nin rüşvet ve yolsuzlukla mücadele yaklaşımı Petrol Ofisi Davranış Kuralları ve Petrol Ofisi İş Etiği Kuralları'nda açık şekilde belirtilmektedir. Bu kurallar Petrol Ofisi için çalışan herkesi kapsamaktadır.

4.4 Rekabete Aykırı Davranış

Petrol Ofisi benimsemiş olduğu mevcut etik yaklaşımını rakipleriyle ilişkilerinde de sürdürmektedir. Petrol Ofisi, rekabete aykırı her türlü davranıştan kaçınmakta, belirlenen gizlilik kurallarını gözetmekte tröstleşme kapsamına girebilecek her türlü eyleme karşı kararlı bir tavır sergilemektedir. Rekabet ve antitröst kanunu Petrol Ofisi İş Etiği Kuralları'nda açıkça belirtilmiştir. Ayrıca oryantasyon eğitimleri aracılığıyla Rekabet Hukuku Eğitimi tüm çalışanlarla

paylaşılmaktadır. Petrol Ofisi bünyesinde iç etiği sağlamak, huzurlu ve güvenli bir çalışma ortamı yaratmak için, günlük iş hayatımızda karşılaşabileceğimiz olaylarda ortak değerler çerçevesinde nasıl hareket edilmesi gerektiği konusunda rehber olacak Etik Direktif hazırlanmıştır. Rekabet Kurumu sitesinde yer alan kararlar düzenli olarak takip edilmekte ve şirket içi bilgilendirmeler yapılmaktadır.

4.5 İstihdam

Yetkinlik Temelli İşe Alım Süreci

Aday deneyimi Petrol Ofisi için en az çalışan deneyimi kadar önemli olmaktadır. Adayların başvuru ve değerlendirme sürecinin; yalın, dijital, hızlı, güvenilir ve hatta iş teklifi ile sonuçlansın veya sonuçlanmasın mutlaka adayın profesyonel gelişimine katkı sunacak şekilde ilerlemesine dikkat edilmektedir.

Aday deneyiminin başladığı ilk andan itibaren tüm süreçlerde objektif bir yaklaşım benimsenerek yaş, cinsiyet, inanç, etnik köken veya başka bir kişisel özelliğe bakılmaksızın her adaya eşit ve ayrımcılıktan uzak yaklaşılmaktadır. Süreç, anketler aracılığı ile alınan geri bildirimler doğrultusunda sürekli yenilenir, iyileştirilir.



Petrol Ofisi'nin seçme ve yerleştirme politikası "**yüksek performanslı organizasyon**" yaratma hedefiyle, etkin yetenek yönetimi çerçevesinde "**şirketin ihtiyacı olan yeteneği şirket bünyesine katmak**" ve "**şirket içinden**

terfi" sürecini destekleyerek Petrol Ofisi çalışan ihtiyacının karşılanması için; talep edilen beyaz yaka/mavi yaka çalışanın şirket içinden ve şirket dışından seçiminde izlenen prensip esaslarını düzenlemektedir.

Seçme ve Yerleştirme Politikasının Amacı;

- Doğru adayı doğru işe yerleştirme,
- Şirket dışından alınan adayların kültürel değerlerimize uyum göstermesi,
- Hızlı, Yalın ve Güvene Dayalı" bir seçme ve yerleştirme deneyiminin uygulanmasını sağlayarak, şirketimiz seçme ve yerleştirme sürecine herhangi bir aşamada dahil olan iç ve dış tüm adayların en iyi uygulama deneyimi yaşamalarını sağlamak,
- Sürecimizin adil, eşit fırsatlar sunularak işe alım süreçlerinin yürütülmesi,
- Seçme ve Yerleştirme sürecine dahil olan tüm yöneticilerimizin katılımı ve süreç sonunda adayımıza rehberlik ederek aday memnuniyetini sağlamak.

Başvuru: Açık pozisyonlar için iş ilanları kariyer sayfaları üzerinden yayınlanır. Adaylar bu kanallar üzerinden açık pozisyonları takip edebilir ve başvuru yapabilir.

Değerlendirme: Tüm başvuru değerlendirme süreci ön değerlendirmeden başlayıp teklif aşamasına kadar uzanan; işe alım ekibi, pozisyon yöneticisi, ilgili İK iş ortağı ve bazı pozisyonlarda daha üst düzey yöneticilerin de dahil olduğu bir süreçtir.

Ön değerlendirmenin ardından devam edecek süreç pozisyona göre aşağıdaki adımlardan tümünü ya da bazılarını kapsayacak şekilde değişebilir:

- Telefon Mülakatı
- Video/Online Mülakat
- Genel Yetenek Testi
- Yüzyüze Mülakatlar
- Değerlendirme Merkezi
- Liderlik Potansiyeli Değerlendirme Envanteri

Teklif: Tüm değerlendirme aşamalarından sonra olumlu aday ile ilgili referans kontrolleri gerçekleştirilir. Süreç iki taraf için de olumlu ilerlediyse teklif aşaması başlatılır. Bu aşamada teklif ile ilgili çalışmaları Ücret ve Yan Haklar ekibi gerçekleştirir ve iç onay süreci başlatılır. Adaya sunulacak rol, iş tanımı, ücret ve yan haklar detayını içeren teklifin tüm onayların tamamlanmasının ardından önce sözlü daha sonra yazılı olarak iş teklifi iletilir.

İşe Başlangıç: Adayın teklifi kabulünden sonra işe başlangıç için iki taraflı hazırlık süreci başlamaktadır. Aday artık Petrol Ofisi çalışanıdır. Petrol Ofisi yeni üyesi işe başlangıç için evrak ve dokümanları hazırlarken işletme de kendisine başlangıç tarihi, servis veya ulaşım yöntemi ile ilgili tüm bilgilendirmeleri yapmakta, çalışma masası ve ihtiyaç

duyacağı ekipmanları hazırlamakta, oryantasyon sürecinde ona destek olacak rehberini belirlemektedir.

Gelişim Potası: Gelişim Potası genç yetenek programı, lisans yeni mezunu ya da yüksek lisans öğrencisi olan ve henüz profesyonel iş deneyimi olmayan ya da yeni başlayan, geleceğin Petrol Ofisi yönetim kadrosuna aday olabilecek potansiyeli yüksek gençlere yönelik 12 aylık bir programdır.

Petrol Ofisi'nin köklü bilgi birikimi ve deneyimi ışığında geleceğin liderlerinin yetiştirileceği bu programda, mevcut rolünün dışında birçok farklı departmanı tanıma fırsatı sunulmaktadır. Süreçlerin işleyişlerini alanında uzman isimler ile birlikte deneyimleme fırsatı verilmektedir.

Bu Yolculukta Neler Var?

- Programın başından itibaren en uygun departman ve rolde gerçek bir iş tecrübesi
- Yılın sonunda farklı rol ya da departmana geçiş / rotasyon imkânı
- **Oryantasyon:** Kurumu ve Sektörü Tanıma
- **İş Okulları:** İş Fonksiyonlarını Tanıma
- **İş Simülasyonu:** Sanal Şirket Yönetimi
- **Mentorluk:** Deneyim Aktarımı ve Yol Boyunca Profesyonel Destek

Petrol Ofisi ile Geleceğe Bir Adım Online Staj Programı

Petrol Ofisi ile Geleceğe Bir Adım Staj Programı, üniversite 3. Sınıf öğrencileri için uzun dönemli ve nitelikli bir staj deneyimi sunmayı amaçlamaktadır. Proje bazlı ilerleyen staj programımız online oryantasyon ile başlamakta ve ekip toplantılarına katılım, mentor görüşmeleri, online eğitimler, haftalık İnsan Kaynakları buluşmaları gibi pek çok farklı etkinliği içermekte ve aylık yapılan geri bildirim anketleri ile memnuniyet ve gelişim noktaları ölçümlenmektedir.

Petrol Ofisi; "Gelişimin Öncüsü" olma bakış açısını en güçlü şekilde ortaya koyma gayreti ile yenilikçilik değerlerinin

ışığında, sektörde bir ilke imza atarak, çevik, esnek ve güçlü organizasyonunun en önemli yetenek programlarından biri olan Petrol Ofisi ile Geleceğe Bir Adım Staj Programı'nı 2020 yılında içinde bulunulan Pandemi döneminde daha da geliştirerek online platforma taşımıştır. 2020 dönemi özelinde programın tamamı dijital olarak sektörde öncü niteliğinde olan bu prestijli staj programının başvuru süreci ve adımları her yıl Şubat-Nisan ayları arasında Petrol Ofisi kariyer sayfaları üzerinden yayınlanmaktadır.

Bu Yolcululuğun İçeriğinde Neler Var?

Programa katılan stajyerler, kendi kariyerlerinin sorumluluğunu alan bilinçli bireyler olarak iş hayatına hazırlanırken aynı zamanda yenilikçi bakış açıları ile de genel iş süreçlerine katkı sağlayabilecekleri gerçeğe en yakın bir deneyim elde ederler.

Bu yolculukta katılımcıları bekleyen adımlar;

- **Karşılama:** Ofis ortamını aratmayacak hoş geldin kitleri ve IT ekipmanları adayların evlerine gönderilir.
- **Proje Atamaları:** İlk iş günü itibarıyla, önceden belirlenmiş ve şirket stratejilerine uygun yenilikçi ve gerçek projelerin atamaları yapılır.
- **Yönetici ve Mentor Desteği:** Yöneticiler tarafından uzaktan çalışma ortamında da olsa adayın performansı ve gelişimi izlenerek mentörlük desteği ile de kişisel ve kariyer gelişimine destek sağlanır.
- **Oryantasyon:** Organizasyonun değer zinciri, kültürü ve değerleri online gerçekleşen oryantasyon ile paylaşılması sağlanır.
- **Eğitimler:** Program boyunca özgün içerikler ile hazırlanmış çeşitli teknik beceri ve kişisel gelişim eğitim atamaları gerçekleşir ve haftalık eğitim tamamlanma oranları takip edilir.
- **İK Buluşmaları:** Haftalık olarak İnsan Kaynakları ekibinin adayın yanında olduğunu hissedeceği, gelen sorular ve geri bildirimler ile de sürekli iyileştirmeye odaklanılan haftalık İK Toplantıları düzenlenir.
- **Proje Sunumları:** Programın sonunda ise, 3 aylık yolculuk süresince üzerinde çalışılan ve final aşamaya gelen projelerin üst yönetim ekibine sunma ve bire bir geri birim alma imkânı tanınır.

5

Çalışanlar

5 ÇALIŞANLAR

Petrol Ofisi, çalışanlarını şirket başarısında ve sürdürülebilirliğinde rol oynayan en önemli değer olarak görmekte ve çalışanına her zaman değer vermektedir. Petrol Ofisi, her zaman insan haklarına saygılı davranmış, dil, din, ırk, etnik köken dikkate alınmaksızın tüm çalışanlarına değer vermiş ve çalışanlarının memnuniyetini ön planda tutmuştur. Petrol Ofisi çevresel ve sosyal sorumluluğu ve

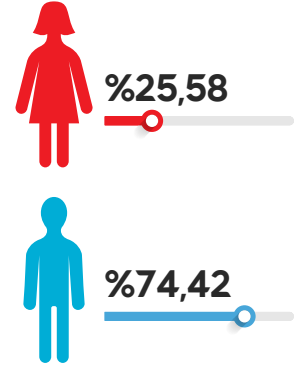
Birleşmiş Milletler Küresel İlkeler Sözleşmesinin On İlkesine bağlılığın yanı sıra tüm uluslararası kabul görmüş insan hakları ve çalışma ve sosyal standartlara uyumu da içeren Petrol Ofisi Davranış Kuralları kılavuzunda da bu yaklaşımını açıkça belirtmiştir. Petrol Ofisi bünyesinde gerçekleşen tüm insan kaynakları kararları tamamen yetkinlikler göz önünde bulundurularak alınmaktadır.

İnsan Kaynakları Stratejisi

Değerlerimizi yaşatan Gelişim Öncülerimize; bilinen yolların ötesine gitmek için gereken bilgi, destek ve imkanları sağlamak. İnsan Kaynakları'nın ötesinde "YOL ARKADAŞI" olmak

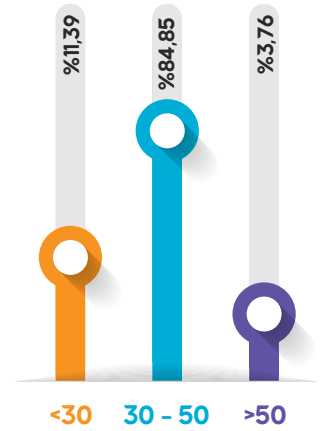
Tablo 1. Cinsiyet Dağılımına Göre Çalışan Profili

	Kadın	Erkek
Çalışan Sayısı	211	614
Oran	25,58	74,42
Toplam	825	



Tablo 2. Yaş Dağılımına Göre Çalışan Profili

Yaş	Sayı	Oran
<30	94	11,39
30 - 50	700	84,85
>50	31	3,76
Toplam	825	



5.1 Çalışma / Yönetim İlişkileri

Petrol Ofisi, temelsürdürülebilirlik önceliklerinden olan paydaş katılımını teşvik etmeye iç paydaşlarından başlamaktadır. Bu doğrultuda, çalışanların çalışma koşullarına, operasyonlara, şirket politika ve uygulamalarına yönelik öneri ve taleplerini iletebilecekleri iletişim mekanizmaları oluşturulmakta, bu yolla tüm çalışanların karar alma sürecine katılımı sağlanmaktadır. Çalışanlardan elde edilen geribildirimler

işığında daha yaratıcı ve yenilikçi bir iş yeri olmak için çalışılır, işlerin sürdürülebilirliği garanti altına alınır. Çalışan önerileri ve gelişen teknoloji doğrultusunda sürekli yenilenen iletişim kanalları ile çalışanların hem şirket faaliyetlerine ilişkin şeffaf ve etkili bir şekilde bilgilendirilmeleri hem de kendi aralarında etkin bir iletişim ağı kurmaları sağlanır.

İç İletişim Kanalları

Petrol Ofisi, çalışanlarının çalışma koşullarına, faaliyetlerine, şirket politika ve uygulamalarına yönelik öneri ve taleplerini iletebilecekleri iletişim mekanizmaları sayesinde şirketin kurumsal sosyal sorumluluk faaliyetlerinin sürdürülebilirliği sağlanmaktadır.



Çalışan Grupları - Gelişim Elçileri

Petrol Ofisi'nin benimsediği şeffaf, katılımcı ve pozitif iletişim odaklı çalışma kültürünün ve kurumsal ortak değerlerinin yaşatılmasına katkı sağlamak amacı ile kurulan "Gelişim Elçileri", Petrol Ofisi'nde 1 yılını doldurmuş, kurumsal değerleri benimsemiş, pozitif iletişim odaklı, yapıcı gelişim önerileri geliştirebilen, temsiliyeti güçlü ve gönüllü çalışanların oluşturduğu temsilci bir gruptur. Tüm departmanlardan en az 1 elçi bulunmaktadır ve düzenli toplantılar ile İnsan Kaynakları uygulama ve aksiyonlarına dahil edilmektedir.

Çalışan Bağlılığı

Petrol Ofisi, çalışan deneyimine büyük önem vermekte, mutlu ve bağlı çalışanlar ile sürdürülebilir iş sonuçları elde etmeyi hedeflemektedir. Çalışan deneyimini geliştirmek ve iyileştirmek için çalışan deneyimini belli aralıklarla ölçülemektedir. Yıllık çalışan deneyimi anketleri, şirkete yeni başlayan çalışanlar için 1. 3. ve 6. ay Petrol Ofisi

Yolculuğum anketleri, paydaş deneyimi anketi, yönetici işe alım deneyimi ve eğitim değerlendirmeleri ile düzenli olarak çalışan deneyimini ölçümlenmekte ve bu doğrultuda aksiyonlar alınmaktadır.

İK Talep Sistemi: Pratik

Çalışanlara daha hızlı ve kaliteli hizmet vermenin yanı sıra süreçlerin kolaylıkla raporlanabilmesini ve analiz edilmesini sağlamak amacıyla oluşturulmuştur. Pratik uygulamasında yer alan "Soru", "Talep" ve "Görüş" başlıkları ile çalışanların her alanda İnsan Kaynaklarına ulaşması sağlanmıştır.

Uygulama alındığı günden bugüne Pratik dijital sistemi üzerinden alınan ve çözüme kavuşturulan tüm "Soru", "Talep" ve "Görüş" başlıkları rakamları belirli periyotlarda raporlaştırılarak açık ve şeffaf bir biçimde şirket çalışanları ile paylaşılmıştır.

5.2 Çeşitlilik ve Fırsat Eşitliliği

Petrol Ofisi'nde tüm bireyler, yalnızca liyakat ve şirketin başarısına olan katkı temelinde değerlendirilmektedir. Petrol Ofisi herkesin kendi potansiyeline ulaşmasına imkân sağlayan bir ortam yaratmaya çalışmaktadır. Petrol Ofisi, çeşitliliğin, daha iyi çalışmaya, yenilikçi çözümler belirlemeye ve işletmenin etkin bir şekilde çalışmasına ve uygun büyüme fırsatlarını yakalaması için gereken sürekli sorgulamayı yapmasına imkân sağlayacağına inanmaktadır.

Petrol Ofisi'nde her seviyeden çalışanın fikrini sunabileceği ve hatalardan öğrenme becerilerini geliştirebileceği çalışma kültürüyle, çalışanlara üst yönetimin de dahil olduğu projelerin bir parçası olma, yeni yollar deneme ve önemli kararlara etki etme fırsatı sunulmaktadır. Gelişimin Öncüsü Petrol Ofisi e-Öğrenme Platformu ile çalışanlara birçok farklı alanda, tanınmış önemli isimlerle gelişim sağlayacak

eğitimler verilmektedir. Eğitimler tüm çalışanların katılımının sağlanabilmesi için Cuma günleri yapılmaktadır. Çalışanların bilgilendirilmesi amacıyla oluşturulmuş olan kurum içi portalda, ilgili tüm prosedürler, bildiri ve duyurular yer alır ve çalışanların bu bilgilere farklı noktalardan anında ve en etkin biçimde ulaşılması sağlanmaktadır. Petrol Ofisi bünyesinde nakil, terfi, iş ve kapsam değişiklikleri ile ilgili süreçleri tanımlamak ve bu süreçlerle ilgili kuralları düzenlemek amacıyla iş etiği kuralları, personel yönetmeliği direktifleri, işe alım, kira yardımı, mobil telefon tahsis ve kullanımı, şirket araçları tahsis ve kullanımı, seyahat işlemleri, fazla çalışma, izin hakları, terfi ve iş görev yeri değişiklikleri prosedürleri belirlenmiş ve uygulamada da bu prosedürlere sadık kalınmaktadır. Gerek politikalar oluşturulurken gerekse uygulamada eşit koşullardaki kişilere eşit fırsat sağlanması ilkesine azami derecede özen gösterilmektedir.

5.3 Taciz ve Ayrımcılığın Önlenmesi

Petrol Ofisi'nin istihdam uygulamalarında da ırk, sınıf, ulusal köken, din, yaş, engellilik, cinsiyet, medeni durum, cinsel yönelim, sendika üyeliği veya siyasi bağlantı ya da kanunla yasaklanmış diğer herhangi bir özelliğe dayalı ayrımcılık yapılamaz. Yasaların yasakladığı hiçbir tür ayrımcılığa müsamaha gösterilmemektedir. Ayrıca fiziksel taciz, fiziksel taciz tehdidi, cinsel veya diğer taciz, sözlü taciz veya diğer sindirme biçimlerine müsamaha gösterilmemektedir. Ayrımcılık ve taciz konularına yaklaşımı Petrol Ofisi Davranış Kuralları ile açıkça belirtilmiştir. Çalışanlar ile ilgili her türlü uygulamalarda ayrımcılığa sebep olacak özel nitelikli verilerin işlenmesinde ve paylaşılmasında Kişisel Verilerin Korunması Kanunu ve ilgili tüm düzenlemeler ve Kişisel Verileri Koruma Kurulu kararlarında belirtilen esaslar gözetilmektedir.

Petrol Ofisi Türkiye'de kadın istihdamının artırılması ve kadınların iş hayatına daha etkin katılımlarını sağlayacak projeleri desteklemektedir. Önceki yıllarda da gençlere yönelik ödüllü birçok projeye imza atan Petrol Ofisi, bu yıl da genç kadınları desteklemek amacıyla hayata geçirilen Milyon Kadına Mentor Programı'nın kurucu ortağı olmuştur.

ABD Ticaret Odası'na bağlı ABD – Türkiye İş Konseyi'nin Women in Business (İş Dünyasında Kadınlar) çalışma grubu liderliğinde başlatılan program, TurkishWIN ile Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği'nin (TOBB) iş birliğiyle Mart ayında Türkiye'de hayata geçirilmiştir. Milyon Kadına Mentor Programı ile önümüzdeki 10 yılda STEM alanında üniversitede okuyan ya da çalışan 15-25 yaş arası 1 milyon genç kadına ulaşılması hedeflenmektedir. Program çerçevesinde, STEM alanında kariyer hedefleyen ancak mentor ve mentorluk ihtiyacı duyan genç kadınlara, oluşturulan mentor havuzundan destek verilecek, bu doğrultuda genç kadınlar; dijital ortamda özel sektörün lider isimleri ile bir araya getirilerek, deneyimlerinden faydalanabilecektir.

Türkiye Cumhuriyeti'nin ilk kadın genel müdürüne sahip Petrol Ofisi geçmişinde olduğu gibi bugün de iş hayatında kadının gücüne, bilgisine ve liderliğine inanmakta ve güvenmektedir. Milyon Kadına Mentor Programı ile de ülkemizde hâlâ yeterli oranda olmadığını düşündüğü kadın istihdamına katkı sağlamayı hedeflemektedir.

5.4 Örgütlenme Özgürlüğü ve Toplu Sözleşme Hakkı

Petrol Ofisi, sorumlu bir istihdam ortamını teşvik etmekte ve çalışanlarının ve bünyesinde çalıştırılan diğer işçilerin istihdam şartları konusunda ilgili iş kanunu ve mevzuatlara uyulmasını sağlamaktadır. Bu doğrultuda Petrol Ofisi, çalışanlarının ve tedarikçilerin örgütlenme ve sendikaya katılma haklarına saygı duyulmaktadır. Ayrıca yasalara uygun olarak, toplu pazarlık desteklenmekte ve sağlanmaktadır.

İşçiler sendikalar veya iş konseyleri tarafından temsil edilmeyi seçmeleri halinde, Petrol Ofisi, kanunlara uygun olarak, çalışanların toplu olarak kendilerini temsil etmek üzere seçtikleri organlarla iyi niyetle işbirliği yapmaktadır. Bu yaklaşım Petrol Ofisi Davranış Kuralları'nda açık şekilde belirtilmektedir.

5.5 Ücret ve Yan Haklar

Petrol Ofisi operasyonel mükemmeliyet hedefleri ışığında doğru çalışan segmentleri için doğru stratejik ücretlendirme tasarımları geliştirmekte, ihtiyaçlar çerçevesinde farklı katmanlara bölünmüş ücret yönetimi yaklaşımı benimsemektedir. Bu yaklaşımı ile temel iç dengenin korunması, piyasa konumlanmasına göre rekabetçi ve doğru rol/kişilerin farklılaştırılması amaçlanmaktadır.

İş Değerlendirme Metodolojisi ile iş büyüklüklerini puan ve kademeler bazında sıralanarak ücret politikası belirlenmektedir. Uluslararası ve güvenilir ücretlendirme metodolojisi ile çalışanların toplam gelirleri adil ve rekabetçi bir ücretlendirme sistemiyle belirlenmektedir.

Bireysel ücretler; bireysel performans, piyasa verileri, ekonomik göstergeler ve şirket içi denge gözetilerek, yılda bir kez değerlendirilip gözden geçirilmektedir.

Petrol Ofisi adil ücretlendirme politikasını geniş yan haklar ile desteklemektedir, çalışanlarına evlenme, doğum, vefat yardımları, özel sağlık sigortası, görev ve lokasyon değişikliklerinde kira ve nakil yardımı, görev ve iş tanımlarına göre araba ve cep telefonu, performans primi, satış primi gibi haklardan yararlanmalarını sağlamaktadır.

