

sürdürülebilirlik raporu
2016-2018

opet



RAPOR HAKKINDA	1
YÖNETİM KURULU BAŞKANI FİKRET ÖZTÜRK'ÜN MESAJI	2
RÖPORTAJ: CÜNEYT AĞCA, GENEL MÜDÜR	4
OPET HAKKINDA	6
OPET'TE YÖNETİŞİM	**10**
ORGANİZASYON YAPIMIZ	12
İÇ DENETİM ve RİSK YÖNETİMİ	13
YÖNETİM SİSTEMLERİ	14
SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK YÖNETİMİ	14
PAYDAŞLARIMIZ ve İLETİŞİM METOTLARIMIZ	16
SÜRDÜRÜLEBİLİR DEĞER ZİNCİRİ	**18**
TEDARİK	20
TERMİNAL OPERASYONLARI	21
BAYİ YÖNETİMİ	22
MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ	**26**
KUSURSUZ HİZMET	28
İSTASYON DENETİMLERİ	29
OPET'TE MÜŞTERİ SADAKAT UYGULAMALARI	32
OPET'TE DİJİTALLEŞME	**34**
ÇEVRE YÖNETİMİ	**36**
İKLİM DEĞİŞİKLİĞİ ve ENERJİ YÖNETİMİ	39
ATIK YÖNETİMİ	40
ÇALIŞAN HAKLARI ve ÇALIŞMA HAYATI	**44**
ADİL İŞ YERİ	46
OPET'TE KARİYER	49
ÇALIŞAN KATILIMI	51
ÇALIŞAN SAĞLIĞI ve GÜVENLİĞİ	52
ÇALIŞMA HAYATI - ÖZEL HAYAT DENGESİ	54
YÖNETİM KURULU KURUCU ÜYESİ NURTEN ÖZTÜRK'ÜN MESAJI	56
TOPLUMSAL KALKINMA	**58**
TEMİZ TUVALET KAMPANYASI	60
YEŞİL YOL PROJESİ	62
ÖRNEK KÖY PROJESİ	63
TARİHE SAYGI PROJESİ	64
TRAFİK DEDEKTİFLERİ PROJESİ	69
OPET KADIN GÜCÜ PROJESİ	70
RAPORLAMA DÖNEMİNDE KAZANILAN ÖDÜLLER	72
PERFORMANS GÖSTERGELERİ	75
GRI STANDARTS İÇERİK İNDEKSİ	77

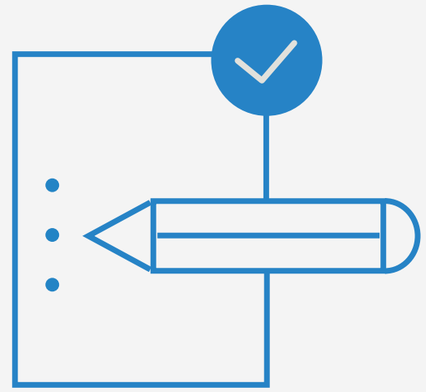
RAPOR HAKKINDA

Şeffaflık ve hesap verebilirlik ilkelerimiz doğrultusunda 2010 yılından bu yana gerçekleştirdiğimiz sürdürülebilirlik raporlaması uygulamalarının beşincisini teşkil eden bu rapor ile sürdürülebilirlik politika, performans ve hedeflerimizi paydaşlarımızın görüşlerine sunmuş bulunuyoruz. Opet Petrolcülük Anonim Şirketi'nin (OPET) 01.01.2016– 31.12.2018 tarihleri arasında sosyal, çevresel ve ekonomik alanlarda sergilediği sürdürülebilirlik performansını temel alan bu raporda, daha önceki raporlama uygulamalarımızdan farklı olarak 3 yıllık bir raporlama döngüsü tercih etmiş bulunuyoruz.

Küresel Raporlama Girişimi (GRI) Standarts: Temel opsiyonu uyumluluk seçeneğine göre hazırladığımız raporda, OPET ve paydaşları için önceliklilik arz eden sürdürülebilirlik konularına ve ilgili göstergelere odaklanarak daha kısa ve öz bir uygulamayı hayata geçirmiş bulunuyoruz. Bağlı olduğumuz Koç Holding'in imzacısı olduğu Birleşmiş Milletler Küresel İlkeler Sözleşmesi'nin İlerleme Raporu ilkeleri raporumuzun bir diğer referans noktasını oluşturmaktadır. Önceliklendirme çalışmasına ilişkin detaylı bilgi raporun "Sürdürülebilirlik Önceliklerinin Belirlenmesi" bölümünde yer almaktadır.

Raporda iştiraklerimizin ve bizimle beraber çalışan taşeron firmalara ait verileri finans göstergeleriyle sınırlı tutarak, yalnızca OPET'in Türkiye operasyonlarına ait sosyal, çevresel ve ekonomik performansını bağlayıcı kabul etmiş bulunuyoruz. Raporlama dönemine ait sera gazı emisyonlarımız, Bureau Veritas firması tarafından sınırlı dış denetime tabi tutularak ISO 14064-1:2006 standardına uygun olarak doğrulanmıştır. Sürdürülebilirlik performansımızı olumlu ve olumsuz tüm sonuçlarıyla açıkladığımız raporlama uygulamamızı paydaşlarımızın değişen beklentileri ışığında her geçen yıl geliştirmeyi taahhüt ediyoruz.

OPET Sürdürülebilirlik Raporu çevresel etkileri asgari düzeye indirmek amacıyla sınırlı sayıda basılmış olup, raporun PDF versiyonu www.opet.com.tr adresinde paydaşlarımızın görüşlerine sunulmuştur. Tüm paydaşlarımız sürdürülebilirlik performansımız ve raporlama uygulamamız için büyük önem arz eden öneri, şikâyet ve her türlü geri bildirimleri için bize surdurulebilirlik@opet.com.tr e-posta adresinden ulaşabilirler.



OPET YÖNETİM KURULU KURUCU BAŞKANI **FİKRET ÖZTÜRK'ÜN MESAJI**

Değerli Paydaşlar,

Şeffaflık ve hesap verebilirlik ilkelerimiz doğrultusunda yayınladığımız sürdürülebilirlik raporlarımızın beşincisini siz paydaşlarımızın görüşüne sunmaktan mutluluk duyuyorum. Raporumuzu geçtiğimiz yıllarda da olduğu gibi Küresel Raporlama Girişimi'nin (GRI) gerekliliklerine göre hazırladık. Standardın "temel" uyumluluk seçeneğine uygun bir şekilde hazırladığımız raporumuzda, OPET sürdürülebilirlik önceliklerine ve paydaşlarımız için öncelik arz eden konulara ağırlık vermis bulunuyoruz.

Raporlama dönemini kapsayan zaman dilimi piyasalardaki belirsizliğin ve ekonomik dalgalanmanın hissedildiği, bununla birlikte verimlilik ve performans kavramlarının ön plana çıktığı bir süreç oldu. Dövizdeki ani iniş-çıkışlar ve ham petrol fiyatlarındaki değişimin sektörümüzü etkilediği bu dönemde OPET olarak her türlü koşula kısa zamanda uyum sağlayarak en iyi şekilde hizmet vermeye devam ettik. içinde bulunduğumuz dönemin zorlu koşullarına rağmen sektördeki yerimizi daha da sağlamlaştırarak, uzun vadede hedeflerimize doğru emin adımlarla ilerledik. Ekonomik veriler, önümüzdeki dönem için operasyonlarımızı daha da kontrollü bir şekilde sürdürmenin gerekliliğini vurgulamakta. OPET olarak sektörümüzün son 15 yılda en hızlı ve kontrollü büyüyen markası olarak hedefimizden şaşmadan, tedbirli bir şekilde çalışmalarımıza devam edeceğiz.

Hedeflerimiz doğrultusunda emin adımlarla ilerlerken elde ettiğimiz sonuçların ve hayata geçirdiğimiz uygulamaların yapılan değerlendirmeler sonucunda başarılara layık görülmesi bizler için ayrı bir gurur kaynağı durumundadır. KalDer ve Ipsos'un ortak çalışması "Türkiye Müşterinin Sesi Araştırması"nda 2006 yılından bu yana müşterinin değişmeyen tercihi olarak başarımızı 12'nci yıla taşımanın da gururu içindeyiz. Yine raporlama döneminde ABD Merkezli Frost & Sullivan piyasa araştırma ve danışmanlık şirketinin, ülkemiz akaryakıt sektörüne yönelik yaptığı analiz sonucunda OPET "Türkiye Akaryakıt Sektörü Uygulamada Mükemmellik Ödülü"ne layık görüldü.

Küresel ve sektörel trendleri yakından takip ederek müşterilerimizin ihtiyaçları doğrultusunda teknoloji'de öncü uygulamalarla müşterilerimize daha kişiselleştirilmiş hizmetler sunmak için OPET olarak dijitalleşme çalışmalarına özel önem vermekteyiz. Bu kapsamda raporlama döneminde geliştirdiğimiz yenilikçi ürün ve hizmetlerin yanı sıra iş süreçlerimizi de dijital dönüşümün gereklilikleri açısından aktif olarak değerlendirip farklı uygulamaları hayata geçirmiş bulunmaktayız.

Paydaş katılımını esas alan ve sürekli gelişimi hedeflediğimiz sosyal sorumluluk alanındaki öncü uygulama ve projelerimize, raporlama döneminde, bir başka önemli konuyu daha dahil ederek devam ettik. Her istasyonumuzda en az iki kadın çalışan istihdam etmek üzere yola çıktığımız Kadın Gücü projemizle hem sektörümüze hem de toplumumuza örnek olmak amacındayız. 2018 Troya yılı kapsamında arkeo-köye dönüşen Çanakkale Tevfikiye Köyü'nde yaptığımız çalışmalar raporlama dönemindeki bir başka gurur kaynağımız oldu.

Bugüne kadar elde ettiğimiz ve gelecekte imza atacağımız başarılarımızı mümkün kılan tüm paydaşlarımıza şükranlamızı sunuyorum.



OPET GENEL MÜDÜRÜ
CÜNEYT AĞCA'NIN MESAJI

Değerli paydaşlarımız,

Yaptığımız işi en iyi şekilde yapmak ve koşullar ne olursa olsun bunu sürdürülebilir kılmak başlıca stratejimiz. İçinde bulunduğumuz dönemin zorlu koşullarına rağmen sektördeki yerimizi daha da sağlamlaştırarak, uzun vadede hedeflerimize doğru emin adımlarla yürüyoruz. İşimizin sürdürülebilirliğini sağlamak için değişen her dönem artan bir kalite anlayışıyla hizmet vermeyi hedefliyoruz. Sürekli gelişmeyi esas alan sürdürülebilirlik anlayışımız sayesinde finansal olarak da her yeni yıl üstün başarılara imza atıyoruz.

İnovasyon ve dijital dönüşüm, her sektörde olduğu gibi bizim sektörümüzde de kuralları değiştiren ve yepyeni müşteri deneyimleri yaratan bir kavram. İnovasyon ve dijital dönüşümü kurum kültürümüzün ana yapı taşlarından biri haline getirerek şirketimizin değişen dünyadaki sürdürülebilirliğini güçlendirmeyi hedefliyoruz. Dijital dönüşüm ve linovasyon kapsamında pek çok fikir geliştirdik, proje oluşturduk ve bunları hayata geçirdik. Türkiye'de akaryakıt sektöründe teknolojiyi en iyi kullanan, öncü bir şirket olarak raporlama döneminde yeni nesil istasyon teknolojileriyle donatılan "Akıllı İstasyonlarımız"; "Akıllı Dolum Sistemi", "Mobil Ödeme" ve "Ücretsiz Wi-Fi" gibi birçok teknolojik hizmeti sunarken sektörümüzde fark yaratmaya vdevam ettik.

Müşteri memnuniyetini ön planda tutarak bu alandaki liderliğimizi koruduk, ürün ve hizmet kalitemizden taviz vermediğimiz gibi dijital dönüşümle birlikte geliştirdiğimiz yeni inovatif projelerimizle sektörümüzün öncü ve fark yaratan markası olmaya devam ettik. 'Fullmarket'lerimizi 10 kategoride 1.000'den fazla ürünün yer aldığı perakende zinciri 'Ultramarket'e dönüştürmeye başladık. Alanında öncü markalarla işbirliği yaparak tüketicilere ihtiyaçlarını tek çatı altında, uygun fiyata ve taze/temiz/kaliteli bir şekilde sunuyoruz.

Müşteri memnuniyetinde 12 yıldır sektör liderliğini sürdürüyoruz. Liderliğimizi raporlama döneminde elde ettiğimiz 'Lovemark-En Sevilen Marka', 'Cool Marka' gibi pek çok ödül ile taçlandırdık. Bununla birlikte Koç Topluluğu "Bayi Memnuniyeti ve Bağlılığı" anket araştırması 2018 yılı sonuçlarına göre OPET, Koç Topluluğu şirketleri arasında "Bayi Memnuniyeti ve Bağlılığı" en yüksek marka konumuna yükseldi.

Sektörümüzdeki öncü konumumuzu kadınların iş hayatına katılımını artırıcı proje ve uygulamaları hayata geçirmek konusunda da ortaya koyuyoruz. Aile Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı ve Enerji Bakanlığı'nın işbirliği ile her istasyonumuzda en az iki kadın çalışan istihdam etmek üzere çalışmalara başladık. Proje başlangıcı olan Mart 2018 itibarıyla OPET ve Sunpet istasyonlarında 19.245 çalışanın sadece 1.541'i kadın çalışanlardan oluşuyordu. 2018 yılı sonu itibarıyla ise istasyonlardaki 18.919 çalışanın 1.839'u kadın çalışanlarımızdan oluşuyor. Kısa bir süre zarfı içinde elde ettiğimiz bu başarıyı çok daha ileri seviyelere taşımak noktasındaki çalışmalarımıza aralık vermeden devam edeceğiz.

Toplumsal gelişim alanındaki çalışmalarımıza raporlama döneminde de aralıksız devam ettik. 2018 Uluslararası Troya Yılı"nda; Troya ören yerine en yakın yerleşim yeri olan Çanakkale Tevfikiye Köyü'nün fiziksel ve sosyal değişimini gerçekleştirmeye yönelik çalışmalarımız bizim için bir gurur kaynağı oldu.

Başta çalışanlarımız olmak üzere elde ettiğimiz başarılarda emeği geçen tüm paydaşlarımıza teşekkürlerimi sunarım.



OPET HAKKINDA

Kurulduğu 1992 yılından bu yana hızlı ve istikrarlı bir şekilde büyüyen ve bugün Türkiye'nin 2. en büyük akaryakıt dağıtım şirketi olan OPET Petrolcülük A.Ş., perakende satışlar, ticari ve endüstriyel yakıtlar, depolama ve uluslararası ticaret konularında faaliyet göstermektedir. 872 çalışanı, Sunpet markası ile birlikte 1600'ün üzerinde üzerinde istasyonu ve 1.083.955 m^3 depolama kapasitesine sahip 6 terminal ile Türkiye genelinde yaygın bir hizmet ağını yöneten şirket, müşterilerine üstün nitelikli ürün ve hizmetler sağlamaktadır.

Güçlü altyapısı, gerçekçi vizyonu ve sürdürülebilir büyüme anlayışı ile sektördeki pazar payını ve istasyon ağını her geçen gün artıran OPET, hedeflerine ulaşırken çevreye, topluma ve yasalara saygılı bir şekilde hareket etmeyi, ürün ve hizmet kalitesini sürekli artırarak müşteri memnuniyeti sağlamayı temel ilkeleri olarak kabul etmektedir. Türkiye'de akaryakıt dağıtım sektöründe tüketicinin ilk tercihi olma temel hedefiyle hareket eden şirket; çalışanları, tüketicileri, bayileri, tedarikçileri, yerel topluluklar ve geniş paydaş ağındaki diğer tüm unsurlar için artı değer yaratmayı nihai amacı olarak kabul etmektedir.

VİZYONUMUZ	MİSYONUMUZ	DEĞERLERİMİZ
Sektörde, Türkiye'nin bir numaralı akaryakıt dağıtım şirketi olmak, Hizmet ve ürün kalitesiyle tüketicinin birinci tercihi olarak sürekliliği sağlamak, Ülkemizde eğitime, sağlığa, çevreye ve tarihi değerlerimize sahip çıkarak daha bilinçli bir toplum oluşmasına katkıda bulunmak.	Faaliyette bulunduğumuz sektörlerde; • Bireye ve topluma saygılı, • Hukuka, ekonomik ve ahlaki ilkelere bağlı, • Sağlık, emniyet ve çevreye duyarlı olarak • OPET müşterileri, çalışanları ve hissedarlarının beklentilerini en üst seviyede karşılamak.	• Müşteri odaklı • Takım çalışmasına inanan • Dürüst ve şeffaf • Yenilikçi • Çalışanlarını sürekli geliştiren • Yaratıcı • Çevre ve topluma duyarlı • Dinamik • Sürdürülebilirliği destekleyen

1992
OPET Petrolcülük A.Ş. kuruldu.

1993
İstasyon sayısı 130'a ulaştı.

1994
OPET markalı madeni yağlar piyasaya sürüldü.
Körfez Terminali devreye girdi.

1995
Londra Ofisi kuruldu.

1996
Aliağa Terminali devreye girdi.

1997
Akaryakıt ithalatına başlandı.
400 istasyonla yüzde 5 pazar payına ulaşıldı.

1998
Mersin Terminali devreye girdi.

1999
Türkiye'nin en büyük akaryakıt ithalatçısı konumuna gelindi.
Ücretsiz müşteri hattı hizmete girdi.

2000
Temiz Tuvalet Kampanyası başladı.
Otobil faaliyete geçirildi.

2001
İstasyon sayısı 650'ye ulaştı.
Full Force satışa sunuldu.

2002
Koç Holding ile yüzde 50 ortaklık anlaşması imzalandı.
OPET'in ikinci dağıtım şirketi SUNPET kuruldu.

2003
Kusursuzluk Elçisi (Fahri Müfettiş) uygulaması başladı.

2004
Yeşil Yol Projesi başladı.
98 oktan Kurşunsuz Benzin ve çevreci motorin Ultra Eurodiesel piyasaya sürüldü.

2005
Örnek Köy Projesi başladı.
OPET Kart ve Çağrı Merkezi sistemi kuruldu.
Otobilim sistemi devreye girdi.

2006
Tarihe Saygı Projesi başladı.
Marmara Terminali açıldı.
Türkiye Müşteri Memnuniyeti Endeksi'nde akaryakıt sektörünün lideri OPET seçildi.
Yakıt Kart uygulamasına başlandı.

2007
Türkiye Müşteri Memnuniyeti Endeksi'nde akaryakıt sektörünün lideri 2'nci kez OPET seçildi.

2008
Türkiye'nin ilk ve tek ekolojik istasyonu OPET Maslak açıldı.
Türkiye Müşteri Memnuniyeti Endeksi'nde akaryakıt sektörünün lideri 3. kez OPET seçildi.

2009
Singapur Ofisi kuruldu.
OPET, İSO'nun 1.000 büyük kuruluş listesine ilk kez girdi.
Temiz Tuvalet Kampanyası kapsamında Sevmek Korumaktır Projesi hayata geçirildi.
Türkiye Müşteri Memnuniyeti Endeksi'nde akaryakıt sektörünün lideri 4. kez OPET seçildi.

2010
TCDD ile Temizlik Rayında kampanyası başlatıldı.
THY OPET Havacılık Yakıtları A.Ş. kuruldu.
Türkiye Müşteri Memnuniyeti Endeksi'nde akaryakıt sektörünün lideri 5. kez OPET seçildi.
OPET, GRI Sürdürülebilirlik Raporlaması Standartları kapsamında ilk sürdürülebilirlik raporunu yayınladı.

2011
Kusursuza Yolculuk programı başladı.
Ultra Force piyasaya sürüldü.
OPET World Card hayata geçti.
Türkiye Müşteri Memnuniyeti Endeksi'nde akaryakıt sektörünün lideri 6. kez OPET seçildi.
Ön Ödemeli Yakıt Kart uygulaması hayata geçirildi.

2012
OPET Fuchs Madeni Yağ A.Ş. kuruldu.
OPET'in karakteri OPEDO doğdu.
OPET, TMME'de 7. kez lider seçilirken KalDer tarafından, beklentilerini en üst seviyede karşılayarak sürdürülebilir kılan markalara verilen "Üstün Hizmet Ödülü'nün de sahibi oldu.

2013
Trafik Dedektifleri Projesi başladı.
Türkiye Müşteri Memnuniyeti Endeksi'nde akaryakıt sektörünün lideri 8. kez OPET seçildi.
OPET, GRI Sürdürülebilirlik Raporlaması Standartları kapsamında ikinci sürdürülebilirlik raporunu yayınladı.

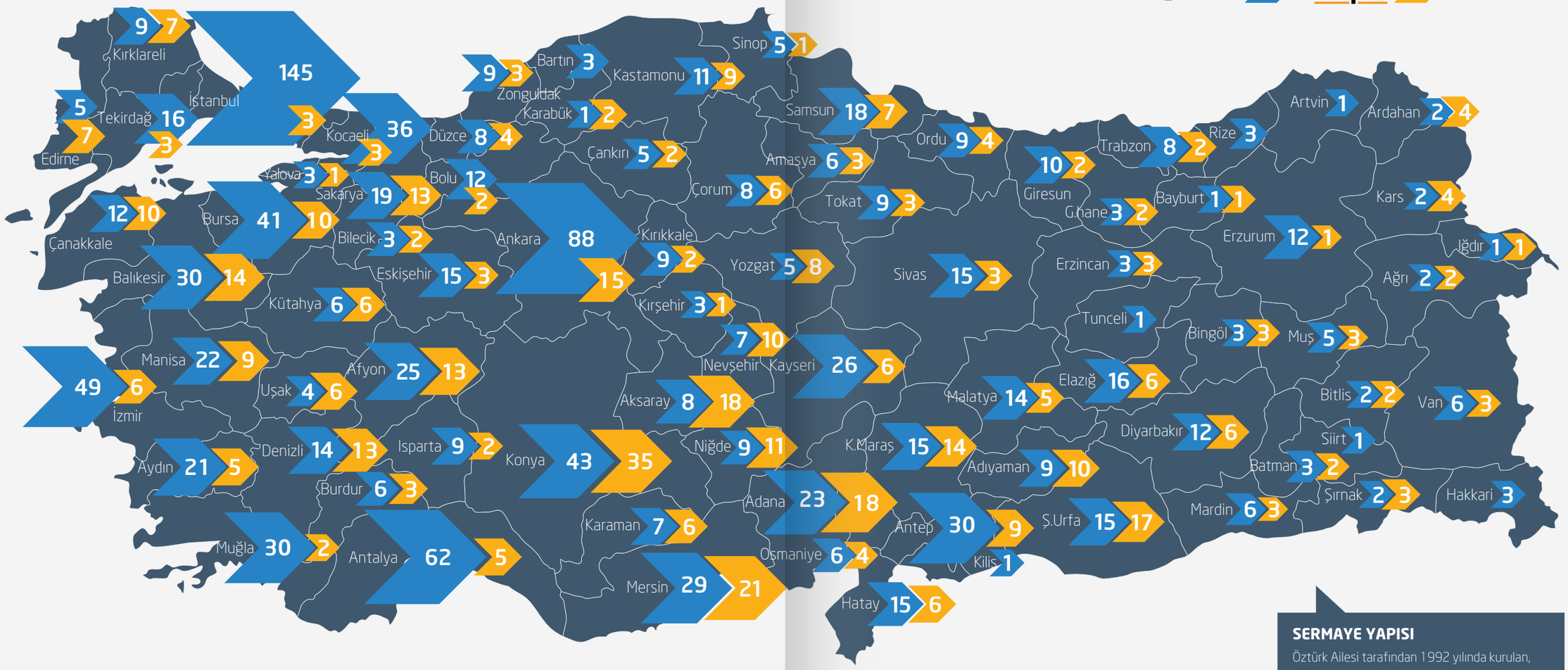
2014
Türkiye Müşteri Memnuniyeti Endeksi'nde akaryakıt sektörünün lideri 9. kez OPET seçildi.
OPET, GRI Sürdürülebilirlik Raporlaması Standartları kapsamında üçüncü sürdürülebilirlik raporunu yayınladı.