5.6 Çocuk İşçiler

Petrol Ofisi işe alım sürecinden başlayarak tüm süreçler boyunca yaş, cinsiyet, inanç veya başka bir kişisel özelliğe bakılmaksızın tüm çalışanlarına eşit olanaklar sunmaktadır. Davranış Kuralları Kılavuzunda da açıkça belirtildiği gibi çocuk işçiliğinin kullanılması kabul edilmemekte ve üretim

tesislerinin herhangi birisinde çocuk işçi kullanan veya üretim tesislerinde çocuk işçiliğinin meydana gelmesini sağlayacak etkin sistemleri kurmuş olmayan tedarikçilerle çalışmamaktadır.

5.7 Çalışma Koşulları

Petrol Ofisi ortak değerleri, vizyonu, misyonu ve işveren vaadi ışığında şekillendirilen ve şirketin belirlediği sağlık ve emniyet politikalarına sahip çalışma koşulları ile çalışanlar için uygun standartlarda çalışma ortamı sağlanmaktadır. Şirket çalışanlarının, tedarikçilerinin ve müşterilerinin daha

güvenli ve daha sağlıklı bir ortamda bulunmalarını sağlamayı ve şirket faaliyetlerinin çevre üzerindeki etkilerini asgariye indirecek önlemlerin alınması benimsenmektedir. Şirketin bu doğrultudaki tüm çalışmaları, "Entegre Yönetim Sistemi Politikası" kapsamında ele alınmaktadır.



5.8 Eğitim Çalışmaları

Gelişimin Öncüsü vaadinden alınan vizyonla çalışanların gerek mesleki bilgi ve becerilerinin gerekse kişisel yeteneklerinin geliştirilmesine büyük önem verilmektedir. Her seviyeden çalışan için tüm potansiyellerini sergileyebilecekleri ve deneyimleyerek öğrenebilecekleri bir çalışma kültürü yaratmak Petrol Ofisi öncelikleri arasındadır.

Petrol Ofisi'nde "öğrenme" deneyimi çalışanlar için iş teklifi ile başlar. Paylaşılan tüm tanıtım ve bilgilendirme dokümanları, online oryantasyon, fabrika, terminal ve istasyon deneyimini kapsayan saha oryantasyonu ile çalışanların adaptasyonu ve öğrenme süreci hızlandırılır, desteklenir.

Sınıf içi eğitimlerinin yanı sıra çalışanlarına online eğitim platformu ile birçok farklı konu başlığı altında zengin eğitim içerikleriyle her yerde ve 7/24 öğrenme imkânı sunulmaktadır. Dünya trendleri takip edilerek kurum ihtiyaçlarıyla harmanlanmakta ve bu doğrultuda eğitim içerikleri sürekli olarak geliştirilmektedir. Düzenli olarak gerçekleştirilen seminer ve webinarlar ile de çalışanlar kendi alanında değerli isimlerle buluşturulmakta, bütünsel sağlık eğitimleri ile çalışanların gelişim süreçlerine farklı bir pencere açmak hedeflenmektedir.

Eğitim, öğrenme ve gelişim süreçlerinde "Zihin, Beden ve Ruh" temaları gözetilerek; bu üç boyutun bütünsel olarak ele alındığında programların gelişime olan etkisinin tam olacağına inanılmaktadır. Bu yaklaşıma Stevie MENA 2020

ödülleri "En Yenilikçi İK Uygulamaları" kategorisinde Gümüş ödüle sahip "Yönetici Gelişim Yolculuğu" programı örnek olarak gösterilebilir.

Diğer yandan, giriş seviye yöneticilerin temel yöneticilik kavramları hakkında bilgi edinmelerini ve becerilerini geliştirmelerini sağlayan "Yöneticilik 101", kurum içi öğrenmeyi desteklemek amacıyla geliştirilen; yöneticilerin tecrübelerini, süreç ve sektör bilgilerini çalışanlara aktardığı ve tamamen online platformlar üzerinden gerçekleştirilen "Tecrübenin Ofisi" de Petrol Ofisi'ne özgün öne çıkan eğitim ve gelişim programlarından bazılarıdır.

Petrol Ofisi, 2020 senesinde başlamış olduğu TBB (Teknik Bilgi Beceri) projesi kapsamında tüm çalışanlarının sahip olması gereken bilgi ve beceri seviyelerini belirlemiştir. Bu seviyeler hem çalışanlarının yetkin olduğu alanları tespit etme de hem de ihtiyaçlarının daha iyi anlaşılmasına katkı sağlamıştır. Bu projenin bir çıktısı olarak planlanan tüm gelişim odaklı çalışmalar bu ihtiyaçları ve becerileri dikkate alınarak organize edilmektedir.

Tüm süreçlerde olduğu gibi öğrenme ve gelişim alanında da birbirinden farklı içeriklerle, farklı platformlarda ve farklı çalışan gruplarına yönelik gerçekleştirilen eğitim ve etkinliklerle çalışanların memnuniyeti ve kurum ölçeğinde katkıları ölçümlenir ve takip edilir.

E-Öğrenme Platformu

2019 yılı Ocak ayından bu yana şirketin teknik ve kişisel gelişim içerikli eğitimlerinin yaklaşık %70'i Petrol Ofisi E-Öğrenme Platformu üzerinden takip edilmektedir. 2020 senesi mart ayı sonrasında Sınıf içi Eğitimlerin tamamı dijital platform (Kurumsal Webex) üzerinden takip edilmeye başlanmıştır. E-Öğrenme platformumuz birçok farklı firma ve tedarikçilerimizden Petrol Ofisi çalışan ihtiyacına yönelik, temelinde teknik ve kişisel gelişime odaklandığımız özgün ve özel eğitim içerikleri ile zengin hale getirilmiştir. Özellikle SEÇG ekibinin öncülüğü ile tasarlanan ve çalışanlarımız için zorunlu eğitim grubunda ataması yapılan Ergonomi, Defansif Sürüş, Risk Yönetimi ve Afet Bilinci gibi günümüzün birçok önemli konusunda ait eğitim içeriklerinde yüksek katılım sağlanmıştır.

Petrol Ofisi Yetenek Yönetimi ekibinin araştırmalarıyla 2021 senesi trendleri ve Petrol Ofisi başarı profili göz önünde bulundurularak çalışanlara fayda sağlayacak ve gelişimlerine katkıda bulunacak "Yetenek Yönetimi" temaları belirlenmiş ve eğitim içerikleri bu temalara göre tanımlanmıştır. 2022 senesinde de tema çalışmaları devam edecektir.

E-Öğrenme Platformu aracılığı ile ulaştırılan çeşitli bilgi yarışmaları sayesinde ise, çalışanların tema çalışmaları ile kazanımları ve bilgileri eğlenceli bir yol ile ölçümleniyor ve ödüllendiriliyor.

E-öğrenme platformu üzerinden alınan eğitimlere ait istatistik bilgisi aşağıda belirtilmiştir.

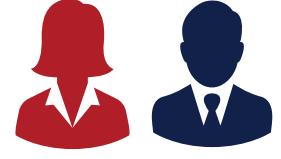
Tablo 3. Cinsiyete Göre E-öğrenme Platformu Eğitim İstatistikleri

	Eğitim Alan Kişi	Kişi Başı Saat
Kadın Sayısı	211	5,24
Erkek Sayısı	614	7,86

Alınan tüm eğitimlere ait istatistik bilgisi aşağıda belirtilmiştir.

Tablo 4. Cinsiyete Göre Eğitim İstatistikleri

	Eğitim Alan Kişi	Kişi Başı Saat
Kadın Sayısı	211	10,1
Erkek Sayısı	614	15,15



211

612

5,24

7,86

10,1

15,15

Çevrimiçi Seminerler

Petrol Ofisi tarafından, pandemi döneminin etkisi ile gündemde kendisine daha çok yer bulan çevrim içi seminer faaliyetleri 2021 Yetenek Yönetimi temaları ile birleştirilmiştir. "Kulvarının Öncüleri" çevrim içi seminer serisi ile temalara odaklanılmış ve alanında öncü isimler şirket bünyesinde ağırlanmıştır. "Bütünsel Sağlık" çevrim içi seminer serisi ile de temel ilkyardım konularından sağlık ve zindelik alanlarına kadar tüm çalışan esenliği programlarına bütünsel bir bakış açısı getirilmiştir.

Canlı / Sınıf İçi Eğitimler

2020 Mart ayından itibaren başlayan Covid salgını ve pandemi koşulları eğitim programlarında ve planlarda büyük değişimlere sebep olmuştur. Hem çalışanların sağlığını korumak hem de sosyalliği desteklemek ve bireyleri bir araya getirmek adına kurumsal webex eğitim platformlarından canlı eğitimler düzenlenmeye devam etmiştir. Çevik Zihniyet Atölyesi, Değişim Yönetimi, Çoklu Marka Yönetimi gibi hem teknik hem de Petro Ofisi temalarıyla ilgili örtüşen gelişim odaklı eğitimler devam etmiştir.

Yabancı Dil Gelişim Programı

2021 senesi başında çalışanlarının yabancı dil gelişimine katkıda bulunmak amaçlı Online İngilizce Dil Okulu programı hayata geçirilmiştir. Toplamda 43 çalışan ile 1 yıllık bir gelişim programı ile başlayan ve 2022 senesinde de yeni çalışanların

dahil edilerek devam edilecek bu süreç ile çalışanların İngilizce gelişimini sağlamak ve destek olmak ile birlikte kariyer hedeflerine katkı sağlamak hedeflenmektedir.

Yönetici Gelişim Programı

"Dönüşüm", "Liderlik" ve "Gurur dolu yolculuk" olarak belirlenen dönüşüm süreci EVP, "Gelişimin Öncüsü"nü destekleyecek şekilde Yönetici Gelişim Yolculuğu programı Kasım 2019'da başlatılmıştır. Kurum kültürünü dönüştürme, takım performansı ve iş sonuçlarını belirlemede etkili faktör olduğunu bilerek tasarlanan program, yöneticilere; «Kendini», «İş» ve «Diğerlerini» nasıl yönetmesi gerektiğine dair bir vizyon sunmaktadır. Başarılı bir yöneticinin Zihin, Beden ve Ruhunu çok boyutlu bir deneyim ile etkilemeyi amaçlayan "yolculuk" 3 boyuta dayanmaktadır; kendini

tanı, ekibini yönet ve sınırlarını zorla. Yolculuğu "Beden Modülü" aktiviteleriyle zenginleştirirken, "Ruh Modülü" ile öz farkındalık, değer ve amaç odaklı yaşam, güvene dayalı ilişkiler ve özgünlük üzerinde durarak "Zihin Modülü" ile de Proje Yönetimi, Koçluk Becerileri, Performans Kültürü, Tasarım Düşüncesi ve Çevik yaklaşımlar gibi yönetim araçlarını güçlendirme odaklanmıştır. Program, yöneticiler ile birebir temas edilebilecek, kişisel gelişim hedeflerinin koçlar ile birlikte çalışılacak dış mentorluk seansları ile desteklenmiştir.

Teknik Eğitimler

Yıllık eğitim planı her yıl departmanlardan gelen eğitim ihtiyaç taleplerinin iletilmesi ve yasal zorunluluk gerektiren eğitimlerin belirlenmesi ile gerçekleştirilir. Gelen talepler doğrultusunda eğitim konuları değerlendirilmekte ve eğitim içeriğine göre konuların işlenişinde kullanılacak hedef kitle, öğrenme-öğretme yaklaşımları, araç-gereç, kullanılacak kaynaklar ve platformlar belirlenir. Teknik eğitimler kişi bazlı ya da grup olarak organize edilebilir. ISO 31000, PMI ve SPIN gibi önemli eğitimler bu sene düzenlenen teknik eğitimlerden bir kaçıdır.

5.9 Modern Kölelik İle İlgili İlkeler

Petrol Ofisi, zorla veya zorunlu çalıştırma, çalışan hakları istismarı ya da bu uygulamaları çağrıştıracak durumları kesinlikle yasaklamaktadır. Petrol Ofisi, bu ilkelerin tedarikçileri tarafından benimsenmesini de zorunlu kılmakta ve insan haklarına sahip çıkarak insanlara onurlu ve saygılı davranmayı ön planda tutmaktadır. Petrol Ofisi çalışanların,

özlük haklarını tam ve doğru biçimde kullanmasını sağlamaktadır. Petrol Ofisi çalışanların bireysel gelişimi için gerekli çabayı göstermekte, sosyal sorumluluk bilinciyle yer alacakları uygun sosyal ve toplumsal faaliyetlere gönüllü olmaları konusunda desteklemekte, iş hayatı ile özel hayat arasındaki dengeyi gözetmektedir.

6

Sağlık Emniyet Çevre Güvenlik

İş Sağlığı ve Güvenliği

6 SAĞLIK EMNİYET ÇEVRE GÜVENLİK

İş Sağlığı ve Güvenliği

Petrol Ofisi faaliyetlerini Sağlık, Emniyet, Çevre ve Güvenlik (SEÇG) prensiplerine uygun olarak yürütmeyi yasal bir zorunluluğun ötesinde, bir felsefe olarak benimsemektedir. Bu felsefe, şirket çalışanlarının, tedarikçilerinin ve müşterilerinin daha güvenli ve daha sağlıklı bir ortamda bulunmalarını sağlamayı ve şirket faaliyetlerinin çevre ve insan üzerindeki etkilerini asgariye indirecek önlemleri almayı içermektedir. Şirketin bu doğrultudaki tüm çalışmaları, "Entegre Yönetim Sistemi Politikası" kapsamında ele alınmaktadır.

Akaryakıt dağıtım sektöründe faaliyet göstermenin getirdiği doğal gereklilikler dışında şirketin bu alanda gösterdiği hassasiyet, Petrol Ofisi'ne: Tüm çalışanlarını, bayilerini, tedarikçilerini ve müteahhitlerini SEÇG konularında bilinçlendirmek ve her zaman eğitimle desteklemek, her türlü öneri, şikâyet ve talepleri dikkate alarak, SEÇG

yönündeki performansını sürekli geliştirmek yönünde önemli sorumluluklar yüklemektedir.

İş sağlığı ve güvenliği konusu ISO-45001 standardı ve yasal gereklilikler doğrultusunda yönetilmektedir.

2021 yılında genel müdürlükte, terminallerde, hava iklim ünitesinde ve madeni yağ fabrikasında toplam 97 adet İSG kurulu düzenlenmiş olup, kurullara toplam 1068 katılım sağlanmıştır. İSG kurullarında toplam 36 adet çalışan temsilcisi bulunmaktadır.

		2020 Yıllık	2021 Yıllık	Hedef	
Gecikmeli Göstergeler	Olay Sıklığı	Toplam Kaydedilebilir Olay Sıklığı	1,19	1,12	Max 1,3
		Kayıp Zamanlı Olay Sıklığı	0,89	0,84	Max 1
	Olaylar	Ölümlü Kaza	1	0	0
		Kayıp İş Günlü Kaza	5	6	Toplam Kaydedilebilir Olay Frekansı ve Kayıp Zamanlı Kaza Frekansı'na bağlı
		Kısıtlı İş Görebilirlik Sonuçlu Kaza	0	0	
		Tıbbi Tedavi Gerektiren Kaza	2	3	
		İlk Yardım Gerektiren Kaza	6	3	Min 10
		Ölümlü Kaza - Üçüncü Taraf	1	0	0
		Yüksek Potansiyelli Olay	1	3	0
		Döküntü (Çevresel etkisi olmayan>20 lt)	76	47	-
Döküntü (Çevresel etkiye sebep olan)	0	0	0		
Öncü Göstergeler	Tatbikatlar	Döküntü Tatbikatı Sayısı	65	126	50
		Yangın Tatbikatı Sayısı	225	374	200
	Görünür SEÇG Yönetimi	SEÇG Gözlemi Sayısı	546	739	480
		Ramak Kala Olay Sayısı / Tehlikeli Durum Sayısı	700	1429	700












Petrol Ofisi bünyesinde, Sağlık, Emniyet, Çevre ve Güvenlik risklerini kontrol etmek ve performansını geliştirmek amacıyla, tüm dünyaca kabul görmüş ve risk değerlendirmesine dayalı önleyici sistemler kurulmuştur. Risk değerlendirmesi, çalışanların katılımı, eğitimi, bilgilendirilmesi, uzman katkısı sağlanması, koruma önleme anlayışı ve acil durum hazırlığı, bu çerçevede ele alınan ana başlıklardır. Kurulan sistem periyodik olarak denetlenmekte ve uygun olmayan ya da eksik görülen noktaların giderilmesi için hızla aksiyon alınmaktadır.

“Sağlık Emniyet Çevre ve Güvenlik Yönetim Sistemi”ne göre rutin olmayan işlerin risklerini etkin şekilde yönetmek için çalışma izni sistemi uygulanır. Bu sistemin esasları “Çalışma İzin Prosedürü” ile tanımlanmıştır. Çalışma izni ile ilgili prosedür, hangi işler için çalışma izni verilmesi gerektiğini tanımlamaktadır. Çalışma izinlerinde belirtilen önlemler, risk yönetim hiyerarşisi esas alınarak

tanımlanmıştır. Bu önlemler, iş emniyet analizi yöntemi ile kayıt altına alınmaktadır. Bir çalışma izni verilmeden önce gerekli hazırlıkların tamamlanması zorunludur.



Çalışma izinlerinin başlangıç formu “Genel Çalışma İzin Formu”dur. Yapılacak işin nitelik ve riskine göre kullanılması gereken ilave form ve sertifikalar aşağıdaki gibidir.

 Sıcak Çalışma Kontrol Formu	 Kapalı Alanda Çalışma Kontrol Formu	 Yüksekte Çalışma Kontrol Formu	 Kazı / Dolgu Çalışması Kontrol Formu
 Montaj / Demontaj Kontrol Formu	 Elektrik İzolasyon Sertifikası	 Mekanik İzolasyon Sertifikası	 Gaz Ölçümü Kayıt Formu
 Su Altı (Dalgıç) Çalışması Kontrol Formu	 Radyografik Çalışma Kontrol Formu	 Kaldırma Ekipmanları/ Personel Vinci Kontrol Formu	

SEÇG Uygulamaları

SEÇG Kültürü



Petrol Ofisi, yasaların gerektirdiği rutin uygulamaların dışında, SEÇG Politikası çerçevesinde yatırım ve bilinçlendirme çalışmalarını kesintisiz bir şekilde sürdürmektedir.

İş kültürünün ayrılmaz bir parçası olan SEÇG uygulamalarının daha ileriye götürülmesi için 2021 yılı itibarı ile SEÇG Kültürü kampanyası başlatılmıştır. Başlatılan bu kampanya ile daha yüksek bir SEÇG Kültürü seviyesine ulaşılması hedeflenmektedir.

SEÇG Kültürü Kampanyası kapsamında yürütülen projeler aşağıda belirtilmiştir.

- Dur Kartı
- Kırmızı Kurallar
- SEÇG Kurtları
- SEÇG Kampanyaları
- SEÇG Ödül Programı
- SEÇG Eğitimleri
- SEÇG Konuşmaları

Kurum kültürü, şirketlerin yazılı olmayan kurallarını oluşturur. Bununla beraber SEÇG Kültürü de yazılı olmayan ve kolay ifade edilemeyen SEÇG alışkanlıklarını ifade etmektedir.

Endüstride yaşanan kazaların sıklık oranı, teknolojideki ve yönetim sistemlerindeki gelişmelere bağlı olarak zamanla azalmıştır.

Ancak bu gelişmelere rağmen, yaşanan kazalar irdelendiğinde, kök sebep olarak hatalı insan davranışları öne çıkmaktadır. Bu sebeple, teknoloji ve yönetim sistemlerine ek olarak, davranış odaklı SEÇG Kültürü'nün geliştirilmesi amacı ile SEÇG Kültürü kampanyası odağına insanı almaktadır. 2021 yıl sonu itibarıyla 6000'den fazla etkileşim gerçekleştirilmiştir.



Dur Kartı

Petrol Ofisi'nin emniyete verdiği önem doğrultusunda hayata geçirdiği ilklerden biri de Dur Kartı uygulamasıdır. Uygulama; alınan tüm tedbir ve uygun koşullara rağmen, herhangi bir şekilde en ufak şüphe oluştuğunda, sadece bu kartın gösterilmesi ile çalışmanın hemen durdurulup, olası risklerin bertaraf edilmesi, tekrar ve tamamen sağlıklı hale dönüştürülmesine olanak sağlamaktadır.

Petrol Ofisi bu uygulamayı sahada çok pratik ve hızlı bir şekilde uygulanabilecek bir sisteme dönüştürmüştür. Dur Kart'ı kullanımı ile ilgili olarak, sadece belirli kişiler değil, yüklenici firma çalışanı dâhil herkes yetkilendirilmiştir. Petrol Ofisi tesislerinde bir çalışmaya katılan ya da gören herkes, işin emniyeti ile ilgili en ufak bir şüphe duyduğunda dahi, Dur Kart'ını göstererek, o uygulamayı hemen durdurma yetkisine sahiptir.



Kırmızı Kurallar

Petrol Ofisi çalışma ortamı ve operasyonlarına göre daha sağlıklı ve emniyetli bir çalışma ortamı sağlamak adına 'SEÇG Kırmızı Kurallar'ı oluşturmuştur. Kırmızı Kurallar, Petrol Ofisi için hayati önem arz eden 8 adet kurallardır. Kurallar aşağıda yer almaktadır.

- Emniyetsizse Durmak
- Hız Limitlerine Uymak
- Yüksekte Çalışırken Düşmeye Karşı Korunmak
- SEÇG Açısından Kritik Ekipmanı devre dışı bırakmamak
- Geçerli çalışma izni ile çalışmak
- Asılı yük altında bulunmamak
- Gerekli İzolasyon ile çalışmak
- Uyuşturucu veya alkol etkisi altında çalışmamak

SEÇG Kurtları

Güçlü bir SEÇG kültürü yaratmak ve uygulamayı daha ileriye taşımak için başlatılan SEÇG Kültürü kampanyasının içerisinde SEÇG Kurtları Projesi yer almaktadır .



SEÇG Kurtları projesinin temel amacı;

- Petrol Ofisi'nde ve tüm paydaşlarımızda sağlık, emniyet ve çevre uygulamalarının teşvik edilmesi ve desteklenmesine katkı sunmak,
- Gönüllü olarak görev alacak kişilerin, SEÇG konularına diğer kişilerden farklı görebilmesi; şirket içinde rol model olabilmesi ve kişisel gelişimlerini sağlamak amacıyla özel eğitim programı yürütmek
- İş kollarında ve farklı çalışma alanlarında SEÇG mesajlarının tüm paydaşlar tarafından anlaşılması için düzenlenen aktivitelere aktif olarak katılmaları
- Şirket içinde farklı iş kollarında gönüllü olan kişilerin arasında işbirliği, takım çalışması ve SEÇG kültürünün artırılmasıdır.

Gönüllülük esasıyla projeye katılan SEÇG Kurtlarına aşağıda belirtilen eğitimler GEA Arama Kurtarma Derneği iş birliği ile verilmiştir.

- SEÇG Liderliği ve Kültürü
- Akaryakıt / LPG ve İstasyon Bilgisi
- Afet Bilinci
- Depremde Sıfırıncı Saniye ve Yedi Gün Arasında Neler Yaşarsınız?
- Evinizde ve Binaınızda Tehlike Avı Nasıl Yapılır? (Deprem)
- Orman Yangınları
- Deprem Webinarı (GM)
- Selde Hareket Tarzı

Düzenlenen eğitimler sonrası SEÇG Kurtları, düzenledikleri bireysel etkinlikler ile toplamda 1925 kişiye ulaşmış, Afet bilincinin arttırılması için bilgi paylaşımı ve aktivite çalışması gerçekleştirmiştir.

SEÇG Kampanyaları

SEÇG Kampanyaları kapsamında İş Sağlığı ve Güvenliği Haftası Ödüllü Soru Kampanyamız gerçekleştirilmiştir. Kampanya kapsamında soru paylaşımları yapılarak, çalışanlara ödüllendirmeler yapılmıştır.

Yaşanan tehlikeli durumların, ucuz atlatılan olayların SEÇG ekibine elektronik posta yoluyla bildirilmesini teşvik eden SEÇG kampanyaları düzenlenmiştir.

SEÇG Ödül Programı

Petrol Ofisi ve yüklenici personellerinin SEÇG bilincinin yükseltilmesi adına, SEÇG Önerileri/Dur Kartı Kullanımı/İyi Uygulamalar kategorilerinde bildirim yapan personellere SEÇG Ödül programı kapsamında ödüllendirme yapılmaktadır.

2021 yılı boyunca toplam 25 petrol ofisi personeline ve 18 müteahhit personele ödül-teşekkür yazısı verilmiştir.

SEÇG Eğitimleri

Online eğitim platformu olan www.kendineyakisanisec.online üzerinden personellere zorunlu SEÇG eğitimleri ve planlanan bilgilendirme eğitimleri verilmektedir.