2015
OPET, Capital dergisi tarafından yapılan Türkiye'nin En Beğenilen Şirketleri araştırmasında akaryakıt sektörünün en beğenilen şirketi oldu.
Otofilo uygulaması hayata geçirildi.

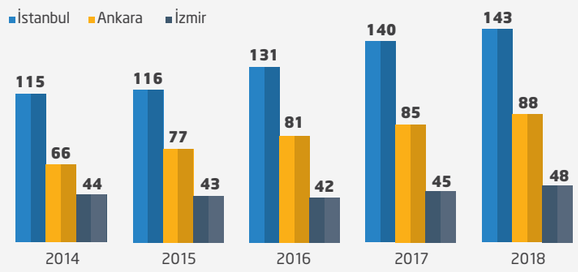
2016
OPET Sürdürülebilirlik Raporu'nun dördüncüsü yayınlandı.
Akıllı dolum sistemi devreye alındı.
OPET, KalDer ve Ipsos'un ortak yürüttüğü "Türkiye Müşterinin Sesi Araştırması"nda 11. kez akaryakıt sektörünün müşteri bağlılık seviyesi en yüksek markası OPET seçildi.
OPET, üçüncü kez akaryakıt dağıtım sektörünün "Lovemark-Aşkla Bağlanılan Markası" seçildi.

2017
OPET, KalDer ve Ipsos'un ortak yürüttüğü "Türkiye Müşterinin Sesi Araştırması"nda 12. kez akaryakıt istasyonları sektöründe müşteri bağlılık seviyesi en yüksek marka seçildi.

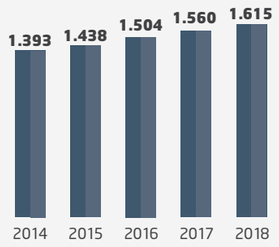
2018
"Fullmarket"ler 10 kategoride 1000'den fazla ürünün yer aldığı perakende zinciri "Ultramarket"e dönüştürülmeye başlandı.
2018 Uluslararası Troya Yılı kapsamında Tevfikiye Arkeo-Köy Projesi hayata geçirildi.
Kadın istihdamına yönelik Kadın Gücü Projesi başlatıldı.
OPET, dördüncü kez akaryakıt istasyonları sektöründe "Lovemark-Aşkla Bağlanılan Markası" seçildi.



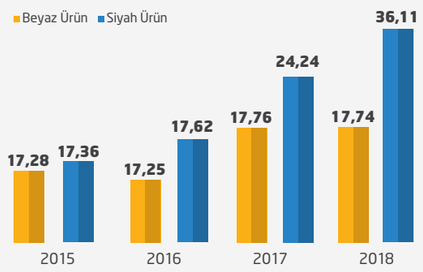
ÜÇ BÜYÜK ŞEHİRDEKİ İSTASYON SAYILARI (OPET)



YILLARA GÖRE İSTASYON SAYILARI (OPET + SUNPET)

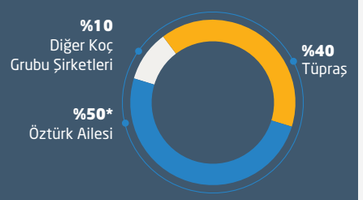


OPET'İN 2018 YILI AKARYAKIT SEKTÖRÜ PAZAR PAYLARI (%)



SERMAYE YAPISI

Öztürk Ailesi tarafından 1992 yılında kurulan, 2002 itibarıyla Koç Topluluğu'nun %50'sine ortak olmasıyla beraber bugünkü ortaklık yapısına kavuşan OPET Petrolcülük A.Ş. %100 yerli sermaye ile faaliyet göstermektedir. Raporlama dönemin¬de OPET'in sermaye yapısında meydana gelen önemli bir değişiklik bulunmamaktadır.



*%45.49 Öztürk yatırım ve Turizm A.Ş.
04.51% Güvenok Turizm San. ve Tic. A.Ş.

OPET'TE **YÖNETİŞİM**

Güçlü organizasyonel yapımız ve etkin yönetişim anlayışımız sayesinde finansal, sosyal, çevresel ve yaygın ekonomik alanlarda sürdürülebilir bir performans sergiliyoruz. Stratejik planlama süreçlerimizi "Kusursuza Yolculuk" vizyonumuz doğrultusunda gerçekleştiriyoruz.



Belirlediğimiz kısa, orta ve uzun vadeli iş ve sürdürülebilirlik hedeflerimize ulaşmak için çalışır, üst yönetim ve departmanlar düzeyinde gerçekleştirilen risk yönetimi uygulamalarıyla hedeflerimize yönelik risk barındıran unsurları değerlendirir ve fırsata çevirmenin yollarını ararız.

Faaliyetlerimizin hukuka, çevreye ve topluma saygılı bir şekilde yürütülmesi temel ilkelerimizdendir. Bu doğrultuda, organizasyonumuzun tüm birim ve kademelerini etkili denetim uygulamalarına tabi tutarız. Sektör tecrübemiz ve uluslararası kalite standartlarını bir araya getirerek oluşturduğumuz yönetim sistemleri ile hizmet ve ürün kalitemizi güvence altına alırız. Oluşturduğumuz etkin ve şeffaf iletişimi mecraları vasıtasıyla paydaşlarımızın karar alma süreçlerimize katılımını sağlarız.

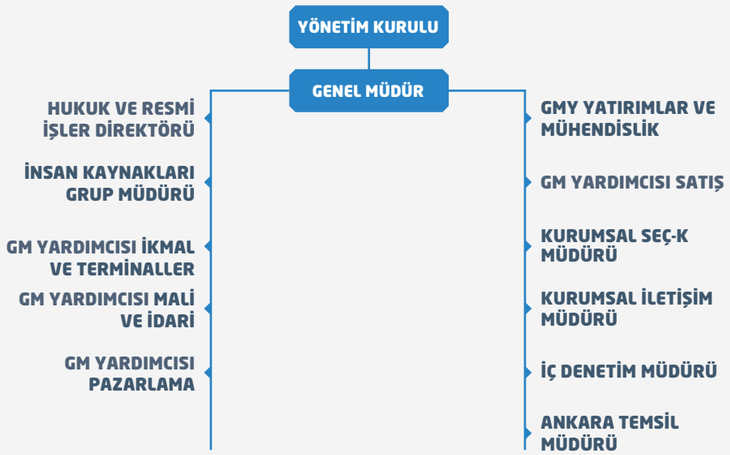
ORGANİZASYON YAPIMIZ

OPET'te icra organlarının başında bulunan Genel Müdürlük ile Yönetim Kurulu Başkanlığı görevleri farklı kişilerce yürütülmektedir. Şirketin genel sevk ve idaresinden sorumlu olan Genel Müdür, şirketin finansal performansının yanı sıra sürdürülebilirlik alanlarında elde edilen performanstan Yönetim Kurulu ve Yönetim Kurulu Başkanı'na karşı sorumludur.

Sosyal, çevresel ve yaygın ekonomik konuları kapsayan sürdürülebilirlik yönetimi Genel Müdür'e doğrudan bağlı departmanlar arasında uzmanlık esasıyla yapılan bir iş bölümü ile sağlanmaktadır.

Oluşturulan etkin iletişim mekanizmalarıyla iş ve sürdürülebilirlik hedeflerinin üst yönetimden başlayarak şirketin tüm kademelerine yayılımı gerçekleştirilmekte ve çok paydaşlı denetim uygulamalarıyla şirketin bu alanlardaki performansı sürekli izlenmektedir. Sürdürülebilirlik raporlaması uygulamasıyla elde edilen performansın üst yönetim ile iletişimi gerçekleştirilmektedir. Çeşitli iç iletişim uygulamalarıyla iç paydaşların karar alma süreçlerine katılımı teşvik edilmektedir.

Raporlama döneminde organizasyon yapımızda stratejik önem arz eden bir değişiklik meydana gelmemiştir.



İÇ DENETİM VE RİSK YÖNETİMİ

Opet olarak, makroekonomik koşulların, teknolojik gelişmelerin ve iklim değişikliğinin faaliyetlerimiz üzerindeki etkilerinin ve yol açtığı risklerin farkındalığıyla hareket ediyoruz. Bu riskleri fırsata dönüştürmek adına bir dizi yönetişim aracından faydalanıyoruz. Bu kapsamda, stratejik vizyonumuz doğrultusunda 5 yıllık hedefler belirliyor, üst yönetim ve departmanlar düzeyinde gerçekleştirdiğimiz risk yönetimi uygulamalarıyla stratejik hedeflerimiz için tehdit oluşturan faktörleri tespit ederek önleyici yaklaşımlar geliştiriyoruz.

OPET'te risk yönetimi uygulamaları uzmanlık esasıyla yapılan iş bölümü doğrultusunda departmanlar düzeyinde gerçekleştirilmektedir. Tüm departmanlar sorumluluk alanlarında yer alan stratejik hedeflere dair riskleri kendi iç kontrol mekanizmaları ile yönetmektedir. OPET genelinde mali ve operasyonel risk denetimlerinin liderliğini yapan İç Denetim Müdürlüğü, departmanların iç kontrol mekanizmalarını incelemekte, iyileştirmeye açık alanların tespiti hallerinde öneriler yapmakta ve bulgulara ve iyileştirme önerilerine istinaden Genel Müdür ve Yönetim Kurulu'na periyodik raporlamalar gerçekleştirmektedir.

İç Denetim Müdürlüğü, mali ve operasyonel riskleri yüksek olarak değerlendirdiği, ya da doğası gereği belli düzeyde risk taşıyan alanlarda gerçekleştirdiği Risk Odaklı Denetimlerin yanı sıra OPET Petrolcülük A.Ş. bünyesindeki tüm birimleri Sürekli Denetimlere tabi tutmaktadır. Denetim süreçlerimizin temelini Yönetim Sistemi Politikamız, misyon ve vizyonumuz, İç Denetim Yönetmeliğimiz, Opet Petrolcülük A.Ş. Personel Yönetmeliği ve Koç Holding tarafından hazırlanan Etik Davranış Kuralları ve Uygulama Prensipleri oluştururken, tüm süreçler Uluslararası İç Denetim Standartları ve etik kuralları olan dürüstlük, objektiflik, gizlilik ve yetkinlik ilkeleri çerçevesinde yürütülmektedir. Denetimler kapsamında aynı zamanda operasyonların bağlı olduğumuz Koç Topluluğu'nun tarafı olduğu Birleşmiş Milletler Küresel İlkeler Sözleşmesince ortaya konan insan hakları, çalışma standartları, çevre ve yolsuzlukla mücadele ilkelerine uyumu sorgulanmaktadır.

İç denetimlerin yanı sıra Koç Holding ve bağımsız üçüncü kuruluşlar tarafından denetim faaliyetleri yürütülerek çok paydaşlı bir denetim mekanizmasından faydalanılmaktadır. Gerekli görüldüğü durumlarda OPET'in iştiraklerine, taşeronlarına ve çalışanlarına yönelik denetimler de yürütülmektedir.

Etik değerlerin çalışanlar arasında yaygınlaştırılması amacıyla iletişim faaliyetleri yürütür ve iç denetim uygulamalarıyla bu alanda oluşabilecek risk ve ihlallerin önüne geçeriz. Kitapçık haline getirilen ve işe yeni başlayan her çalışanımıza sunduğumuz "Hoş Geldin Paketi" içerisinde yer alan "Koç Topluluğu Etik Davranış Kuralları ve Uygulama Prensipleri" ile "OPET Petrolcülük A.Ş. Personel Yönetmeliği" etik kurallar setimizin temelini oluşturmaktadır. Bu metinler, çalışanlarımızın kendi aralarındaki ve paydaşlarımızla olan ilişkileri düzenlemekte olup etik davranış kuralları, yolsuzlukla mücadele, iş sağlığı ve güvenliği, çevrenin korunması ve toplumsal sorumluluk gibi konuları kapsamaktadır. Raporlama döneminde bu konuların ihlaline yönelik bir vaka yaşanmamıştır.

Raporlama döneminde tüm OPET birimleri yolsuzluk ve suistimal ile ilgili riskler bakımından denetlenmiş ve bu konuda bir uygunsuzluk veya risk tespit edilmemiştir.

YÖNETİM SİSTEMLERİ

OPET'te güçlü organizasyon yapımızı ve etkin yönetişim modelimizi Yönetim Sistemleri ile destekler; kalite, çevre, sera gazı emisyonları ile iş sağlığı ve güvenliği gibi alanlarda takip ettiğimiz uluslararası sistem ve standartlar ile ürün ve hizmet kalitemizi sürekli olarak iyileştirmenin yollarını ararız. Genel Merkez ve terminallerde entegre bir biçimde yürüttüğümüz yönetim sistemlerimizin etkinliğini periyodik olarak gerçekleştirilen iç ve dış denetim uygulamalarıyla güvence altına alırız.

Sektördeki köklü tecrübemiz, sektörümüze özgü kalite sistem ve standartlarını, uluslararası metodolojileri bir araya getirerek oluşturduğumuz Yönetim Sistemleri ile insan kaynaklı hataların asgari seviyeye düşürüldüğü, etkili ve verimli süreçler yürütür; çevreye, insan sağlığına ve topluma saygılı operasyonlar gerçekleştiririz. Operasyonel mükemmellik hedefimiz doğrultusunda yönetim sistemleri alanındaki performansımızı sürekli iyileştiririz. Uluslararası gelişmeleri ve teknolojik yenilikleri yakından takip ederek sistem ve standartlarımızın güncelliğini garanti altına alırız.

Opet yönetim sistemleri politikası ile Opet operasyonlarında kullanılan uluslararası yönetim sistemlerine **opet.com.tr/yonetim-sistemleri** adresinden ulaşabilirsiniz.

SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK YÖNETİMİ

Operasyon coğrafyamızda yarattığımız geniş ekonomik, sosyal ve çevresel etki alanlarının bilinciyle hareket eder, sürdürülebilirlik yönetimi uygulamalarımızla bu etkiyi pozitif niteliğe büründürmek adına yoğun çaba sarf ederiz. İş hedeflerimizin belirlenmesinde sürdürülebilirlik politikamızı ve önceliklerimizi dikkate alır, yerel ekonominin güçlenmesine, toplumsal kalkınmaya, çevrenin korunmasına hizmet edecek faaliyetler yürütürüz. Şirket bünyesinde ve değer zincirimizde yürüttüğümüz etkin denetim uygulamalarıyla sürdürülebilirlik performansımızı sürekli geliştirmeyi amaçlarız.

Sürdürülebilirlik alanlarının yönetimini Yönetim Kurulu'nun gözetiminde ve Genel Müdür'ün sorumluluğunda, departmanlar arasında uzmanlıklara göre gerçekleştirdiğimiz bir iş bölümü ile sağlarız. OPET'te sağlık, emniyet ve çevre konularının yönetimi Kurumsal SEÇ-K Müdürlüğü, İkmal ve Terminaller Genel Müdür Yardımcılığı, Mühendislik ve SEÇ-G Müdürlüğü'nün çalışanlarımızla ilgili konuların yönetimi doğrudan Genel Müdür'e raporlama yapan İnsan Kaynakları Grup Müdürlüğü'nün, sosyal sorumluluk projelerimizin ve toplumsal faaliyetlerimizin yönetimi Kurumsal İletişim Müdürlüğü'nün, ürün ve hizmet kalitesine ilişkin sorumluluğumuz ise tüm birimlerimizin sorumluluğu altındadır.

Sürdürülebilirlik yönetimi anlayışımızın temel prensibi olan paydaş katılımını desteklemek adına çalışanlarımızdan bayilerimize, tedarikçilerimizden müşterilerimize değer zincirimizde yer alan tüm paydaşlarımızın şirket karar alma süreçlerine ve faaliyetlerine katılımını teşvik ederiz. Sürdürülebilirlik anlayışımızın başta çalışanlarımız olmak üzere tüm paydaşlarımız nezdinde yaygınlaştırılması için çalışırız.

>> Sürdürülebilirlik Önceliklerinin Belirlenmesi

OPET'in sürdürülebilirlik performansı üzerinde etkisi bulunan konular, OPET üst yönetiminin ve organizasyonel yapısının tüm boyutlarıyla temsil edildiği Sürdürülebilirlik Çalıştayı kapsamında gerçekleştirilen Sürdürülebilirlik Önceliklerinin Belirlenmesi çalışması ile belirlenmiştir. Öncelikli konular belirlenirken GRI Sürdürülebilirlik Raporlaması Standartları'nın rapor içeriğini belirlemeye yönelik genel hatlarını tanımladığı Eksiksizlik, Sürdürülebilirlik Bağlamı, Önceliklendirme ve Paydaş Kapsayıcılığı ilkeleri baz alınmıştır.

Sürdürülebilirlik Çalıştayında, Koç Holding'in "Koç Topluluğu Sürdürülebilirlik Yönetimi Projesi" sonucunda ortaya çıkan "Koç Topluluğu Enerji Grubu Önceliklendirme Sonuçları" OPET yöneticilerinin görüşlerine sunulmuştur. Çalışma kapsamında önceliklendirme sonuçları OPET'in sektörel, operasyonel ve coğrafi nitelikleri, şirket stratejileri ve paydaş beklentileri doğrultusunda yeniden değerlendirilmiş, OPET ve değer zincirinin sürdürülebilirlik performansı üzerinde etki sahibi olan unsurlardan oluşan sürdürülebilirlik öncelikleri tanımlanmıştır.

Sürdürülebilirlik önceliklerimiz rapor içeriğinin belirlenmesinde temel referans noktamızı oluştururken bu alanlara yönelik yönetim yaklaşımı, politika, performans sonuçları ve hedefleri Yönetişim, Sürdürülebilir Değer Zinciri, Müşteri Memnuniyeti, Çevre Yönetimi, Çalışan Hakları ve Çalışma Hayatı ve Toplumsal Kalkınma bölümlerinde paydaşlarımızın görüşlerine sunulmuştur.

Sürdürülebilirlik Önceliklerimiz

MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ
- » İnovasyon Yönetimi ve İş birlikleri
- » Müşteri Memnuniyeti*
- » Sorumlu Reklam/Tanıtım*
- » Ürün ve Hizmet Kalitesi *

SÜRDÜRÜLEBİLİR DEĞER ZİNCİRİ
- » Afet ve Acil Durum Hazırlığı*
- » Kaza / Sızıntı Önlemleri*
- » Proses Emniyeti*
- » Sorumlu Değer Zinciri Yönetimi

ÇALIŞAN HAKLARI VE ÇALIŞMA HAYATI
- » Çalışan Hakları* » Eşit İmkânlar
- » İş Hayatı / Özel Hayat Dengesi
- » Çalışan Gönüllülüğü Uygulamaları*
- » Yetenek Yönetimi / Mesleki Eğitim*
- » İş Sağlığı ve Güvenliği* » İnsan Hakları*

OPET'TE YÖNETİŞİM
- » İş Etiği & Yolsuzlukla Mücadele*
- » Paydaş Katılımı
- » Sürdürülebilirlik ve Risk Yönetimi*

ÇEVRE YÖNETİMİ
- » Atık Yönetimi
- » Enerji Yönetimi
- » İklim Değişikliğiyle Mücadele
- » Kaynakların Sorumlu Kullanımı*

TOPLUMSAL KALKINMA
- » Dolaylı Ekonomik Etkiler
- » Sosyal Sorumluluk*
- » Yerel Ekonomik Kalkınmaya Katkı

Yıldız imi (*) ile işaretlenen unsurlar hem OPET'in hem de değer zincirinin faaliyetleri üzerinde etki sahibi olan öncelikli konulardır. Diğer unsurlar yalnızca OPET'in kendi faaliyetleri için öncelik taşımaktadır.

PAYDAŞLARIMIZ VE İLETİŞİM METOTLARIMIZ

Faaliyetlerimizden doğrudan ya da dolaylı bir şekilde etkilenen ve aynı şekilde faaliyetlerimiz üzerinde etki sahibi olan kişi, topluluk ve kuruluşları paydaşlarımız olarak tanımlar; şeffaf, hesap verebilir ve katılımcı yönetim anlayışımız doğrultusunda etkin iletişim mekanizmaları oluştururuz. Tüm paydaşlarımızın OPET faaliyetlerinden en hızlı ve şeffaf bir şekilde haberdar olmasını amaçlarken, oluşturduğumuz çift yönlü iletişim kanalların ile şirket karar alma süreçleri ile faaliyetlerine katılımlarını teşvik ederiz.

Paydaş gruplarımızın niteliği ve operasyonlarımızla etkileşimlerini göz önünde bulundurarak tasarladığımız paydaş-spesifik mecralarla paydaş iletişiminin ve katılımının etkinliğini güvence altına alırız. Teknolojik gelişmeler ve paydaş geribildirimleri doğrultusunda bu mecraların sürekli gelişimini sağlarız. Paydaşlarımızla uzun soluklu ve güvene dayalı ilişkiler kurar, bu ilişkileri korumak adına üstün çaba sarf ederiz.