2021 yılında petrol ofisi çalışanlarına verilen zorunlu SEÇG eğitimlerinde genel müdürlük, tüm terminaller, hava ikmal üniteleri ve madeni yağ fabrikasında toplam 4758 saat eğitim verilmiştir. Yüklenici çalışanlarına ise toplam 21151 saat eğitim verilmiştir.

2021 yılında Deprem, Süreç Emniyeti, Çocuk Emniyeti, İlk Yardım, Çevre, Ekranlı Araçlar, Afet Yönetimi ve Dirençli Birey konularında 7 webinar yapılmıştır.

2021 yılında 14 adet yüklenici toplantısı gerçekleştirilmiştir.

2021 Yılında

21151
saat
eğitim

7
webinar

14
toplantı

Saha Emniyet turu - SEÇG Konuşmaları



SEÇG ekibi ve yöneticiler tarafından tüm lokasyonlarda saha emniyet turları yapılmaktadır. Saha emniyet turlarının nasıl yapılacağı Saha Emniyet Turu Rehberinde tanımlanarak standart hale getirilmiştir.

SEÇG ekibi olarak terminallere, istasyonlara ve hava ikmal ünitelerine gerçekleştirilen saha ziyaretleri ve saha emniyet turları sırasında hem Petrol Ofisi hem de yüklenici personellerine çeşitli konularda SEÇG konuşması yapılmaktadır.

2021 yılında toplam 739 adet saha emniyet turu gerçekleştirilmiştir.



SEÇG Bilgilendirmeleri

SEÇG kültürü, evrensel güvenlik kültürünü getirmektedir. Yani bir çalışan kendi evinde, iş ile ilgili olmayan bir iş yaparken bile önlemini alıyorsa güvenlik kültürünü benimsemiş demektir. Bu kültürün benimsenmesi ve canlı tutulması adına çalışanlar ile haftalık olarak SEÇG Bilgilendirmeleri paylaşılmaktadır. 2021 yılı boyunca, çeşitli başlıklar altında 34 adet bilgilendirme paylaşılmıştır.

SEÇG Anketi

SEÇG Kültürü kampanyası kapsamında Petrol Ofisi'nin SEÇG kültürü açısından hangi noktada olduğunu tespit etmek ve alınacak aksiyonları belirlemek amacıyla tüm bölümleri kapsayan anket çalışmaları yapılmaktadır. 2021 yılında yapılan SEÇG anketine 491 kişi katılım sağlamıştır. Anket çıktılarına göre yapılan değerlendirmeler ile alınacak aksiyonlar belirlenerek uygulamalara geçilmiştir.

6.1 Afet ve Acil Durum Yönetimi

Yangın Standardı

Petrol Ofisi terminallerinde insan sağlığına, çevreye ve topluma olumsuz etkisi olabilecek en büyük kazalardan biri büyük ölçekli bir yangındır. Risklerin bertaraf edilmesinde öncelik personel ve çevre halkı, çevre ve ekipmanlardır. Yangın riskinin yönetilmesinde öncelikli olarak mühendislik çözümlerine öncelik verilmiş ve gerekli altyapı yatırımları tamamlanmıştır. Altyapı çalışmalarının başlatılmasından önce "Petrol Ofisi Yangın" standardı hazırlanarak mühendislik tasarım kriterleri ve büyük yangın senaryoları belirlenmiştir.

Yangına karşı koruma ve yangınla mücadele sistemlerinin tasarımı kapsamında, tesislerdeki bütün birim ve bölümler tehlike sınıflarına göre gruplandırılmış ve depolama tesislerinde aynı yangına dayanım sınıfında eleman ve donanımların kullanılması hususu da gözetilmiştir.

Yangın önlemede temel esas, ürünü birincil muhafazasında (tank veya boru içinde) tutmaktır. Bu nedenle, tank taşmaları, döküntüler, kaçakların engellenmesi için gerekli donanımsal ve prosedürel düzenlemeler yapılmıştır. Bu sayede yanıcı buhar-oksijen karışımların engellenmiş, çalışma izni sistemiyle tutuşma kaynaklarının önlenmesi sağlanmış ve gerekli elektrikli ekipmanlar "TS 60079-14 Tehlikeli Alanlardaki Elektrik Tesisatı"na uygun olarak seçilmiştir. Süreç Emniyeti gerekliliklerine ise tam uyum sağlanmıştır. Bu bağlamda gerekli tank ve ekipman bakımları, denetimleri yönetmeliklerin gerektirdiği şekilde ve yetkili kurumlar tarafından gerçekleştirilmektedir.

Yangına karşı hazırlık için "üst seviye senaryolar" belirlenmiş bunlardan hareketle tümdengelim yöntemiyle detaylı hazırlıklar yapılmıştır. Üst seviye senaryolar "Dike (sedde) Yangını", "Tank Yangını" ve "Dolum Adası Yangını" olarak belirlenmiştir.



Olası dike (sedde) yangınları için terminalde bulunan en büyük dike (sedde) yangını esas alınarak gerekli yangın pompaları, yangın söndürme köpüğü (AR-AFFF) stoğu, yangın suyu tankı, köpük yapıcı sistemler, hidrant ve köpük dökücü sistemleri tasarlanmıştır. Tüm bu sistemler ile personelin yangına minimum maruziyeti ile otomatik söndürme imkânı sağlanmıştır. Sistem ile benzin, motorin, Jet A1, avgaz, LPG ve etanol yangınlarına etkin müdahale edilebilmektedir.

Tüm depolama tankları çevresel sprink sistemiyle ve tank içi söndürme sistemleri ile donatılmıştır. Sprink sistemleri ile yangın müdahale taktiğine göre su veya köpük verilebilmekte bu sayede hem söndürme hem de çevre ekipman ve personelleri yangından koruma mümkün olmaktadır.

Sprink sistemleri ayrıca tanker/vagon dolum alanları gibi insan, makine(araç) etkileşiminin yüksek olduğu, akaryakıt buharı – hava karışımının sık beklendiği alanlarda da kurulu durumdadır. Bu kritik alanlara ayrıca sabit monitörle de yangına karşı ek koruma sağlanmıştır.

Büyük yangınların yanı sıra işletme ve ofis alanlarında oluşabilecek yangınlara karşı duman algılama sistemi, seyyar söndürme ekipmanları ve yangın suyu hatları bulundurulmaktadır.

Petrol Ofisi tesis ve ofislerinin bulunduğu alanlarda yerel itfaiyenin teknik standartları ile kurulu sistemlerin uyumluluğu araştırılmış ve tesisler teknik olarak itfaiyenin desteğine hazır hale getirilmiştir.

Olası bir yangına hazırlık amacıyla Petrol Ofisi tesis ve ofislerinde 2021 yılı içinde toplam 115 masa başı, 227 saha yangın tatbikatı gerçekleştirilmiştir.

2021
yılında

115
masa
başı

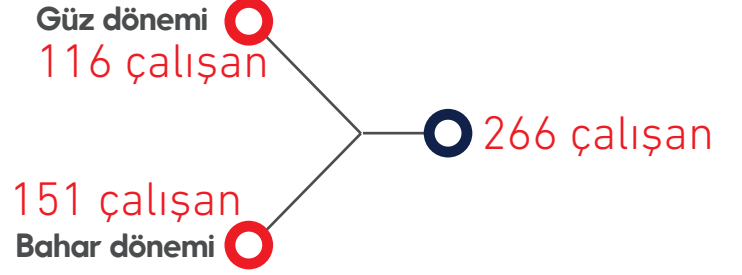
227
saha
yangın
tatbikatı



Tatbikatlar

Petrol Ofisi, olası acil durumların insana, binaya veya çevreye olabilecek etkilerini önlemeyi veya azaltmayı amaçlamaktadır. Bu kapsamda hazırlanan plan ve talimatlar ile tesisin/binanın tamamında veya bir kısmında meydana gelebilecek yangın, patlama, doğal afet, deprem ve benzeri olayların yönetiminde yer alacak ekiplerin ve görevlerinin belirlenmesi, ekipmanların ve yöntemlerin belirlenmesi sağlanmıştır. Her yıl SEÇG Departmanınca belirlenen eğitim ve tatbikat planı doğrultusunda senaryo bazlı tatbikatlar gerçekleştirilmektedir. Gerçekleştirilen tatbikatlar elektronik ortamda kayıt altına alınmaktadır.

Akaryakıt endüstrisine yönelik ilk yardım eğitimleri tüm Petrol Ofisi tesislerinde 2 set olarak gerçekleştirilmiştir. Güz döneminde 116 petrol ofisi çalışanına, bahar döneminde ise 151 petrol ofisi çalışanına ilk yardım eğitimi verilmiştir.



Acente istasyonlarında 2021 yılında afet ve acil durum yönetimi için toplam 147 adet tatbikat gerçekleştirilmiştir.

Alarm Sistemleri

Alarm yönetimi kapsamında işletme emniyet zarfları ve alarm limitleri belirlenmiştir. İşletme zarflarına uyulmakta ve değişiklikler değişim yönetimi ve risk değerlendirme prosedürlerine uygun yönetilmektedir ve kayıt altına alınmaktadır. Hatalı/Plan dışı alarmların sebepleri araştırılmakta ve tekrarları engellenmektedir.

Petrol Ofisi'nin çalışanlarını, varlıklarını, çevreyi, operasyonlarını veya itibarını olumsuz yönde etkileyebilecek tüm kriz durumları içeren bir kriz planı hazırlanmıştır.

6.2 Süreç Emniyeti

Petrol Ofisi faaliyetlerinde Süreç Emniyeti Prosedürünü kullanmaktadır. API-754 ve Büyük Endüstriyel Kazaların Önlenmesi ve Etkilerinin Azaltılması Hakkındaki Yönetmelik referans alınarak performans göstergeleri düzenli olarak izlenmektedir.

Petrol Ofisi Süreç Emniyeti Prosedürü ile insanları, çevreyi, varlıkları ve üretimi etkileyebilecek olan büyük bir kaza riskini en aza indirmeyi, bir kazanın meydana gelmesi durumunda gelmesi durumunda gerekli olan acil duruma hazırlık mekanizmalarının bulunduğundan emin olmayı ve kritik ekipman yönetimi aracılığıyla iş performansına katkıda bulunmayı amaçlamaktadır.

“Sağlık Emniyet Çevre ve Güvenlik Yönetim Sistemi” ne göre süreç emniyeti kapsamı altında, işletmelerdeki SEÇG ve SEVESO kritik ekipmanlar belirlenmektedir. Belirlenen bu ekipmanların devre dışı bırakılması, arızaları ve ikameleri yönetilmektedir. SEÇG açısından bir etki yaratabilecek değişikliklerin hayata geçirilmeden önce insanlara, çevreye, şirketin mal varlığına veya itibarına verebileceği risklerin yetkin kişiler tarafından doğru bir şekilde değerlendirilmesini sağlamak için değişim yönetimi uygulanmaktadır.

Kuruluşta yapılacak her türlü bakım, onarım ve modifikasyon çalışmasının emniyetli, çevreye duyarlı, ekonomik, ilgili kanun ve kurallara uyarak yapılması “Bakım Onarım Prosedürü” ile sağlanmaktadır. Bakım Modülü ile kayıtlar tutulmaktadır. Bakım, tamirat veya temizlik işlemleri sırasında, ekipmanların veya makinaların; beklenmedik enerji beslemelerini, çalıştırılmalarını önlemek için enerji

izolasyonu uygulanmaktadır. Enerji izolasyonu Petrol Ofisi Çalışma İzni Prosedüründe detaylı olarak tanımlanmıştır .



Büyük Endüstriyel Kazaların Önlenmesi ve Etkilerinin Azaltılması Hakkındaki Yönetmelik (SEVESO Direktifi) kapsamında 8 Terminal, 5 Hava İkmal Ünitesi için SEVESO Çalışmaları yürütülmektedir. Bu kapsamda, her bir tesis için DOW-FEI analizi ile belirlenen tehlikeli ekipmanlar HAZOP çalışmaları ile değerlendirilerek SEÇG açısından etkileri incelenmektedir. Süreç Emniyeti kazası yaşanabilme ihtimali olan senaryolar ve mevcut önlemlerin yeterliliği kalitatif olarak incelenmektedir.

Gerek tasarım aşamasında gerekse işletme aşamasında olan bir tesisteki gerekli değişiklikler, HAZOP'ta mutabık kalınan kararlar doğrultusunda yapılarak olası bir endüstriyel kazanın önüne geçilmesi hedeflenmektedir. Tüm bu bilgilerin ETA-FTA çalışmaları ile doğrulanması sonucunda Büyük Kaza Senaryo Dokümanı oluşturulmuştur.

“Sağlık Emniyet Çevre ve Güvenlik Yönetim Sistemi”ne göre süreç emniyeti kapsamı altında, işletmelerdeki SEÇG ve SEVESO kritik ekipmanlar belirlenmektedir.

İş Sürekliliği Yönetim Sistemi

Petrol Ofisi operasyonlarının kesintisiz devam etmesi için iş sürekliliği çalışmalarını İş Sürekliliği Yönetim Sistemi ISO 22301:2019 standardına uygun olarak gerçekleştirmektedir. Bu kapsamda kurumun kritik süreçleri belirlenmiş, bu süreçlerinin sürekliliği için gerekli çalışmaların gerçekleştirilmesi, sürekliliğin sağlanamadığı durumlarda kabul edilebilir kesinti süreleri içerisinde tekrar çalışır hale getirilmesi için “İş Sürekliliği Planlaması” oluşturulmuştur.

Petrol Ofisi doğal afetler, majör sistem hataları, salgınlar gibi olağanüstü durumlarda iş sürekliliğini sağlamanın önemini bilinciyle çalışmalarını sürdürmektedir.

Bu doğrultuda, pandemi sürecinde her iş kolunda, her faaliyete ve her sürece ilişkin olası kritik noktalar ile bunları etkileyebilecek senaryolar karşısında, alternatif çözümler geliştirilmiştir. Pandemi sürecinde Petrol Ofisi yapılan bağımsız denetimlerden '0' bulgu ile tam not alarak 'ISO 22301 İş Sürekliliği Yönetim Sistemi Sertifikası'nı pandemide sektörde alan ilk firma olmuştur.

Petrol Ofisi faaliyetleri açısından kritik önem taşıyan tedarikçilerin iş sürekliliği açısından yeterliliğinin nasıl değerlendirileceği, tüm paydaşlar arasındaki iletişimin nasıl sağlanacağı hazırlanan prosedürler ile belirlenmiştir.

6.3 Olay - Kaza Yönetimi

Olayların sınıflandırılması, bir olayın kaydedilebilir olup olmamasına, gerçekleşen sonuçlarına ve potansiyel sonuçlarına göre yapılmaktadır. Olay sınıflandırmada yerel mevzuat ve uluslararası seviyede kabul görmüş OSHA (Occupational Safety and Health Administration) kriterleri esas alınmaktadır. Petrol Ofisinde yaşanan olaylar, Pusula sisteminde yer alan Olay Kayıt Modülü kullanılarak kayıt altına alınmaktadır.

Yaşanan olayların nedenlerini irdelemek, aynı veya benzer nedenlerden dolayı benzer kazalar yaşamamak için, olay inceleme süreci yürütülmektedir. Olay inceleme sürecinde belirlenen aksiyonlar Pusula Sisteminde Aksiyon Kayıt Modülüne işlenerek, takip edilmektedir.

SEÇG Bültenleri

Yaşanan olaylar sonrası bilincin artırılması ve yaşanma ihtimali olan olaylar ile ilgili ise çalışanların bilinçlendirilmesi amacıyla SEÇG bültenleri hazırlanarak ilgili bölümler ile paylaşılmaktadır. 2021 Yılı boyunca, çeşitli başlıklar altında 31 adet bülten paylaşımı yapılmıştır.

2021 yılında



31 bülten

6.4 Güvenlik Uygulamaları

Petrol Ofisi A.Ş'nin tesislerinde güvenlik hizmeti 5188 Sayılı Özel Güvenlik Hizmetlerine Dair Kanun ve Yönetmelik kapsamında özel güvenlik firmasından hizmet satın alma yoluyla sağlanmaktadır. Güvenlik ve koruma hizmetleri sağlayan özel güvenlik personeli "5188 Sayılı Özel Güvenlik Hizmetleri Kanunu"nda belirtilen niteliklere haiz personeldir.

Liman tesislerinde güvenlik organizasyonu terminal müdürü, liman tesisi güvenlik sorumlusu, özel güvenlik amiri, özel güvenlik elemanlarından oluşmaktadır. Liman tesislerinde güvenlik hizmetini sağlayan özel güvenlik personeli 3 vardiya esasına göre çalışmakta olup, her bir vardiyada 4/5 özel güvenlik elemanı görev icra etmektedir. Liman Tesislerine giriş ve çıkışta alınacak güvenlik önlemleri, giriş kısıtlamaları ve yasaklamaları liman tesisine giriş ve çıkış prosedürü ve sınırlı alanlara giriş prosedüründe belirtmektedir. Liman Tesislerinin dış sınırlarını, giriş kapılarını, sınırlı alanları ve tesis yaklaşım bölgelerini gece saatleri ve kısıtlı görüş şartları dahil sürekli olarak izlemek ve kontrol etmek için yapılacak işlemler liman tesisi güvenliğinin izlenmesi prosedürü ile yürütülmektedir.

Liman Tesislerine gelen şahsi araçlar, akaryakıt tankerleri ile malzeme ve kumanya getiren araçlar özel güvenlik elemanları tarafından aramaya tabi tutulmaktadır. Ayrıca tesislere gelen posta ve kolilerin denetim ve kontrolü de yapılmaktadır.

Yükle ilgili envanter işlemlerini ve yükün limanda bulunduğu sürece alınacak güvenlik önlemleri ilgili prosedürde tanımlanmış olup, tesislerde yük elleçleme süresince boru hatları, tank depo sahası özel güvenlik personeli tarafından yapılan yaya devriye görevlerinde kontrol edilmekte, kamera sistemleri ile izlenmektedir.

Güvenlik seviyeleri 1-2-3 olarak tanımlanmakta olup, her bir güvenlik seviyesi için uygulamalar prosedürler ile belirlenmiştir.

6.5 Kişisel Koruyucu Donanımları

Petrol Ofisi kişisel koruyucu donanım gerektiren tüm işlerde çalışanları ve yüklenicileri için standartlara ve performans değerlerine uygun ekipman kullanmaktadır. Petrol Ofisi operasyonları sırasında kullanılması gereken asgari Kişisel Koruyucu Donanım (KKD) şartlarını belirlemek ve çalışanların sağlık / güvenlik risklerinden korunması için prosedür bulunmaktadır. Uygulanan prosedür ile operasyonel risklere göre KKD Kullanımı ve kullanılacak olan KKD ekipmanının teknik standartları belirlenmektedir.

6.6 COVID Süreci

Petrol Ofisi, 79 yıldır çalışanları, bayileri, tedarikçileriyle birlikte ülkenin ve toplumun enerji ihtiyacını karşılarken sağlık, emniyet, çevre ve iş güvenliği kurallarına istisnasız uymayı en temel prensip edinmiştir.

Bu yaklaşımla, Yeni Tip Korona virüs (COVID-19) salgını nedeniyle tüm dünyada olduğu gibi Türkiye'de de içinde bulunulan olağanüstü durum, Petrol Ofisi faaliyetlerinde ve iş yapış şekillerinde yeni düzenlemelere gitmeye sevk etmiştir.



Merkez Ofisinde ve diğer tüm çalışma ofislerinde;

- Uzaktan çalışma düzenine geçilmiştir.
- Planlanmış tüm toplantı ve etkinlikler iptal edilmiştir.
- İş birimlerinin kendi içinde ve diğer paydaşlarla olan zorunlu veya periyodik toplantıları online platforma taşınmıştır.
- Tüm Petrol Ofisi çalışanları Koronavirüs vakası yaşanmaya başlandığı ilk günden itibaren virüs ile ilgili olarak detaylı bilgilendirilmiştir.
- Bakanlıklar tarafından konuyla ilgili yapılan resmi açıklamalar eş zamanlı olarak tüm çalışanlara duyurulmaktadır.
- Petrol Ofisi'nin tüm lokasyonları diğer ülkelerden gelen ziyaretçi girişlerine kapatılmıştır.
- Evden çalışma düzeninde çalışanlarımıza 'Uzaktan Verimli Çalışma Kılavuzu Eğitimi' ile beden ve zihin sağlığını korumaya yönelik 'Bütünsel Sağlık Egzersiz Videoları' online eğitim platformuna taşınmıştır.
- İlk günden itibaren kronik rahatsızlıkları (KOAHA, astım, kalp rahatsızlıkları, sarkoidoz, tomatid artrit, diyabet vs.) bulunan, devam eden yüksek ateşi (37,2°C ve yukarısı) olan, kemoterapi veya radyoterapi gören, hamile olan personelin evden çalışması teşvik edilmiştir.

Akaryakıt istasyonlarını içeren saha operasyonları dahilinde ise iş ortakları, istasyon çalışanları ve istasyonlara gelen misafirlerin sağlığına ilişkin de bir dizi önlemler alınmış olup, istasyonlarda müşterilerin bilincini ve dikkatini artırmak amaçlı görseller sergilenmeye, ön sahada dezenfektan bulundurulmaya başlanmıştır. Çalışanların hizmet sağlarken bu açıdan dikkat etmesi gereken konular eğitim paketlerine eklenmekte, tüm çalışanlara dezenfektan sağlanmakta ve yoğun kullanılan istasyonlar periyodik olarak dezenfekte edilmektedir.

Akaryakıt istasyonlarında ayrıca;

- T.C. Sağlık Bakanlığı COVID-19 Çalışma Rehberi doğrultusunda tüm istasyonlarımızda market girişlerine dezenfektan ürünleri yerleştirilmiş, tüm kapalı alanlarda bulunabilecek kişi sayısı belirlenmiş, market kasa önüne pleksi panel yerleştirilmiştir.
- Saha personelimizin ve ailelerinin sağlıkları ilk günden itibaren yakından takip edilmektedir.
- İstasyon personeline dezenfektan ve eldiven tedarik edilmiştir.
- Özellikle market içerisinde metrekaresine göre müşteri alımı kontrollü olarak yapılmakta ve sosyal mesafe olan 1 m kuralına uyulması için özen gösterilmektedir.
- COVID-19, belirtileri, bulaşma ve korunma yollarına ilişkin bilgilendirmeler tüm istasyonlarımızda yüz yüze eğitimlerle yapılmıştır.
- Tuvaletler başta olmak üzere istasyonlarımızdaki tüm ortak alanlar ilk günden beri kısa periyodlarla dezenfekte edilmektedir.
- Ön sahada çalışan akaryakıt satış görevlileri, özellikle yakıt alışverişlerinin temassız yapılabilmesi için istasyonlarımızı ziyaret eden tüketicileri öde-geç sistemi hakkında bilgilendirmekte ve sistemden alıma yönlendirmektedir.
- İstasyon içerisinde müşterilerin salgın ve hijyen konusunda farkındalığını arttırmak amacı ile bilgilendirme mesajları ve uyarılar, tuvalet alanlarındaki panolar, market içi yönlendirmeler ve kapalı devre televizyon yayınları gibi çeşitli noktalarda yapılmaktadır.
- Müşterilerin sağlıklı bir şekilde sıcak ürünleri alabilmeleri için kişiye özel tek kullanımlık bardak-kaşık setleri kullanıma sunulmuştur. Teması önlemek için kaşık, şeker vb. ürünler kullanım alanlarından kaldırılmıştır.

Akaryakıt istasyonlarında müşterilerin teması mümkün olduğunca azaltması amacıyla Mobil Öde – Geç sistemi teşvik edilmektedir. ÖDE-GEÇ teknolojisi, müşterilerimizin Positive Card'larını istedikleri bankanın kredi kartı ile eşleştirerek, araçlarından inmeden akaryakıt almalarını sağlayan bir Petrol Ofisi hizmetidir.

Petrol Ofisi Covid19 salgını süresince ayrıca bu alanda geliştirilen çalışmaları desteklemiştir. İstanbul Teknik Üniversitesinde yer alan dünyanın en önde gelen girişimcilik merkezlerinde İTÜ Çekirdek ile konuyla ilgili teknoloji geliştiren girişimleri desteklemiştir. Bu süreçte yüzlerce proje değerlendirilmiş ve tam 11 proje hayata geçirilmiştir.

İlk aşamada, siperlik, entübasyon kutusu, dalgiç maskesinden sağlık personeli için PPG maske, koruyucu tulum, UVC ışık ile oda, hava sterilizasyon üniteleri gibi ürünler geliştirilerek, üretim ve dağıtımları sağlanmaya başlanmıştır.