PAYDAŞLARIMIZ VE İLETİŞİM METOTLARI

MEDYA	Basın Bültenleri, Basın Toplantıları, Reklamlar, Kilometre Dergisi, OPET Web Sayfası, Lansmanlar, Kurumsal Raporlamalar, Organizasyonlar, Yüz Yüze Görüşmeler, Yerel ve Ulusal Yazılı ve Görsel Basın, Röportajlar, Sosyal Medya Hesapları
YATIRIMCILAR	Finansal Sonuçlar, Kârlılık Raporları, Satış Raporları, Cari Raporlar, Yönetim Kurulu Toplantıları, Yatırım Toplantıları ve Diğer Şirket İçi Toplantılar, Şirket içi Raporlamalar, E-mail, Web, Yazılı ve Görsel Basın, Yıllık Değerlendirme Toplantıları
KANAAT ÖNDERLERİ	Medya, Sosyal Sorumluluk Projeleri Dâhilindeki Yüz Yüze Görüşmeler, SSP'ler Dâhilindeki Yüz Yüze Görüşmeler, Sosyal Medya, Web, Kurumsal Raporlamalar, Basın Duyuruları ve Haberleri
SİVİL TOPLUM ÖRGÜTLERİ	İnternet, Yazılı ve Görsel Medya, Ortak Projeler, Proje Toplantıları, Sponsorluklar, Web Sitesi, Basılı Dokümantasyonlar, Kurumsal Raporlamalar, Periyodik Toplantılar
ÇALIŞANLAR	İletişim Toplantıları, Yıllık Değerlendirme Toplantıları, Oryantasyon Eğitimleri, Ofis Sirküleri, Kilometre Dergisi, Aktivite Grupları, Eğitimler, Web Sayfası, E-posta, Organizasyonlar, Bayi Toplantıları, Şirket İçi Portal, Kurumsal Raporlamalar, Basılı Dokümantasyon, Multivizyon Gösterileri, Sunumlar, Çalışan Memnuniyeti Anketleri, İş Sağlığı ve Güvenliği Kurul Toplantıları, İSG Eğitimleri
İŞ ORTAKLARI	Bayi Toplantıları, Bayi Eğitimleri, Bayi Portalı, Kilometre Dergisi, Sirküler, Bayi Şikâyet Mektupları, Yazışmalar, Saha Ziyaret ve Denetimleri, Bayi Memnuniyeti Anketleri, Web Raporları, Yakıt Satış Raporları, Organizasyonlar, SMS, Basılı Dokümantasyon, Basın Bültenleri, Sirküler
TEDARİKÇİLER	Yüz Yüze Görüşmeler, Mühendislik Toplantıları ve Diğer Toplantılar, Web Sitesi, Basılı Dokümantasyon, Eğitimler, Performans Değerlendirmeleri, İhaleler, Geri Bildirim Toplantıları, Kurumsal Raporlamalar, Sosyal Sorumluluk Projeleri Kapsamındaki Görüşmeler
EĞİTİM KURUMLARI	Okullarda Temiz Tuvalet Kampanyası ve Eğitimleri, Sponsorluklar, Akademik İşbirlikleri, Kariyer Günleri, Meslek Tanıtım Toplantıları, Koç Kariyer, Meslek Lisesi Memleket Meselesi, Gelişim Toplantıları, Paneller, Web, MEB Hayat Boyu Öğrenme Genel Müdürlüğü (Mesleki Eğitim Merkezleri)
ULUSLARARASI ORGANİZASYONLAR	Web Sitesi, Basılı Dokümantasyon, Web, TMME, KALDER, Kurumsal Raporlamalar, Ödül Başvuruları, İkmal Operasyonları
YEREL HALK	Bölgesel/Ulusal/Yerel Kampanyalar, Eğitimler, KSS Projeleri, Yazılı ve Görsel Medya, Yerel Toplantılar, Broşürler, Reklamlar
FİNANSAL AKTÖRLER	Finansal Raporlar, Kurumsal Raporlar, Web, Muhtelif Toplantılar, Finansal Denetimler, Genel Kurul Toplantıları, Kredi Kuruluşları ile Yüz Yüze Yapılan Görüşmeler
HÜKÜMET VE DÜZENLEYİCİ KURUMLAR	EPDK Aylık Raporlamalar, Denetimler, Bildirim Yükümlülüklerimiz, Rekabet Kurumu, Kurumsal Raporlamalar, Basılı Duyurular, Toplantı ve Ziyaretler, Resmi Yazışmalar
MÜŞTERİLER	Web Sitesi, Reklamlar, Kampanyalar, Eğitimler, Sosyal Sorumluluk Kampanyaları, Müşteri Memnuniyeti Araştırmaları, KalDer Araştırmaları, Yazılı ve Görsel Basın İlanları, Web Satış Raporları, Çağrı Merkezi, Kiosklar, Fullmesaj, Sponsorluklar, Müşteri Algı Araştırmaları, OPET Kart
RAKİPLER	EPDK Sektör Bilgileri, Ürün Bilgileri, İstasyon Bilgileri, Kampanya Bilgileri, Web, Basılı Dokümantasyon, TMME'nin Anket Çalışmaları, KALDER, Ader ve Petder Altında Yürütülen Projeler, Kurumsal Raporlamalar, Yazılı ve Görsel Basın
KURUMSAL ÜYELİKLER	Akdeniz İhracatçı Birlikleri, Aliağa Ticaret Odası, Çorlu Ticaret ve Sanayi Odası, Deniz Temiz Derneği, Dış Ekonomik İlişkiler Kurulu, Gemi Yakıt İkmalcileri Derneği, Giresun Ticaret ve Sanayi Odası, İstanbul Tekstil ve Konf. İhracatçı Birlikleri, IMMIB (İstanbul Maden ve Metaller İhracatçı Birlikleri), İstanbul Sanayi Odası, Kırıkkale Ticaret ve Sanayi Odası, Kocaeli Sanayi Odası, Körfez Petrol Ürünleri Derneği, Körfez Ticaret Odası, Kurumsal İletişimciler Derneği, Mersin Deniz Ticaret Odası, Mersin Ticaret ve Sanayi Odası, Türkiye Personel Yönetimi Derneği, Petrol Sanayi Derneği, Türk Sanayicileri ve İş Adamları Derneği, Türkiye Halkla İlişkiler Derneği, Türkiye Kalite Derneği, Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği, Reklamverenler Derneği

SÜRDÜRÜLEBİLİR **DEĞER ZİNCİRİ**

OPET olarak, kendi operasyonlarımızın yanı sıra değer zincirimizin de sürdürülebilirliğini garanti altına almak için çalışırız. Tedarik süreçlerimiz, bayi ilişkilerimiz ve terminal operasyonlarımızın tümünde sosyal, ekonomik ve çevresel artı değer yaratmak için çaba harcarız.



Sürdürülebilir bir değer zinciri sağlamak adına eğitimler organize eder ve denetim uygulamaları ile performans takibi gerçekleştiririz. Etkin iletişim ve katılım kanalları ile değer zincirimizde yer alan paydaşlarımızın sürdürülebilirlik performansımıza yönelik geribildirimlerini alırız.

TEDARİK

OPET'te hizmet ve ürün satın alımlarımızı ikmal ve tedarik olarak adlandırdığımız iki farklı süreç kapsamında gerçekleştiririz. Akaryakıt ürünlerinin temini olarak tanımlayabileceğimiz ikmal süreçleri İkmal Departmanımız tarafından gerçekleştirilirken, geri kalan satın alımlar mali ve idari işlerden sorumlu Genel Müdür Yardımcılığımıza bağlı Satın Alma Birimi tarafından yürütülmektedir.

Tedarikçilerle ilişkilerimizi dinamik bir yaklaşımla yürütürüz. OPET'in kurumsal değerlerini benimseyen, hizmet ve ürün standartlarını karşılayabilen tedarikçilerle çalışırız. Eğitim ve denetim faaliyetlerimizle bir yandan tedarik operasyonlarımızın sürdürülebilirliğini garanti altına alırken bir yandan tedarikçilerimizin gelişimlerine katkı sağlarız.

Ürün ve hizmet tedarikinde, mümkün olduğu düzeyde Türkiye'de ikamet eden, üretim yapan ve hizmet veren yerel tedarikçileri tercih ederek ülke ekonomisi için doğrudan ve dolaylı katma değer yaratırız. 2016 yılında, tedarik satın almalarımızın %76,29'u, 2017 yılında %76,44'ü ve 2018 yılında %70,75'i yerel tedarikçilerden gerçekleştirilmiştir.

Tedarikçi portföyünün belirlenmesinde üç aşamalı bir süreç yönetimi uygularız. Bu kapsamda, satın alma departmanımıza başvuran firmaların yanı sıra, sektörel ve ulusal yayınların takibi, fuar ziyaretleri, sektörel kıyaslamalar gibi yöntemlerle yaptığımız incelemeler sonucu olumlu değerlendirdiğimiz firmaları mevcut tedarik zincirimize alternatif olabilecek Potansiyel Tedarikçi Listemize ekleriz.

Potansiyel tedarikçiler arasında Opet standartlarını karşılayan ve gerekli yeterliliklere sahip ve ilk kez çalışılan firmaları Aday Tedarikçi Listemize alırız. Gerçekleştirdiğimiz ek tedarikçi uygulamalarıyla uzun vadeli çalışabileceğimiz tedarikçileri belirleyerek Onaylı Tedarikçiler Listemizi oluştururuz.

Tüm tedarikçilerimizin performansını tedarikçi değerlendirme süreçleri ve denetim uygulamalarıyla takip ederiz. Denetimler kapsamında, tedarikçileri yerinde ziyaret ederek faaliyetleri hakkında bilgi ediniriz. Tedarikçilerimizi teknik yeterliliklerinin yanında, kalite yönetim sistemleri çerçevesinde çevre, çalışma koşulları, İş Sağlığı ve Güvenliği, tehlikeli maddelerin taşınması konularında da değerlendiririz. Raporlama döneminde 29 tedarikçimiz denetim çalışmaları kapsamında değerlendirilmiştir.

Hizmet satın alımı gerçekleştirdiğimiz ve OPET adına terminallerimizde ve istasyonlarımızda faaliyet gösteren yükleniciler ve 3. şahıslar ile yapılan sözleşmelerde SEÇ-G şartnamesi (Terminallerimiz için iş sağlığı ve güvenliği, çevre, iş hukuku ve tehlikeli maddelerin taşınması gerekliliklerini içeren teknik şartnameler) düzenlenmekte, faaliyetleri süresince saha kontrolleri gerçekleştirilerek olası uygunsuzlukların önüne geçilmektedir. Firma personelinin SGK ve eğitim kayıtları alınarak çalışma izin belgeleri düzenlenmekte; ulaşım bedeli ve yemek gibi yan haklar sağlanıp sağlanmadığı kontrol edilmekte; sağlık, güvenlik ve acil durum başlıklarında eğitim almaları sağlanmaktadır. Yüklenici firmaların merkezlerinde ve istasyonlardaki çalışma sahalarında risk analizleri, acil durum planları ve çalışma analiz raporlarının oluşturulması sağlanarak kontrol edilmekte, hiçbir operasyonlarında çocuk işçi çalıştırılmasına müsaade edilmemektedir.

TERMİNAL OPERASYONLARI

Depolama ve akaryakıt dağıtım faaliyetlerimizi yürüttüğümüz, kapasiteleri ve stratejik konumları ile bize sektörümüzde rekabet avantajı sağlayan terminallerimizde sürdürülebilir operasyonlar gerçekleştiririz. Terminal operasyonlarımızın sosyal, çevresel ve ekonomik etkilerini bir bütün halinde yönetiriz. Yaşanabilecek olası bir akaryakıt darlığı sorununda yaratacakları çözüm ile büyük bir stratejik önem taşıyan terminallerimizde iş sürekliliğini sağlayacak uygulamaları hayata geçirir, sağlıklı ve güvenli bir çalışma ortamını tahsis eder, operasyonlardan kaynaklanan çevresel etkileri en aza indirecek çalışmalar yürütürüz. Kalite, çevre, güvenlik yönetimi ve iş sağlığı ve güvenliği alanlarındaki ulusal/uluslararası sistem ve standartlar, denetim ve iletişim uygulamaları ile terminal operasyonlarımızın sürdürülebilirliğini garanti altına alırız.

OPET TERMİNALLERİ'NİN DEPOLAMA KAPASİTELERİ

Marmara Terminali	735.933 m^3
Mersin Terminali	240.000 m^3
Körfez ve Körfez B Terminali	45.450 m^3
Giresun Terminali	43.130 m^3
Antalya Terminali	19.442 m^3
TOPLAM	1.083.955 m^3

Terminal operasyonlarımızın sürdürülebilirliğini sağlamak adına kalite, çevre, güvenlik yönetimi, iş sağlığı ve güvenliği ve tehlikeli maddelerin taşınması alanlarındaki ulusal/uluslararası sistem ve standartlardan yararlanır, standartların öngördüğü denetim ve iletişim uygulamalarını hayata geçiririz. Raporlama döneminde merkez ofisimiz ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi ile ISO 14001 Çevre Yönetim Sistemi, terminallerimiz ise ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi, ISO 14001 Çevre Yönetim Sistemi ve OHSAS 18001 İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemi kapsamında akredite bir kuruluş tarafından yıllık denetimlere tabi tutulmaktadır.



Çalışanlarımıza, müteahhit firma çalışanlarına ve tanker şoförlerine yönelik çeşitli iletişim faaliyetleri yürütürüz. Organize ettiğimiz eğitimler ile tesislerimize giriş çıkış yapan tüm paydaşlarımızın acil durum, çevre, iş sağlığı ve güvenliği gibi konularda bilinçlendirir, düzenli olarak yürüttüğümüz tatbikatlar sayesinde insan kaynaklı hatalardan dolayı ortaya çıkabilecek istenmeyen durumların önüne geçeriz.

İç paydaşlarımıza yönelik oluşturduğumuz açık öneri sistemini diğer paydaşlarımızın da kullanımına sunar, İş Sağlığı ve Güvenliği Kurulu toplantılarında yer almalarını sağlarız. Lojistik ağımızda görevli personelin emniyetli iş süreçleri gerçekleştirmelerini sağlamak, böylelikle lojistik ağımızın güvenliğini garanti altına almak adına çeşitli eğitim programları yürütürüz.

Tehlikeli madde sınıfındaki ürünlerimizin dağıtımını ve satışını gerçekleştirdiğimiz terminal ve istasyonlarımızda yerel halkların sağlık ve güvenliğini temin edecek uygulamalar yürütür, oluşturduğumuz şeffaf ve etkin iletişim mekanizmaları ile etki alanlarımızın takibini ve kontrolünü sağlarız.

Operasyonlarımızın tümünde çevre, iş sağlığı ve güvenliği ve halk sağlığı konularındaki yasalara tam uyum gösteririz. Terminal ve istasyonlarımızın yer seçiminde çevrede bulunan okul, hastane ve dini ibadet gibi kamusal alanları göz önünde bulundururuz. Tesislerimizi kamu kuruluşları denetimlerinin yanı sıra iş sağlığı ve güvenliği, tehlikeli maddelerin taşınması ve çevre başlıklarındaki iç denetimlere tabi tutarız.

Terminallerimizin yer aldığı lokasyonlarda ikamet eden yerel halk ile geleneksel iletişim kanallarının haricinde yöneticilerimizin yaptığı yüz yüze görüşmeler ve yerel yönetimler aracılığı ile bir araya geliriz. Yerel halkın öneri ve şikayetlerini dinler, beklentilerine en hızlı biçimde yanıt veririz. Şeffaf iletişim anlayışımız sayesinde terminal lokasyonlarındaki sosyal, çevresel ve ekonomik etki alanlarımızın etkin takibini gerçekleştirir, süreçlerimizi sürekli iyileştiririz. Faaliyet sahamız yakınlarında bulunan okullara materyal bağışı ve öğrenim bursları ile destek oluruz. Yarattığımız istihdam olanakları ve diğer uygulamalarla yerel halkların sosyo-ekonomik gelişimlerine katkı sağlarız. Raporlama döneminde operasyonlarımız dahilinde yerli halkın haklarının ihlaline yönelik tarafımıza iletilen bir şikayet bulunmamaktadır.

BAYİ YÖNETİMİ

Müşteri memnuniyetinin ve sektörümüzde yarattığımız rekabet avantajının en önemli ayağını oluşturan bayilerimizin iş başarısının artırılması adına yoğun çaba sarf ederiz. Bayilerimizle ilişkilerimizde açık ve şeffaf bir yaklaşım benimser, iş ortaklıklarımızın uzun soluklu olmasına özen gösteririz. "Kusursuz hizmet" anlayışımız doğrultusunda, bayilerimizin iş başarısının artırılmasına katkı sağlayacak eğitimler organize eder, bayi memnuniyetinin artırılmasına yönelik uygulamalar yürütürüz.

Bayilerimizle güçlü bir iletişim için bayilerimizin geri bildirimleri ve teknolojik gelişmeler doğrultusunda iletişim kanallarımızı sürekli iyileştiririz. Geleneksel iletişim araçlarımızı Bayi Portalımız ile destekler, periyodik ve ihtiyaca yönelik olarak anlık iletişim uygulamaları gerçekleştiririz. Bayilerimizin önerisi üzerine 2017 yılında hayata geçirdiğimiz uygulamalardan biri olan Bayi İletişim Kanalı Yönetimi Projesi ile bayilerimizin teknoloji kullanım alışkanlıkları ve beklentilerini göz önünde bulundurarak, bildirim ve duyurularımızın tercih ettikleri iletişim platformu üzerinden gerçekleştirilmesini sağlıyoruz. İletişimin hızlanmasını sağlayan bu uygulama ile bayi memnuniyetine katkı sağlanmıştır.

Her yıl düzenli olarak bağımsız kuruluşlar vasıtasıyla yürüttüğümüz Bayi Memnuniyeti Araştırmaları ile bayilerimizin memnuniyet ve bağlılık düzeylerini takip ediyor, hayata geçirdiğimiz uygulamaların bayi memnuniyeti üzerindeki etkisini saptıyor ve gelişim alanlarımızı tespit ediyoruz. Bayi iletişim uygulamalarımızın temelini oluşturan bu araştırmalar doğrultusunda, iş ve iletişim stratejileri oluşturuyoruz. Bayi Memnuniyeti Araştırmaları Bayilerle iletişim politikamızın ve bu doğrultuda gerçekleştirdiğimiz uygulamaların başlıca girdisini oluşturmaktadır. Bu araştırmalar vasıtasıyla, hayata geçirdiğimiz uygulamaların bayi memnuniyeti üzerindeki etkisini saptıyor, bir sonraki dönem için oluşturacağımız stratejiyi planlar ve iletişim araçlarımızı güçlendirme yöntemlerini belirliyoruz.

2015 yılında 87 olan bayi memnuniyet anket puanımızı 2016 yılında 89,7'ye yükselterek Koç Grubu şirketleri arasında ilk sırada yer almış bulunmaktayız. 2017 yılında gerçekleştirilen anket sonucuna göre ise memnuniyet puanımız 88,7 olarak belirlenmiştir. OPET 2018 yılında yapılan araştırmada 87,35 puan ile ankete katılan şirketler arasında birinci olmuştur. 2018 yılında ilk defa anket dahilinde değerlendirilen Sunpet markamız 81 puan ile ankete katılan diğer Koç Topluluğu şirketlerinin ortalama puanının üzerinde değerlendirilmiştir.

Bayilerimize yönelik yürüttüğümüz bir diğer uygulama da şikayet yönetimidir. Şikayet yönetimi uygulaması ile bayilerimizin yıl içindeki şikayet sayısını azaltmayı ve şikayetlerine en hızlı biçimde yanıt vermeyi hedefleriz. Tarafımıza ulaşan şikayetlerin tüm departmanlar tarafından sahiplenilerek yakından takip edilmesini sağlar, sorun yaratan ve tekrar eden bayi şikâyetlerine yönelik olarak iyileştirici ve önleyici faaliyetler yürütürüz. Bayi destek hattı verilerine göre tarafımıza iletilen şikayetler ortalama 5,9 günde çözümlenmektedir.

OPET Dinliyor

Bayilerimizle iletişimi artırmak, bayilerimizin ihtiyaçlarına, soru ve sorunlarına hızlı ve etkin çözüm sağlamak, bayilerimizden gelen geri bildirimleri kayıt altına alarak taleplerin karşılanmasına yönelik performans ve süreç takibi sağlamak adına bayilerimize özel tek çatı altında toplanan OPET Dinliyor-Bayi Destek Hattı uygulaması başlatılmıştır. 2017 yılında hayata geçirilen uygulama kapsamında bayilerimizden 960 şikayet, 764 talep, 195 bilgi talebi, 112 öneri ve 22 memnuniyet olmak üzere toplamda 2.053 adet geri bildirim alınmıştır. 2018 yılında ise 48 memnuniyet, 87 öneri, 1.283 şikayet ve 763 talep olmak üzere toplamda 2.181 geribildirim alınmıştır. Bayilerimizin hizmetine açılan bu kanal sayesinde bayi beklentilerine hızla çözüm sağlanmasının yanı sıra oluşan problemlerin sıklığı ölçümlenebilmekte ve kök nedenleri tespit ve analiz edilebilmektedir. Bu tespitlere yönelik olarak proje çalışmalarımız ederken dönem içinde birçok düzeltici ve önleyici faaliyette de bulunulmuştur.



Bayilerimizle temel iletişim mecramız OPET Bayi Portalı 2009 yılından bu yana hizmet vermektedir. Portal üzerinden bayilerimiz bildirim ve duyurularımıza, cari hesap hareketlerine, EPDK akaryakıt alım-satım ve stok mutabakat işlemlerine, OPET Kart ve Otobil bilgilerine, hizmet tanımlarımıza ve birçok ilave bilgiye ulaşabilmektedir. Yine portal üzerinden, bayilerin sisteme dair geri bildirimleri alınmakta ve bu doğrultuda geliştirme çalışmaları yürütülmektedir. Bayi Portal sayfamızı bayilerimizin %35'i 5 yılı aşkın süredir kullanırken %50'si sayfayı her gün ziyaret etmektedirler.

Bayilerimiz Bayi Portalı üzerinden mobil imza ile "Online Akaryakıt Siparişi" uygulamasından yararlanılabilmekte, bu sayede siparişler daha güvenli, etkin ve hızlı bir şekilde gerçekleştirilebilmektedir. 2018 yılında 1.616 adet bayi toplamda 527.066 adet akaryakıt siparişini mobil imza ile vermiştir. Bayilerimize yapmış olduğumuz akaryakıt satışının tamamına yakını mobil imza aracılığı ile yapılmaktadır. 2018 yılında gerçekleşen 34,6 Milyar TL Opet cirosunun % 94,6'sı (33,6 Milyar TL) mobil imza ile sipariş sistemi kullanılarak gerçekleşmiştir.

Sektörde akaryakıt siparişlerini mobil imza ile gerçekleştiren ilk şirket olarak yine bir ilke imza atarak mobil imzayı ile Opet Kart dekontlarının portal üzerinden tek tuşla onaylanarak bayi tarafından online olarak tarafımıza ulaştırılabilmesi imkanı sağlanmıştır. Proje sayesinde hatalı evrak gönderiminin önüne geçilmiş, evrak kaybı gibi problemler bertaraf edilmiş, bayilerimizin yıllık yaklaşık 250.000 TL'lik kargo maliyeti ortadan kaldırılmıştır. Ayrıca yıllık yaklaşık 20.000 adet kargo poşeti , 30.000 adet yaprak kağıt ve 100 adet arşiv klasöründen tasarruf edilerek kağıtsız ofis hedefiyle çevremize büyük katkı sağlanmıştır. Uçtan uca yaklaşık 2 gün süren sürecimiz 30 saniyeye düşürülerek iş gücü ve zaman konularında da tasarrufa gidilmiştir.

Bayilerimize daha iyi hizmet verebilmek amacıyla Bayi Portalı üzerinden sunduğumuz hizmetlerle ilgili olarak, 2013 yılından bu yana her yıl "Bayi Portalı Memnuniyet Anketi" düzenlenmektedir. 2016 yılında bayi portalinde yapılan yenilik ve iyileştirmelerden memnun olduğunu belirten bayilerimizin oranı %79'dur. Bu oran 2017 yılında %87, 2018 yılında ise %94 olarak gerçekleşmiştir.

Mobil İstasyonum

Bayilerin mevcut kullanım alışkanlıklarını değiştirmek ve doğru bilgiye her yerden hızlıca ulaşmalarını sağlamak amacıyla tasarlanan Mobil İstasyonum uygulaması 2017 yılında bayilerin kullanımına sunulmuştur. Uygulama, OPET bayilerinin istasyon otomasyon verilerinden elde edilen bilgilere istasyon dışından da erişebilmelerine olanak tanımaktadır. Günümüz ihtiyaçlarına uygun olarak, interaktif bir iletişim modeli sunan uygulamadan 2017 yılında 203, 2018 yılında ise 620 OPET bayisi faydalanmıştır.

Tüm istasyonlarımızda her yıl müteahhit firmalar aracılığıyla gerçekleştirdiğimiz bakım programlarının ardından bayilerimize yönelik değerlendirme anketleri gerçekleştirir, bu alanda çalışacağımız firmaları belirlerken bayi geri bildirimlerini başlıca girdilerden biri olarak değerlendiririz.

OPET çatısı altında 1 yıldan uzun süredir faaliyet gösteren bayilere yönelik olarak gerçekleştirdiğimiz Bayi Hizmet Değerlendirme Programı ile bayilerimizi gizli müşteri notları, bir önceki yıla göre araç başına satış artışları, sadakat kartı kullandırma oranları, eğitimlere katılım oranları, eğitimlerden alınan notlar ve şikâyetler ekseninde değerlendiririz. Her bir bayimizin kendi mıntıkaları çerçevesinde yılda üç kez değerlendirildiği programda performanslarıyla ilk üçe giren bayileri ödüllendirir, son üçte yer alan bayilerimizin eksik noktalarının tespitini sağlayarak giderici aksiyonlar alırız. Bayi değerlendirme çalışmaları kapsamında, 2017 yılında Gezgin Projesi hayata geçirilmiştir. "Akıllı İstasyon Ziyaretleri" adı altında gerçekleştirilen uygulama kapsamında 542 OPET çalışanından oluşan 214 ekip Türkiye genelinde 1.042 OPET istasyonunu ziyaret etmiştir. Ziyaretler sırasında Mobil Ödeme, Akıllı Dolum Sistemi ve Opet Wi-Fi uygulamalarının sağlıklı çalışıp çalışmadığı gözlemlenmiş olup, ekiplerin her istasyon için ayrı ayrı ilettiği raporlarda toplam 1.495 adet olumsuz ve 897 adet olumlu geri bildirim yer almıştır.

Bayilerimize yönelik bir diğer uygulama olan Bayi Teşvik Programı ile bayilerimizi daha kaliteli hizmet ve daha sürdürülebilir operasyonlar doğrultusunda teşvik eder, başarılı bayilerimizi yurtdışı seyahatleri ile ödüllendiririz. Gizli müşteri değerlendirmesinin %40, SEÇ-G performansının %20, satış değerlerinin %30 ve kanaatin %10 oranında ağırlığa sahip olduğu puanlama sisteminde bir başarı sıralaması oluşturur, üst yönetimin onayına sunarız. Listenin üst yönetim tarafından değerlendirilmesi ve ödüllendirilecek bayi sayısının tespitini takiben yurtdışı gezi organizasyonların planlama ve icra aşamaları ile programı sonlandırırız.

2018 yılında bayilerimiz ile Ramazan buluşmaları geçekleştirilmiştir. Opet ve Sunpet bayilerimizle 13 lokasyonda gerçekleştirilen Ramazan buluşmalarına 849 bayimiz 1.199 kişi olarak katılım göstermiştir. İftar seyahatlerinde 78 Opet, 8 Sunpet, 1 Tey bayisi olmak üzere toplam 87 bayimiz ve Aliağa Total Terminali yerinde ziyaret edilmiştir. Ayrıca "Gücümüz Türkiye, Gücümüz Sizsiniz" mottosuyla Sn.Nurten Öztürk önderliğinde 150 istasyon ziyareti yapılmıştır.

Bayi Personeline Yönelik Eğitimler

Bayi personeline yönelik organize ettiğimiz teorik ve uygulamalı eğitimlerle bir yandan bayilerimizin gelişimine katkı sağlar, bir yandan da hizmet kalitemizin sürekli gelişimini güvence altına alırız. Bayilerimizi marka uygulama personelimiz tarafından yürütülen yerinde ziyaretlerle denetlerken eğitim ekipleri vasıtasıyla eğitimlerin etkinliğini değerlendirecek uygulamalar yürütürüz.

Bayi personeline verilen eğitimler, eğitim otobüsümüz ile sağladığımız teorik İstasyon Görevlisi Eğitimleri ve Saha Eğitim Sorumlularımızın sağladığı yerinde, birebir ve uygulamalı eğitimler olmak üzere iki aşamadan oluşmaktadır. Bu kapsamda, mevcut OPET kampanyaları, müşteri sadakat uygulamaları ile OPET uygulama ve ürünlerine yönelik bilgilendirmelerin yanı sıra, market görevlileri ve pompa görevlileri için hizmet adımları ile sağlık, emniyet çevre ve güvenlik başlıklarında eğitimler sağlanmaktadır. Eğitimler içi sınıf düzenine göre tasarlanmış gezici eğitim otobüsleri ile verilmektedir. Eğitimlerin ardından gerçekleştirilen sınav uygulamasında 100 üzerinden 75 ve üzeri puan alarak başarı elde eden personeller sertifikalandırılmaktadır. Eğitim otobüsü ile her yıl bir tur tamamlanarak tüm istasyonların personeline eğitim verilmesi hedeflenmektedir. Eğitimlerin etkinliği Gizli Müşteri Uygulaması kapsamında değerlendirilerek gelişim alanlarının tespiti halinde eğitim içeriklerinde gerekli iyileştirmeler yapılmaktadır.

Eğitim Otobüsümüz ile 2016 yılında 848 istasyondan 3.547 istasyon görevlisine, 2017 yılında 930 istasyondan 4.536 istasyon görevlisine, 2018 yılında ise 1.009 istasyondan 5.136 istasyon görevlisine eğitimler verilmiştir. Bunun yanında, saha eğitim sorumluları tarafından 2016 yılında 2.946 istasyon ziyareti gerçekleştirilerek 9.959 istasyon görevlisine, 2017 yılında 5.515 ziyaretle 22.580 istasyon görevlisine, 2018 yılında 6.500 ziyaretle 28.967 istasyon görevlisine yerinde ve birebir olarak günlük istasyon hayatında karşılaşılacak konular hakkında uygulamalı eğitimler verilmiştir.

EĞİTİM OTOBÜSÜ	2016	2017	2018
Eğitime katılan istasyon sayısı	848	930	1.009
Eğitime katılan personel sayısı	3.547	4.536	5.136
Eğitime katılan pompa görevlisi sayısı	2.831	3.585	3.696
Sarf edilen işgünü	176	180	194

SAHA EĞİTİM SORUMLULARI	2016	2017	2018
Ziyaret edilen istasyon sayısı	2.946	5.515	6.500
Eğitim verilen toplam personel sayısı	9.959	22.580	28.967
Sarf edilen İş Günü	707	1.218	1.465

MÜŞTERİ **MEMNUNİYETİ**

Müşteri memnuniyetini sürekli artırarak sektörümüzün en tercih edilen şirketi olma hedefiyle çalışıyoruz. Bu doğrultuda, ileri teknolojik altyapıya sahip ürün ve hizmetlerimiz ile sektörümüze örnek teşkil eden uygulamalara imza atıyoruz.





Müşteri sadakat uygulamalarımızla müşterilerimizin sadakat ve bağlılıklarını güvence altına alıyoruz. Türkiye çapında gerçekleştirdiğimiz periyodik istasyon denetimlerimiz ile OPET kalite ve hizmet standartları ile sağlık, emniyet ve çevre kriterlerini tüm hizmet ağımızda yaygınlaştırarak sürdürülebilir istasyonlar oluşturuyoruz.

KUSURSUZ HİZMET

Kusursuza Yolculuk hedefimiz doğrultusunda hayata geçirdiğimiz uygulamalarla üstün müşteri deneyimi sağlıyoruz. Müşterilerimizin ürün ve hizmet kalitemiz ile sürdürülebilirlik performansımıza ilişkin geri bildirimlerini iletmelerine olanak tanıyan çift yönlü iletişim mekanizmaları sayesinde paydaş katılımının gereğini yerine getiriyor ve bu alandaki performansımızı sürekli geliştirmeye odaklanıyoruz. Müşterilerle temas ettiğimiz tüm operasyonlarımızı ISO 10002 Müşteri Memnuniyeti ve Şikâyetleri Yönetimi Standardı çerçevesinde yürütüyoruz. Yine standart çerçevesinde iletişim ve denetim çalışmaları gerçekleştiriyoruz.

Müşteri bilgilendirme çalışmaları kapsamında, OPET markası adına yılda bir kez imaj iletişimi yapıyor, aylık olarak ise kampanya iletişimlerini gerçekleştiriyoruz. Başta sosyal medya olmak üzere dijital iletişim mecraları, yüz yüze görüşmeler ve telefon görüşmeleri, müşteri ve bayi ziyaretleri vasıtasıyla elde ettiğimiz müşteri geribildirimlerini operasyonlarımızı iyileştirmede başlıca girdiler olarak kabul ediyoruz.

Kusursuz Hizmet adı altında yürüttüğümüz anket çalışmalarıyla müşterilerimizin hizmet kalitemize yönelik görüşlerini öğreniyoruz. İstasyonlarımıza gelen müşterilerimize ziyaretlerinin akabinde ulaşarak aldıkları hizmete yönelik memnuniyetlerini ölçümlüyoruz.

>>OPET Çağrı Merkezi

OPET Çağrı Merkezi, müşteri memnuniyetinin sağlanmasında kritik bir role sahiptir. Çağrı merkezi ekibi ile destek birimleri müşterilerimizin görüş, öneri ve şikâyetlerini dinlemekte ve gerekli görüldüğü durumlarda ilgili OPET birimleriyle iletişim sağlayarak sorun giderme ve iyileştirme faaliyetlerine aracılık etmektedirler.

OPET Çağrı Merkezi, müşterilerle aralıksız ve verimli bir iletişim sürdürmek hedefiyle hareket etmektedir. Geleneksel iletişim mecralarının yanı sıra e-posta, web tabanlı güncel mecralar üzerinden de hizmet veren OPET Çağrı Merkezi'nde, yeni iletişim kanallarının toplam çağrı sayısı içindeki payı her geçen gün artmaktadır. 2018 yılında, çağrı merkezimize sesli mesaj ile ulaşan müşterilerimizin sayısı 2017 yılına göre %32 azalmıştır. Bunun yanında çağrı merkezimize 2018 yılında WhatsApp uygulaması üzerinden 40.628 çağrı ulaşmıştır.

OPET Çağrı Merkezi'nde, uluslararası yönetim sistem ve standartları doğrultusunda oluşturulan temel performans göstergeleri takip edilmektedir. Bunun yanında, şirket içinde Çağrı Merkezi'ne yönelik oluşturulmuş kalite değerlendirme kriterleri kullanılmaktadır. Bu kriterler arasında, Türkçeyi doğru kullanma, üslup, nezaket, iletişim ve yaklaşım tarzı, bekletme koşullarına uyum, aktif dinleme, müşteri odaklı hizmet sunumu ve sahiplenme, çağrı yönetimi, müşteriden kök neden alma, doğru ve güncel bilgi paylaşımı ve müşteri gizliliği kurallarına uyum gibi başlıklar yer almaktadır.

OPET Çağrı Merkezi'ne 2016 yılında 434.513; 2017 yılında 588.469 çağrı ulaşmış olup bu çağrıların cevaplanma oranı 2016 yılında %93'e, 2017 yılında ise %96'ya ulaşmıştır. Bu sayede, OPET Çağrı Merkezi'nin %95 çağrı karşılama oranı hedefine ulaşılmıştır. 2017 yılında gelen çağrıların %85'i bilgi, %19'u memnuniyet ve teşekkür, %9'u şikayet niteliklidir.

OPET Çağrı Merkezi'ne 2017 yılında 588.469; 2018 yılında 709.206 çağrı ulaşmış olup bu çağrıların cevaplanma oranı 2017 yılında %96'ya, 2018 yılında ise %97'ye ulaşmıştır. Bu sayede, OPET Çağrı Merkezi'nin %95 çağrı karşılama oranı hedefine ulaşılmıştır. 2018 yılında gelen çağrıların %80'i bilgi, %2'si memnuniyet ve teşekkür, %5'i şikayet niteliklidir.

OPET ÇAĞRI MERKEZİ'NDE KULLANILAN STANDARTLAR

ISO 9001 Kalite Yönetimi Sistemi Standardı
ISO 10002 Müşteri Memnuniyeti ve Şikâyetleri Yönetimi Standardı
ISO 14001 Çevre Yönetim Sistemi Standardı
OHSAS 18001 İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemi Standardı
EN 15838 Çağrı Merkezi Standardı
Callus Kalite Yönetim Sistemi

>>Müşteri Bilgi Güvenliği

Müşteri bilgi güvenliğinde sıfır ihlal hedefi ile hareket ediyoruz. Bu hedefi gerçekleştirmek adına bir yandan güçlü teknolojik altyapımızdan yararlanırken bir yandan çalışanlarımızın bu konudaki farkındalığını artırmak adına iletişim uygulamaları yürütüyoruz. Müşterilerimizin bilgi güvenliğinin sağlanmasında ISO 10002 Müşteri Memnuniyeti Yönetim Sistemi ve ISO 27001 Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi çerçevesinde hareket ediyoruz. Müşterilerimizle yaptığımız sözleşmeler gereği yazılı tüm doküman ve bilgileri kullanıcılara özel alanlarda koruyor, HUY (Hukuka uygunluk) sistemi ile müşterilerimizin sözleşmelerinde yer alan satış şartları bilgilerini sadece ilgili kişilerin giriş yapabildiği alanlarda muhafaza ediyoruz. Çağrı Merkezimizdeki ses kayıtlarını üstün güvenlik sağlayan anlaşmalı Çağrı Merkezi Sistemi üzerinde koruyor, otomasyon sistemlerimiz ile müşterilerimizin bilgi güvenliğini en güncel teknoloji ile en yüksek seviyede garanti altına alıyoruz.

İş ve çözüm ortaklarımız ile yapılan tüm sözleşmelerde gizlilik maddesi bulunmaktadır. Bu nedenle, 6698 sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu gereğince müşterilerimize KİŞİSEL VERİLERİN KORUNMASINA İLİŞKİN DANIŞMAN/MÜŞTERİ TAAHHÜTNAMESİ iletilmiş olup imzalı hali talep edilmiştir. Ayrıca, Otobil müşterilerimizi bilgilendirmek amacı ile

Otobil web sayfamıza AYDINLATMA METNİ de eklenmiştir.

Raporlama döneminde müşteri bilgi güvenliği ihlaline dair tarafımıza ulaşan bir şikayet bulunmamaktadır.

İSTASYON DENETİMLERİ

Türkiye genelinde 2018 yılı sonu itibarıyla sahip olduğumuz 1.615 istasyonla müşterilerimize üstün kalitede ürün ve hizmetler sunuyoruz. İstasyonlarımızın sürdürülebilirliğini sağlamak adına kalite, sağlık, emniyet ve çevre konularında denetim faaliyetleri yürütüyoruz. Gerçekleştirilen iç ve dış denetimler sonucunda gelişime açık yönlerimizi tespit ediyor, müşterilerimizin memnuniyetini artırmak adına bu bilgiler ışığında ürün ve hizmet kalitemizi sürekli iyileştiriyoruz.

Marka uygulamaları ekibi, gizli müşteriler, teknik denetim ekipleri, müşteri şikâyetleri kontrol görevlisi, saha denetim uzmanları, saha ve bölge müdürleri, merkez personel, Kusursuzluk Elçileri ve müşterilerimizin istasyon ziyaretleri denetim uygulamalarımızın temelini oluşturmaktadır.

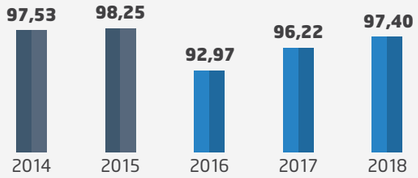
Marka uygulamaları ekibimiz haftalık ve aylık rota planlamaları yaparak tüm istasyonlarımızı ayda en az 1 kez ziyaret ederek istasyon görünümünün ve hizmet kalitesinin OPET standartlarına uygunluğunu denetlemektedir. Ekip, denetim sonuçlarını OPET Merkez'e ileterek alınacak düzeltici aksiyonların için girdi sağlamaktadır. 2016 yılında 12.100, 2017 yılında 13.500 ve 2018'de 15.600 istasyon ziyaret edilerek denetim faaliyetine tabi tutulmuştur.

İstasyonlarımızın genel görünümü, hizmet kalitesi, temizliği ve müşteri sadakat uygulamalarını denetlemek amacıyla bağımsız bir kuruluş aracılığıyla Gizli Müşteri Programı uygulaması yürütülmektedir. Uygulama kapsamında istasyonlarımız 3 dönemde 4 gündüz, 1 gece olmak üzere 5 kez ziyaret edilmektedir. Gizlilik çerçevesinde yürütülen denetimler sonucunda yönetici özeti, bölge özeti ve saha özeti seviyelerinde değerlendirilmeler yapılmakta, sonuçlar bayilerimiz ile paylaşılmaktadır.

Teknik denetim ekiplerimizin istasyonlarımızı habersiz olarak ziyaret ederek gerçekleştirdiği SEÇ-G ve ürün denetimleri kapsamında istasyonlardan EPDK Denetim Yönetmeliği doğrultusunda ürün numuneleri alınarak OPET marker, su ve kesafet kontrolü yapılmaktadır. Teknik Denetim Ekiplerimiz, 2016 yılında 3.731, 2017 yılında 4.415 SEÇ-G denetimi gerçekleştirmiştir. Ekipler 2016 yılında 3.580, 2017 yılında 3.674 adet tankta ürün denetim faaliyeti yürütmüştür. Ayrıca, 2016 yılında 496, 2017 yılında 670 adet akaryakıt dağıtım pompa tabancasına ölçek kontrolü gerçekleştirilmiştir.

Müşteri Şikayetleri Kontrol Görevlisi tarafından şikayete konu olan ürün numunesi alınarak laboratuara teslim edilir. Sonuçlar Müşteri İlişkileri Müdürlüğü tarafından yasal süre içinde müşteriye bildirilir. 2016 yılında 3.093, 2017 yılında 4.006 adet müşteri şikayeti denetimi gerçekleştirerek ilgili istasyonda ürün kontrolü yapmıştır. Denetimlerin ardından şikayet sahibi müşterilere geri bildirim sağlanmıştır.

ÜRÜN ŞİKÂYETLERİNDE KARŞILAMA ORANI



»Kusursuzluk Elçileri

Kusursuzluk Elçileri, 2000 yılında OPET Fahri Müfettişleri adıyla başlatılan gönüllü bir müşteri destek uygulamasıdır. Faaliyet gösterdiğimiz sektörün yanı sıra tüm Türkiye'de örnek bir paydaş katılımı uygulaması olma niteliği taşıyan Kusursuzluk Elçileri kapsamında görev alan elçilerin sayısı her geçen gün artmaktadır. Kusursuzluk Elçileri, istasyon personelinin kişisel görünümünden, müşteri ilişkilerine, tuvalet temizliğinden istasyon güvenliğine muhtelif alanlarda denetimler geçekleştirmektedir. Bu denetimler sonucu sağladıkları geribildirimlerle operasyonel, sosyal, çevresel performansımızın artırılmasına ve işimizin sürdürülebilirliğine önemli katkılar sağlamaktadırlar.

Sosyal sorumluluk proje alanlarımıza ve ilgili uygulamaların işleyişine dair yerinde gözlem yapan ve olası aksaklıkları bize bildiren Kusursuzluk Elçileri, OPET markasıyla özdeşleşen kurumsal sosyal sorumluluk uygulamalarının sürdürülebilirliğini temin eden başlıca paydaşlarımız konumundadır. 2018 yılsonu itibarıyla Kusursuzluk Elçilerinin sayısı 8.244'e ulaşmıştır. Kusursuzluk Elçileri, yaygın paydaş iletişim mekanizmalarının yanı sıra kendilerine özel olarak tasarlanmış mecralardan da faydalanabilmektedir. Kurumsal web sitemiz, istasyonlarımızda yer alan kiosklar, Opet Müşteri Hizmetleri hattı, Online İşlem Merkezi, akıllı telefon uygulamaları ve e-posta gibi kanallar ile Çağrı Merkezi dâhilinde oluşturulan elçilere özel hatlar bu mecralar arasında yer almaktadır. Elçilerimizin aktardığı veriler SAP programına işlenmekte ve Çağrı Merkezi'nin veri tabanına iletilmekte; ilgili analizlerin ardından saha yöneticilerine aktarılan bilgiler sonucunda hizmet standartları başta olmak üzere oluşabilecek tüm olumsuzluklara anında müdahale edilebilmektedir. Kusursuzluk Elçileri 2016 yılında 159, 2017 yılında 135, 2018 yılında ise 193 adet denetim gerçekleştirmiş olup, bu denetimler neticesinde, 2017 yılında 192 şikayet ve 54 memnuniyet, 2018 yılında 148 şikayet ve 45 memnuniyet bildiriminde bulunmuştur.