COVID-19 mücadelesi kapsamında desteklenen yeni projeler arasında; güvenilir tanı kitleri, gelişmiş dezenfeksiyon sistemleri ve toplum sağlığını korumaya yönelik yapay zekâ teknolojilerini içeren yerli ve milli teknolojik girişimler bulunmaktadır.

Petrol Ofisi COVID-19 süresince tedbirleri en başarılı şekilde uygulayan şirketlerden biri olmuştur. Tüm çalışanlar için hafta başı PCR testi yapılmış ve dönüşümlü çalışma sistemine geçilmiştir. Ayrıca kısa süreli girişlerde maske ve ateş kontrollerinin yanı sıra HES kodu uygulamasına da geçilmiştir. Petrol Ofisi sektörde benzeri olmayan bir şekilde genel müdürlük, tüm terminaller, madeni yağ fabrikası, hava ikmal üniteleri ve istasyonların bir kısmında denetimlerden '0' hata – tam not alarak TSE COVID-19 Güvenli Hizmet ve Üretim Belgeleri ile sertifikalanmıştır.



7

Çevre Yönetimi

7 ÇEVRE YÖNETİMİ

Petrol Ofisi tarafından çevresel etkiler operasyonların bütün yaşam döngüsü boyunca yönetilmektedir.

Petrol Ofisi'nde değerlendirmeye alınan çevre etkileri aşağıda belirtilmiştir.

- Hava Kirliliği
- Su Kirliliği
- Toprak Kirliliği
- Gürültü Kirliliği
- Doğal Kaynakların Kullanımı
- Atık Oluşumu

Petrol Ofisi'nin çevre etkileri, hava emisyon ölçümleri, atıksu deşarj analizleri, yeni/edinilen sahaların çevresel etkilerinin değerlendirmesi, çevresel izinlerin ve/veya uygunluk programlarının durumu ve geçerliliği kayıtların yasal ve dahili şartlara uygun şekilde tutulmasıyla izlenmektedir.

Petrol Sanayi Derneği (PETDER) ve Türkiye LPG Derneği SEÇG komitelerinde aktif rol alınmaktadır. TOBB ve Bakanlıkların koordinasyonunda yapılan ve Avrupa Birliği Yeşil Mutabakatı gibi güncel konuların ele alındığı toplantı, seminer ve çalışma gruplarına katılım sağlanmaktadır.

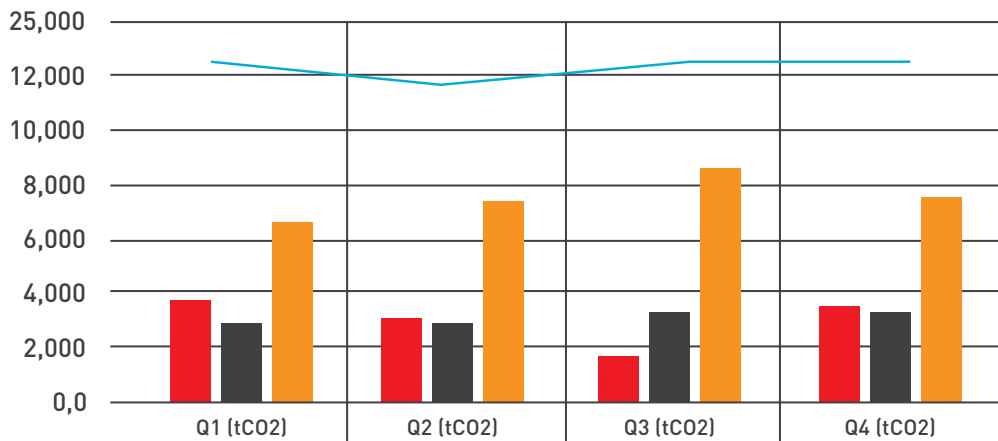
7.1 Sera Gazı ve Emisyon Yönetimi

Enerji verimliliğinin artırılması ve sera gazı emisyonlarının (GHG) azaltılması için izleme ve kontrol işlemleri yürütülmektedir. Sera gazı emisyonlarının hesaplanması doğrudan ve dolaylı emisyonlar dikkate alınarak yapılmaktadır.

Hesaplama Değerlendirmeye Alınan Başlıklar

- Kapsam 1 (Doğrudan Sera Gazı Emisyonları)
- Kapsam 2 (Enerji Dolaylı Sera Gazı Emisyonları)
- Kapsam 3 (Diğer Dolaylı Sera Gazı Emisyonları)

Sera gazları (GHG) emisyonları hesaplanarak raporlamalar gerçekleştirilmektedir. 2021 yılına ait hesaplanan sera gazı emisyon verileri aşağıda belirtilmiştir.



● Kapsam 1 Doğrudan Sera Gazı Emisyonları	3,828	2,246	1,702	2,609
● Kapsam 2 Enerji Dolaylı Sera Gazı Emisyonları	2,222	2,206	2,335	2,529
● Kapsam 3 Diğer Dolaylı Sera Gazı Emisyonları	6,448	7,283	8,453	7,428
● Dönemlere Göre Sera Gazı Emisyonları	12,498	11,735	12,490	12,566

Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü'nün öncülüğünde, "Yeşil Havaalanı (Green Airport)" adı altında bir proje hayata geçirilmiş olup, havaalanı işletmecilerinin ve hizmet sağlayıcıların belli gereklilikleri yerine getirmesi durumunda, o havaalanı "Yeşil Havaalanı (Green Airport)" olarak adlandırılmaktadır. Bu kapsamda her takvim yılı için TS EN ISO 14064-1 standardının yürürlükteki versiyonuna ve sera gazı kriterlerine uygun bir Sera Gazı Envanter Raporu oluşturması ve TS EN ISO 14064-3 standardına göre TSE tarafından Sera Gazı Envanter Raporunun doğrulama işlemini tamamlaması istenmektedir. Bu gereklilikleri sağlayan işletmelere SHGM tarafından "Yeşil Kuruluş Sertifikası" verilmektedir. 18 Hava İkmal Ünitemizin "Yeşil Kuruluş Sertifikası" bulunmaktadır.

Noktasal ve alansal emisyon kaynaklarına ait iki yılda bir yetkilendirilmiş laboratuvarlar tarafından emisyon ölçüm ve analiz işlemleri yapılmaktadır. Noktasal emisyon kaynaklarında emisyon azaltıcı filtrasyon tedbirleri uygulanarak önlemler alınmaktadır. Kaçak emisyon ihtimaline karşın ekipman kontrol, bakım ve gerekli değişim işlemleri gerçekleştirilmektedir.

Antalya Terminalinde, Benzin ve Naftanın Depolanması ve Dağıtılmasından Kaynaklanan Uçucu Organik Bileşik Emisyonlarının Kontrolü Yönetmeliği kapsamında Türkiye'de tek olma özelliğini barındıran buhar geri kazanım ünitesi bulunmaktadır.

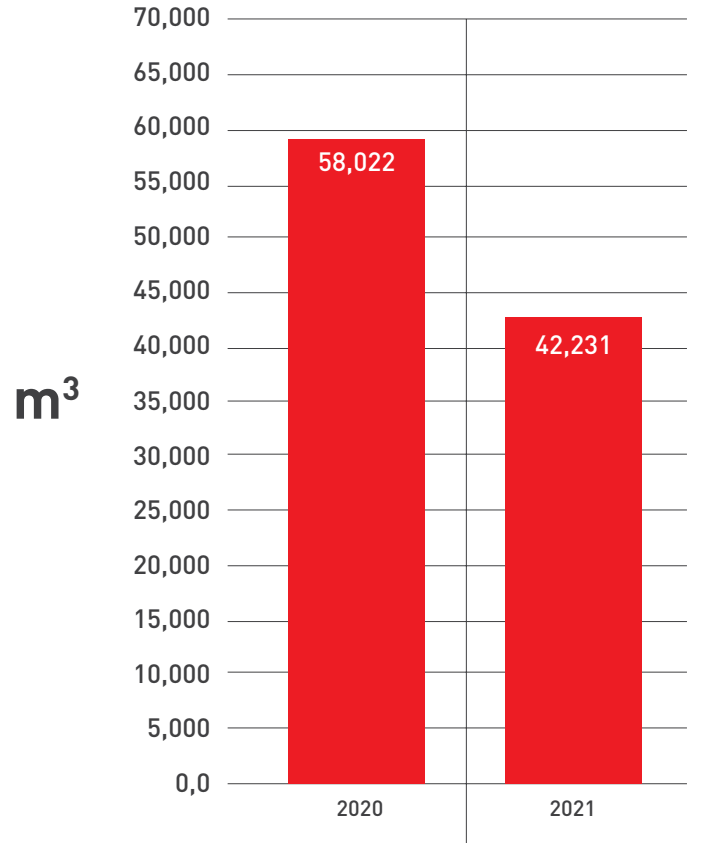
7.2 Su ve Atıksu Yönetimi

Petrol Ofisi lokasyonlarında 2020 ve 2021 yıllarına ait şebeke suyu ve kuyu suyu kullanım miktarları aşağıda belirtilmiştir.

Şebeke Suyu Kullanımları



Kuyu Suyu Kullanımları



Tesislerde alıcı ortam veya kanalizasyon deşarjlarına ait atık su analizleri yaptırılarak kirlenici parametrelerin kontrolü ve mevzuat şartlarına uygunluk değerlendirilmektedir. Kirlenici parametrelerin analiz sonuçlarının değerlendirilmesinde

gereklilik tespitine göre arıtma tesislerinde kullanılan kimyasal tür ve miktarında revizyon yapılması, arıtma tesisi bakım-iyileştirme çalışmaları gibi ek önlemlere ilişkin çalışmalar yürütülmektedir.

Yağlı Su Yağmur Suyu İşletme Standardı

Petrol Ofisi lokasyonlarında uygulanmakta olan Yağlı Su Yağmur Suyu Yönetim Prosedürü ile hidrokarbon salınımının en aza indirilmesi, yağlı suların kanallar ile toplanması sağlanmaktadır.

Oluşabilecek sızıntıların çevreye ulaşmadan kontrol altına alınıp toplanması hedeflenmekte olup, bu hedef doğrultusunda alt yapı gereksinimleri tanımlanmıştır.

Tüm yağlı su sistemleri, sıyırıcılı ve hidrokarbon sensörlü bir API seperatöre bağlanmaktadır. Seperatörde ayrılan yağ stop tankına gönderilmektedir. Yağlı su seperatör çıkışı, atık su arıtma ünitelerine yönlendirilmektedir. Arıtma tesisi işletmesi ile ilgili yapılan iyileştirme çalışmalarıyla da sistem insan hatasına dayanıklı ve verimli hale getirilmiştir.

Tüm yağmur suyu çıkış çukurları API seperatör olarak tasarlanmıştır. Bu çukurlar, hidrokarbon sensörleri ve motorla çalışan valflerle donatılmıştır. Yağ tespit edildiğinde çıkışlar kapatılmakta ve alarm vermektedir.

Yağmur suyu ve yağlı su kanallarında renk kodlaması ile ayırım oluşması sağlanmıştır.

- Yağmur suyu menholleri ve kanal ızgaraları mavi olarak işaretlenmiştir.
- Yağlı su menholleri ve kanal ızgaraları kırmızı ile işaretlenmiştir.

Yağlı su yağmur suyu yönetim prosedürü esas alınarak lokal bazda işletme talimatları hazırlanmakta ve uygulanmaktadır.

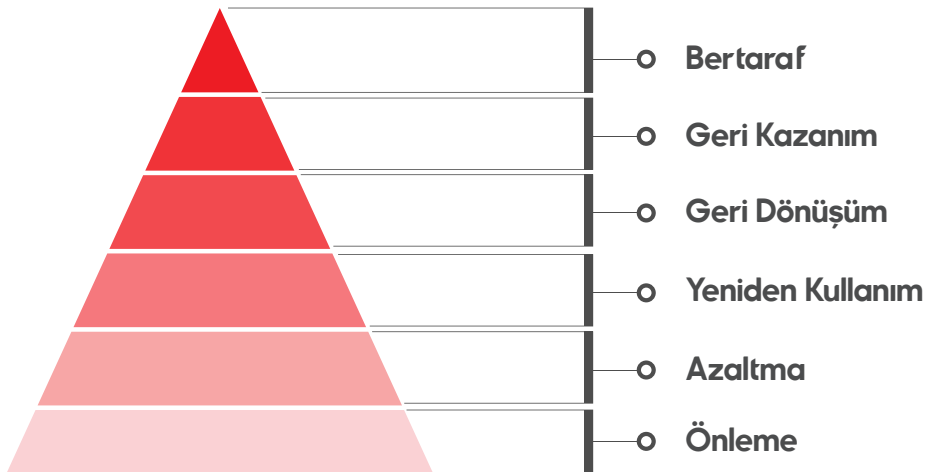


7.3 Atık Yönetimi

Oluşan tüm atıkların yasal olarak belirlenen şekilde uygun atık sahalarında biriktirilmesi, yasal maksimum bekleme süreleri dikkate alınarak bertaraf edilmesi, geri kazanımı ve yeniden kullanım işlemleri için lisanslı firmalara gönderimleri sağlanmaktadır. Atıkların gruplandırılması ve yönetimi beş başlık altında yapılmaktadır.

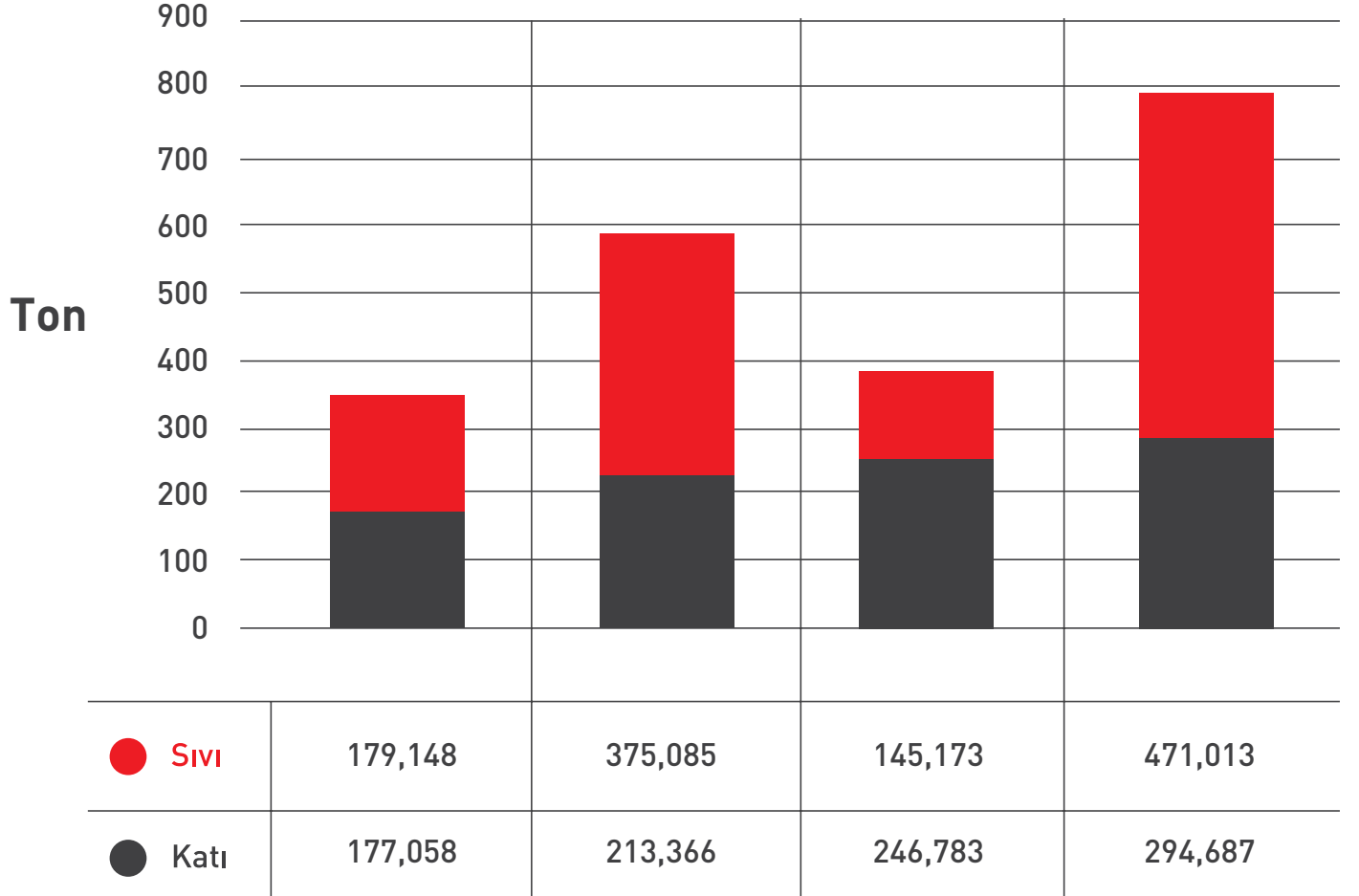


Ayrıca tehlikeli ve tehlikesiz atık geçici depolama sahalarının kontrolleri sağlanmakta tespit edilen iyileştirmeler ile ilgili aksiyonlar alınmaktadır. Tehlikeli atıkların gönderim işlemlerinde entegre çevre bilgi sistemi üzerinden motat kayıtları oluşturularak gönderimler sağlanmakta ve nihai ulaşım noktası, miktar, atık türü kaydı gibi verilerinin kontrolü yapılmaktadır. Tehlikeli atıkların miktarının azaltılması, geri kazanım oranlarının yükseltilmesi, yeniden kullanım fırsatlarının oluşturulması Petrol Ofisi hedefleri arasında yer almaktadır. Bu kapsamda uygulanması hedeflenen piramit aşağıda belirtilmiştir.



Terminal ve Hava İkmal Ünitelerinde 2021 yılında oluşan ve lisanslı firmalara gönderimleri yapılan tehlikeli atıklara ait çeyrek bazlı verileri içeren grafik aşağıda belirtilmiştir.

2021 Yılı Tehlikeli Atık Gönderim Miktarları



Sıfır Atık Projesi Uygulamaları

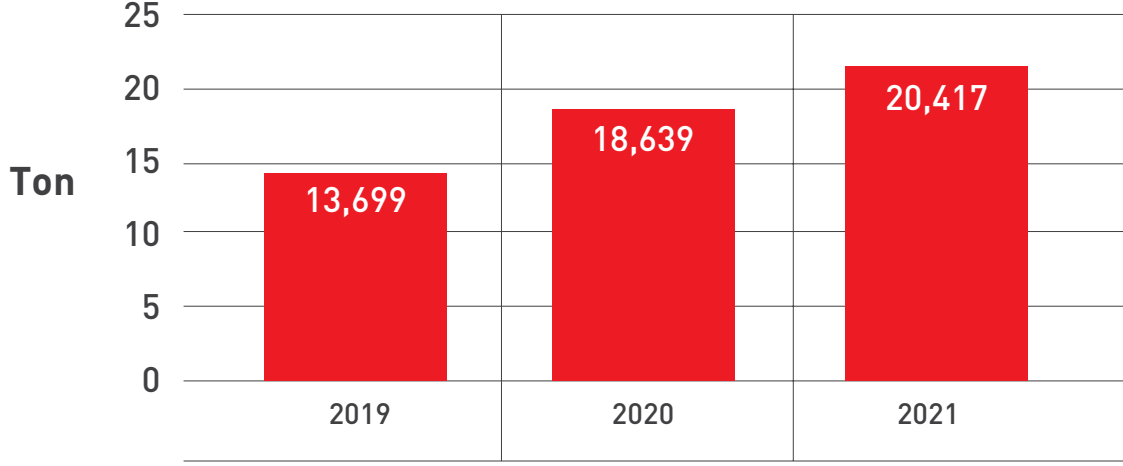
Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği Bakanlığı tarafından başlatılan sıfır atık projesine dahil olmak için şirket, kurum ve kuruluşların eğitim, ekipman yerleşimi, raporlama gibi adımları içeren ve uygulaması gereken yedi aşamalı bir yol haritası bulunmaktadır. Petrol Ofisi A.Ş. olarak sıfır atık yaklaşımı benimsenerek, atıkların kaynağında ayrı toplanması için belirtilen yol haritası uygulanarak proje yürütülmektedir.

'Sıfır Atık' projesi, şirketimize bu alanda mevcut çalışmalarımızı biraz daha güncelleme, tazeleme fırsatı sunmuştur. Atık alanlarımız yeni tasarımlar, sıfır atık logoları, yeni atık konteynırları, yeni duyurular ile daha görünür hale getirilmiştir.

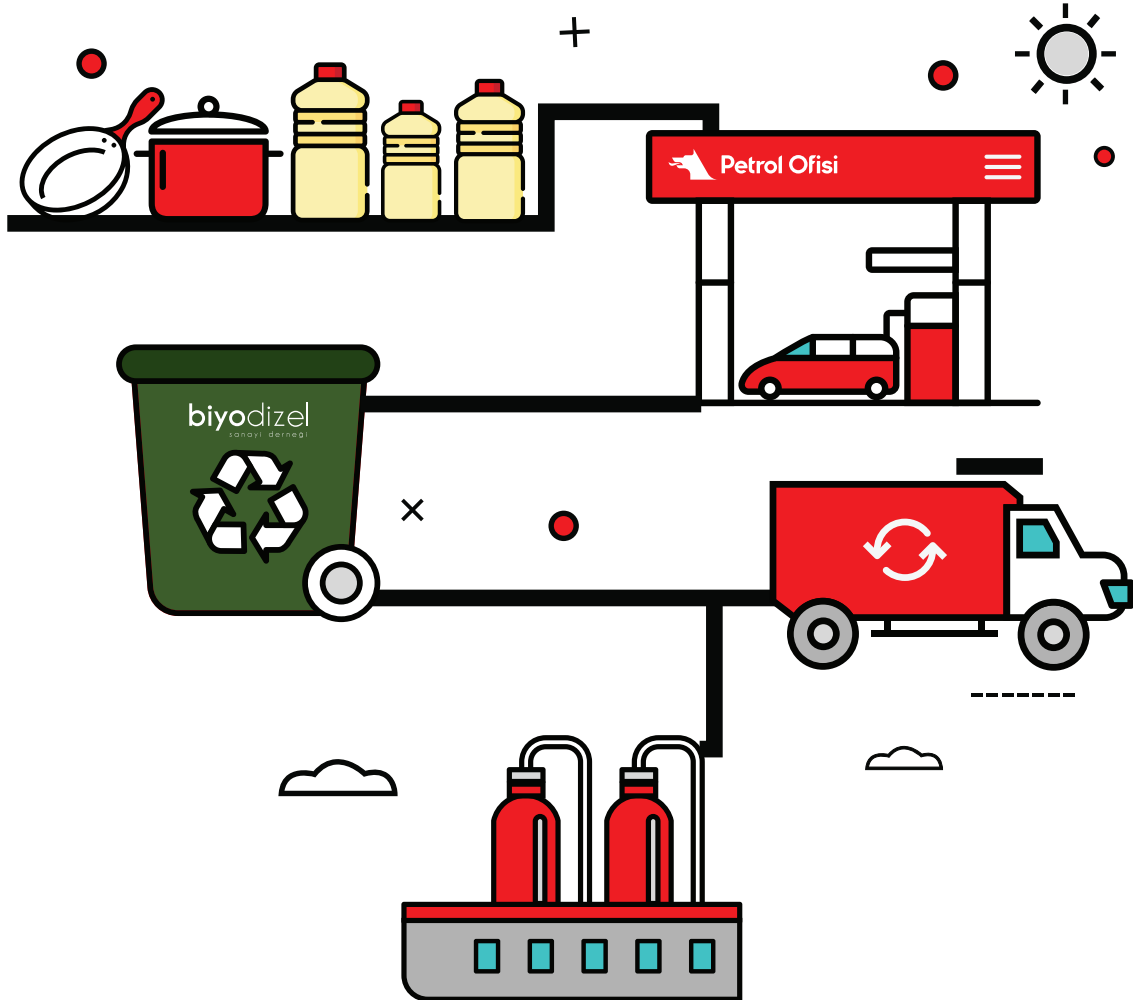


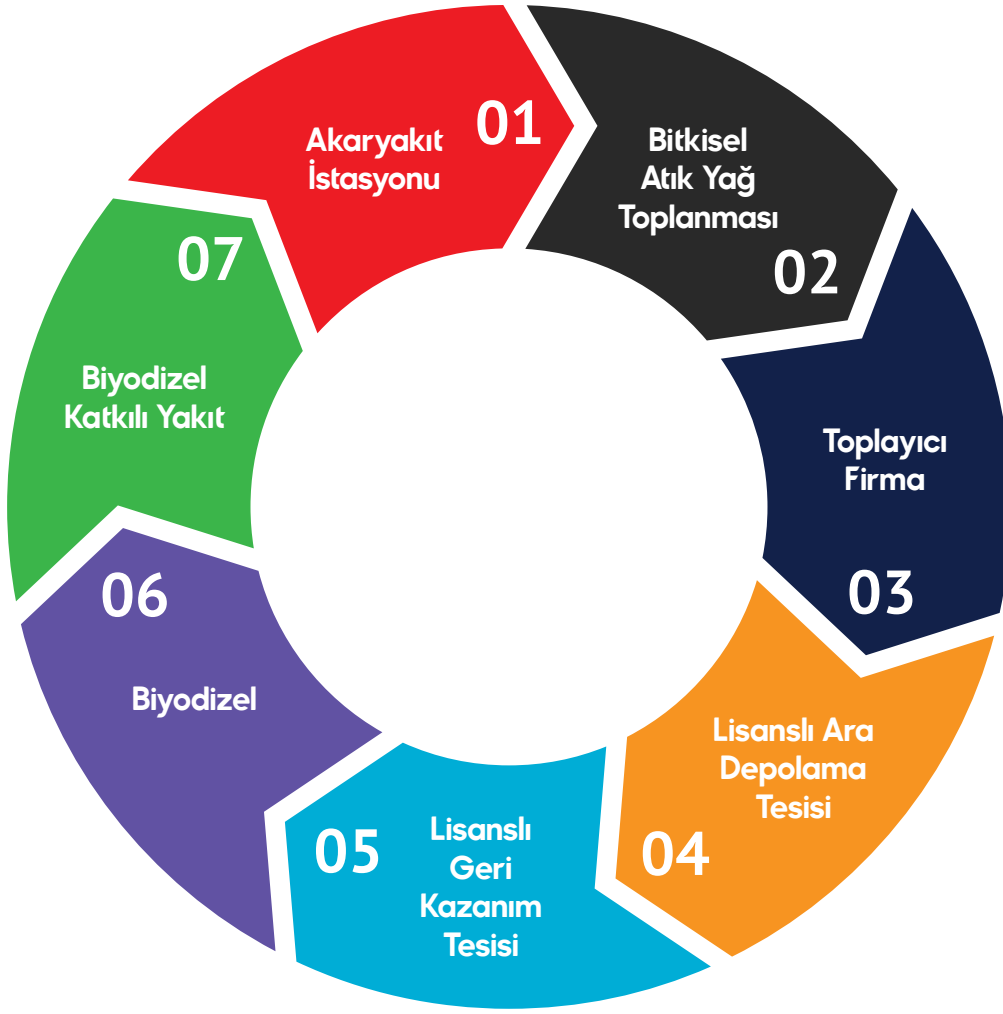
Lokasyonlarda uygulanmakta olan sıfır atık projesi kapsamında sadece genel müdürlükte 2021 yılında 20 tonu aşkın ambalaj atığı toplanmıştır. Toplanan ambalaj atıklarının miktarlarını içeren son 3 yıla ait grafik aşağıda belirtilmiştir.

Sıfır Atık Projesi Atık Gönderim Çalışmaları



Petrol Ofisi Biyodizel Sanayi Derneği'nin iş birliği ile "Suyun geleceği için kullanılmış yemeklik yağlar Petrol Ofisi'ne" çağrısı ile seçili Petrol Ofisi istasyonlarında kurulan özel noktalarda kullanılmış yemeklik yağların toplanması projesini hayata geçirmiştir. Biyodizel Sanayi Derneği koordinasyonu ile toplanan bitkisel atık yağlar lisanslı atık bitkisel yağ toplayıcıları tarafından istasyonlardan alınarak, geri dönüşüm tesislerine ulaştırılmaktadır.





ÇEVKO ile yapılan sözleşmeler doğrultusunda 2010 yılından bu yana geri kazanımı sağlanan ambalaj atıkları ile sağlanan kazançlara ilişkin ÇEVKO'nun yayınlamış olduğu çevresel fayda bilgileri aşağıda verilmiştir.

Malzemeler	Ağaç	Elektrik	Depolama	Fosil Yakıt	Su
Geri kazanımı sağlanan ambalaj atıkları ile sağlanan faydalar	51.591 adet	13.434.816 kw/h	28.890 m ³	288.768 litre	72.490.320 m ³

- Kesilmesi önlenen ağaçlar ile 1.031 dönüm orman arazisi kurtarılmıştır.
- 4.867 ailenin yıllık elektrik tüketim miktarı kazanç sağlanmıştır.
- 11 olimpiik yüzme havuzu hacmi kadar depolama sahası hacmi tasarrufu sağlanmıştır.
- Fosil yakıt tasarrufu ile 6.417 araç deposu kadar kazanç sağlanmıştır.
- 414 ailenin yıllık su tüketimi kadar kazanç sağlanmıştır.

Deniz Temizlik Faaliyetleri

Petrol Ofisi Terminaller ve Madeni Yağ Fabrikası çalışanlarından oluşan gönüllü ekipler Kocaeli ve Mersin illerinde yer alan terminallerin kıyı alanlarında çevre kirliliğine dikkat çekmek ve bu konuda farkındalık yaratmak amacıyla İl Eylem planı çalışmaları kapsamında yaklaşık 23.000 m² lik bir alanda kıyı ve deniz yüzeyi temizleme çalışması yapmıştır. Yapılan temizleme çalışmalarıyla toplam 2159 kg atık toplanarak bertaraf için yetkili firmalara gönderilmiştir.



Müsilaj Çalışmaları

Marmara Denizi'nde doğal yaşamı etkileyen müsilaj kirliliği ile ilgili Marmara Denizi Koruma Eylem Planı kapsamına Derince Terminalimizde sahil temizlik çalışmaları yapılmıştır.



Döküntü ile Mücadele

Karada Döküntü

Karada meydana gelebilecek yere/toprağa akaryakıt/yağ/ hammadde dökülmesi olaylarında oluşabilecek çevre kirliliğini asgari düzeyde tutmak üzere izlenecek müdahale yöntemleri, yerel kurum/ kuruluşlar ve şirket üst yönetim kademeleri ile haberleşmenin nasıl yapılacağı ve yapılacak çalışmalarda sorumluluklar belirlenmiştir.

Karada petrol sızıntısı müdahale planları oluşturulmuş ve Terminal Acil Durum Planlarına yansıtılmıştır. Bu kapsamda tatbikatlar düzenli olarak yapılmaktadır.

Terminal tank sahalarında yer alan kanallarının çıkış vanaları, manuel operasyon arızaları ve çevreye dökülmesini önlemek için kapalı ve mühürlenmiş vaziyettedir. Sedde alanlarında döküntü tespiti için hidrokarbon sensörleri ve pompalar bulunmaktadır. Günlük kontrollere göre, çalışanlar kanalları kontrol etmekte ve kanal suyunu boşaltmak için pompaları çalıştırmaktadır. Kanala yağ dökülmesi durumunda ise hidrokarbon sensörleri pompaları durmakta ve alarm vererek operasyon odasının bilgilendirilmesini sağlamaktadır.



Denizde Döküntü

Denizde meydana gelebilecek akaryakıt/yağ/ hammadde dökülmesi olaylarında oluşabilecek çevre kirliliğini asgari düzeyde tutmak üzere izlenecek müdahale yöntemleri, yerel kurum/ kuruluşlar ve şirket üst yönetim kademeleri ile haberleşmenin nasıl yapılacağı ve yapılacak çalışmalarda sorumluluklar belirlenmiştir.

Kıyı tesislerinde mevcut olan risk değerlendirmesi ve acil durum müdahale planları kapsamında işlemler yürütülmekte olup, döküntüye müdahale işlemleri için danışmanlık firmalarından hizmet alınmaktadır. Denizde petrol sızıntısına müdahale eğitimleri ve tatbikatları yılda iki kez olmak üzere danışman firma tarafından yapılmaktadır.



128
Döküntü
Tatbikatı

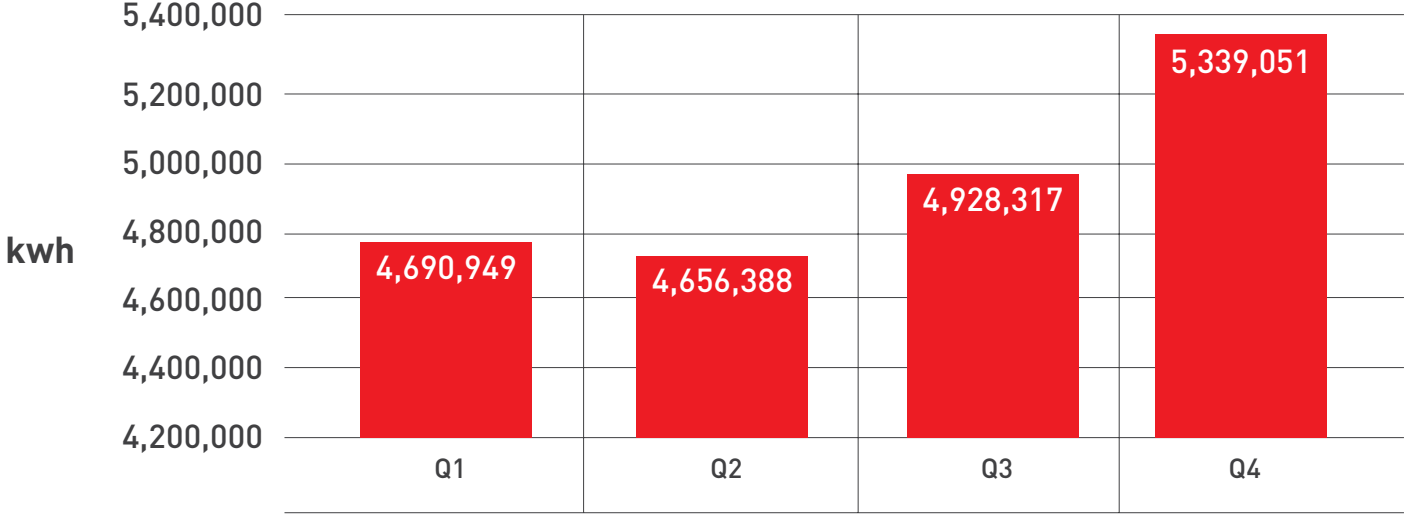


2021 yılında 99 adedi fiili, 29 adedi masa başı olmak üzere toplam 128 adet döküntü tatbikatı gerçekleştirilmiştir.

7.4 Enerji

2021 yılına ait elektrik tüketim miktarları aşağıda belirtilmiştir.

Dönemlere Göre Elektrik Tüketimleri



Petrol Ofisi'nin güneş enerjisi kullanımına başlanan istasyonları ile karbon ayak izinin azaltılmasına yönelik çalışmaları bulunmaktadır. 2019 yılında Muğla Bodrum'da Paşalılar Petrol ile başlanan güneş enerjili istasyon projesi 9 istasyon ile sürdürülmektedir. Proje dahilindeki Petrol Ofisi istasyonları elektrik ihtiyaçlarının tamamına yakınının güneş enerjisinden karşılamanın yanı sıra ürettikleri fazla enerjiyi de şebekeye vermektedir. Petrol Ofisi tarafından bu alanda gerçekleştirilen çalışmalar Türkiye adına geleceğe yönelik genel yaklaşım ve sorumluluk bilincinin örneklerini oluşturmaktadır .



İstasyon Adı	İl-İlçe	Kurulu Güç (kWp)	Kurtarılan Ağaç (Adet/Yıl)	Engellenen Karbon Salınımı(Ton/Yıl)
Paşalılar Petrol	Muğla	42,08 kWp	208/ Yıl	32 Ton/ Yıl
Yaman Petrol	İzmir	44,28 kWp	211/ Yıl	32,4 Ton/ Yıl
Ali Şahin Petrol	Antalya	70,62 kWp	354/ Yıl	54,3 Ton/ Yıl
As Mira Petrol	İzmir	42,24 kWp	209/ Yıl	32 Ton/ Yıl
Kadem Petrol	Ankara	59,4 kWp	233/ Yıl	35,7 Ton/ Yıl
Kestel Yüceller Petrol	Antalya	48,18 kWp	241/ Yıl	37 Ton/ Yıl
Jappa Petrol	Aydın	47,36 kWp	228/ Yıl	35 Ton/ Yıl
Uludağ Kardeşler Petrol	İzmir	39,27 kWp	187/ Yıl	28,7 Ton/ Yıl
Özkanlar Petrol	Denizli	50,29 kWp	239/ Yıl	36,6 Ton/ Yıl

Elektrikli araçların en büyük sorunu olan şarj ve menzil sorununa çözüm getirmeyi hedefleyen Petrol Ofisi, e-POwer'ı oluşturmuştur. Petrol Ofisi alışlageldiği gibi hazır şarj ünitelerini istasyonlarına koymak yerine, özel ve özgün bir sistem geliştirmiştir. Bu alanın uzman kuruluşlarından Voltron'dan sadece sistem ile ilgili destek alan Petrol Ofisi, e-POwer'ı tasarımından, yapısına kadar tamamen özel, özgün bir marka olarak yaratmıştır .



e-POwer: Özel kanopileri altında, özerk servis noktaları Petrol Ofisi, müşteri odaklı yeni yaklaşımı çerçevesinde hizmet kalitesi ve çeşitliliğini en üst seviyeye çıkararak; istasyonlarında müşterilerinin, misafirlerinin tüm gereksinimlerini en ideal şekilde karşılamayı hedeflemektedir. Petrol Ofisi'nin, yeni ve güçlü bu yaklaşımı ile hayata geçirdiği yeniliklerden biri olan e-POwer, sayıları nispeten az da olsa elektrikli ve hibrit araç kullanıcılarına Petrol Ofisi çatısı altında hizmet sunmayı hedeflemektedir. e-POwer'lar, Petrol Ofisi istasyonlarında, özel ve özgün kanopileri altında özerk servis noktaları olarak hizmet vermektedir.

Petrol Ofisi, elektrikli ve hibrit araçların yoğun kullanımı öngörülen karayollarında e-POwer'ları belirli aralıklarla devreye almayı hedeflemektedir. Böylece e-POwer'lar, adeta şehir içlerinde sıkışıp kalmış elektrikli araçların, şehirlerarası yollara çıkabilmesine olanak tanıyarak, bir anlamda onları özgürleştirmektedir. Özellikle elektrikli ve hibrit araçların yoğun olarak kullandığı İstanbul, Ankara, Bursa, İzmir, Bodrum gibi ana güzergahlarda konumlanan e-POwer'lar, İpsala gibi bazı özel noktalarda da bulunmaktadır. 2021 sonu itibarıyla sayısı 23'e ulaşan e-POwer istasyonlarının Türkiye geneline yayılması için çalışmalar sürdürülmektedir.

7.5 Biyoçeşitlilik

Yatırım süreçlerinde; yeni faaliyet alanlarında, çevresel etki değerlendirmesi kapsamında potansiyel etkileri değerlendirerek ve biyoçeşitliliğe etki tespiti durumunda gerekli önlemleri alarak doğal alıcı ortamın biyoçeşitlilik değeri üzerindeki olumsuz etkiyi azaltmak için çalışmaktayız. Atık su arıtma tesislerinde arıtılan atıksular deşarj izinleri ve yasal düzenlemelerde belirtilen limitlere uygun olarak ve doğal alıcı ortamın biyoçeşitlilik niteliklerini bozmayacak şekilde deşarj edilmektedir.

7.6 Çevresel Uyum

Çevre yönetimi ilgili mevzuat ve uluslararası standartlar doğrultusunda yürütülmektedir. Mevzuata göre lokasyon bazlı durum değerlendirme ve iyileştirme çalışmaları ilgili uyum tabloları ile izlenmektedir.

7.7 Kimyasal Yönetimi

Tehlikeli maddelerle ilgili riskleri azaltmak amacıyla, etkin ve proaktif tehlikeli madde yönetimi SEÇG (sağlık, emniyet, çevre, güvenlik) risk yönetimimizin ayrılmaz bir parçasını oluşturmaktadır.

Petrol Ofisi'nde, tehlikeli bir maddenin yaşam döngüsünün yanı sıra seçim ve tedarikinden depolama, taşıma, kullanma, bertaraf işlemlerine kadar minimum gereksinimleri tanımlanmaktadır. Genel amaç; çalışanların ve yüklenicilerin, komşuların ve çevrenin sağlığını ve güvenliğini korumaktır.



8

Ekonomik Performans

8 EKONOMİK PERFORMANS

Mali Risk Yönetimi

Sermaye Risk Yönetimi

Petrol Ofisi A.Ş., bağlı ortaklıkları ve müşterek faaliyeti "Grup" olarak anılmaktadır. Grup, sermaye yönetiminde, bir yandan faaliyetlerinin sürekliliğini sağlamaya çalışırken, diğer yandan da borç ve öz kaynak dengesini en verimli şekilde kullanarak karlılığını artırmayı hedeflemektedir.

Grup'un sermaye yapısı, kredileri de içeren borçlar, nakit ve nakit benzerleri, çıkarılmış sermaye, sermaye yedekleri, kar yedekleri ve geçmiş yıl karlarını da içeren öz kaynak kalemlerinden oluşmaktadır.

Grup'un sermaye maliyeti ile birlikte her bir sermaye sınıfıyla ilişkilendirilen riskler üst yönetim tarafından değerlendirilir. Üst yönetim değerlendirmelerine dayanarak, sermaye yapısını yeni borç edinilmesi veya mevcut olan borcun geri ödenmesiyle olduğu kadar, temettü ödemeleri, yeni hisse ihracı yoluyla dengede tutulması amaçlanmaktadır.

Grup sermayeyi borç/toplam sermaye oranını kullanarak izler. Bu oran net borcun toplam sermayeye bölünmesiyle bulunur. Net borç, nakit ve nakit benzeri değerlerin toplam borç tutarından (finansal borçlar ve yükümlülükler ile ticari borçları içerir) düşülmesiyle hesaplanır. Toplam sermaye, öz sermaye ile net borcun toplanmasıyla hesaplanır.

Finansal Risk Faktörleri

Grup faaliyetleri nedeniyle piyasa riski (kur riski, gerçeğe uygun değer faiz oranı riski, nakit akışı faiz oranı riski ve fiyat riski), kredi riski ve likidite riskine maruz kalmaktadır. Grup'un risk yönetimi programı genel olarak mali piyasalardaki belirsizliğin, Grup finansal performansı üzerindeki potansiyel olumsuz etkilerinin minimize edilmesi üzerine odaklanmaktadır. Grup, çeşitli finansal risklerden korunmak amacı ile türev ürünleri kullanmaktadır.

Risk yönetimi, Yönetim Kurulu tarafından onaylanan politikalar doğrultusunda merkezi bir hazine bölümü tarafından yürütülmektedir. Risk politikalarına ilişkin olarak ise Grup'un hazine bölümü tarafından finansal risk tanımlanır, değerlendirilir ve Grup'un operasyon üniteleri ile birlikte çalışmak suretiyle riskin azaltılmasına yönelik araçlar kullanılır. Yönetim Kurulu tarafından risk yönetimine ilişkin olarak gerek yazılı genel bir mevzuat gerekse de döviz kuru riski, faiz riski, kredi riski, türev ürünlerinin ve diğer türevsel olmayan finansal araçların kullanımı ve likidite fazlalığının nasıl değerlendirileceği gibi çeşitli risk türlerini kapsayan yazılı prosedürler oluşturulur.

Kredi Riski Yönetimi

Finansal araçları elinde bulundurmak, karşı tarafın anlaşmanın gereklerini yerine getirememesi riskini de taşımaktadır. Grup yönetimi bu riskleri, her anlaşmada bulunan karşı taraf için ortalama riski kısıtlayarak ve gerektiği takdirde teminat alarak karşılamaktadır. Grup'un tahsilat riski, esas olarak ticari alacaklarından doğmaktadır. Grup, bayilerinden doğabilecek bu riski, bayiler için belirlenen kredi limitlerini alınan teminatlar ile sınırlayarak yönetmektedir. Kredi limitlerinin kullanımı Grup tarafından sürekli olarak izlenmekte ve müşterinin finansal pozisyonu, geçmiş tecrübeler ve diğer faktörler göz önüne alınarak müşterinin kredi kalitesi sürekli değerlendirilmektedir. Ticari alacaklar, Grup politikaları ve prosedürleri dikkate alınarak değerlendirilmekte ve bu doğrultuda şüpheli alacak karşılığı ayrıldıktan sonra bilançoda net olarak gösterilmektedir.

Ticari alacaklar, çeşitli sektör ve coğrafi alanlara dağılmış, çok sayıda müşteriye kapsamaktadır. Müşterilerin ticari alacak bakiyeleri üzerinden sürekli olarak kredi değerlendirmeleri yapılmakta, gerekli görüldüğü durumlarda alacaklar sigortalanmaktadır.

Likidite Riski Yönetimi

Grup, nakit akışlarını düzenli olarak takip ederek finansal varlıkların ve yükümlülüklerin vadelerinin eşleştirilmesi yoluyla yeterli fonların ve borçlanma rezervinin devamını sağlayarak, likidite riskini yönetir.

Likidite Riski Tabloları

İhtiyatlı likidite riski yönetimi, yeterli ölçüde nakit tutmayı, yeterli miktarda kredi işlemleri ile fon kaynaklarının kullanılabilirliğini ve piyasa pozisyonlarını kapatabilme gücünü ifade etmektedir.

Mevcut ve ilerideki muhtemel borç gereksinimlerinin fonlanabilme riski, yeterli sayıda ve yüksek kalitedeki kredi sağlayıcılarının erişilebilirliğinin sürekli kılınması suretiyle yönetilmektedir.

Piyasa Riski Yönetimi

Faaliyetleri nedeniyle Grup, döviz kurundaki ve faiz oranındaki değişiklikler ile ilgili finansal risklere maruz kalmaktadır.

Grup düzeyinde karşılaşılan piyasa riskleri, duyarlılık analizleri esasına göre ölçülmektedir.

Kur Riski Yönetimi

Yabancı para cinsinden işlemler, kur riskinin oluşmasına sebebiyet vermektedir.

Grup, döviz cinsinden varlık ve yükümlülüklerinin Türk Lirası'na çevriminde kullanılan kur oranlarının değişimi nedeniyle, kur riskine maruzdur. Kur riski ileride oluşacak ticari işlemler, kayda alınan aktif ve pasifler arasındaki fark sebebiyle ortaya çıkmaktadır. Bu çerçevede, Grup, bu riski yabancı para varlık ve yükümlülüklerinin netleştirilmesi yolu ile oluşan doğal bir yöntemle kontrol etmektedir. Yönetim, Grup'un döviz pozisyonunu analiz ederek takip etmekte gerekli hallerde önlem alınmasını sağlamaktadır.

Grup, başlıca ABD Doları cinsinden kur riskine maruz kalmaktadır, diğer para birimlerinin etkisi önemsiz düzeydedir.

Faiz Oranı Riski Yönetimi

Grup'un finansal yükümlülükleri, Grup'u faiz oranı riskine maruz bırakmaktadır. Grup'un finansal yükümlülükleri ağırlıklı olarak değişken faizli borçlanmalardır.

Diğer Fiyat Riski

Grup, petrol ürün stoklarının değeri ile uluslararası piyasalardaki ürün fiyat değişimlerinden satış fiyatlarının etkilenmesinden dolayı fiyat riskine maruz kalmaktadır. Satış marjları üzerindeki olumsuz fiyat hareketi etkilerinden kaçınmak amacıyla bir yıldan kısa vadeli türev ürünleri kullanılarak stok fiyat değişimlerinden kaynaklanan riskleri yönetmektedir.

Mali Göstergeler

min TRY	2018	2019	2020
Toplam Varlıklar	10,299.0	10,304.0	12,471.7
Toplam Satışlar	49,933.1	53,662.9	43,690.5
Toplam Net Varlıklar	2,900.7	3,103.1	2,784.2
Vergi Ödemeleri	328.4	69.5	85.7
Bağış ve Sponsorluklar	2.4	3.4	1.4

9

Tedarikçi-Yüklenici Yönetimi

9 TEDARİKÇİ - YÜKLENİCİ YÖNETİMİ

Tedarikçi Akreditasyon ve Değerlendirme Süreçleri

Petrol Ofisi çalışma prensibi, şirket misyonu ve vizyonuna uygun olacak doğru paydaşlar ile sürdürülebilir bir tedarik süreci yaratmaktır. Etik ilkeler, iş sağlığı ve güvenliği ve kalite konularında Petrol Ofisi standartlarını karşılayan tedarikçiler ile çalışılması esastır.