'Fullmarket'lerimizi 10 kategoride 1.000'den fazla ürünün yer aldığı perakende zinciri 'Ultramarket'e dönüştürüyoruz. 2019 yılı sonuna kadar 100'e yakın istasyonu birer perakende noktasına dönüştürmeyi planlanıyor, market gelirlerinin toplam cirodaki payının yüzde 15 olmasını bekliyoruz. "in bakery by Divan", "Koçtaş", "Starbucks on the go", "Lipton", "Dardanel Mister No", "Rossmann", "Automix", "Toyz Shop"ve "TTec" gibi alanının öncüsü tanınmış markalarla işbirliği yaparak zamanla yarışan günümüz tüketicisine, ihtiyaçlarını tek çatı altında, uygun fiyata ve taze/ temiz/kaliteli bir şekilde sunuyoruz.

SAYILARLA KUSURSUZLUK ELÇİLERİ	2014	2015	2016	2017	2018
Kusursuzluk Elçisi Sayısı	7.047	7.557	**7.747**	**8.264**	**8.244**
Denetim Gerçekleştiren Kusursuzluk Elçisi Sayısı	413	218	**152**	**95**	**112**
Gerçekleşen Denetim Sayısı	1.219	575	**159**	**135**	**193**

OPET'TE MÜŞTERİ SADAKAT UYGULAMALARI

Uzun yıllara dayanan sektör tecrübemiz ve ürün/hizmet standartlarımız doğrultusunda oluşturduğumuz müşteri sadakat uygulamalarımızla müşterilerimizin sadakat ve bağlılıklarını güvence altına alıyoruz. Müşterilerimize sunduğumuz olanaklar ve kampanyalarla OPET'e yönelik memnuniyet düzeyini sürekli yükseltiyoruz.

Müşteri Memnuniyet Ölçümü kapsamında OPET istasyonlarında konumlandırılan cihazlar ile müşterilerimiz istasyon deneyimi hakkında hemen geri bildirim verebilmektedir. Memnun olmadıkları bir durum hakkında yorum ve iletişim bilgilerini de vererek geri bildirim veren müşterilerimize çağrı merkezimiz üzerinden ulaşılmakta ve memnuniyetsizlikleri giderilmeye çalışılmaktadır. Halihazırda 354 OPET noktasında yer alan memnuniyet cihazları ile 1 buçuk yıl içerisinde yaklaşık 3,7 milyon geri bildirim toplanmış ve kendisine ulaşmamızı isteyen yaklaşık 9 bin müşteriyle çağrı merkezi üzerinden iletişim kurulmuştur.

OPET Kart uygulaması 2005 yılında hayata geçirilmiş olup her yıl 1 milyondan fazla OPET müşterisi OPET Kart ve diğer Koç Topluluğu şirketlerine ait Paro Kartları ile yakıt alımlarında ekstra avantajlardan yararlanmaktadır. OPET Kart uygulamasından raporlama döneminde 4,4 milyon kişi faydalanmıştır.

OPET World Card hizmeti Yapı Kredi Bankası işbirliğiyle 2011 hayata geçirilmiştir. Bu hizmet kapsamında, OPET müşterileri ilave akaryakıt faydasının yanı sıra birçok farklı sektörde çeşitli avantajlardan yararlanmaktadır. 2016 - 2018 yılları arasında OPET World Card uygulamasından 543.616 kişi yararlanmıştır.

Minibüs Kulübü 2008 yılından bu yana yürütülmekte olup uygulama kapsamında ticari müşterilere çeşitli indirim ve fırsatlar sunulmaktadır. Minibüs Kulübü uygulamasından 169 binden fazla kişi faydalanmıştır.

Yakıt Güvence Sistemi uygulaması ile müşterilerimiz hem akaryakıt kaynaklı sorunlara karşı araçlarını güvence altına almakta, hem de sahip oldukları YGS Kartları ile OPET Kart avantajlarından yararlanabilmektedirler. Uygulama, Fiat, Ford, Alfa Romeo ve Trakmak markalı araçlara yöneliktir. 2017-2018 yıllarında 310 bin OPET müşterisi uygulamadan faydalanmıştır. Yakıt Güvence Sistemi kapsamında 1.195 adet aracın onarımı sağlanmıştır.

Plakaya Puan Kazandırma Projesi, plaka tanıma sistemi sayesinde müşterilerimizin istasyon marketine girmeden ve 'OPET Kart'larını beyan etmeden puan kazanmalarını sağlamaktadır. Yüklenen puanlar, plakaya bağlı olan cep telefonu ya da OPET kart ile harcanabilmektedir. İlk etapta spesifik müşteri gruplarını hedefleyen projenin yaygınlaştırılması gerçekleştirilmiş olup pilot uygulaması kullanıma hazır hale getirilmiştir. 2017 yılında 733 kişi uygulamadan faydalanmıştır.

ORTR Cihazlarının Kurulumu Projesi kapsamında OPET istasyonlarına yerleştirilen cihazlar sayesinde müşterilerimiz pompada puan kazanıp harcayabilmekte, kendilerine özel indirimlerden yaralanabilmektedirler. 2017 yılında, 1,2 milyon adet OPET kartlı işlem ORTR cihazları üzerinden gerçekleştirilmiştir. 2018'de 3,5 Milyon üzerinde Ortr üzerinden Opet kart işlemi yapılmıştır.

OPET Mobil Ödeme uygulamasını kullanan müşterilerimiz, kredi kartlarını mobil ödeme amaçlı olarak uygulamaya kaydettiklerinde, OPET istasyonlarından yapacakları benzin ya da mazot alımlarında araçlarından inmeden mobil uygulama üzerinden ödemelerini yapabilmektedirler. Yapılan mobil ödemelerde otomatik olarak cep telefonu üzerinden Paro kart kullanımı da yapılmakta olup müşterilerimiz yakıt puan faydası da kazanmaktadır. Opet Mobil Ödeme Sistemi üzerinden 2017 yılında 36.446, 2018 yılında 39.963 işlem gerçekleştirilmiştir.

OPET Mobil Uygulaması ile müşterilerimiz en yakın OPET istasyonunu görebilmekte, genel kampanyaları, kişiye özel kampanyaları ve yaptıkları alışverişleri takip edebilmektedirler. Uygulamanın günlük ortalama 7 binden fazla aktif kullanıcısı bulunmaktadır.

>> OPET Otomasyon Sistemleri

Teknolojik yenilikler ve sektörel bklentiler doğrultusunda sürekli geliştirdiğimiz OPET Otomasyon Sistemleri müşterilerimizin memnuniyet düzeyini artırmaya yönelik çalışmalar yürütüyoruz. Otomasyon sistemleri dahilinde, müşterilerimize 7 gün 24 saat faydalanabilecekleri hizmetler sunuyoruz. Gerek bireysel gerek kurumsal müşterilerimizin yakıt harcamalarını kontrol altına almalarını sağlayacak sistemler oluşturuyoruz. Bu sistemler sayesinde müşterilerimiz filoları üzerinde tam kontrol imkanına sahip olmakta; internet ortamı üzerinden satış raporları, limitlendirme, raporlama, cihaz başvurusu ve fatura gibi olanaklara erişebilmektedirler.

Oto Filo Yönetim Sistemi üzerinden müşterilerimiz filodaki araçlarının konumu, yakıt detayı ve aracın kullanım detayı gibi bilgilere web sitemizde entegre edilmiş tek sayfadan erişebilmektedirler.

Otobil, OPET istasyonlarından otomatik olarak, nakit veya kredi kartı ile ödeme yapmadan yakıt almalarını sağlayan ve dolum bilgilerini elektronik ortamlarda müşteriye ulaştıran bir uygulamadır. Uygulama üzerinden müşterilerimiz taşıtlarının giderlerini kontrol altına alabilmektedir.

Yakıt Kart uygulaması firmaların, kendilerine ya da tedarikçilerine ait olan araçların yakıt tüketimlerini kontrol altına almalarına olanak tanımaktadır. Uygulama kapsamında anlaşmalı kurumlar, OPET ve Sunpet istasyonlarından yakıt alışverişi yapabilmekte, tedarikçilerinin yakıt tüketimlerini kontrol altına alarak özel finansal şartlardan yararlanabilmektedir.

Ön Ödemeli Yakıt Kart uygulaması ise kurumsal müşterilere özel olarak tasarlanmış olup, müşterilerimiz OPET istasyonlarından nakit değeri taşıyan kartlar ile akaryakıt alımı yapabilmekte ve kendilerine belirli dönem aralıklarında toplu fatura düzenlenebilmektedir. Otomasyon sistemlerimizden faydalanan kurumsal müşterilerimizin sayısı her geçen gün artmaktadır.

Akıllı Dolum Projesi ile OPET müşterilerinin araçları plakalarından tanınarak doğru yakıt alımları garanti alınmaktadır. Proje kapsamında, müşterilerimiz plakalarına bir adet ürün tipi atayabilmektedir. Ürün ataması yapılan plakalara tanımlanandan farklı ürün tipi ile dolum yapıldığında sistem uyarı vermekte, böylelikle yanlış dolumların önüne geçilmektedir. Akıllı Dolum Sisteminde 7,3 milyondan fazla plaka- ürün eşleşmesine ulaşılmış olup yanlış dolum şikayetlerinde %56 oranında bir azalma sağlanmıştır. 2018 yılında Akkıllı Dolum Sistemine 10 milyondan fazla plaka işlenmiş, 2017 yılına göre yanlış dolum şikayetlerinde %61 azalma omuştur.

MÜŞTERİ SAYISI	2016	2017	2018
OTOBİL	**19.667**	**20.305**	**20.999**
YAKIT KART	**597**	**762**	**750**
ÖN ÖDEMELİ YAKIT KART	**193**	**219**	**223**
TOPLAM	**20.457**	**21.286**	**21.972**

OPET'TE **DİJİTALLEŞME**

Dijital dönüşüm yaklaşımımız teknoloji'de öncü uygulamalarla müşterilerimize daha kişiselleştirilmiş hizmetlerle ulaşmaktır. Yönetim yaklaşımımız küresel ve sektörel trendleri yakından takip ederek müşterilerimizin ihtiyaçları doğrultusunda ürün ve hizmetler geliştirmektir. Bu kapsamda geliştirdiğimiz yenilikçi ürün ve hizmetlerin yanı sıra iş süreçlerimizi de dijital dönüşümün gereklilikleri açısından aktif olarak değerlendirip farklı uygulamaları hayata geçiriyoruz.

Mobil uygulamalarla müşterilerimiz için yarattığımız katma değeri daha ileri seviyelere taşımayı hedefliyoruz. Müşterilerimizi daha yakından tanıyarak geliştirdiğimiz akıllı kampanyalar ve mobil uygulamalar ile müşterilerimizin OPET tecrübesini daha ileri seviyelere taşıyoruz.

İstasyonlardaki kiosklarımızla müşteri memnuniyetine yönelik ölçümleri gerçekleştiriyor, akıllı dolum sistemi ve alternatif ödeme yöntemleriyle müşterilerimizin OPET tecrübesini kolaylaştırıyoruz. Önümüzdeki dönemlerde istaasyonlarımız ve ultra marketlerimizde planladığımız dijitalleşme uygulamaları kapsamında müşteri memnuniyetimizi daha ileri seviyelere taşımayı amaçlıyoruz.

Müşterilerimize yönelik gerçekleştirdiğimiz uygulamaların yanı sıra iş süreçlerimizin dijatelleşme uygulamalarını hayata geçiriyoruz. İnsan Kaynakları süreçlerimizi dijital platform'a taşıyarak takibini ve süreç işleyişini daha efektif bir şekilde yönetiyoruz. Satınalma süreçlerimizin dijitalleştirilmesine yönelik projelerimizi önümüzdeki raporlama döneminde hayata geçirmeyi hedefliyoruz. Bayilerimiz ile ilgili süreçleri portalimiz aracılığıyla yönetip, operasyonlara yönelik bilgileri web/cep telefonu uygulaması üzerinden takip edebilmelerini sağlıyoruz.

Kurumsal Hafıza Yönetimi

OPET bünyesindeki birçok birimin elektronik belgelerin süreçleri ve arşivleme çalışmaların yapılması hedeflenmiştir. M-Files uygulaması ile yürütülmesi kararlaştırılan bu projenin analiz çalışmaları 2018 Şubat ayında başlamıştır. Sistemde, Filo Satış birimi Türkiye'nin bütün bölgelerinden her ay 1000'e yakın yeni kurumsal müşterilerin Otobil - Otofilo cihaz ve Yakıtkart faaliyetlerini içeren resmi evrakları iletilmekte, sözleşmeleri onay süreçlerini tamamlayarak cihaz ve/veya kart teminleri takip edilmektedir. Süreç, satış koordinatörlerinin müşteri belgelerini mobil ortamda eklenmesi ile başlayıp bölge müdürlerinin sipariş - iskonto revize ve onayları ile ilerlemektedir. Süreç sonunda müşterilerin bütün evrakların dijital saklama işlemleri tamamlanarak "SAP ERP" sistemimize müşteri kayıtları otomatik gerçekleşmektedir.

Örnek Dijitalleşme Projelerimiz

Kağıtsız Ofis Projesi (M-Files); Kağıtsız Ofis projesi ile Kurumsal Müşteri evraklarının temin edilme, sözleşme, teklif oluşturma ve temini operasyonel süreci hızlandırarak insan kaynağını daha etkin kullanmak ve tekrar eden işleri bertaraf ederek zaman yönetimini daha efektif hale getirilmesi hedeflenmiştir. Ayrıca çevre duyarlılığını da destekleyen bir projedir.

Yakıt Kart Borç Dekontu/ Mobil İmza Projesi ; Dijital dönüşüm kapsamında hayata geçirdiğimiz hizmetimiz Yakıt Kart Borç Dekontu'nun mobil imza üzerinden işleme alınmasıdır. Opet Bayi Portali üzerinden işeme aldığımız Mobil İmza sayesinde; zaman, iş gücü ve maliyet tasarrufu, azalan kargo masrafları ve kağıtsız ofis hedefi ile çevreye de katkı sağlamış ve aynı zaman da yaşanan iletişim problemini de bertaraf etmiş olacağız.



Dijital ortamda Cari Hesap Mutabakatı ve Cari Hesap Ekstresi Projesi; Endüstri 4.0 ın getirisi olan dijitalleşme kapsamında Otobil müşterilerimiz ile sık sık yapılan Cari Hesap Mutabakatı, BA/BS Form Mutabakatı ve Cari Hesap Ekstresi de dijital ortama taşınmış olup www.opet.com.tr/otobil web sayfamız üzerinden yürütülmektedir. Böylelikle, müşterilerimiz ile proaktif ve dijital ortamda cari hesap mutabakatı yapma şansı elde edilmiştir. Aynı zamanda hem zaman hem iş gücü tasarrufu sağlanmıl olup hem de kağıt ve kargo maliyetinin minimize edilmesi sağlanmıştır.

Ödüllerimiz

Tanı A.Ş işbirliğiyle İngiltere'de düzenlenen DataIQ Awards'18'de "Best use of data in a marketing programme- Pazarlama Programlarında En İyi Veri Kullanımı" kategorisinde "Akıllı Kampanya Öneri Sistemi" kategorisinde ödüle layık görüldü.

OPET, CX Club Müşteri Hizmetleri ve Deneyim Platformu tarafından Akıllı Dolum Sistemi ile inovasyon kategorisinde ödüle layık görüldü.

OPET Bilgi Güvenliği Yönetişim Ve Uyum Platformu BASAT uygulaması ile IDC CIO ödüllerinde yönetişim alanında "2018 Best IT Governance of the Year- Yılın En İyi IT Yönetişimi" ödülüne hak kazandı.

ÇEVRE **YÖNETİMİ**

OPET olarak faaliyet gösterdiğimiz geniş operasyon coğrafyasında çevre yönetimi uygulamalarımız ile operasyonlarımız kaynaklı çevresel etkimizi asgari seviyelere düşürmek için çalışıyoruz. Operasyonlarımızı iklim değişikliği ile mücadele kapsamında üzerimize düşen sorumluluğun farkındalığıyla gerçekleştiriyoruz.

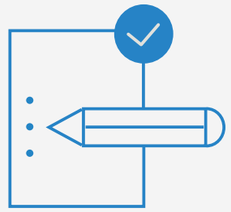


Çevre kanun ve düzenlemelerine tam uyum sağlıyoruz. Enerji yönetimi kapsamında hayata geçirdiğimiz uygulamalar ile karbon ayak izimizi sürekli olarak azaltmak için projeler geliştiriyoruz. Atık yönetimi uygulamalarımız ile kullandığımız doğal kaynaklar ve malzemelerin verimli kullanımını sağlıyor, atık ve atık suyun oluşumunu kaynağında engelleyemeye yönelik uygulamalar geliştiriyoruz. Sahip olduğumuz çevre yönetim anlayışı ve bu anlayış çerçevesinde geliştirdiğimiz uygulamalar ile elde ettiğimiz kazanımları değer zincirimizde de yaygınlaştırmayı hedefliyoruz.

OPET SAĞLIK, EMNİYET VE ÇEVRE POLİTİKASI

OPET Petrolcülük A.Ş. (OPET); çalışanları, paydaşları, alt işverenleri ve müşterileri ile toplum yararı için, tüm faaliyetlerini Sağlık, Emniyet ve Çevre (SEÇ) bakımından etkin olarak yönetmeyi amaçlamaktadır.

Bu doğrultuda OPET olarak amacımıza ulaşmak için;



İLKEMİZ

Faaliyetlerimizde öncelikli olarak insan sağlığına, iş güvenliğine ve çevreye karşı duyarlı olacağımızı,

SÜREKLİ İYİLEŞME

SEÇ konusunda sürekli iyileşmeyi sağlayabilmek için, belirlediğimiz hedeflerin izleme ve denetimlerini yapacağımızı, çalışanlarımıza ve alt işverenlerimize eğitimler vereceğimizi ve önerilerini değerlendirerek uygun çalışmaları gerçekleştireceğimizi, taahhüt ederiz.

MEVZUATA UYUM

Yürürlükteki mevzuata, ve ilgili standartlara ve diğer şartlara tam uyum sağlayacağımızı,

ÇEVRE YÖNETİMİ

Çevresel etkimizi en aza indirebilmek için, enerjiyi ve doğal kaynakları verimli kullanacağımızı, emisyonları izleyeceğimizi ve atıkların geri dönüşümünü sağlayacağımızı, yaşam döngüsü yaklaşımını etkin olarak değerlendireceğimizi, sürdürülebilirliği destekleyeceğimizi, gerekli insan, finans, teknoloji vb. kaynakları sağlayacağımızı

ACİL DURUM YÖNETİMİ

Acil durum halinde etkili müdahale yapabilmek için hazırlıklı olacağımızı,

UYGUN ÇALIŞMA KOŞULLARI

Çalışanlarımızın sağlıklarını korumak için SEÇ standartlarına uygun çalışma şartlarını sağlayacağımızı,

LİDERLİK VE BAĞLILIK

Yöneticilerimizin, SEÇ Politikası unsurlarının yerine getirilmesi için liderlik etmelerini, çalışanlarımızın ve paydaşlarımızın da bu politikaya bağlılık göstermelerini sağlayacağımızı,

ÖNLEYİCİ YAKLAŞIM İLE RİSKLERİN VE FIRSATLARIN YÖNETİMİ

Faaliyetlerimiz süresince oluşabilecek sağlık, emniyet ve çevre risk ve fırsatlarını sürekli olarak değerlendireceğimizi ve önleyici tedbirleri alarak riskleri en düşük seviyeye indireceğimizi,

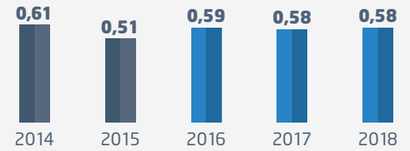
İKLİM DEĞİŞİKLİĞİ VE ENERJİ YÖNETİMİ

İklim değişikliği ile mücadelede yaklaşımımız doğru altyapı yatırımları ile üretim ve ofis süreçlerindeki enerji sarfiyatımızı ve karbon salınımımızı azaltmak, enerji sarfiyatı ve emisyon değerlerimizi somut hedefler ile yönetmek, iç ve dış denetim uygulamalarıyla bu alandaki performansımızın gelişimini temin etmektir. Bu kapsamda gerçekleştirdiğimiz çalışmalar ile enerji verimliliği ve emisyon azaltımı konularına odaklanarak çevresel etkimizi sürekli olarak azaltmanın yollarını arıyoruz. Elde ettiğimiz kazanımların değerinin artmasının bu kazanımları değer zincirimizde yaygınlaştırmak olduğunun bilinciyle paydaşlarımıza yönelik çevre eğitimleri ile ilgili konulardaki farkındalığı geliştiriyoruz.

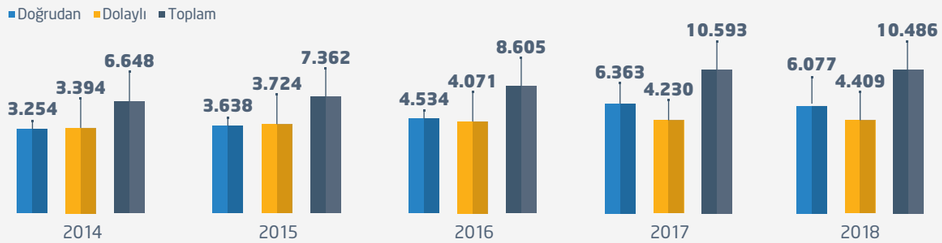
Tüm tesislerimizde periyodik emisyon ölçümleri gerçekleştiriyor, sera gazları (GHG) emisyonlarının yanı sıra ozon tabakasını incelten NOx, SOx ve POP gibi diğer hava emisyonlarımızı hesaplayarak raporlamalar gerçekleştiriyoruz. Raporlama döneminde Marmara, Mersin, Körfez ve Giresun terminallerimizde emisyon ölçümleri gerçekleştirirken, hiçbir tesisimizde ortaya çıkan değerlerde uygunsuzluğa rastlanmamıştır. Tüm bu çalışmalarla birlikte Sera Gazı Emisyonu Doğrulama uygulamasına ISO 14064 standardı doğrultusunda devam edilmiştir.