Petrol Ofisi'nde yeni bir tedarikçi ile çalışılması söz konusu olduğunda, akreditasyon süreci işletilmektedir. Akreditasyon süreci, önceden belirlediğimiz soruların yazılım platformu aracılığıyla tedarikçilere yöneltilmesiyle ve alınan cevaplara göre yapılan değerlendirme ile yürütülmektedir. Akredite olmuş yani gerekli puanı almış tedarikçi, teklif değerlendirme

sürecinin tamamlanması sonucunda işi almaya hak kazanmaktadır.

Tedarikçi değerlendirme sistemi satın alma kategorileri ve yürütülecek iş bazında farklılık gösterebilmektedir. Bu kapsamda satın alma kategorilerine göre farklılaştırılmış değerlendirme kriterleri belirlenmektedir.

İş sürekliliği yönetim sistemi kapsamında hizmet alınan tedarikçilerin değerlendirilmesi satın alma, hizmet alan sorumlu iş birimi ve gerekli görülmesi halinde SEÇG departmanı tarafından yapılmaktadır.

Yüklenici Yönetim Sistemi

Petrol Ofisi için tedarik zinciri yönetimi faaliyetlerinin temel öncelikleri; dağıtım yapılacak petrol ürünlerinin ve diğer girdilerin yerel ya da uluslararası kaynaklardan temin edilerek Petrol Ofisi terminallerine taşınması, depolanması ve son noktalara ulaştırılması faaliyetlerinin en uygun maliyetlerle, zamanında, uluslararası standartlara ve yasal mevzuata uygun olarak, kalite güvencesine sadık kalarak, çevreye zarar vermeden ve teknik emniyet kurallarına uygun bir şekilde yürütülmesidir.

Petrol Ofisi işletmelerinde çalışacak olan yüklenicilerin SEÇG açısından değerlendirilmesi ve yüklenicilerin SEÇG yönetim sistemlerinin Petrol Ofisi sistemiyle uyumluluğunun sağlanması için Yüklenici Yönetim Sistemi geliştirilmiştir.

Petrol Ofisi havuzuna dahil olacak yükleniciler "düşük riskli", "orta riskli", "yüksek riskli" riskli olarak sınıflandırılmıştır. Sınıflandırmaya göre "orta riskli" ve "yüksek riskli" olarak tanımlanan yükleniciler için Yüklenici SEÇG Yönetim Prosedürü yayınlanarak, yüklenici yönetimi prosesi tanımlanmıştır. Buna göre, orta veya yüksek kategoride değerlendirilen işler için SEÇG yeterliliği aranır. Daha önce Petrol Ofisi ile çalışmamış olan yüklenici adayları ilk olarak ön-denetim sürecinden sonra prosedürde tanımlanmış yüklenici denetimine tabi tutulurlar. Denetimlerin sistematik

yapılabilmesi için soru listeleri "Yüklenici", "Dedike Nakliyecisi", "Dedike Olmayan Nakliyecisi"lere göre ayrı ayrı düzenlenmiştir. 70 geçer notu alan yükleniciler Petrol Ofisi sahalarında çalışmaya hak kazanırlar. Önceden SEÇG yeterliliği olarak Petrol Ofisi sahalarında çalışan yükleniciler, önceden almış oldukları puanlara göre A ve B grubu olarak sınıflandırılırlar. A grubu yükleniciler en az 3 yılda 1 kez, B grubu yükleniciler ise en az 2 yılda 1 kez denetimden geçirilirler. Tüm denetimlerin raporlarına ve varsa denetim aksiyonlarına MEZURA isimli online sistem üzerinden ulaşılabilmektedir. Yükleniciler kendi MEZURA hesaplarına girerek denetim sonucunda çıkan aksiyonların kapatıldığına dair kanıtları sisteme yükleyerek aksiyonlarını kapatabilirler. Yüklenici SEÇG denetimi puanları ihaleye giriş için gereken notun belirli bir yüzdesini oluşturarak doğrudan ihale puanına etki ederler. Bu oran çalışılacak sahaya ve işin tanımına göre %25 ile %50 arasında değişmektedir.

Entegre Kalite Yönetim Sistemi gereğince Petrol Ofisi yüklenici yönetimi sistemini ileriye taşımakla kalmayıp yüklenicilerine de sürekli ilerleme konusunda destek olmaktadır. Bu amaçla 2021 yılı içinde toplam 37 adet yüklenici denetimi, 19 adet non-dedike nakliyecisi, 2 adet dedike denetimi gerçekleştirilmiştir.



9.1 Satın Alma Uygulamaları-Malzeme Tedariği

Petrol Ofisi'nde satın alma süreci, satın alma faaliyetleri için istenilen çerçeveyi belirlemek, satın alma faaliyetlerinin görev dağılımını düzenlemek ve standart satın alma süreci dâhilindeki şartları ortaya koymak amacıyla oluşturulan satın alma prosedürüne göre yürütülmektedir. Anlaşma yürürlükteki imza sirkülerine ve ilgili prosedür gereği yetkili olan iş biriminin onay yetki kılavuzuna göre onaylanmakta, prosedür ile belirlenen görevlerin tek bir kişi tarafından yürütülmesine izin verilmemektedir. Bu sayede dört gözle inceleme ilkesi ve kuvvetler ayrılığı uygulanmaktadır.

Satın alma süreci aşağıdaki ana alt-süreçlerden oluşmaktadır.

- Satın Alma Talebi
- Talep Yönetimi
- Teknik Şartnamenin İncelenmesi
- Onaylı Tedarikçi Listesinin Oluşturulması
- İhale Yönetimi
- Sözleşme Yönetimi
- Siparişlerin Oluşturulması Tedarikçi Yönetim Politikası
- Harcama Analizi
- Tedarikçi Performans Değerlendirmesi

SAP Dönüşüm Projesi

ERP- Kurumsal İşletim Sistemini, SAP yazılımının en güncel "S/4HANA" versiyonu ile değiştirmiştir. Satın Alma, Lojistik, Depolama, Satış, Finans, Raporlama ve İnsan Kaynakları gibi faaliyetlerinin bütünü içerecek genişlikte bir kapsam ile tamamlanan bu dönüşüm sayesinde, operasyonel ve finansal tüm süreçlerinin baştan sona yönetilip raporlandığı kapsamlı bir veri tabanına sahip olunmuştur. Bu sayede satın alma sürecini, iş ve ürünlerin istenilen kalitede, miktarda, zamanda, fiyatta ve doğru kaynak ile kesintisiz tedarik edilmesini sağlayacak yazılım çözümü sağlanmıştır.

10

Müşteri-Kamu
İlişkileri

10 MÜŞTERİ - KAMU İLİŞKİLERİ

Müşteri iletişiminin temas noktalarından biri paydaşlarından olan Petrol Ofisi bayileridir. Bu kapsamda bayi yönetim çalışmalarına ait detaylar aşağıda belirtilmiştir.

Bayi Yönetimi



Petrol Ofisi 81 ilin tamamını ve 680'i aşkın ilçeyi kapsayan geniş bayi ağı ile Türkiye'nin ülke çapında hizmet verebilen en yaygın perakende satış ağına sahip akaryakıt şirkettir. Tüm bayilerinde müşteri odaklı, güvenli ve kaliteli hizmeti müşterilere vermeyi şiar edinmiştir. Bayi çalışanları için gerçekleştirilen uygulamalı, teorik ve online eğitimlerle; bayilere gelen müşterilere kaliteli ve üst düzey bir deneyim sunulması adına tüm personellerin, marka standartlarını temsil etme kabiliyetinde olmaları sağlanır.

Temas Noktalarımız - Bayi Ziyaretleri

Müşteri odaklılığın işlerliği ve canlılığının sağlanması için gerek satış saha müdürlerinden gerekse müşteri deneyimi yöneticilerinden oluşan ekipler tarafından düzenli olarak bayi ziyaretleri gerçekleştirilmektedir. Tüm bayi çalışanlarına yerinde eğitim faaliyetleriyle, SEÇG, Ön Saha Hizmet Adımları, Müşterilerle İletişim Dili konularında eğitimler verilmektedir. Bununla birlikte tüm bayilerde kaliteli standart hizmetin devamı için saha eğitimi de devam etmektedir.

Eğitim Portalı

Eğitim portalıyla, bayi çalışanlarına bilgilerini sürekli tazeleyebileceği ve her zaman ulaşabileceği bir ortam sunulur. Kaliteli hizmetin sürekliliği için 22 farklı iş pozisyonuna özel eğitim içerikleriyle şimdiye kadar 12 bin 400'ün üzerinde çalışana eğitim sunulmuştur. Marka temsil kabiliyetine ulaşılması yönünde çalışanların aksiyon takibinin yapıldığı sistemde kusursuz hizmet ve müşteri memnuniyeti odaklı çalışanların oluşturduğu ekipler yaratılması hedeflenir.

2020-2021 yılları için Saha Eğitim ve Danışmanlık faaliyetlerimizin özet tablosunda görülebilmektedir.

Müşteri Deneyim Saha Çalışmaları

	2021
Ziyaret Edilen İstasyon Sayısı	11.629
Eğitim Verilen Toplam Personel Sayısı	45.406
Eğitim Verilen ASG Sayısı	22.536

Ofisim Yanımda Uygulaması

İnsan odaklı hizmet anlayışıyla müşteri deneyimini sürekli geliştiren Petrol Ofisi, paydaş iletişiminin bir parçası olarak istasyon çalışanları için özel bir Whatsapp hattı olan 'Ofisim Yanımda' uygulamasını hayata geçirmiştir. Sektörde bir ilk olan uygulama ile markayı müşteri nezdinde temsil eden market ve akaryakıt satış görevlileri, daha kolay ve daha hızlı, avantajlar sunan bir iç iletişim olanağına sahip olmaktadır.

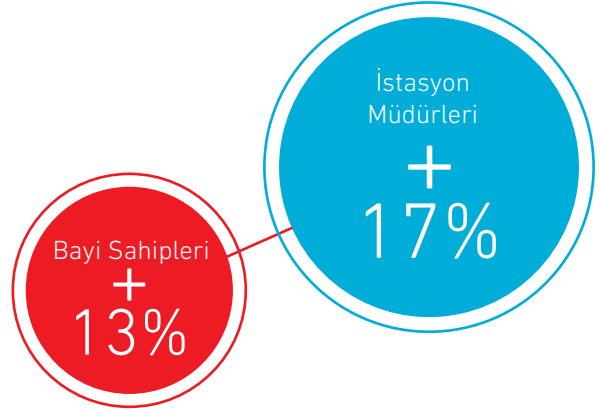
Ön saha çalışanlarına her konuda 7/24 destek verilerek, istasyon çalışanlarının işlerini daha iyi yapmalarını sağlayan

uygulama, aynı zamanda istasyon çalışanlarından gelen öneri ve geri bildirimlerin ilgili birimlere iletilmesini de hızlandırmaktadır. Kullanıcılara çeşitli avantajlar da sunan bu uygulama ile çalışanlar; kendilerinin ve istasyonlarının en güncel Müşteri Memnuniyet Skoru (1.Göz Skoru) öğrenebilmekte, güncel duyuru ve haberlere herkesten önce ulaşabilmektedir.

Bayi Memnuniyet Anketi

Petrol Ofisi bayi memnuniyeti araştırması kapsamında 2021 senesinde 1.040 bayıyla görüşülmüştür. Görüşmeler telefon ve mail yoluyla bağımsız bir araştırma şirketi olan SIA Insight tarafından gerçekleştirilmiştir. **Petrol Ofisi, 2019 yılına kıyasla hem bayi sahipleriyle hem de istasyon müdürleriyle ilişkilerini güçlendirmeyi başarmıştır.** 2021 yılında **bayi sahiplerinin** Petrol Ofisi'ne **"Bağlı"**; **İstasyon Müdürlerinin ise "Bağlılığı Yüksek"** olduğu görülmüştür.

Hem istasyon müdürleri hem de bayi sahipleri nezdinde ise tüm bölgelerde bağlılık endeksinde artış yaşanmıştır. 2019 senesiyle karşılaştırıldığında bayi sahiplerindeki bağlılık artışı +13% olurken, istasyon müdürlerinde +17% artış yaşanmıştır.



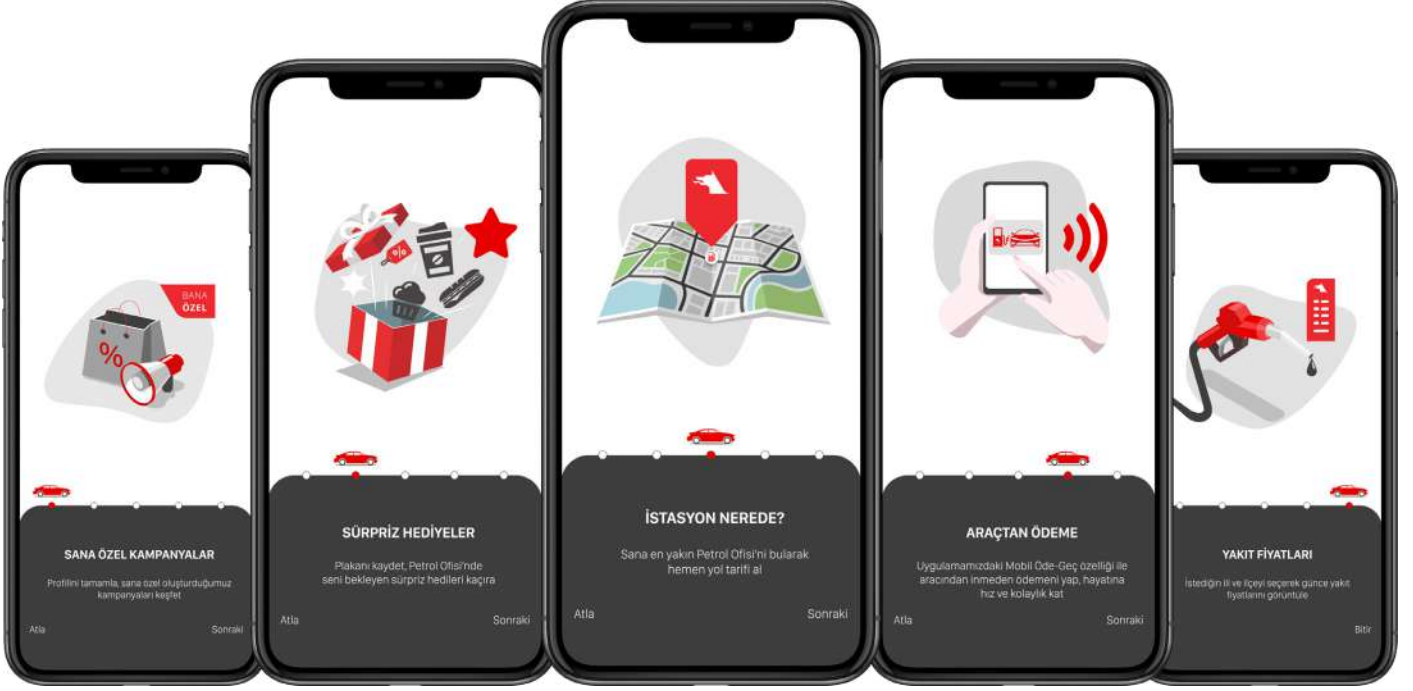
10.1 Müşteri Memnuniyeti ve Pazarlama İletişimi

Müşteri odaklı yönetim disiplinlerinin önemli bir parçası olan müşteri şikayetleri, Petrol Ofisi'nde şirket kültürünün değerli bir olgusu olarak ele alınmaktadır. Petrol Ofisi'nde çalışmalar ISO 10002:2018 standartlarına uygun olarak yürütülmektedir. Her bir müşteri şikâyeti değerli olup, hizmet noktalarının geliştirilmesi ve marka imajının güçlenmesi için bir kaynak teşkil etmektedir. Bu anlamda, şikayetleri yönetmek de bir

operasyonu yönetmek gibi önemle ele alınarak özellikle Müşteri Deneyimi (CX) ekibi tarafından sebep-sonuç ilişkisi (kök neden analizi) içerisinde değerlendirilmektedir. Bu analizden ortaya çıkan durumlar karşısında sorunu/tespiti ortadan kaldıracak ve bir daha aynı şikâyetin oluşmasını engelleyecek aksiyonlar alınmaktadır.

	İşlem Adet Toplam	Toplam Şikayet	Şikayet/İşlem Adet*1.000
2021	194.901.820	35.821	0,184

Hızlı, kolay ve fırsatlarla dolu: Petrol Ofisi Mobil uygulaması



Her alanda olduğu gibi dijitalleşme alanındaki yatırımlarda da müşteri odaklı yaklaşımı benimsenen Petrol Ofisi mobil uygulaması da müşteri deneyim ve beklentileri esas alınarak yeniden tasarlanmıştır.

Petrol Ofisi Mobil uygulamasıyla, müşteri deneyimini odağa alarak müşterilerimizin alışveriş alışkanlıklarına ve beklentilerine uygun kişiselleştirilmiş kampanyalar sunulmaktadır. Müşterilerimiz, kendilerine özel tasarlanan kampanyalara tek tıkla ulaşabilmektedir.

Bununla birlikte uygulamada kendilerine en yakın veya gitmek istedikleri istasyonları görüntüleyip yol tarifi alabilmekte ayrıca yaptıkları alışverişlerinden biriken puanlarını görüntüleyebilmekte veya araçtan inmeden mobil ödeme yapabilmektedir.

Uygulama indirildikten kayıt işlemleri sadece ad, soyad, cep telefonu ile araç plakası veya varsa Positive Card bilgileri

girilerek hızlı ve kolayca tamamlanmaktadır. Uygulamaya plakalarını kaydeden müşterilerimiz, kaydettikleri bu plakaları ile kart taşıma gereksinimi duymadan her yakıt alımlarında anında Positive puan kazanmakta, kazandıkları puanları mobil uygulamalarında görebilmektedir.

25 Ocak 2021'de lansmanı yapılan yeni Petrol Ofisi mobil uygulaması sektör içindeki en modern, en yenilikçi, en müşteri odaklı, en kapsamlı uygulama konumunda bulunmaktadır. Petrol Ofisi Mobil uygulaması kısa sürede yüzbinlerce kullanıcı tarafından indirilmiştir. Yenilenen Petrol Ofisi mobil uygulaması, App Store ve Google Play Store'da binlerce kullanıcının oylamasıyla 4.9'luk puan almıştır.

Araçtan inmeden temassız mobil ödeme: Petrol Ofisi Mobil Öde-Geç

Müşteriler, tüm bankaların kredi kartlarını güvenli bir şekilde Petrol Ofisi Mobil uygulamasına eklediklerinde yakıt alımlarında kolayca mobil ödeme yapabilmektedir. Böylece 1000'den fazla Petrol Ofisi istasyonunda araçlarından dahi inmeden Mobil Öde-Geç ile alışverişlerini, çok hızlı ve temassız ödeme yaparak tamamlayabilmektedir.

Müşteri deneyimine kolaylık ve avantaj katmanın yolu Positive Card

Petrol Ofisi, 2008 yılında hayata geçirilen, 2020 yılında yenilenen Positive Card sadakat programı altyapısıyla müşterilerine avantaj ve kolaylıklar sunmaktadır.

İleri teknolojik altyapıya sahip ve milyonlarca üyesi bulunan Positive Card, müşteri memnuniyetini odağa alan sadakat sisteminin önemli parçalarından biri konumundadır.

Positive Card ile akaryakıt veya POGaz alan müşteriler, alışverişleri karşılığında puan kazanırken, biriken puanlarla hediye akaryakıt veya POGaz alımı gerçekleştirilebilmektedirler. Bunların yanında sürpriz hediyeler kazanabilecekleri kampanyalar da düzenlenmektedir.

Ayrıca müşteriler, Positive Card'ı kendi kredi kartlarıyla eşleştirdiklerinde, Petrol Ofisi istasyonlarında ödeme aracı olarak kullanabilmektedir.

Positive Card sistemiyle fark yaratarak, Türkiye'nin dört bir yanındaki istasyonlarda hizmet kalitesini artırmakta ve farklı müşteri gruplarının ihtiyaçlarına göre yakıt alımında kişiselleştirilmiş fırsatlar sunmaktadır.

Bunlar dışında, müşteri sadakat programı kapsamında olup farklı hedef kitlelere yönelik kullanıma açık olan Automatic Card, Filo Card, Gift Card, Ticari Card gibi farklı avantaj ve imkanlar sağlayan birçok kart da bulunmaktadır.

Miles & Smiles: Petrol Ofisi, Türk Hava Yolları iş birliği ile seyahat eden Miles & Smiles üyelerine yakıt alımlarında avantajlar sağlamaktadır. Bu iş birliği ile Miles & Smiles üyeleri, hem Türkiye'nin dört bir yanında hizmet veren, kampanya dahilindeki Petrol Ofisi istasyonlarından yapacakları yakıt alımlarında 5 kata kadar daha fazla Positive Puan kazanmakta, hem de biriktirdikleri miller ile araçlarında anında yakıt alabilmektedir.

Money Club: Petrol Ofisi ve Migros iş birliği kapsamında Money Club Kart ve Positive Card avantajları birleştirilmiştir. Money Club Kart artık anlaşmalı Petrol Ofisi istasyonlarında yapılan yakıt alışverişlerinde kullanılabilir, biriken Money Puanlarla akaryakıt veya otogaz alışverişi yapılabilir. Positive Card ise Money iş yerleri olan Migros, Macrocenter, 5M Migros, MigrosJet mağazalarında veya Migros Sanal Market'te Money Puan kazandırmaktadır.

LPG Pass: Petrol Ofisi Türkiye'de ilk ve tek olan LPG Pass uygulaması ile filosunda LPG'li araç bulunan işletme sahiplerinin yakıt giderlerini kontrol altına almalarını, müşterilerine araçtan inmeden ve güvenli bir şekilde ödeme yapmalarını ve POGaz alımlarında avantajlar sağlamaktadır.

İstasyonlar Müşteriler için Her Zaman Zinde: 3. Göz Uygulaması

Petrol Ofisi tarafından müşterilerin hizmet aldıkları alanların güncel, temiz, bakımlı ve en üst seviyede olması önemsenmektedir. Bu anlamda müşterilerle temas noktası olan istasyonların altyapı ve hizmet anlayışı bakımından gerekli şartlara uygun olup olmadığını objektif şekilde değerlendiren, fiziksel standartları en ince detayına kadar merkezden denetlenmesine olanak sağlayan Dijital

Gözetim Takip Sistemi 3.Göz sayesinde, hizmet kalitesi daha da kusursuz hale getirilmektedir. Sürekli devam eden denetimler ile eksik, yenilenmesi gereken altyapı unsurları hızlıca tespit edilerek anında aksiyon alınmaktadır. Aksiyon süreçlerine tüm saha ekipleri dahil edilmekte olup,, Petrol Ofisi istasyonlarının sektördeki en üst seviyede hizmet veren standartlarının korunması mümkün kılınmaktadır.

Müşterilerini Dinliyor: 1.Göz Uygulaması

Petrol Ofisi, müşterilerini işinin odağında tutan bir şirket olarak istasyonlarındaki hizmet kalitesini daha da geliştirmek adına 2020 yılının ilk çeyreğinin sonunda sektörde ilk olan 1.Göz uygulamasını hayata geçirmiştir. Uygulamada alışveriş deneyimlerinin ardından yapay zekâ destekli IVN – Akıllı Dış Arama Sistemi ile müşteriler aranarak alışveriş deneyimlerine ilişkin geri bildirimler alınmaktadır. 2021 yılında müşterilerin Petrol Ofisi mobil uygulaması üzerinden de alışveriş deneyimlerini puanlayıp önerilerini

iletebilecekleri bir sistem geliştirilmiştir. Bu sayede müşteri deneyimleri daha çok kanaldan ulaşılabilir hale gelmiştir. Tüm bu kanallardan alınan geri bildirimler; bölge, istasyon, birim ve hatta bireysel bazda çok değerli çıktılar sunmaktadır. Raporlama yılı içinde müşterilerden 1 milyondan fazla geri bildirim alınan uygulama sayesinde hizmet kalitesi, müşteri memnuniyeti alanında en iyi uygulamalar, geliştirilebilecek alanlar gibi konularda tespitler yapılmakta ve bu doğrultuda birçok proje hayata geçirilmektedir.