2016 ve 2017 yılları içerisinde terminallere yapılan inverter, klima yatırımları, LED Armatür ve tasarrufa dönük aydınlatma LED dönüşümleri ile iki yıl içinde 1.301,57 GJ enerji tasarrufu elde edilmiştir. 2018 yılında Körfez Terminali çevre aydınlatma sistemi, dolum odaları aydınlatmaları, tank sahası aydınlatmaları ve kapalı mekan aydınlatmalarının LED dönüşümü yapılmıştır. Mersin Terminali çevre aydınlatma Sistemi LED dönüşümü ve Körfez terminali yeni pompa dairesindeki motorin pompalarının kontrolünü sağlaması amacıyla 4 adet sürücü montajı yapılmıştır. Gerçekleştirilen bu uygulamalar kapsamında 2018 yılı içerisinde elde edilen enerji tasarrufu 674,64 GJ'dur. Yapılan enerji verimliliği çalışmaları sonucunda 2016 yılında 171,35, 2017 yılında 1,49 ve 2018 yılında 89,58 ton olmak üzere toplamda 262,42 ton CO2e sera gazı emisyonu engellenmiştir.

ELLEÇLENEN ÜRÜN BAŞINA HARCANAN ORTALAMA ENERJİ (kWh/ton)

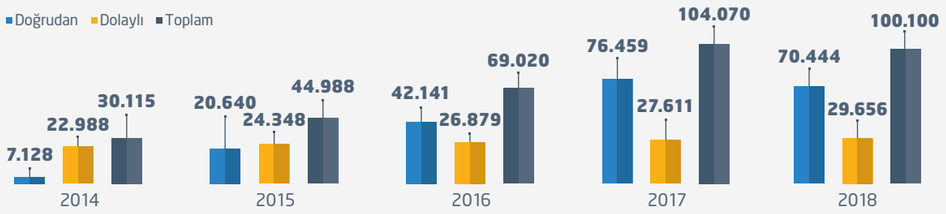


DOĞRUDAN VE DOLAYLI SERA GAZI EMİSYON DEĞERLERİ (TON Co_2e)*



** Rapor kapsamında yer alan ve Bağımsız Denetim Raporu'nda detaylandırılan karbon emisyon verileri uluslararası bağımsız bir denetim kuruluşu tarafından yeterli güvence ile onaylanmıştır. 2018 yılına ait verilerin onay süreci devam etmektedir.*

DOĞRUDAN VE DOLAYLI ENERJİ KULLANIM MİKTARLARI (GJ/YIL)



ATIK YÖNETİMİ

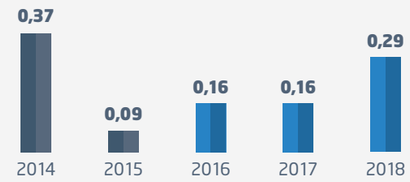
Atık yönetimimiz dahilinde operasyonlarımızdan kaynaklanan atık ve atık suların oluşumunu kaynağında önleyecek uygulamaları hayata geçirerek doğal kaynak kullanımı azaltmayı ve ürettiğimiz atık miktarını sürekli olarak azaltmayı hedefliyoruz. Bu kapsamda iyileştirme projelerini hayata geçirirken, ofis operasyonları ve bayilerin periyodik bakımlarından kaynaklanan atıkların yönetimi kapsamında çalışmalar yürüterek önemli bir bütçeyi bu performansımızı geliştirmek için kullanıyoruz.

Operasyonlarımız neticesinde terminallerimizde oluşan tehlikeli ve tehlikesiz atıkların geri dönüşüm oranını sürekli olarak artırmak için uygulamalar hayata geçirirken, elleçlenen ürün başına ortalama atık miktarını sürekli olarak düşürmeyi hedefliyoruz. Bu kapsamda raporlama dönemi olan 2016-2017 ve 2018 yıllarında tehlikesiz atıkların geri dönüştürülme oranları sırasıyla %91,7 - %99,4 ve %93,2 olarak gerçekleşmiştir. Aynı dönemde tehlikeli atıkların geri dönüşümü %98,6 - %83,9 ve %85,1 olarak gerçekleşmiştir.

Tesislerimizdeki doğal kaynak sarfiyatı ile atık ve atık suyun yönetimi, ofis operasyonları sonucunda ortaya çıkan atıkların yönetimi, terminallerin ve bayilerin periyodik bakımlarından kaynaklı atıkların yönetimi başlıklarında çalışmalar yürütür, her yıl önemli bir bütçeyi bu uygulamalara ayırarak performansımızı sürekli olarak iyileştiririz.

Raporlama döneminde Körfez terminalimizde 315 ve 316 Tanklarına Biodizel lisansı alınmıştır. Tesis genelinde zemin betonları yenilenerek toprak kirliliği riski azaltılmıştır. Altyapı hatları ve arıtma altyapısı yenilenmiştir. Bununla birlikte tüm terminallerde düzenli gerçekleştirilen eğitimler ile farkındalık arttırılmaktadır. Mersin Terminali'nde, A ve B Tesisleri'nde yağmur suyu ile yağlı su karışımını engelleyecek iyileştirme çalışmaları yapılmıştır. Çalışmalar neticesinde tesiste oluşan seperatörlerde oluşan yağlı su miktarının azalması sağlanmıştır.

ELLEÇLENEN ÜRÜN BAŞINA OLUŞAN ATIK MİKTARI (kg/ton)





Terminallerimizde kurulumunu gerçekleştirdiğimiz geri dönüşüm sistemleri ile operasyonlardan kaynaklanan atık suların yeniden kullanımını sağlıyor, atık su geri dönüşüm oranlarımızı istikrarlı bir şekilde yükseltiyoruz. Deşarj suyunun yangın ve saha yıkama suyu olarak ve pig operasyonlarında kullanılmasını sağlıyor, bu alandaki performansımızı sürekli olarak geliştiriyoruz. Faaliyetlerimiz neticesinde belirgin ölçüde etkilenen (miktar ve biyoçeşitlilik bakımından) su kaynakları bulunmamaktadır.

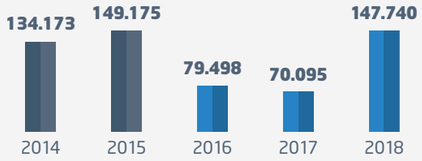
Raporlama dönemi içerisinde terminal operasyonlarımızda geridönüştürülen ve yeniden kullanılan suyun hacmi 2016 yılında 46.650 m^3, 2017 yılında 18.876 m^3 ve 2018 yılında 19.294 m^3 olarak gerçekleşmiştir.

Terminal operasyonlarımızdan kaynaklanan atık suları tesislerimizdeki evsel ve endüstriyel arıtma tesislerinde arıtarak ve yasal düzenlemelere uygun değerlerde deşarj ediyor, çevre mevzuatına tam uyum sağlıyoruz. Mersin Terminali'mizdeki endüstriyel atık sular Karaduvar Mahallesi kanalizasyon ortamına, Giresun Terminali'mizdeki evsel ve endüstriyel arıtma tesislerinde arıtılan sular Yağlıdere Deresi'ne, Körfez Terminali'mizdeki atık sular Körfez Mevkii kanalizasyonuna ve Marmara Terminali'mizdeki atık sular Kamara Deresi'ne deşarj edilmektedir.

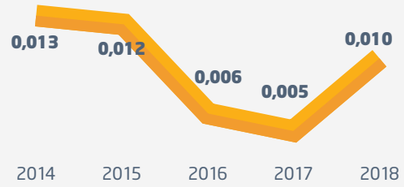
Endüstriyel atıksu arıtma tesisinden çıkan arıtılmış suyun yangın suyu tanklarına beslenebilmesi için gerekli olan ileri arıtma sisteminin kurulumu tamamlanmıştır (Tübitak- İTÜ). İstanbul Teknik Üniversitesinin proje yürütücüsü olduğu "Akaryakıt Depolama Tesislerinde Oluşan Atıksuların Geri Kazanımı İçin Sıfır Deşarj Yaklaşımlı Arıtma Teknolojilerinin Geliştirilmesi" Projesine ait Pilot Tesis çalıştırılmaya başlanmış olup sistem devreye alınmıştır.

Koç Topluluğu'nun Küresel Geri Dönüşüm Ağı üyeliği kapsamında tüm Topluluk şirketlerinde uygulamaya aldığı "Koç Topluluğu Geri Dönüşüm Projesi"ne katılım sağlıyor, ofis operasyonlarımız sonucunda oluşan tehlikesiz atıkların toplanarak geri dönüşümünü sağlıyoruz. Topluluk çalışanlarının geri dönüşüm bilincinin geliştirilmesinin amaçlandığı proje dâhilinde, kâğıt, cam, metal ve plastik atıkların ortak bir standartta toplanarak geri dönüştürülmektedir.

TERMİNALLERİMİZDEKİ ATIK SU MİKTARLARI (m^3)



ELLEÇLENEN ÜRÜN BAŞINA OLUŞAN ATIK SU (m^3/ton)



GERİ DÖNÜŞÜME GÖNDERİLEN ATIK MİKTARI (TON)	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Evsel Cam Atık	4,42	3,96	2,1	3,96	**2,64**	**1,2**	**1,37**
Kâğıt Atık	33	40,6	20,08	34,36	**32,87**	**34,11**	**30,41**
Metal Atık	14,26	156,98	349,98	113,89	**230,32**	**298,19**	**350,879**
Plastik Atık	5,9	8,54	4	5,18	**4,52**	**8,06**	**5,12**
TOPLAM	57,57	210,07	376,16	157,39	**270,35**	**341,57**	**387,79**

›› Çevre Güvenliğini Sağlama Çalışmaları

Faaliyetlerimizin için özel önem taşıyan çevre güvenliğini sağlamak sürdürülebilirlik önceliklerimiz arasındadır. Bu anlayışla gerçekleştirdiğimiz eğitim, denetim ve tatbikat uygulamalarıyla çevre güvenliğini sağlamak için yoğun çaba gösterir, tüm tesislerimizde gerekli güvenlik tedbirlerini alır, tesislerimizdeki güçlü teknolojik altyapı sayesinde oluşabilecek risklerin yakın takibini gerçekleştiririz. Terminallerimizde görev alan çalışanlarımız ile operasyon sahasına giriş çıkış yapan diğer paydaşlarımıza yönelik sağlık, emniyet, çevre ve güvenlik konulu eğitimler sağlar, yangın, kara ve denizde yaşanabilecek sızıntı ve döküntüler ile diğer acil durumlara karşı hazırladığımız acil eylem planımıza yönelik tatbikatlar gerçekleştiririz.

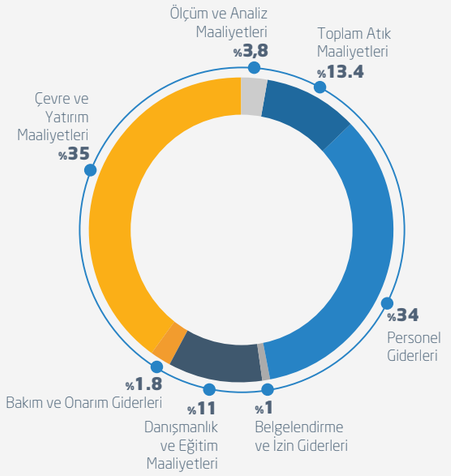
Raporlama döneminde 39.932 adam*saat'i çalışanlarımıza ve 28.793 saati de stajyer/müteahhit çalışanlarına olmak üzere toplamda 68.725 saat SEÇ-G eğitimi verilmiştir.

›› Çevre Yatırımları

Sektörümüzün ve operasyonlarımızın kendine has nitelikleri ışığında tüm tesislerimizde gerekli güvenlik tedbirlerini alır, tesislerimizdeki güçlü teknolojik altyapı sayesinde oluşabilecek risklerin yakın takibini gerçekleştiririz.

Raporlama döneminde gerçekleştirdiğimiz çevre koruma harcama ve yatırımları bir önceki iki yıllık döneme göre %33'lük bir artışla 13.256.653 TL tutarında gerçekleşmiş olup, konu bazındaki dağılımları şu şekildedir:

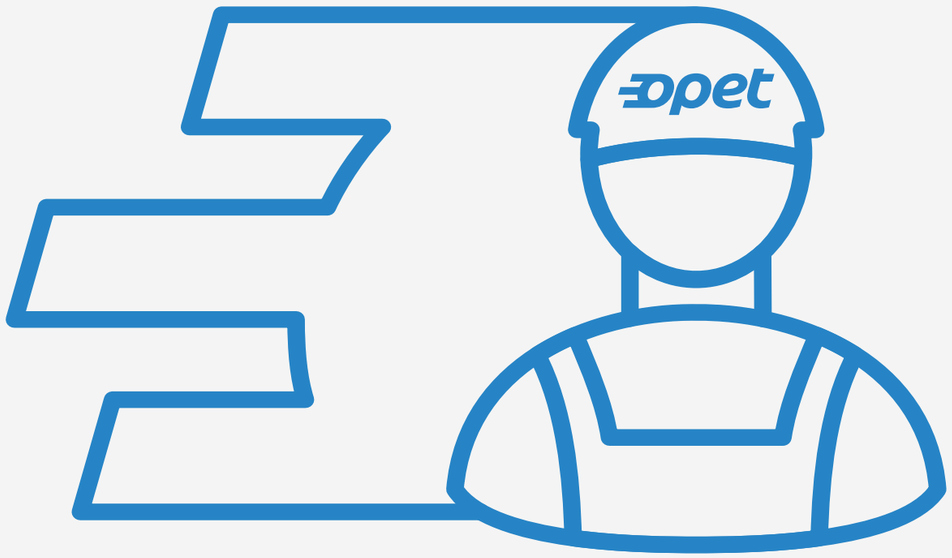
ÇEVRE YATIRIMLARI





ÇALIŞAN HAKLARI **VE ÇALIŞMA HAYATI**

OPET olarak, çalışanlarımıza adil, sürekli gelişimin teşvik edildiği, sağlıklı ve güvenli bir iş ortamı sunarız. Bizimle ortak değerlere sahip, nitelikli, yaratıcı, yenilikçi ve ekip çalışmasına inanan çalışanları bir araya getirmek temel sürdürülebilirlik önceliklerimizdendir.





İnsan kaynakları süreçlerimizde ayrımcılığa izin vermez, işe alım, ücretlendirme ve terfi süreçlerinde liyakati esas alırız. Performans değerlendirme sistemimizle çalışanlarımızın ve organizasyonumuzun gelişime açık yönlerini belirleyerek eğitim ve gelişim programlarıyla destekleriz. Etkin iletişim mekanizmaları ile çalışanlarımızın şirket faaliyetlerine yönelik güncel bilgi sahibi olmalarını sağlar, karar alma süreçlerine ve toplumsal uygulamalarımıza katılımını teşvik ederiz.

Sektörümüz için örnek iş sağlığı ve güvenliği uygulamalarımızla çalışanlarımızın sağlığını ve güvenliğini güvence altına alırız. Tüm insan kaynakları uygulamalarımızda tercih edilen bir iş yeri olma prensibiyle hareket ederiz.

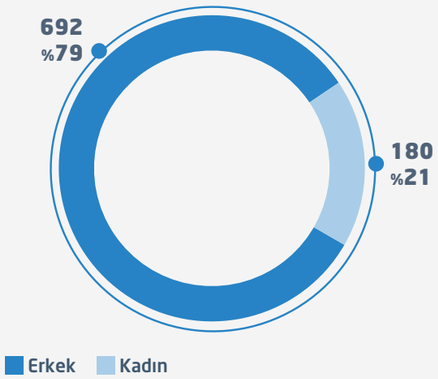
ADİL İŞ YERİ

Çalışanlarımıza insan ve çalışan haklarının gözetildiği adil bir iş yeri sunmak temel hedeflerimizdendir. Bu doğrultuda, cinsiyet, dil, din, etnik köken ve yaş gibi farklılıklara saygı duyar, hiçbir insan kaynakları sürecinde ayrımcılık olarak nitelendirilebilecek uygulamalara izin vermeyiz. Adil ücretlendirme uygulamaları, yasal yükümlülüklerin ötesine geçen geniş yan haklar ve destek hizmetleri ile hem mevcut hem de potansiyel çalışanlarımız için cazip bir iş yeri yaratırız.

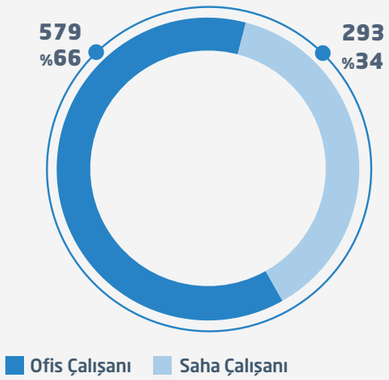
İnsan hakları konusunda sahip olduğumuz sorumluluğun bilinciyle hareket ederiz. Koç Topluluğu'nun tarafı olduğu Birleşmiş Milletler Küresel İlkeler Sözleşmesi'nden doğan sorumluluk ve yükümlülükleri kabul ederiz. Kendi operasyonlarımızda ya da birlikte çalıştığımız müteahhit ve taşeron firmaların operasyonlarında çocuk işçiliğe ve zorla veya zorunlu çalıştırmaya izin vermez, bu konuda üzerimize gerekli tüm önlemleri alırız. Raporlama döneminde bu konulara yönelik tarafımıza iletilen bir şikâyet bulunmamaktadır.

Ücretlendirmede "eşit işe eşit ücret" prensibini benimser, çalışanlarımızın ücret düzeyini iş büyüklüklerine göre oluşturduğumuz iş kademeleri doğrultusunda ve bireysel performans sonuçlarına göre belirleriz.

CİNSİYETE GÖRE ÇALIŞAN DAĞILIMI (Sayı; %)



STATÜLERİNE GÖRE ÇALIŞAN DAĞILIMI (SAYI-%)



Adil ücretlendirme politika ve uygulamalarımızı geniş yan haklar ile destekler; çalışanlarımızın Koç Holding Emekli ve Yardım Sandığı Vakfı'na üyelik, özel sağlık sigortası, kıdem ödülleri, evlilik, doğum ve vefat yardımları, Koç Ailem üyeliği ile görev ve iş tanımlarına göre araç, cep telefonu gibi haklardan yararlanmalarını sağlarız. Koç Topluluğu çalışanlarının birikimlerini değerlendirebilmeleri ve emeklilik yılları için ek güvence yaratabilmeleri için 1967 yılında kurulan Koç Holding Emekli ve Yardım Sandığı Vakfı ile çalışanlarımız ve aileleri aynı zamanda grup sağlık sigortasından yararlanabilmektedir. Topluluk çalışanlarının birikimlerini emekli oldukları tarihte toplu olarak alabildikleri yahut hayat boyu emeklilik maaşı alarak değerlendirebildikleri fonda raporlama dönemi sonu itibarıyla 853 aktif üye üye bulunmaktadır.

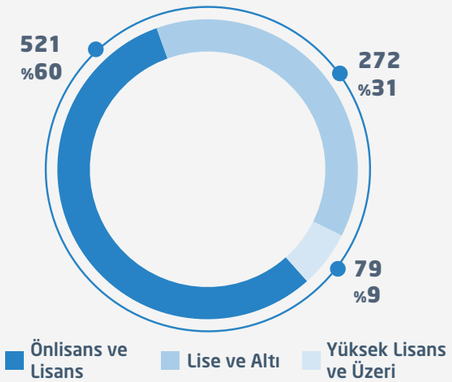
Çalışanlarımıza sunduğumuz yan haklardan biri de "OPET Çalışan DestekHattı" olup, 7/24 hizmet veren bu uygulama kapsamında çalışanlarımız ve birinci dereceden yakınları telefonda, internet üzerinden ve yüz yüze psikolojik danışmanlık, tıbbi ve genel bilgi hizmetleri ile hukuki ve mali danışmanlık hizmeti alabilmektedir.



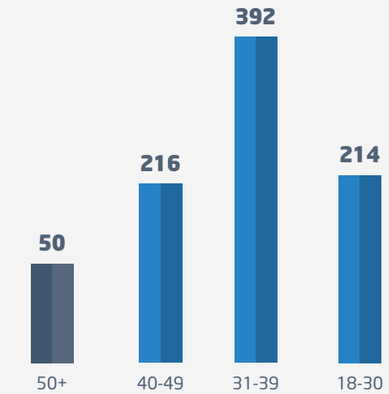
Raporlama döneminde kadın çalışanlarımızın doğumdan sonra işe dönme ve işte kalma oranı

2016 yılında %**22,22**,
2017 yılında %**50**
2018 yılında %**100**

ÖĞRENİM DURUMUNA GÖRE ÇALIŞAN DAĞILIMI (SAYI-%)



YAŞ GRUBUNA GÖRE ÇALIŞAN DAĞILIMI (SAYI)



**2018 yılsonuna ait değerleri yansıtmaktadır.*



OPET olarak, lise ve üniversite öğrencilerinin mesleki eğitimlerine destek veriyoruz.
2016 yılında **95** lise, **39** üniversite öğrencisi;
2017 yılında ise **90** lise, **42** üniversite öğrencisi;
2018 yılında ise **89** lise, **54** üniversite öğrencisi
OPET operasyonlarında staj yapma imkanına sahip olmuştur.

OPET'TE KARİYER

Çalışanlarımızın kariyer planlamalarında performans yönetim sistemi uygulamamızdan elde ettiğimiz sonuçlardan faydalanırız. Çalışanlarımızın mesleki ve bireysel gelişimlerini kişiye özel olarak hazırladığımız eğitim ve gelişim uygulamalarımızla destekleriz. Çalışanlarımızın kariyer planlama süreçlerine aktif katılımlarını teşvik ederiz.

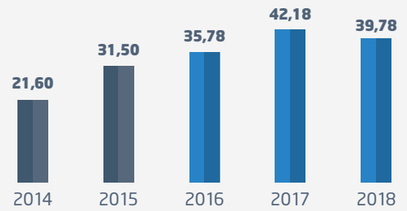
Şirket stratejik hedeflerimizin hedef kartları uygulaması ile organizasyonumuzun tüm kademelerine yayılımını sağlar, sürdürülebilirlik konularını da kapsayan performans parametreleri ile tüm yıl bireysel ve kurumsal performansımızın takibini gerçekleştiririz. Performans değerlendirme süreçlerinden elde ettiğimiz çıktıları çalışanlarımızla paylaşır ve çalışanlarımızın gelişim planlarının ve potansiyellerinin belirlenmesinde bu sonuçları temel alırız. Raporlama döneminde, ofis çalışanlarının tamamı performans değerlendirme sürecine tabi tutulmuştur.

Çalışanlarımıza ilk işe giriş anından itibaren kurum içi ve kurum dışı bir dizi eğitim olanağı sunarız. İşe girişlerde sağladığımız eğitimler ile çalışanlarımıza görev alacakları pozisyonun gereklerine uygun teknik donanımı sağlar, mesleki ve kişisel ihtiyaçları ile kariyer planlamaları doğrultusunda tasarladığımız eğitimler ile OPET'teki kariyerleri boyunca gelişim programlarına devam ederiz.

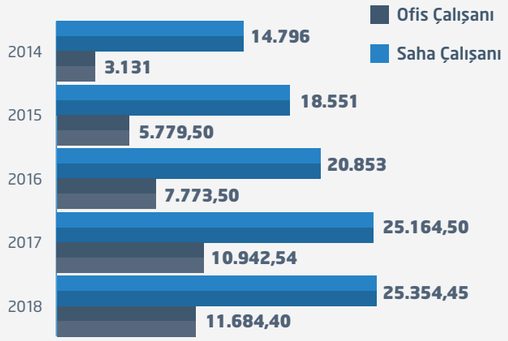
Çalışanlarımıza verdiğimiz eğitimlerin tümü kuruluşumuza özel olarak tasarlanmış olup, mesleki eğitimin yanı sıra davranışsal becerilerin geliştirilmesini de hedef almaktadır.

Stratejik İnsan Kaynakları Planlamaları doğrultusunda arzu edilen performans düzeyine ulaştırmayı hedeflediğimiz çalışanlarımız için ek planlamalar gerçekleştirir, geleceğin liderlerine yönelik gelişim programları oluştururuz. Tüm bu çalışmalar, Opet Yıllık Eğitim ve Gelişim Planlarını oluşturur. Eğitim ve gelişim faaliyetlerine her yıl önemli bir bütçe ayırır ve elde edilen kazanımların kurum içinde yayılımını sağlarız. Eğitim programlarının yanı sıra, çalışanlarımızı ilgi alanları ile uyumlu ve yenilikçi, yaratıcı ve bakış açılarını geliştirecek, fuar ve kongre gibi organizasyonlara katılımları konusunda da teşvik ederiz. Kariyer planlaması gereği akademik çalışma yapan çalışanlarımıza destek veririz.

ÇALIŞAN BAŞINA DÜŞEN GELİŞİM SAATİ



İSTİHDAM TÜRÜNE GÖRE TOPLAM EĞİTİM SAATİ (KİŞİ*SAAT)



Raporlama döneminde OPET'te öne çıkan eğitim programları:

Programın Adı	Programın Amacı	Hedef Kitle
Geleceği Yaratanlar Programı	Çalışanların yönetim, liderlik, iletişim ve öz farkındalık yetkinliklerinin geliştirilmesini sağlamak	Ofis çalışanları
Çalışan Bağlılığı için Pozitif Liderlik Çalıştayı	Çalışan bağlılığını artırmak adına liderlerin öncülüğünde tüm çalışanların süreçte yer almalarını sağlamak	Orta kademe yöneticiler
Bireysel Koçluk Programı	Üst yönetim kadrosunun koçluk becerilerinin geliştirmesi ve ast-üst ilişkisinin sağlıklı yürütülmesini sağlamak	Üst yönetim
Gücünü Keşfet – Kendini Keşfet Programı ve Takımını Keşfet Programı	Bireylerde olumlu değişimler yaratmak, etkin ve doğru sonuçlar elde edebilmek için yeni bakış açıları keşfetmelerine destek olmak	Saha çalışanları
İnovasyon Eğitimi	Müşterilerin problemlerine akılcı çözümler getirmek için yeni ürün ve hizmetler tasarlanması, geliştirilen fikirlerin sahada test edilmesi, istenilen düzeyde çözüm sunulup sunulmayacağının keşfi ve sonrasında fikirleri hayata geçirilmesi	İnovasyon ekibi
Koç LEAD Programları	Koç Topluluğu çalışanlarının liderlik becerilerinin geliştirilmesi	Ofis çalışanları
İngilizce Eğitimi	Çalışanların İngilizce seviyelerinin geliştirilmesi	Ofis çalışanları
Rekabet Hukuku	Çalışanların Rekabet Hukuku konusunda bilgilendirilmesi ve iş akışlarında Rekabet Hukuku'na uygun hareket etmelerinin sağlanması	Ofis çalışanları
Takım Yıldızı Eğitimi	Departmanlar arası senkronizasyonun sağlanması, iç iletişimin, motivasyonun ve ekip ruhunun güçlendirilmesi	Ofis çalışanları
Çalışırken Farkında Olmadıklarımız Semineri	Çalışanlarımızın yaşamın her anında gündemde olan ancak hiç farkında olmadıkları psikolojik dinamikler hakkında bilgilendirilmesi	Ofis çalışanları
Gücümüz Sizsiniz - Etkin Takım Lideri Programı	Yöneticilerimizin koçluk ve liderlik yetkinliklerini geliştirilmesi, etkin takımlar oluşturabilme ve yönetebilme becerilerinin desteklenmesi hedeflenmiştir. Eğitimler takip çalıştayları ile desteklenmiştir.	Orta kademe yöneticiler
Gücümüz Sizsiniz - Etkili İnsanların 7 Alışkanlığı Programı	Çalışanların yönetim, liderlik, iletişim ve öz farkındalık yetkinliklerinin geliştirilmesini sağlamak. Bu kapsamda bağlı çalışanı olan çalışanlarımız "manager", diğer çalışanlarımız "signature" versiyonu ile desteklenmiştir.	Ofis çalışanları
Gücümüz Sizsiniz - Biz Bilinci Programı	Çalışanlarımızın iletişim, profesyonel tavır, öz farkındalık ve takımdaşlık yetkinliklerinin geliştirilmesini hedeflenmiş olup eğitimler takip çalıştayları ile desteklenmiştir.	Saha çalışanları
Şimdi Sıra Sende Programları	Çalışanlarımıza kişisel yetkinliklerini geliştirmek, farkındalık ve bağlılıklarını arttırmak için seçimlerini kendilerinin yapabileceği 7 adet eğitimden oluşan bir katalog sunulmuş ve Şirket içi iletişimi arttırmak için karma sınıflar oluşturulmuştur. (Eğitimler: Mindfulness, Müzakere, Satışta Müzakere, İçsel Motivasyon, Hostmanship, Kişisel Marka Yönetimi İle İletişimi Siz Yönetin, 6 TED Videosu, 6 Hayat Öğretisi)	Tüm ofis çalışanları
Güvenli Sürüş Eğitimi	Çalışanlarımızın güvenliğine gösterdiğimiz önemi vurgulamak için şirket aracı kullanan ve ayrıca talep eden tüm çalışanlarımıza güvenli sürüş eğitimi verilmiştir.	Saha ve Ofis Çalışanları
Prince2 Foundation Sertifikasyon Eğitimi	Çalışanlarımıza yeni projeler kapsamında proje yönetimi yetkinliklerini geliştirmek için sertifikasyon desteği sağlanmıştır.	Ofis çalışanları

ÇALIŞAN KATILIMI

Temel sürdürülebilirlik önceliklerimizden olan paydaş katılımını teşvik etmeye iç paydaşlarımızdan başlarız. Bu doğrultuda, çalışanlarımızın çalışma koşullarına, operasyonlarımıza, şirket politika ve uygulamalarına yönelik öneri, talep ve şikayetlerini iletebilecekleri iletişim mekanizmaları oluşturur, bu yolla tüm çalışanlarımızın karar alma sürecine katılımını sağlarız. Çalışanlarımızdan elde ettiğimiz geribildirimler ışığında daha yaratıcı ve yenilikçi bir iş yeri olmak için çalışırız, işimizin sürdürülebilirliğini garanti altına alırız.

Çalışan önerileri ve gelişen teknoloji doğrultusunda sürekli yenilediğimiz iletişim kanallarımız ile çalışanlarımızın şirket faaliyetlerine ilişkin şeffaf ve etkili bir şekilde bilgilendirilmelerini sağlar, hem de çalışanlarımızın kendi aralarında etkin bir iletişim ağı kurmalarını sağlarız.

Çalışan katılımı uygulamalarımızın temelini oluşturan opetliyiz.biz portalı, çalışanlar arası bir iletişim ve paylaşım platformu olmanın yanı sıra öneri sistemimizin de yer aldığı bir altyapı olma niteliği taşımaktadır. Platform üzerinden çalışanlarımızın önerileri diğer çalışanların oylarına sunularak başlıca yaygın öneri ve iyileştirme alanları tespit edilmektedir. Portal ile aynı zamanda şirket içi duyurular yapılmakta ve dönemsel olarak anketler düzenlenmektedir.

OPET'te öneri sistemi vasıtasıyla 2016 yılında çalışanlardan alınan 177 önerinin %82'si hayata geçirilirken, 2016 yılında iletilen 126 önerinin %96'sı, 2018 yılında ise %77'si uygulamaya alınmıştır. Öneri sistemi kapsamında, Mersin Terminali'mizde, vagon tahliye işlemi yapan ve numune almak için vagonun üzerine çıkan çalışanlar için paraşütçü tipi kemer kullanılması önerilmiştir. İSG Kurulu tarafından kabul edilen öneri uygulamaya alınmıştır. Ayrıca, dolum sahasında kullanım dışı kalan ızgara kanallarının iptal edilmesi önerisi yapılmış, değerlendirme sonucunda öneri hayata geçirilerek araç giriş çıkış emniyeti sağlanmıştır.



Marmara Terminali'mizde, ham petrol boşaltım bölgesinde yangın okulu ve LNG tankı tarafından gelen/giden araçların birbirini görmemesi sebebiyle kaza riski ortaya çıkabileceğine ilişkin tümsek ayna konulmasına yönelik alınan öneri kabul edilerek hayata geçirilmiştir. Komşu tesiste yaşanabilecek olası bir yangında, terminalin oluşabilecek radyant ısı etkisinin minimuma indirilmesi amacıyla 130 grup tarafında bulunan sınır duvara su perdesi yapılması sağlanmıştır. Körfez Terminali'mizde çalışanlardan gelen öneri üzerine laboratuvara olası bir acil durumda elektrik enerjisini kesen acil durdurma butonu yerleştirilmiştir. Bunun yanı sıra laboratuvar çalışmalarında kullanılan tüplerin yanlış bağlantı yapılarak tehlike yaratmaması için tüp renk skalasının çalışma alanına asılması önerisi üzerine gerekli düzenlemeler yapılmıştır. Ayrıca, personel otoparkına stoper ve kumandalı bariyer yaptırılmıştır.

Çalışanlarımız ile yöneticilerimizi bir araya getiren uygulamalar ile hem çalışanlarımızın öneri ve şikayetlerini muhataplarına doğrudan ulaştırmalarına olanak tanır, hem de şirket politika ve stratejilerinin yüz yüze iletişim ile aktarımını sağlarız. Bu doğrultuda, İletişim Toplantıları ve Yıllık Değerlendirme Toplantıları uygulamamıza devam ediyoruz. Bunun yanında, 2015 yılında başlattığımız "İş'te Mola, İş'te Paylaşım" buluşmaları ile merkez ofis çalışanlarımızın şirketimizin içindeki gelişmeler hakkında bilgilendirilmesini sağlarken, bu konularda çalışanlarımızın görüş ve önerilerini doğrudan üst yönetime ya da süreci yürüten kişilere iletmelerine imkan veriyoruz.

Önemli bir insan kaynakları yönetim aracı olan çalışan bağlılığı araştırmamızı aynı zamanda önemli bir çalışan iletişim mekanizması olarak kabul eder, çalışanlarımızın beklentilerini ve şirket ile ilgili değerlendirmelerini içeren araştırma sonuçlarını insan kaynakları süreçlerine dair iyileştirmelerde önemli birer girdi olarak değerlendiririz. Bağımsız danışmanlık firmaları vasıtasıyla her yıl düzenli olarak online anket şeklinde yürüttüğümüz araştırmanın sonuçları hiçbir çalışanın kimliğini ortaya çıkarmayacak şekilde sunulmaktadır. Raporlama döneminde gerçekleştirilen anket doğrultusunda, çalışan bağlılığı 2016 yılı için %52, 2017 yılı için %63 ve 2018 yılı için %65,5 olarak ölçülmüştür.

ÇALIŞAN SAĞLIĞI VE GÜVENLİĞİ

Çalışanlarımıza sağlık ve güvenli bir iş ortamı sunmak OPET olarak başlıca sürdürülebilirlik önceliklerimizdendir. Bunu sağlamak adına, yasal gereklilikler ve uluslararası sağlık ve güvenlik standartları doğrultusunda etkin İSG uygulamaları tasarlar, çalışanlarımızın önerilerini dinleyerek iyileştirmeler gerçekleştirir ve bu alandaki performansımızı sürekli olarak artırmaya gayret ederiz.

Tüm terminallerimizde uyguladığımız OHSAS 18001 İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemi doğrultusunda yıl içinde hayata geçirilecek sağlık ve güvenlik çalışmalarını belirler, Genel Müdür ve diğer yöneticilerin de katıldığı Yönetim Gözden Geçirme Toplantıları ile sistemin etkinliğinin periyodik olarak değerlendirilmesini sağlarız.

İç paydaşlarımızın İSG alanındaki görüş ve önerilerini değerlendirerek gerekli görülen düzenlemeleri hayata geçiririz. Genel Merkez'de üç ayda bir, terminallerimizde ise ayda bir toplanan İş Sağlığı ve Güvenliği Kurulları ve yine terminallerimizde altı ayda bir yapılan emniyet toplantıları ile iç paydaşlarımızın İSG süreçlerine katılımını sağlarız. Bu toplantılar kapsamında, çalışanlarımızın çalışma koşullarına, çalışan sağlığına ve çevre güvenliğine ilişkin geri bildirimlerini alarak iyileştirmeler gerçekleştiririz. 2018 yılı sonu itibarıyla, OPET bünyesinde 5 İş Sağlığı ve Güvenliği Kurulu faaliyet göstermekte olup bu kurullarda 82 üye ve işgücümüzün tamamını temsil eden 18 çalışan temsilcisi yer almaktadır.

Çalışanlarımızın ve müteahhit firma çalışanlarının iş sağlığı ve güvenliği konusunda bilgi ve farkındalık düzeyini artırmak adına çeşitli eğitimler organize eder, bu alandaki yaklaşımımızın tüm değer zincirimizde yaygınlaşmasını hedefleriz.

2016 yılında, 434 çalışanımıza 9.010 kişi*saat, 2017 yılında 425 çalışana 11.839 kişi*saat, 2018 yılında 7.394 kişi*saat iş sağlığı ve güvenliği eğitimi verdik. Bunun yanında, 2018 yılında müteahhit firma çalışanlarına yönelik 7.724,5 kişi*saat eğitim organize ettik.

Çalışanlarımızı işe alımlarından başlayarak çalıştıkları süre boyunca periyodik sağlık denetimlerine tabi tutarız. Çalışanlarımız dilekleri takdirde merkez ofis ve terminallerimizde her yıl grip aşısı uygulaması sunulmakta, göz muayenesi gibi bir takım destekleyici muayeneler sağlanmaktadır. Tüm çalışanlarımız ihtiyaç duydukları anda iş yeri hekimlerimize ve sağlık memurlarımıza başvurabilmektedir. Bu uygulamalara ek olarak 7/24 hizmet veren Çalışan Destek Hizmetimiz kapsamında çalışanlarımız ve birinci derece yakınları ücretsiz olarak tıbbi danışmanlık desteği ve psikolojik destek alabilmektedir.

Çalışanlarımızın yanında ailelerinin de sağlıklı bir yaşam sürdürmelerini hedefler, çalışanlarımıza sağlanan özel sağlık sigortası uygulamasından ailelerinin de anlaşmalı ücretler karşılığında faydalanabilmelerini sağlarız. Bunun yanında, Koç Emekli ve Yardım Sandığı Vakfı'na üye olan çalışanlarımız bu program aracılığıyla ikinci bir sağlık sigortasından yararlanabilmektedir.

2018 yılında çalışanlar için **7.394** kişi*saat iş sağlığı ve güvenliği eğitimi verdik





ÇALIŞMA HAYATI - ÖZEL HAYAT DENGESİ

Çalışanlarımızın iş yeri dışında geçirdikleri verimli ve kaliteli vaktin iş performanslarına da olumlu yansıyacağına inanırız. Bu doğrultuda, tüm çalışanlarımızın sağlıklı ve mutlu bir özel hayat sürdürebilmeleri için kurumsal destek sağlarız. Çalışanlarımızın iş yaşamı ile özel hayatları arasında denge kurmalarına yardımcı olacak koşulları sunar, iş dışı sosyal ve sportif etkinliklerle çalışanlar arası sosyal bağı güçlendirmeye çalışırız.

2010 yılında çalışanlarımızın sorumluluğunda ve aktif katılımlarıyla oluşturulan sosyal etkinlik takımları (SET) raporlama döneminde de faaliyetlerine devam etmiştir. İş ve özel hayat dengesini sağlamaya yardımcı olmak amacıyla oluşturulan sosyal etkinlik takımlarımızla çalışanlarımız farklı alanlarda birçok takımda yer alarak iş dışında da bir araya gelerek sosyalleşme fırsatı bulmaktadır.

Spor takımlarımız raporlama döneminde hem Koç Topluluğu Spor Şenlikleri'nde hem de şirketler arası turnuvalarda birçok başarı elde ederek şirketimizi temsil etmiştir. 2016 yılında Koç Topluluğu Spor Şenlikleri kapsamında takımlarımız 3 kupa, 3 altın madalya ve 2 gümüş madalya olmak üzere şirketimize kupa ve madalyalar kazandırmıştır. Doğa Sporları Kulübümüz ise 2016 yılı içerisinde gerçekleştirdikleri 4 adet yürüyüş etkinliği ile ekip üyelerine doğa ile iç içe olma fırsatını sunmuştur. 2017 yılı içerisinde hem Koç Topluluğu Spor Şenlikleri'nde hem de şirketler arası turnuvalarda birçok başarı elde ederek şirketimizi temsil etmiştir. Koç Topluluğu Spor Şenlikleri kapsamında takımlarımız 4 kupa, 3 altın, 3 gümüş ve 2 bronz madalya olmak üzere şirketimize birçok kupa ve madalya kazandırmıştır. Spor takımlarımız 2018 yılı içerisinde hem Koç Topluluğu Spor Şenlikleri'nde hem de şirketler arası turnuvalarda birçok başarı elde ederek şirketimizi temsil etmiştir. Koç Topluluğu Spor Şenlikleri kapsamında takımlarımız 4 kupa, 4 altın, 5 gümüş ve 5 bronz madalya olmak üzere şirketimize bir çok kupa ve madalya kazandırmıştır.

2016 yılında, başlattığımız "İş'te Sağlıklı Yaşam" Projesi ile OPET çalışanlarının sağlıklı ve doğru beslenme konusunda farkındalıklarının ve ofis ortamı içerisinde hayata geçirebilecekleri aksiyonlar ile hayat kalitelerinin artırılmasını hedefledik. Proje kapsamında, Genel Müdürlük ofisine asılan "Sağlıklı ve Dengeli Besin Tercihleri Sizi Formda Tutar", "1 basamak 1,5 kalori! Masana kadar kaç kalori?" gibi mesajlarla projeye vurgu yapılırken çalışanlar uzman diyetisyen eşliğinde doğru ve sağlıklı beslenme konularında bilgilendirilmiştir.

OPET SOSYAL ETKİNLİK TAKIMLARI (SET)

Tiyatro	Yüzme
Dans	Basketbol
Türk Sanat Müziği Korosu	Futbol
Aşçılık	Tenis
Yelken	Bowling
Fotoğrafçılık	Ekstrem Sporlar
Doğa Sporları	



YÖNETİM KURULU KURUCU ÜYESİ **NURTEN ÖZTÜRK'ÜN MESAJI**

Değerli paydaşlarımız,

OPET'in sürdürülebilirlik anlayışını ve performansını ortaya koyduğumuz beşinci sürdürülebilirlik raporumuzla OPET ile özdeşleşen kurumsal sosyal sorumluluk projelerimiz hakkında detaylı bilgiyi de paydaşlarımızın görüşlerine sunuyoruz.

Sosyal sorumluluk denildiğinde ilk akla gelen şirket olarak iş stratejilerimizi oluştururken gösterdiğimiz titizlik ve özeni sosyal sorumluluk projelerimizi planlarken de elden bırakmıyoruz. OPET'te bizler çoklu paydaş katılımı esasıyla "yaşayan", toplumsal sorunlara ilaç olan, uzun vadeli projeler üretiyor, projelerin tüm uygulama adımlarına bilfiil dahil oluyoruz. Bu sayede OPET yalnızca akaryakıt sektörünün önde gelen oyuncuları arasında yer almakla kalmıyor, ülkemizin en sevilen markaları arasında da sayılıyor. Tüm sosyal sorumluluk projelerimizin kurumsal değer ve önceliklerimizi yansıtması için çaba gösteriyoruz. Temiz Tuvalet, Yeşil Yol, Örnek Köy, Tarihe Saygı, Trafik Dedektifleri ve Kadın Gücü Projelerimiz ve projelerimizin yan uygulamaları ile bugüne kadar 20 milyondan fazla insana ulaştık.

İlk sosyal sorumluluk projemiz Temiz Tuvalet Kampanyası ile temiz ve sağlıklı bir toplum yaratma çabamızı istasyonlarımızın ötesine taşıdık. Bilgi birikimimizi kamu kurumları ve okullar başta olmak üzere pek çok paydaşımızla paylaştık, tecrübelerimizi aktarmak üzere yurtdışından davetler aldık. Temiz Tuvalet Projesinin başlangıcından bu yana OPET Eğitim Ekibimiz ile 10 milyonu aşkın kişiye hijyen eğitimi verdik. Çabalarımız ve bilgi birikimimiz kamu kurumlarınca da takdir edildi ve OPET'in temiz tuvalet standartları TSE standartlarının belirlenmesinde yol gösterici oldu. Projemiz çok sayıda ödüle layık görüldü.

2004 yılında başlattığımız Yeşil Yol Projemiz ile istasyonlarımızın çevresini ve kamusal alanları ağaçlandırdık, toplumumuzun çevre konusunda bilinçlendirilmesi adına eğitim faaliyetleri düzenledik. Proje kapsamında istasyonlarımız çevresine, park ve bulvarlara ve diğer kamusal alanlara yaklaşık 800 bin bitki kazandırdık.

Örnek Köy Projemiz ile turizm potansiyeli yüksek, tarihi dokuya ve doğal güzelliklere sahip köyleri belirleyerek rehabilite ediyor, bölge halkına sunduğumuz eğitimler ve altyapı yardımlarımız ile yöresel gelişime katkı sağlıyoruz. Raporlama döneminde, Dara, Yesemek, Pazarköy, Saklıkent, Üçağız ve İncesu köylerinde çalışmalar yürüterek ülke turizmine ve ekonomisine katkı sağladık. Projemize her ilde bir örnek köy hedefiyle devam ediyoruz.