10.2 Müşteri Gizliliği/ Bilgi Güvenliği

Petrol Ofisi, gizli bilgilerin yanlışlıkla, yetkisiz şekilde veya kanuna aykırı yollarla erişilmesini, işlenmesini, kaybolmasını, imha olmasını, zarar görmesini, açıklanmasını veya başka bir yolla kötüye kullanılmasını engellemek amacıyla teknik ve kurumsal önlemleri, yeterli güvenlik programlarını ve prosedürlerini, ilgili kanunlara uygun olarak ve sektörde geçerli en iyi uygulama doğrultusunda almakta ve uygulamaktadır. Petrol Ofisi içinde görevli Uyum Departmanı ile kişisel verilerin güvenliğine uyum kapsamında ilgili mevzuatın ve Kişisel Verileri Koruma Kurumu kararlarının takibi gerçekleştirilmekte ve buna bağlı olarak gerekli politika ve prosedürler de oluşturulmaktadır. Kişisel verilerin güvenliği eğitimi tüm çalışanlarla paylaşılmaktadır.

Petrol Ofisi A.Ş.'de Kişisel Veri Saklama ve İmha Politikası uygulanmaktadır. Petrol Ofisi çalışanları, çalışan adayları,

hizmet sağlayıcıları, ziyaretçiler ve diğer üçüncü kişilere ait kişisel verilerin işlendiği yazılı/basılı veya elektronik tüm kayıt ortamlarındaki verilerin/dokümanların silme, yok etme ve anonim hale getirme süreçleri ve kişisel veri işlenmesine yönelik faaliyetler bu politika kapsamında yürütülmektedir. Kişisel veriler, Petrol Ofisi tarafından belirlenen elektronik/ elektronik olmayan ortamlarda hukuka uygun olarak güvenli bir şekilde saklanmaktadır. Şirket tarafından re'sen veya ilgili kişinin başvurusu üzerine yine ilgili mevzuat hükümlerine uygun olarak belirlenen tekniklerle imha işlemleri gerçekleştirilmektedir.

Petrol Ofisi finansal verilerini, fikri mülkiyetlerini, operasyonel faaliyetlerini ve müşteri bilgilerini korumak için ISO 27001 bilgi güvenliği yönetim sistemini uygulamaktadır.

10.3 Toplumsal Gelişim/ Sosyal Sorumluluklar

Sahip olduğu köklü değerleri ve "Milli Gurur" değerini taşıyan Gelişimin Öncüsü Petrol Ofisi, kurumsal olarak birçok sosyal sorumluluk projesi gerçekleştirmekte ve birçok projeye destek sağlamaktadır.

Firmaların topluma, çevreye ve çalışanlarına karşı sorumlu uygulamalarda bulunmaları kuruma pek çok fayda sağlarken; verimli iş sonuçları, rekabet avantajı, çalışanların şirkete bağlılıklarının ve motivasyonlarının artması bu faydaların başlıcalarını oluşturmaktadır.

Petrol Ofisi Yönetimi,

- İş birlikleri
- Çevre dostu uygulamaları
- Fon ve mentorluk desteği verdiği girişimcilik projeleri
- Destek verdiği Sivil Toplum Kuruluşları
- Kendi bünyesinde kurduğu "Gönüllüler Ofisi"

ile içerisinde bulunduğu topluma, çevreye ve çalışanlarına öncü faaliyetler sürdürmektedir. Petrol Ofisi gerçekleştirdiği faaliyetlerle yarattığı ekonomik değerlerin yanı sıra sosyal sorumluluk faaliyetleriyle de gelişime katkı sağlamaya özen göstermektedir. Gönüllüler Ofisi, Petrol Ofisi çalışanlarının sosyal sorumluluk projeleri gerçekleştirebileceği, STK'lar ve diğer topluluklar ile iş birliği yapan, gönüllük esaslı bir topluluktur.

Petrol Ofisi ve Altınordu İş Birliği

Petrol Ofisi, Türk futbolunun en iyi futbol altyapı markalarından biri olan Altınordu ile geniş çaplı bir "yol arkadaşlığı" projesi sürdürmektedir. "Petrol Ofisi Türkiye'nin Geleceğini Destekliyor" sloganıyla yola çıkan Petrol Ofisi, bu proje sayesinde kadrosunda yabancı oyuncuya yer vermeyen ve gençlere yaptığı yatırımla Türk futbolundaki en büyük değişim hareketini başlatan Altınordu'nun zirve yürüyüşüne hız kazandırmayı ve böylelikle kırmızı-lacivertli kulübün "Türk gençlerini daha da ileriye taşıma" projesine en büyük desteği veren marka olmayı hedeflemektedir.

Petrol Ofisi ve GEA İş Birliği

GEA Arama Kurtarma Grubu, deprem, sel ve orman yangınları gibi doğal afetlerde hayat kurtaran, yaşama tutunmaları için afetzedelere destek veren bir arama kurtarma, ekoloji ve insani yardım grubudur. GEA ekiplerini, sadece Türkiye'de değil, uluslararası alanda da yaşamı tehdit eden bütün felaketlerde, kimi zaman afet sonrasında enkaz altında kalmış insanlara ulaşmak için arama kurtarma operasyonları gerçekleştirirken kimi zaman da afet bölgelerinde ihtiyacı olan afetzedelere insani yardım ve rehabilitasyon desteği ulaştırılmasını sağlamaktadır.

Bugüne kadar Türkiye'nin yanı sıra dünyanın dört bir yanında birçok arama kurtarma, medikal destek ve insani yardım faaliyetlerini yürüten GEA Arama Kurtarma Grubu, ihtiyaç duyduğu enerjiyi, yapılan işbirliği ile artık Petrol Ofisi'nden almaktadır. Petrol Ofisi ve GEA Arama Kurtarma Grubu arasında hayata geçirilen iş birliği kapsamında grup araçlarının yakıt ihtiyaçları, Petrol Ofisi tarafından karşılanmaktadır.

Petrol Ofisi ve Gıda Kurtarma Derneği İş Birliği

Gıda Kurtarma Derneği, ile bir yandan israfa karşı farkındalık bilincini oluştururken bir yandan da gıda işletmelerinin tarihi yaklaşmış veya atıl stoka düşme nedenleriyle satış vasfını yitirmiş insan tüketimine uygun "fazla gıdaların" israf edilmesini engellemeyi amaçlayan bir sivil toplum kuruluşudur. Gıda Kurtarma Derneği yürüttüğü operasyonlar ile kurtardığı fazla gıdaların ihtiyaç sahibi ailelere ulaştırılmasını sağlamaktadır.

Petrol Ofisi, Gıda Kurtarma Derneği ile Ağustos 2021'de anlamlı bir iş birliği başlatmıştır. Anlaşma kapsamında Petrol Ofisi, Gıda Kurtarma Derneği tarafından kullanılan, ikisi tır ve

ikisi de hafif ticari araç olmak üzere toplam 4 gıda toplama aracına yakıt desteği sağlamaktadır.

Petrol Ofisi'nin yakıt desteği verdiği araçlar ise Gıda Kurtarma Derneği tarafından, gıda toplama/ulaştırma ve sosyal farkındalık yaratma operasyonları için kullanılmaktadır. Gıda Kurtarma Derneği, Petrol Ofisi iş birliği sayesinde ilk üç ayda, sadece Marmara ve Akdeniz Bölgeleri'nde 200'ü aşkın operasyon düzenlenmiş, toplam 282 ton gıda kurtarılmıştır ve kurtarılan gıdalar 26.750 ihtiyaç sahibine ulaştırılmıştır. Petrol Ofisi'nin Gıda Kurtarma Derneği'ni desteklediği her 1 litre yakıt ile 700 TL değerinde gıda kurtarılmaktadır.

Anadolu'da Bir Kızım Var Projesine Destek

Petrol Ofisi, 2021 yılında e-öğrenme platformunda tamamladığı eğitimler ile "Öncü" rozeti kazanan çalışanlar adına Çağdaş Yaşamı Destekleme Derneği'nin yürüttüğü Anadolu'da Bir Kızım Var projesine destek olmuştur.

Petrol Ofisi'nden Çekül'e Fidan Bağışı

Yanan ormanlık alanların yeniden yeşillendirilmesi için harekete geçen Petrol Ofisi, "Fidanlar Büyüsün, Gelecek Kuşaklara Nefes Olsun" sloganı ile ÇEKÜL Vakfı'na 10 bin fidan bağışladı. Fidanlar vakfın, "7 Ağaç Ormanları" projesi kapsamında 2020 yılında çıkan yangınlarda binlerce hektarlık ormanlık alanın yandığı Hatay'ın Belen bölgesinde toprakla buluşturuldu.

Gönüller Ofisinin hayata geçirdiği bazı projeler:

AİP (Acil İhtiyaç Projesi) Vakfı ile yapılan okul öncesi öğrencilere destek olundu. Office 1 Store ile anlaşılıp, okulların açılma dönemine yakın okul setleri (ilköğretim ve lise için iki ayrı set) hazırlatıp, çalışanlarımıza özel linkten girip satın almaları sağlandı. AİP'in belirlediği 47 çocuk ve gence okul setleri bu şekilde ulaştırıldı.

AİP (Acil İhtiyaç Projesi) Vakfı iş birliği ile gerçekleştirilen proje ile 100 çocuğun yeni yıl hayalleri gerçeğe dönüştürüldü. Vakıf bünyesinde yer alan çocukların merkez ofisteki Agora Cafe'de yer alan dilek ağacına asılı olan yeni yıl dilekleri, Petrol Ofisi çalışanları tarafından yerine getirildi.

Gönüllüler Ofisi üyeleri olarak, 11 Ekim Cumartesi Kınalıada'ya giderek **Ahtapot Gönüllüleri Derneği** üyelerinin desteği ile Kınalıada'da çöp toplama projemizi gerçekleştirdi.

KAÇUV (Kanserli Çocuklara Umut Vakfı) yararına 6 Aralık'ta kurulan stand ile şirket çalışanları aldıkları ürünler ile destek olundu. Yine aynı günün akşamında KAÇUV için 150 adet Umutlu Kutu hazırladık ve Kanserli Çocukların ailelerine ulaştırılması sağlandı.

Körfez Hayvanseverler grubu aracılığı ile Kocaeli'ndeki sokak hayvanlarına 375 kiloluk mama yardımı ile bu zorlu günlerde destek olundu. Gönüllüler Ofisi pandemi sürecinde, İstanbul'daki sokak köpeklerine de @sokaklarbileyasakbizgrubu aracılığı ile 1 ton mama ulaştırıldı.

10.4 Ürün ve Hizmet Kalitesi/ Ar-ge Çalışmaları

Türkiye ve bölgesinin alanındaki en gelişmiş teknoloji merkezi konumundaki Petrol Ofisi Teknoloji Merkezi – POTEM, geliştirdiği 350'nin üzerinde ürün çeşitliliği ile otomotivden sanayiye ülkenin tüm madeni yağ ihtiyacına tek çatı altında ideal çözümler sunmaktadır. Türkiye madeni yağlar ve kimyasallar pazarının lideri Petrol Ofisi Madeni Yağlar, bu başarısını sınırların da ötesine taşımakta ve POTEM'de geliştirdiği ürünleri 30'dan fazla ülkeye ihraç etmektedir. POTEM'de, 144'ü TÜRKAK'tan akredite olmak üzere ulusal ve uluslararası metotlarla toplam 238 farklı test yapılabilmektedir.

Hibrit otomobillere özel motor yağı Maxima Hybrid 0W20

Küresel sürdürülebilir çevre politikaları kapsamında hibrit araçlarda ve start/stop teknolojisinde kullanılmak üzere ACEA A5/B5 performans seviyesinde Türkiye'de ilk kez üretilen ileri teknoloji özel motor yağı olan Maxima Hybrid 0W-20, motor ömrünü uzatmakta, performansı optimize etmektedir. Ayrıca önceki nesillere oranla %3'e kadar yakıt tasarrufu sağlamaktadır.

Enerji tasarrufu sağlayan yeni nesil Hidrolik Sistem Yağı

POTEM tarafından geliştirilen yeni nesil hidrolik sistem yağı Hydro Tech HVI-E konvansiyonel hidrolik yağlara göre çok önemli avantajlar sağlamaktadır. Muadillerinden çok daha uzun ömürlü olan yeni nesil Hidrolik Sistem Yağı, operasyonel maliyetleri düşürmekte, kullanıldığı hidrolik pompaların verimini artırmakta ve enerji alanında da çok önemli bir tasarruf sağlamaktadır.

Active-3 Teknolojisi

Petrol Ofisi'nin 78 yıllık benzersiz bilgi birikimi, uzmanlığı ve Türkiye'nin alanındaki en önemli, en gelişmiş merkezi POTEM ile Afton Chemical'in yoğun ve titiz çalışmaları sonucunda Active-3 teknolojisi geliştirilmiştir. Active-3 teknolojisi, bağımsız laboratuvarlar tarafından test edilmiş ve gerçekleştirilen test süreçleri, İTÜ tarafından da takip edilerek onaylanmıştır. Nihayetinde tüm yakıtlarımız Active-3 teknolojisi ile üretilmeye başlanmıştır. Böylece motoru %100'e kadar temizleyen, koruyan ve %4'e varan tasarruf sağlayan Active-3 teknolojisi, Türkiye'de ilk defa ve sadece Petrol Ofisi tarafından sunulmaya başlanmıştır.

PO/Gaz Ürün ve Hizmet Kalitesi

Aracınıza doğru miktarda dolun yapıldığının %100 garantisi-Kaliteden ödün vermeyen Petrol Ofisi PO/Gaz istasyonları "müşteriye tam ve eksiksiz dolun" anlayışı ile hizmet vermektedir. İstasyonlarda düzenli aralıklarda yapılan periyodik kontrollerde pompa ölçümleri kontrol edilmekte ve hata olması durumunda müdahale edilmektedir. Bu sayede yüksek kaliteli ürünün müşteriye doğru ve eksiksiz miktarda teslim edilmesi garanti altına alınmaktadır.

Ürün ve hizmet süreçlerinde kalite, tam kontrol, maksimum güvenlik-

Petrol Ofisi PO/Gaz markalı otopaz ürünü, tüketicilerin güvenliği ve emniyeti için Avrupa otopaz standardı olan TS EN589 standardına uygun olarak satışa

sunulmaktadır. Ayrıca istasyonlardaki LPG sistemleri TS 11939, TS 1446, TS 1449 standartlarının yanı sıra, ilgili teknik ve yasal düzenlemelere uygun olarak kurulmakta ve denetlenmektedir. PO/Gaz'ın yüksek ürün kalitesi ve güvenli istasyon altyapısı, Petrol Ofisi güvencesiyle garanti altına alınmaktadır.

Her istasyonda kurulu otomasyon sistemleri ile tankerlerin yolda izlenmesinden, istasyonlara gaz dolularına, hangi plakalı araca hangi hizmet görevlisinin dolun yapıldığından, bayilerin tank seviyelerine kadar 7/24 kaliteyi korumaya yönelik kontroller yapılarak, kritik noktalarda uyarı veren alarm sistemleri ile olası bir aksilik durumunda anlık müdahale ve durdurularla PO/Gaz'ın ürün kalitesinin sürekli üstün seviyede olması garanti altına alınmaktadır.

PO/Gaz, Türkiye otopaz pazarında en yüksek pazar payına sahip şirketler arasında yer alarak en çok tercih edilen markalar arasında konumlanmıştır. Bu sebeple bağımsız kuruluşlarca yapılan araştırmalarda çıkan sonuca göre; PO/Gaz kullanan her **10 kişiden 9'u PO/Gaz'**ı tavsiye etmektedir.

Yakıt Emniyet Sistemi

Türkiye'de ilk kez Petrol Ofisi'nin sunduğu Yakıt Emniyet Sistemi ile PO/Gaz alımlarında müşterilerine memnuniyet garantisi sunmaktadır. Bu sistem ile ürün kalitesi veya eksik dolun bildirimleri bağımsız ve akredite kuruluşlar tarafından denetlenmektedir. Ürün kalitesine güvenen Petrol Ofisi, LPG'li araçlara yönelik sunduğu bu hizmet ile bağımsız ve akredite kuruluşların raporları doğrultusunda müşterilerinin araçlarında PO/Gaz kaynaklı oluşabilecek tüm arızaların onarım bedelini %100 karşılamayı taahhüt etmektedir.

Bağımsız kuruluşların denetimiyle %100 Garantili LPG-Yakıt Emniyet Sistemi kapsamında ürün kalitesine ilişkin tüm şikâyetler İstanbul Teknik Üniversitesi tarafından süreçleri onaylanan, dünyanın en büyük ürün kalite test ve gözetim şirketlerinden biri olan INTERTEK tarafından, eksik dolun ile ilgili tüm şikâyetleriniz ise TÜV AUSTRIA TÜRK tarafından Petrol Ofisi'nden bağımsız olarak yönetilmektedir.

Dizel Partikül Filtreli Araçlara Özel Tam Sentetik Motor Yağı

Türkiye'nin en büyük madeni yağ teknoloji merkezi; Petrol Ofisi Teknoloji Merkezi'nde (POTEM) yapılan kapsamlı AR-GE faaliyetleri sonucunda, binek ve hafif ticari araçlar için geliştirilen "maxima motor yağları" ailesine yeni bir ürünü daha eklemiştir. Petrol Ofisi Madeni Yağlar tarafından dizel

partikül filtreli tüm binek ve hafif ticari araçlar için geliştirilen maxima CX 5W-30, özel formülü ile ACEA (Avrupa Otomotiv Üreticileri Birliği) C2 ve C3 performans seviyesinde motor yağı isteyen araçların ihtiyaçlarını aynı anda karşılamaktadır.

Dizel partikül filtreli yeni nesil araçların ihtiyaçlarını karşılayan maxima CX 5W-30, ACEA C2 ve C3 performans seviyelerinin limit değerleri baz alındığında, motoru aşınmalara karşı 10 kata kadar daha fazla korumakta aynı zamanda motoru iki kata kadar daha temiz tutup tortu oluşumunu da azaltmaktadır. Motorun daha verimli çalışmasına yardımcı olan maxima CX 5W-30, yakıt ekonomisi sağlamasıyla da dikkat çekmektedir.

Petrol Ofisi Türkiye'nin kendi alanında en kapsamlı teknoloji üssü olan PÖTEM ile alanında en iyi ve en yenilikçi firma olma vizyonu ile faaliyetlerini sürdürmektedir. Kocaeli-Derince'deki Petrol Ofisi Madeni Yağlar Üretim Tesisi'nde 1.200 m²'lik kapalı alanda kurulu olan Petrol Ofisi Teknoloji Merkezi (PÖTEM), sektördeki ilk **TS EN ISO/IEC 17025 Deneysel Laboratuvarları Akreditasyonu**'na sahiptir. **PÖTEM**, 6 milyon dolarlık yatırım değeri, son teknoloji cihazları ve uzman ekibi ile 1941'den bu yana benzersiz bilgi birikimi ve tecrübesi ile hizmet vermektedir.



Yüksek teknoloji ürün geliştirme çalışmaları

POTEM'de dünya ile aynı anda, en son teknolojiler ile otomotiv sektörü başta olmak üzere diğer sektörlerdeki gelişmeler takip edilir ve uygulanır. Ekipman üreticilerinin ihtiyaçları doğrultusunda yeni ürün geliştirme çalışmaları yürütülür. Petrol Ofisi markası altında yer alan madeni yağ, antifriz, gres ve akaryakıt ürünlerinin araştırma ve geliştirme çalışmaları POTEM tarafından gerçekleştirilir.

Hammadde ve üretim kalite kontrol analizleri

Petrol Ofisi ürünlerinde kullanılan tüm hammaddelerin seçimine ilişkin analizler ve üretim sırasında ürün kalite kontrol analizleri POTEM tarafından gerçekleştirilir.

TS EN ISO/IEC 17025 akreditasyonu kapsamında analiz hizmetleri

POTEM, gelişmiş teknoloji ve akredite kabiliyeti ile sadece Petrol Ofisi'ne hizmet vermez. Başta kamu kuruluşları olmak üzere aralarında dünya devlerinin de bulunduğu yerli ve yabancı çok sayıda firmaya, Ar-Ge, kalite kontrol ve analiz hizmetleri sunar.

Kullanılmış yağ analiz ve değerlendirme hizmeti POLA

POLA, madeni yağ ve ekipman kondisyonlarının takibi amacıyla POTEM tarafından geliştirilen kullanılmış yağ analiz ve değerlendirme sistemidir. POLA hizmeti ile yağın kimyasal ve fiziksel durumu tespit edilir, performans kontrolü yapılır ve iç/dış kirlenmelerle aşınma elementlerinin cinsi ve miktarı ölçülür.

11

Yerel Topluluklar ve
Hakları/İnsan Hakları
Değerlendirmesi

Petrol Ofisi

1 1 YEREL TOPLULUKLAR ve HAKLARI/ İNSAN HAKLARI DEĞERLENDİRMESİ

Petrol Ofisi, işlerini insan haklarına ilişkin olanlar da dahil olmak üzere BM Küresel İlkeler Sözleşmesi'nin On İlkesine uygun olarak yürütmeyi amaçlamaktadır. Faaliyetlerini yürütürken tüm insanlara saygılı ve onurlu davranılması gerektiğine inanmakta ve tedarikçilerinin de bu doğrultuda hareket etmesini beklemektedir. Petrol Ofisi'nin insan kaynağına bakışının temelinde insana yatırım ilkesi bulunmaktadır. Tüm ilerlemelerin arkasında insan kaynağı olduğu bilinciyle genç ve yaratıcı kişileri sürekli olarak bünyesine katmak, eğitmek ve geliştirmek, çalışanlara yeteneklerini gösterebilecekleri ortamlar sağlamak, fırsatlar sunmak, başarılarını görmek ve ödüllendirmek yer alır.

12

Raporlama Dönemine Ait Ödüller ve Raporlama İndeksi

9.42 3.56 7.43

GREEN BUSINESS

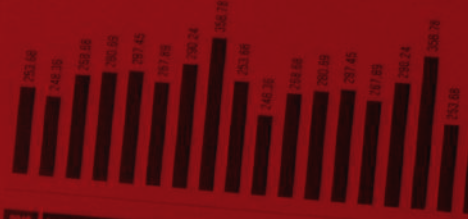
3.45

2.58

1.25

4.89

FINANCIAL REPORT



2010

2011

2012

2013

2014

2015

2016

2017

2018

2019

2020

2021

2022

2023

2024

2025

4.89

FINANCIAL REPORT



12 RAPORLAMA DÖNEMİNE AİT ÖDÜLLER ve RAPORLAMA İNDEKSİ

12.1 Raporlama Döneminde Kazanılan Ödüller

Kurum	Yıl	Açıklama
The One Awards Bütünleşik Pazarlama Ödülleri	2021	Petrol Ofisi, 7'ncisi düzenlenen 'The ONE Awards Bütünleşik Pazarlama Ödülleri'nde, 2018'de olduğu gibi 2020 yılında da halk jürisi tarafından Akaryakıt kategorisinde 'Yılın İtibarlısı' seçildi. Ödül töreni 17 Mart 2021'de yapıldı.
MENA Stevie Awards	2021	'Petrol Ofisi ile Geleceğe Bir Adım', iş dünyasının saygın ödülleri arasında yer alan MENA Stevie Awards'ta ödüle layık görüldü. Petrol Ofisi'nin pandemi sürecinde öğrencilerin eğitim hayatlarını düşünerek, çevrim içi ortama taşıdığı staj programı, 'İnsan Kaynakları Yönetimi, Planlama ve Uygulama İnovasyonu' kategorisinde Bronz ödül aldı.
Social Media Awards Turkey	2021	Petrol Ofisi SocialBrands Veri Analitiği Ödülleri bölümünde Akaryakıt kategorisinde Altın Ödül'e layık görüldü.
Social Media Awards Turkey	2021	Petrol Ofisi Sosyal Lig ile de Mobil Uygulama kategorisinde Gümüş Ödül'ün sahibi oldu.
Best Of Sales Awards	2021	Petrol Ofisi Best of Sales Awards'da Petrol Ofisi, Müşteri Deneyimi kategorisinde ödül aldı.
Brandon Hall Group HCM Mükemmellik Ödülleri	2021	Petrol Ofisi'nin 'Petrol Ofisi ile Geleceğe Bir Adım' online staj programı 'Eşsiz ve Yenilikçi Yetenek Kazanımı Programı' kategorisinde Altın Ödül'e layık görüldü.
Brandon Hall Group HCM Mükemmellik Ödülleri	2021	Petrol Ofisi'nin 'Petrol Ofisi ile Geleceğe Bir Adım' online staj programı 'En İyi İşe Alım Pazarlaması ve İşveren Markası Programı' kategorisinde de Altın Ödül'e layık görüldü.
Brandon Hall Group HCM Mükemmellik Ödülleri	2021	Petrol Ofisi, İK İş Akışı Yönetim Sistemi: Pratik de, 'Eşsiz ve Yenilikçi İK Programı' kategorisinde Gümüş Ödül aldı.
Baykuş Ödülleri	2021	Petrol Ofisi'nin Altyol ile gerçekleştirdiği 'Yol Arkadaşım' projesi, 2021 Baykuş Ödülleri'nde 'Vizyoner Baykuş' kategorisinde Bronz Ödül aldı.
Felis Ödülleri	2021	Petrol Ofisi ve İTÜ Çekirdek'ten Somut Adımlar' iletişim çalışmasıyla Sağlık İletişimi bölümünde Sponsorluk kategorisinde Felis Ödülü'ne layık görüldü.
Felis Ödülleri	2021	Petrol Ofisi ayrıca, aynı projesi ile Sağlık İletişimi bölümü, Sağlık ve Well-being kategorisinde Başarı Ödülü de aldı.

Kurum	Yıl	Açıklama
Vega Digital Awards	2021	Petrol Ofisi Sosyal Lig Dijital Pazarlama kategorisinde ödül aldı.
Vega Digital Awards	2021	Petrol Ofisi Sosyal Lig Sosyal Medya Kampanya Serileri kategorisinde ödül aldı.
Vega Digital Awards	2021	Petrol Ofisi Sosyal Lig Sosyal Medya İçeriği ve Pazarlaması kategorisinde ödül aldı.
Vega Digital Awards	2021	Petrol Ofisi Sosyal Lig Mobil Uygulama ve Web Sitesi aldı.
Vega Digital Awards	2021	Geleceğe Işık Tutan Kahramanlar serisi ile Sosyal İçerik kategorisinde ödül aldı.
Vega Digital Awards	2021	Geleceğe Işık Tutan Kahramanlar serisi ile Pazarlama kategorisinde ödül aldı.
SAP	2021	Yılın Dijital Dönüşüm Ödülü'nü aldı.
The Hammers Awards	2021	The Hammers Awards 2021'de 'Akaryakıt ve Enerji Sektöründe En İyi Pazarlama Takımı' kategorisinde ödül kazandı.
The Hammers Awards	2021	'En İyi İçerikle Pazarlama Takımı' kategorisinde ödül kazandı.
MUSE Creative Awards	2021	Petrol Ofisi geçen yılki başarısını tekrarlayarak yine 13 ödül aldı. Petrol Ofisi, 'Altınordu Oyun Kit Tasarımı', 'İTÜ Çekirdek Sosyal Sorumluluk Projesi', 'Özel Günler İçerik Serisi' ve 'Sosyal Lig Fantezi Futbol Uygulaması' ile 7 Platinum, 6 da Gold ödül olmak üzere toplam 13 ödüle layık görüldü.
EBMA 2021	2021	Employer Brand Management Awards 2021'de Yüksek Övgüye Değer ödülüne layık görüldü.
Kristal Elma	2021	Petrol Ofisi Saygı Stadyumu Tasarım/Oyun kategorisinde Kristal Elma ödülüne layık görüldü.
Kristal Elma	2021	Petrol Ofisi Saygı Stadyumu Tasarım/Ambalaj Tasarımı kategorisinde Gümüş Elma ödülüne layık görüldü.
Kristal Elma	2021	Selim Yuhay ile Yollardaki İkinci Evim Medya/Ürün ve Hizmet kategorisinde Gümüş Elma layık görüldü.
Altın Lider Ödülleri	2021	CEO'muz Selim Şiper iş dünyasından 35.000 kişinin katıldığı ankette Türkiye'nin en beğenilen CEO'su seçilerek Altın Lider 2021 ödülünün sahibi oldu.
One Awards	2021	Marketing Türkiye Yılın İtibarlısı Ödülü

12.2 GRI İçerik İndeksi

GRI Standardı	Bildirim	Açıklamalar	Sayfa No
GRI 101: Temel 2016			
GRI 102: Genel Bildirimler 2016			
GRI 102: Genel Bildirimler 2016	Kurumsal Profil		
	102-1 Kuruluşun adı	Petrol Ofisi Hakkında	7
	102-2 Birincil markalar, ürünler ve hizmetler	Petrol Ofisi Hakkında; https://www.petrolofisi.com.tr/	7
	102-3 Kuruluşun genel merkezinin bulunduğu yer	Adres ve İletişim Bilgileri	80
	102-4 Operasyonların yeri	https://www.petrolofisi.com.tr/iletisim	7
	102-5 Mülkiyetin ve kanuni yapının niteliği	Petrol Ofisi Hakkında	7
	102-6 Hizmet verilen pazarlar	Petrol Ofisi Hakkında	7
	102-7 Kuruluşun ölçeği	Petrol Ofisi Hakkında	7
	102-8 Çalışanlar ve diğer işçiler ile ilgili bilgi	Çalışanlar	18-19
	102-9 Sorumlu tedarik zinciri	Tedarikçi-Yüklenici Yönetimi ve Satın Alma Uygulamaları-Malzeme Tedariki	55-56
	102-10 Kuruluşta ve tedarik zincirinde önemli değişiklikler	Petrol Ofisi Hakkında	7
	102-11 İhtiyati ilke veya yaklaşım	İç Denetim ve Kontrol Yöntemleri ve https://www.petrolofisi.com.tr/ sertifikalar	14
	102-12 Harici girişimler	Müşteri-Kamu İlişkileri (Bayi Yönetimi) ve Paydaş İletişimi	13-58-59
	102-13 Dernek Üyelikleri	Paydaş İletişimi ve Müşteri-Kamu İlişkileri (Toplumsal Gelişim/ Sosyal Sorumluluklar)	13-58-62-63
	Strateji		
	102-14 En üst düzey karar mercii beyanı	Kurumsal Yönetim	11
	102-15 Temel etkiler, riskler ve fırsatlar	Ekonomik Performans (Mali Risk Yönetimi) ve İç Denetim ve Kontrol Yöntemleri ve İş Sürekliliği (Süreç Emniyeti)	14-34-35-52-53
Etik Kurallar ve İlkeler			
102-16 Değerler, ilkeler, standartlar ve davranış normları	İç Denetim ve Kontrol Yöntemleri ve Rekabete Aykırı Davranış	14	
102-17 Etik hakkında tavsiye ve endişeler için mekanizmalar	Müşteri-Kamu İlişkileri (Müşteri Memnuniyeti ve Pazarlama İletişimi)	58-59-60-61	

GRI Standardı	Bildirim	Açıklamalar	Sayfa No
GRI 102: Genel Bildirimler 2016			
Yönetişim			
102-18	Yönetim yapısı	Kurumsal Yönetim ve Yönetim Yaklaşımı	11-12-13
102-23	En yüksek yönetim organı başkanının icra rolü	Kurumsal Yönetim (Yönetim Yaklaşımı)	11-12-13
Paydaş Katılımı			
102-40	Paydaş gruplarının listesi	Yönetim Yaklaşımı (Paydaş İletişimi)	13
102-41	Toplu iş sözleşmeleri	Örgütlenme Özgürlüğü ve Toplu Sözleşme Hakkı	20
102-42	Paydaşların belirlenmesi ve seçilmesi	Yönetim Yaklaşımı (Paydaş İletişimi) ve Tedarikçi - Yüklenici Yönetimi	13-55
102-43	Paydaş katılımı yaklaşımı	Yönetim Yaklaşımı (Paydaş İletişimi) ve Çalışanlar, Tedarikçi - Yüklenici Yönetimi	13-19-55
102-44	Kilit konular ve kaygılar	Müşteri-Kamu İlişkileri (Toplumsal Gelişim/ Sosyal Sorumluluklar) ve Yönetim Yaklaşımı (Paydaş İletişimi)	13-62-63
Raporlama Uygulaması			
102-46	Rapor içeriği ve konu sınırlarının tanımlanması	Rapor Hakkında	4
102-47	Öncelikli konuların listesi	Rapor Hakkında	4
102-48	Önceki raporlara göre yeniden düzenlenen bilgi	-	
102-49	Raporlamadaki değişiklikler	-	
102-50	Raporlama periyodu	1 Ocak 2021 - 31 Aralık 2021	
102-51	Önceki raporun tarihi	-	
102-52	Raporlama sıklığı	Yıllık	
102-53	Rapor ve rapor içeriği ile ilgili sorular için iletişim bilgileri	Petrol Ofisi Kurumsal Kalite kurumsalkalite@petrolofisi.com.tr	80
102-54	GRI standartlarına göre seçilen uyumluluk seçeneği	Rapor Hakkında	4
102-55	GRI içerik indeksi	GRI içerik indeksi	72-73-74-75-76-77-78
102-56	Dış güvence	Dış güvence hizmeti alınmamıştır.	

GRI 102:
Genel
Bildirimler
2016

GRI Standardı	Bildirim	Açıklamalar	Sayfa No
Öncelikli Konular			
Emisyonlar			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1 Öncelikli konuların açıklanması ve sınırları	Çevre Yönetimi	39
	103-2 Yönetim yaklaşımı ve bileşenleri	Çevre Yönetimi	39
	103-3 Yönetim Yaklaşımı Değerlendirmesi	Çevre Yönetimi	39
GRI 305: Emisyonlar 2016	305-1 Doğrudan (Kapsam 1) sera gazı emisyonları	Çevre Yönetimi (Sera Gazı ve Emisyon Yönetimi)	39-40
	305-2 Dolaylı enerji (Kapsam 2) sera gazı emisyonları	Çevre Yönetimi (Sera Gazı ve Emisyon Yönetimi)	39-40
	305-5 Sera gazı emisyonlarının azaltılması	Çevre Yönetimi (Sera Gazı ve Emisyon Yönetimi)	39-40
Atık Yönetimi			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1 Öncelikli konuların açıklanması ve sınırları	Çevre Yönetimi (Atık Yönetimi) ve (Su ve Atıksu Yönetimi)	39-40-41- 42-43-44- 45-46-47
	103-2 Yönetim yaklaşımı ve bileşenleri	Çevre Yönetimi (Atık Yönetimi) ve (Su ve Atıksu Yönetimi)	39-40-41- 42-43-44- 45-46-47
	103-3 Yönetim yaklaşımının değerlendirilmesi	Çevre Yönetimi (Atık Yönetimi) ve (Su ve Atıksu Yönetimi)	39-40-41- 42-43-44- 45-46-47
GRI 306: Atıklar 2016	306-1 Kalite ve hedef bazında atık su deşarjı	Çevre Yönetimi (Su ve Atıksu Yönetimi)	40-41
	306-2 Türüne ve bertaraf yöntemine göre atıklar	Çevre Yönetimi (Atık Yönetimi)	42-43-44- 45-46-47
Su Yönetimi			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1 Öncelikli konuların açıklanması ve sınırları	Çevre Yönetimi ve Çevre Yönetimi (Su ve Atıksu Yönetimi)	39-40-41
	103-2 Yönetim yaklaşımı ve bileşenleri	Çevre Yönetimi ve Çevre Yönetimi (Su ve Atıksu Yönetimi)	39-40-41
	103-3 Yönetim yaklaşımının değerlendirilmesi	Çevre Yönetimi ve Çevre Yönetimi (Su ve Atıksu Yönetimi)	40-41
GRI 303: Su ve Atık Sular 2018	303-1 Paylaşılan bir kaynak olan su kaynakları ile etkileşimler	Çevre Yönetimi (Su ve Atıksu Yönetimi)	40-41
	303-2 Su deşarjı bazlı etkilerin yönetimi	Çevre Yönetimi (Su ve Atıksu Yönetimi)	40-41
	303-3 Su çekimi	Çevre Yönetimi (Su ve Atıksu Yönetimi)	40-41
	303-4 Su deşarjı	Çevre Yönetimi (Su ve Atıksu Yönetimi)	40-41
	303-5 Su tüketimi	Çevre Yönetimi (Su ve Atıksu Yönetimi)	40-41
GRI 307: Çevresel Uyum 2016	307-1 Çevre yasa ve yönetmeliklerine uyulmaması	Çevre Yönetimi (Çevresel uyum)	50

GRI Standardı	Bildirim	Açıklamalar	Sayfa No
Öncelikli Konular			
Biyoçeşitlilik			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1 Öncelikli konuların açıklanması ve sınırları	Çevre Yönetimi (Biyoçeşitlilik)	50
	103-2 Yönetim yaklaşımı ve bileşenleri	Çevre Yönetimi (Biyoçeşitlilik)	50
	103-3 Yönetim yaklaşımının değerlendirilmesi	Çevre Yönetimi (Biyoçeşitlilik)	50
Enerji Yönetimi			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1 Öncelikli konuların açıklanması ve sınırları	Çevre Yönetimi (Enerji) ve Çevre Yönetimi	39-48-49
	103-2 Yönetim yaklaşımı ve bileşenleri	Çevre Yönetimi (Enerji) ve Çevre Yönetimi	39-48-49
	103-3 Yönetim yaklaşımının değerlendirilmesi	Çevre Yönetimi (Enerji) ve Çevre Yönetimi	39-48-49
GRI 302: Enerji 2016	302-1 Kuruluş içindeki enerji tüketimi	Çevre Yönetimi (Enerji) ve Çevre Yönetimi	39-48-49
	302-3 Enerji yoğunluğu	Çevre Yönetimi (Enerji) ve Çevre Yönetimi	39-48-49
Afet ve Acil Durum Yönetimi			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1 Öncelikli konuların açıklanması ve sınırları	Sağlık Emniyet Çevre Güvenlik (İş Sağlığı ve Güvenliği) (Afet ve Acil Durum Yönetimi)	26-27-32-33
	103-2 Yönetim yaklaşımı ve bileşenleri	Sağlık Emniyet Çevre Güvenlik (İş Sağlığı ve Güvenliği) (Afet ve Acil Durum Yönetimi)	26-27-32-33
	103-3 Yönetim yaklaşımının değerlendirilmesi	Sağlık Emniyet Çevre Güvenlik (İş Sağlığı ve Güvenliği) (Afet ve Acil Durum Yönetimi)	26-27-32-33
İş Sağlığı ve Güvenliği			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1 Öncelikli konuların açıklanması ve sınırları	Sağlık Emniyet Çevre Güvenlik (İş Sağlığı ve Güvenliği) ve Petrol Ofisi Hk.	7-26-27
	103-2 Yönetim yaklaşımı ve bileşenleri	Sağlık Emniyet Çevre Güvenlik (İş Sağlığı ve Güvenliği) ve Petrol Ofisi Hk.	7-26-27
	103-3 Yönetim yaklaşımının değerlendirilmesi	Sağlık Emniyet Çevre Güvenlik (İş Sağlığı ve Güvenliği) ve Petrol Ofisi Hk.	7-26-27
GRI 403: İş Sağlığı ve Güvenliği 2018	403-1 İş sağlığı ve güvenliği yönetim sistemi	Sağlık Emniyet Çevre Güvenlik (İş Sağlığı ve Güvenliği) ve Petrol Ofisi Hk.	7-26-27
	403-2 Tehlike saptama, risk değerlendirmesi ve kaza incelemeleri	Sağlık Emniyet Çevre Güvenlik (İş Sağlığı ve Güvenliği) ve Petrol Ofisi Hk.	7-26-27
	403-4 İş sağlığı ve güvenliği için çalışan katılımı, konsültasyonu ve iletişimi	Sağlık Emniyet Çevre Güvenlik (İş Sağlığı ve Güvenliği) + (SEÇG Uygulamaları, SEÇG Bilgilendirmeleri, Dur Kartı)	26-27-28-29-30-31
	403-5 İş sağlığı ve güvenliği konularında çalışan eğitimleri	Sağlık Emniyet Çevre Güvenlik (İş Sağlığı ve Güvenliği) (SEÇG Eğitimleri ve SEÇG Konuşmaları)	26-27-28-29-30-31

GRI Standardı	Bildirim	Açıklamalar	Sayfa No
Öncelikli Konular			
İş Sağlığı ve Güvenliği			
GRI 403: İş Sağlığı ve Güvenliği 2018	403-6 İşçi sağlığının teşviki	Sağlık Emniyet Çevre Güvenlik (İş Sağlığı ve Güvenliği) (SEÇG Ödülleri)	26-27-28- 29-30-31- 36-37
	403-7 İş ilişkileri ile doğrudan ilişkili iş sağlığı ve güvenliği etkilerinin önlenmesi ve azaltılması	Sağlık Emniyet Çevre Güvenlik (İş Sağlığı ve Güvenliği) (SEÇG Eğitimleri, SEÇG Bülten, Olay-Kaza Yönetimi)	26-27-28- 29-30-31
Yetenek Yönetimi			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1 Öncelikli konuların açıklanması ve sınırları	Çalışanlar	18-19
	103-2 Yönetim yaklaşımı ve bileşenleri	Çalışanlar	18-19
	103-3 Yönetim yaklaşımının değerlendirilmesi	Çalışanlar	18-19
GRI 401: İstihdam 2016	401-1 Yeni işe alım ve çalışan sirkülasyonu	İstihdam (Yetkinlik Temelli İşe Alım)	15-16
	401-2 Çalışan Hakları	Çalışanlar (Ücret ve Yan Haklar)	21
GRI 404: Eğitim 2016	404-1 Çalışan başına yıllık ortalama eğitim saati	Çalışanlar (E-öğrenme platformu)	22-23
	404-2 Yetenek yönetimi ve yaşamboyu öğrenim programları	Çalışanlar (E-öğrenme platformu ve çevrimiçi seminerler)	22-23
Etik ve Uyum			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1 Öncelikli konunun açıklanması ve bağlayıcılığı	Kurumsal Yönetim, Çalışanlar (Modern Kölelikle ilgili ilkeler)	11-24
	103-2 Yönetim yaklaşımı ve bileşenleri	Kurumsal Yönetim, Çalışanlar (Modern Kölelikle ilgili ilkeler)	11-24
	103-3 Yönetim yaklaşımının değerlendirilmesi	Kurumsal Yönetim, Çalışanlar (Modern Kölelikle ilgili ilkeler)	11-24
GRI 205: Yolsuzlukla Mücadele 2016	205-1 Yolsuzlukla ilgili riskler bakımından değerlendirilen faaliyetler	İç Denetim ve Kontrol Yöntemleri	14
	205-2 Yolsuzlukla mücadele politika ve prosedürleri ile ilgili iletişim ve eğitim	Kurumsal Yönetim (Yolsuzlukla Mücadele)	14
GRI 206: Rekabete Aykırı Davranış 2016	206-1 Rekabete aykırı davranışlara, tröstleşme ve tekelleşme faaliyetleri	Kurumsal Yönetim (Rekabete Aykırı Davranış)	14
GRI 407: Örgütlenme ve Sosyal Sözleşme Hakkı 2016	407-1 Örgütlenme ve toplu sözleşme hakkının ihlal edilmiş olabileceği veya belirgin risk altında olabileceği belirlenen faaliyetler ve tedarikçiler ve bu hakların desteklenmesi için alınan önlemler	Çalışanlar (Örgütlenme Özgürlüğü ve Toplu Sözleşme Hakkı)	20
GRI 408: Çocuk İşçiler 2016	408-1 Çocuk işçiliği konusunda belirgin risk taşıdığı belirlenen faaliyetler ve tedarikçiler	Çalışanlar (Çocuk İşçiler)	21
GRI 409: Zorla ve Zorunlu Çalıştırma 2016	409-1 Zorla ve zorunlu çalıştırma bakımından belirgin risk barındıran operasyonlar ve tedarikçiler	Çalışanlar (Modern Kölelik İle İlgili İlkeler)	24
GRI 412: İnsan Hakları Değerlendirmesi 2016	412-1 İnsan hakları incelemelerine tabi olan operasyonlar veya etki değerlendirmeleri	Müşteri-Kamu İlişkileri (Yerel Topluluklar ve Hakları/İnsan Hakları Değerlendirmesi)	68

GRI Standardı	Bildirim	Açıklamalar	Sayfa No
Öncelikli Konular			
Dolaylı Ekonomik Etkiler			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1 Öncelikli konunun açıklaması ve bağlayıcılığı	Petrol Ofisi Hakkında ve Petrol Ofisi Hakkında (Misyon, Vizyon ve Değerler)	7-8-9
	103-2 Yönetim yaklaşımı ve bileşenleri	Petrol Ofisi Hakkında ve Petrol Ofisi Hakkında (Misyon, Vizyon ve Değerler)	7-8-9
	103-3 Yönetim yaklaşımının değerlendirilmesi	Petrol Ofisi Hakkında ve Petrol Ofisi Hakkında (Misyon, Vizyon ve Değerler)	7-8-9
GRI 203: Dolaylı Ekonomik Etkiler 2016	203-1 Altyapı yatırımları ve desteklenen servisler	Ekonomik Performans (Mali Göstergeler), Toplumsal Gelişim/ Sosyal Sorumluluklar ve Çevre Yönetimi (Su ve Atıksu Yönetimi)	40-41-52-53-62-63
	203-2 Önemli dolaylı ekonomik etkiler	Ekonomik Performans (Mali Göstergeler) ve Toplumsal Gelişim/ Sosyal Sorumluluklar	52-53-62-63
Müşteri Memnuniyeti			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1 Öncelikli konunun açıklaması ve bağlayıcılığı	Müşteri - Kamu İlişkileri (Müşteri Memnuniyeti ve Pazarlama İletişimi)	59-60-61
	103-2 Yönetim yaklaşımı ve bileşenleri	Müşteri - Kamu İlişkileri (Müşteri Memnuniyeti ve Pazarlama İletişimi)	59-60-61
	103-3 Yönetim yaklaşımının değerlendirilmesi	Müşteri - Kamu İlişkileri (Müşteri Memnuniyeti ve Pazarlama İletişimi)	59-60-61
Sosyal Sorumluluk			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1 Öncelikli konunun açıklaması ve bağlayıcılığı	Müşteri - Kamu İlişkileri (Toplumsal Gelişim/ Sosyal Sorumluluklar)	62-63
	103-2 Yönetim yaklaşımı ve bileşenleri	Müşteri - Kamu İlişkileri (Toplumsal Gelişim/ Sosyal Sorumluluklar)	62-63
	103-3 Yönetim yaklaşımının değerlendirilmesi	Müşteri - Kamu İlişkileri (Toplumsal Gelişim/ Sosyal Sorumluluklar)	62-63
AR-GE Çalışmaları			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1 Öncelikli konunun açıklaması ve bağlayıcılığı	Müşteri-Kamu İlişkileri (Ürün ve Hizmet Kalitesi/ Ar-ge Çalışmaları)	64-65-66
	103-2 Yönetim yaklaşımı ve bileşenleri	Müşteri-Kamu İlişkileri (Ürün ve Hizmet Kalitesi/ Ar-ge Çalışmaları)	64-65-66
	103-3 Yönetim yaklaşımının değerlendirilmesi	Müşteri-Kamu İlişkileri (Ürün ve Hizmet Kalitesi/ Ar-ge Çalışmaları)	64-65-66

GRI Standardı	Bildirim	Açıklamalar	Sayfa No
Öncelikli Konular			
Ürün Hizmet Kalitesi			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1 Öncelikli konunun açıklaması ve bağlayıcılığı	Müşteri-Kamu İlişkileri (Ürün ve Hizmet Kalitesi/ Ar-ge Çalışmaları) ve Müşteri Memnuniyeti ve Pazarlama İletişimi	64-65-66
	103-2 Yönetim yaklaşımı ve bileşenleri	Müşteri-Kamu İlişkileri (Ürün ve Hizmet Kalitesi/ Ar-ge Çalışmaları) ve Müşteri Memnuniyeti ve Pazarlama İletişimi	64-65-66
	103-3 Yönetim yaklaşımının değerlendirilmesi	Müşteri-Kamu İlişkileri (Ürün ve Hizmet Kalitesi/ Ar-ge Çalışmaları) ve Müşteri Memnuniyeti ve Pazarlama İletişimi	64-65-66
GRI 416: Tüketici Sağlığı ve Emniyeti 2016	416-1 Ürün ve hizmet kategorilerinin sağlık ve emniyet açısından değerlendirilmesi	Saha Emniyet turu- SEÇG ve SEÇG Tatbikatlar, SEÇG Konuşmaları, Tedarikçi - Yüklenici Yönetimi, Bayi Yönetimi, Müşteri Gizliliği/Bilgi Güvenliği	28-29-30 31-32-33 35-36-37 55-58-62

Adres ve İletişim Bilgileri

Petrol Ofisi Genel Müdürlük

Ünalan, Libadiye Cad. No: 82-F 34700
Üsküdar/ İstanbul

Telefon

+90 216 275 30 00

E-mail

kurumsalkalite@petrolofisi.com.tr