Ülke tarihimiz açısından büyük önem taşıyan Gelibolu Yarımadası'na yönelik bölgesel bir kalkınma ve rehabilitasyon projesi olan Tarihe Saygı Projesinde bölgedeki turistik potansiyeli ortaya çıkaracak uygulamaların yanı sıra yöre halkının hayat kalitesini artıracak projeleri de hayata geçirdik. 2018 Uluslararası Troia yılı kapsamında bölgede bulunan Tevfikiye Köyü'nü dünyada bir ilk olan Arkeo-köy'e dönüştürdük ve köy ölçeğinde önemli bir kalkınma sağladık.

Trafik Dedektifleri Projemiz ile ülkemizin önemli sorunları arasında yer alan trafik sorununa kalıcı bir çözüm üretmeyi hedefledik. Proje kapsamında raporlama döneminde de çocuklarımıza ve gençlerimize yönelik trafik güvenliği eğitimlerimize devam ettik. Proje başlangıcında belirlediğimiz '3 yılda 1,5 milyon öğrenciye eğitim' hedefimizi aşarak 5 milyon üzerinde çocuğumuza eğitim sağladık. Projemiz çok sayıda ödüle de layık görüldü.

OPET'te bizler sevgi ve özveriyle yürüttüğümüz sosyal sorumluluk projeleri ile ülkemize değer katmaya devam ediyoruz. Bu vesileyle bu projelere desteğini esirgemeyen çalışanlarımıza, Kusursuzluk Elçilerimize, birlikte çalıştığımız yerel yönetimlere, müşterilerimize, bayilerimize ve diğer tüm paydaşlarımıza bir kez daha teşekkürlerimi sunarım.



TOPLUMSAL **KALKINMA**

OPET'te, kurulduğumuz günden bu yana toplum için değer yaratacak projeleri hayata geçiriyoruz. Tamamen yerli sermayeli bir kuruluş olarak Türkiye'de sosyal sorumluluk denilince akla ilk gelen şirket olmanın gururunu yaşıyoruz.





Bilinçli toplum projeleri olarak niteledigimiz faaliyetlerimiz ile toplumun sorunlarına kalıcı çözümler üretiyor, projelerimizi çoklu paydaş katılımı esasıyla yürütüyoruz. Tüm faaliyetlerimizde yerel yönetimler, yöre halkı ve diğer paydaşlarımızla işbirliği kurarak projelerimizin sürdürülebilirliğini sağlıyoruz. Kusursuz hizmet hedefimizi ticari faaliyetlerimizle sınırlandırmıyor, tüm sosyal sorumluluk projelerimizde aynı mükemmeliyetçi yaklaşım ve özveri ile hareket ediyoruz. OPET'te tasarladığımız projelerin yanı sıra bağlı olduğumuz Koç Topluluğu'nun yürüttüğü toplumsal projelere de destek veriyoruz.

TEMİZ TUVALET KAMPANYASI

'Temiz Bir Tuvalet , Sağlıklı Bir Toplum'

İlk sosyal sorumluluk projemiz olan Temiz Tuvalet Kampanyası ile 19 yıldan bu yana Türkiye'de hijyen bilincini yerleştirmek için çalışmalarımızı sürdürüyoruz. İstasyonlarımızın hijyen ve temizliğini bir adım öteye taşımak adına başlattığımız projemizi, yıllar içerisinde okullar başta olmak üzere diğer kamusal alanları kapsayacak şekilde genişlettik.

2000 yılında Türkiye'de tuvalet ve hijyen bilinci konusunda toplumsal bir duyarlılık ve değişim oluşturmak hedefiyle başlanan projede 10 milyonu aşkın kişiye ulaşıldı. Proje kapsamında 30 milyonun üzerinde basılı malzeme, broşür, kitapçık dağıtıldı, konuyla ilgili çocuk ve büyüklere ulaşmak üzere çizgi filmler hazırlandı. Projenin yurtdışı açılımlarıyla Suudi Arabistan'da Mekke, Medine, Riyad ve Cidde'de, Makedonya Üsküp'teki okullarda binlerce kişiye tuvalet temizliğinin önemi ve hijyen eğitimleri verildi. OPET akaryakıt istasyonlarındaki personeline sürekli eğitimler verildi, istasyonlara engelli tuvaleti şartı getirildi. Bu sayede "Temiz Tuvalet" kavramı OPET markasıyla özdeşleşti. "Temiz Tuvalet Kampanyası" ile OPET, kendi istasyonlarından başlayan tuvalet temizliği ve hijyenini yaygınlaştırmak amacıyla yürüttüğü dönüşümü kalıcı hale getirmeyi başardı ve toplum geneline yayılan önemli bir değişime imza attı.

Temiz Tuvalet Kampanyası'nın tarihsel gelişimi

- 2003 yılında İstanbul Milli Eğitim Müdürlüğü'ne bağlı tüm okullarda, "Temiz Okulum Projesi" uygulandı, tüm ilçelerdeki okullar, OPET Fahri Müfettişleri ve OPET eğitim ekipleri yardımıyla denetlendi. İlk üçe giren okullar ödüllendirildi.
- 2009 yılında Temiz Tuvalet Kampanyası domuz gribi salgını nedeniyle "Sevmek Korumaktır" projesine dönüştü. Tüm OPET istasyonları ve eğitim verilen okullar Bioshield dezenfeksiyon uygulaması ile koruma altına alındı.
- Malatya Milli Eğitim Müdürlüğü ile 2009 yılında "İçilebilir Su, Girilebilir Tuvalet" kampanyası hayata geçirildi. Malatya ilindeki 4000 öğretmen ve pek çok öğrencinin Temiz Tuvalet Kampanyası eğitimleri alması sağlandı.
- "Temizlik Rayında Projesi" ile OPET'in Temiz Tuvalet Kampanyası'ndaki tüm deneyimleri TCDD'ye aktarıldı. 2010 yılında proje, Türkiye Cumhuriyeti Devlet Demiryollarına ait gar, istasyon ve trenlere de uygulandı.
- SASKİ Genel Müdürlüğü ile birlikte yürütülen temiz tuvalet, hijyen ve tasarruflu su kullanımı konusundaki sosyal sorumluluk projesi ile 2011 yılında birinci sınıf, anaokulu ve kreş öğretmen ve öğrencilerinin bilinçlenmesi sağlandı.
- 2010 yılında Amasya Milli Eğitim Müdürlüğünün daveti ile Temiz Tuvalet Kampanyası eğitimleri düzenlendi ve 2000 öğretmene eğitime verildi. 2011 yılında Gaziantep'in Nizip ve Islahiye ilçelerinde 1500 öğretmen ve pek çok öğrenciye tuvalet temizliği ve hijyen eğitimi verildi. 2011 yılında Şanlıurfa İl Milli Eğitim Müdürlüğünün daveti ile düzenlenen tuvalet temizliği ve hijyen eğitimlerine bölgedeki okullardan 2000 öğretmen katıldı.
- 2012 yılında OPET ve TSE'nin işbirliği ile halka açık tuvaletler için belirlenen yeni standartlar, İçişleri Bakanlığı'nın başlattığı uygulamayla işyeri ve restoran tuvaletleri de dahil olmak üzere tüm tuvaletlerde zorunlu hale getirildi.
- 2012 yılında proje yurtdışına açılarak Türkiye'nin tanıtımına da katkı sağladı. Mayıs 2012'de Suudi Arabistan'dan alınan davetle Mekke, Medine, Cidde ve Riyad'da 4800 öğretmen ve öğrenciye eğitim verildi. Temiz Tuvalet Kampanyası'nın yurtdışındaki ikinci durağı ise 2013 yılında Makedonya oldu. Balkanlar'daki en eski Türk Okullarından biri olan ve 1884'ten bu yana Türkçe eğitim veren Tefeyyüz İlköğretim Okulu'nda 750 öğrenci ve 60 öğretmenin katılımıyla Temiz Tuvalet ve hijyen eğitimi gerçekleştirildi.
- 2015 yılında Silivri Milli Eğitim Müdürlüğü ile " Köpüklü Eller Neşeli Yüzler" projesi ile ilçedeki tüm öğretmen ve öğrencilere eğitim verilirken, Gaziantep'te "Temiz Okul Sağlıklı Gelecek" projesi ile tüm öğretmen, okul personeli ve öğrencilere temizlik ve hijyen eğitimi verildi.
- 2016'da OPET'in Temiz Tuvalet Kampanyası'nda edindiği deneyimi Tofaş'a aktarmak üzere Tofaş Bursa Fabrikası'nda seminerler düzenlendi. Yaz seyahatleri nedeniyle OPET istasyonlarında yaşanan yoğun kullanım nedeniyle Türkiye genelinde hizmet veren Temiz Tuvalet tırları, OPET istasyonlarında tuvaletleri hijyenik hale getirmek amacıyla malzeme tedariği yaptı. İstasyonlarda OPET müşterilerine 'temizlik ve hijyen' kurallarına yönelik bilgilendirici broşür ve temizlik kitleri dağıtıldı.



YEŞİL YOL PROJESİ

‘Geleceğe Dair Umutları Yeşertiyoruz’

2004 yılında başlattığımız ve yeşilin önemine dikkat çekmeyi amaçladığımız Yeşil Yol Projemiz ile “Yeşili kaybeden, yaşamı kaybeder” sloganıyla OPET istasyonlarında ve belediyelerce belirlenen ağaçsız alanlarda, iklim koşullarına uygun yaklaşık 700 bin adet bitki dikimi yaptık. Proje ile toplumun doğa konusunda bilinçlendirilmesi adına eğitim faaliyetleri sürdürdük. İl çevrelerinde OPET ormanları kurduk.

“Yeşil Yol Projesi”ni ülkenin tümünü kucaklayan toplu bir harekete dönüştürme hedefiyle 2008 yılında karayolları üzerindeki diğer şirketlerin de katılımıyla yolların “Yeşil Zincir”e dönüşmesi çağrısını yaptık.

5 Haziran Dünya Çevre Günü nedeniyle yeşilin önemini anlattığımız etkinliklerde ilköğretim öğrencilerine doğayı korumanın önemini anlatan hikaye kitapları dağıtıldı, OPET müşterilerine ve öğrencilere yüzlerce saksı çiçeği verildi.

Yeşil Yol Projesinin tarihsel gelişimi

- 1994 : Gelibolu Şehitliği Ağaçlandırma Projesi
- 1998 : Uluslararası 7 Ağaç Ormanları Projesi
- 1999 : Çatalca OPET Petrolcülük Korusu
- 2000 : Dünya /Türk İş Adamları Ormanı Kampanyası’na destek
- 2001 : Gaziantep OPET Ormanı
- 2003 : 10.Yıl OPET ormanı (10.000 Ağaç) KOÇ Bilgi Grubu ile 20.000 ağaç dikimi
- 2003: Tarkan konseri geliri ağaç dikimi için Tema’ya bağışlandı.
- 2003: Ülke çapında çok sayıda istasyon ve kamusal alana 24.092 adet bitki dikimi gerçekleştirildi.
- Tarihe Saygı Projesi kapsamında bugüne kadar 27.127 adet bitki diktik. 2008 yılı içerisinde Tarihe Saygı Parkı kapsamında 16.000 adet bitki dikimi gerçekleştirdik.
- Örnek Köy Projesi kapsamında Saklıkent’te 977 adet, Pazarköy’de 1522, Yesemek’te 2095, Dara’da ise 985 adet bitki dikimi gerçekleştirildi.
- 2008 yılında Gaziantep Islahiye’de OPET Parkı inşa edildi. Yapılan peyzaj çalışmaları kapsamında 2188 adet bitkinin dikimi yapıldı.
- 2009 yılında proje kapsamında Anamur Belediyesi işbirliği ile Dragon Parkı hizmete açıldı. Parkta peyzaj çalışmaları kapsamında 24 türden oluşan 6994 adet bitkinin dikimini yapıldı.
- 2011 yılında Beymelek Parkı ve Bulvarında toplam 7440 adet bitki dikimi yapıldı.

Çölleşme ve kuraklaşmaya dikkat çekmek amacıyla başlattığımız “Yeşil Yol Projesi”nin ülkenin tümünü kucaklayan toplu bir harekete dönüştürmeyi hedefliyoruz.

ÖRNEK KÖY PROJESİ

‘Orada Örnek Bir Köy Var Uzakta’

“Bilinçli toplum yaratma” ilkemiz doğrultusunda 2005 yılında başlattığımız Örnek Köy Projesi ile tarihi bir dokuya, doğal güzelliklere ve turizm potansiyeline sahip köyleri belirleyerek rehabilite ediyor, yöre halkına sağladığımız eğitimlerle ekonomik ve sosyo-kültürel gelişimine katkı sağlıyoruz.

Bir değişim ve kalkınma projesi olan “Örnek Köy Projesi” kapsamında bugüne dek 6 köyde restorasyon, rehabilitasyon ve eğitim çalışmaları yapıldı. Mardin Dara, Gaziantep Yesemek, Bolu Pazarköy, Fethiye Saklıkent, Kekova Üçağız ve Isparta İncesu köylerinde köy halkını destekleyici kurslar gerçekleştirildi. Köylerin şartları özellikleri iyileştirildi, çevre düzenlemesi yapıldı. Köylere özel kültür merkezleri, satış stantları oluşturuldu, kahvehane binaları yenilendi ve köy meydanlarına OPET standartlarına uygun tuvaletler yapılarak hijyen eğitimleri verildi. Tüm köylerde okuma-yazma, biçki-dikiş, bilgisayar, ilkyardım, girişimcilik eğitimleri verilirken, yöreye özgü meslek edindirme kursları devam ediyor.

Mardin Dara: Dara Harabeleri yakınındaki Dara Köyü’nde Temiz Tuvalet ve hijyen eğitimleri ile ağaçlandırma çalışmaları ve el sanatları eğitiminin yanı sıra birçok etkinlik gerçekleştirildi. Köyde turistlerle iletişim kurma ve el sanatlarını geliştirme konularında eğitimler verildi. İlköğretim okulunun şartları iyileştirildi, bir kültür merkezi yapıldı. 150 haneye zeytin fidanları ve yörede yetişecek çiçek fideleri dağıtıldı.

Gaziantep Yesemek: Yesemek, zengin bir taş ocağının yanı sıra antik yakın doğunun en büyük açık hava heykel atölyesine sahiptir. Proje ile Hitit Heykel Atölyesi’nin çevre düzenlemesi ve eserlerin bakımı yapıldı. Kullanılmayan bir bina restore edilerek Kültür Merkezi haline getirildi, çeşitli eğitimler düzenlendi. Köydeki okula bilgisayar laboratuvarı ve kütüphane kuruldu.

Bolu Pazarköy: Doğanın en cömert davrandığı illerimizden biri olan Bolu – Pazarköy’de evler boyanarak yeni bir görünüm kazandırıldı, Kültür Merkezi ve İlköğretim Okulu da yapıldı.

Fethiye Saklıkent: Turistlerin önemli uğrak yerlerinden biri olan Fethiye Saklıkent’te meydan düzenlemesi yapıldı. Bölgenin önemli ihtiyaçları arasında yer alan ve engelli kabini de içeren modern bir tuvalet binası yapıldı. Yeşillendirme çalışmaları gerçekleştirildi. Bölgede çalışan personele, Fethiye Halk Eğitim Müdürlüğü işbirliği ile İngilizce, bilgisayar ve genel meslek bilgileri kursları düzenlenerek, sertifika almaları sağlandı.

KEKOVA ÜÇAĞIZ: Kültür ve Turizm Bakanlığı ile Demre Kaymakamlığı işbirliği ile yapılan çalışmayla Üçağız Kaleköy’ün fiziksel görünümü iyileştirildi. Köyün otoparkı ve meydanına engelli vatandaşlarımızın da kullanabileceği tuvalet yapıldı. 80. Yıl Cumhuriyet İlköğretim ve Orta Okulu’nun tuvaletleri düzenlendi. Esnaf ve bölge halkına İngilizce, pansiyonculuk, temizlik ve hizmet standartları kursları düzenlendi.

ISPARTA İNCESU: Ekoturizm Köyü’ne dönüştürülen İncesu’da Türkiye’nin belde (köy) ölçeğinde yapılan ilk “arazi planlaması” ile tarım arazilerinin toprak analizi gerçekleştirildi. Sulama sistemi yenilenirken tarımsal üretimin kalitesinin artırılması için üreticilere eğitim verildi. Köyün fiziki şartları iyileştirildi. Okuma-yazma, biçki-dikiş, bilgisayar, ilkyardım, girişimcilik eğitimleri verilirken, yöreye özgü İncesu düz dokumaları, kilim ve kök boya üretimi, aşçılık, fırıncılık gibi meslek edindirme kursları düzenlendi. Köye özgü değerler ortaya çıkarıldı ve bu değerlere ilişkin markalama çalışması yapıldı.

TARİHE SAYGI PROJESİ

‘Tarihimizle Gurur Duyuyor Ona Sahip Çıkıyoruz’

Tarihi Gelibolu Yarımadası’nın doğal dokusunu koruyarak çağdaş bir görünüme kavuşması için 2006 yılında başlattığımız “Tarihe Saygı Projesi” Çanakkale Savaşları’nın geçtiği yarımada ve köylerde düzenleme, kalkınma ve rehabilitasyon çalışmalarını içeriyor. Alçıtepe, Seddülbahir, Bigalı, Kilitbahir, Kocadere, Behramlı, Küçük ve Büyük Anafarta köyleri ile Eceaabat ilçesi proje kapsamında yeni bir çehreye kavuşturuldu. Gelibolu Yarımadası Tarihi Milli Parklar Müdürlüğü işbirliğinde uygulamaya konulan 57. Alay Şehitliği Yenileme Projesi ile şehitlik, Çanakkale Savaşı’nda şehitlerimize yakışır bir düzenlemeyle bölgeye tekrar kazandırıldı. Madam Erica, Yalova Şehitlikleri’nin yanı sıra Çanakkale Savaşı tarihinde önemli bir yeri olan ve Gelibolu Yarımadası’nın en büyük iki hastane şehitliğinden biri olan Akbaş Şehitliği inşa edildi.

Köy meydanları ve evlerin yüzlerinin yenilendiği projede modern satış reyonları oluşturuldu, köyler yeşillendirildi, mevcut müzeler yenilendi, müze olmayan köylere yeni müze ve kültür merkezleri yapıldı. Halk Eğitim Merkezleri ile işbirliği ile İngilizce, bilgisayar, pansiyonculuk, el sanatları, fotoğrafçılık ve kişisel gelişime yönelik eğitimlerin verildiği proje kapsamında Eceabat’a açık hava müzesi niteliğinde bir park yapıldı. “Tarihe Saygı Parkı” adı verilen park, Çanakkale Savaşı’nın tüm detaylarını gösterecek şekilde donatıldı ve bu yıl bölge ikliminden kaynaklanan eskime ve yıpranma nedeniyle her yıl yenilendi. Proje dahilinde 2012 yılında Eceabat’ta işlevselliğini yitiren ilköğretim okulunun yerine, yeni ve modern bir ortaokul inşa edilerek, eğitim ve öğretim hayatına kazandırıldı. 16 derslikten oluşan “OPET Tarihe Saygı Ortaokulu” depreme dayanıklı bir biçimde inşa edildi.

PAYDAŞ GÖRÜŞÜ

DENİZ AYDENİZ
OPET TARİHE SAYGI ORTAOKULU MÜDÜRÜ

Opet, desteğe ihtiyacımız olan her türlü konuda kendimizi güvende hissettiğimiz gizli bir kahraman. Çocukların ve dolayısıyla geleceğin yatırımcısı, bir ticari kuruluştan daha fazlası.

Tarihe, eğitime , doğaya ve insanca yaşama, en alt kademeden en üst yöneticiye kadar böylesine gönül vermiş bir şirketin isminin geçtiği bir okulda , “ Opet Tarihe Saygı Ortaokulun”nda çalışmak onur verici.

İyi ki varsınız....

PAYDAŞ GÖRÜŞÜ

BURHAN ÇETİN
BİGALI MUHTARI

Hiçbir yerden görmediğimiz ilgi ve hizmeti, Tarihe Saygı Projesiyle OPET’ten görmekteyiz. Bizden çok bu köylü oldular. Eksiklerimizi görüp tamamladılar. İsteklemizi geri çevirmediler. Ne mutlu bize ki OPET gibi bir Türk firması var. Tüm çalışanlarına, emek verenlerine ayrı ayrı teşekkür ediyorum.



Rakamlarla Tarihe Saygı Projesi

Bölgeye **3** adet anıt heykel yapıldı.

5 müze restore edildi, **1** müzenin peyzajı yapıldı, **2** bina kültür merkezi haline getirildi.

6 köy meydanı düzenlendi.

2 köye kütüphane yapıldı.

1 köy misafirhanesi yapıldı.

4 köye ve Eceabat’a çocuk oyun parkı yapıldı.

85 bin m² taş döşendi

2850 ağaç, **18** bin bitki ve çiçek dikildi, **6** bin m² alana çim döşendi.

170 adet şehir mobilyası yerleştirildi.

5 köye **82** satış reyonu konuldu.

Bina giydirmesi için **6** bin m² kalıcı poster yapıldı.

65 ton boya kullanılarak Yarımada’daki tüm evlerin boyanması sağlandı.

1650 işçi ve **35** iş makinası çalıştı.

100 aileye yardım yapıldı.

Projede, **5** yıl boyunca toplam **10** bin kişi görev aldı.

2 milyon adet kitap ve broşür bastırılarak yöreye gelen ziyaretçilere dağıtıldı.

PAYDAŞ GÖRÜŞÜ

NECATİ TUTMAZ
ALÇITEPE MUHTARI

OPET köyümüze ilk geldiğinde (2006) henüz muhtar değildim. Bir görseniz, istasyon sahipleri, fahri müfettişleri, çalışanları vs. birçok insan. Şaşırdık. Bir heyecan, geçici bir heves dedik. Birkaç gün, bilemedin birkaç ay hadi bir sene sonra bıkar giderler dedik. Girmedikleri ev, dükkan, toplu kullanım yerleri kalmadı. Hayırdır dedik. Baktık bunlar ciddi. En fazla iki sene durur, buranın yoğunluğuna ve gelen ziyaretçinin buraları ne hale getirdiklerini görünce bırakır gider dediydik. Yeri geldi biz bile pes ettik Opet pes etmedi. Hem bizi hem gelen ziyaretçiyi eğitmeye adeta ant içti. Teşekkürler OPET.

Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi tarafından yapılan bir araştırma Tarihe Saygı Projesi'nin sonuçlarını inceledi. Projenin bütünsel olarak başarıya ulaştığını belgeleyen araştırma sonuçlarına göre Tarihe Saygı Projesi, bölgede sosyal yaşam kalitesini yükseltmiş, tarih bilinci kazandırmış, kültürel yaşamı zenginleştirmiştir. Ayrıca işletmecilik kültürünü geliştirmiş, ekonomik seviyeyi yükseltmiş, eğitim kurumlarının çok yönlü gelişimine katkı sağlamış ve estetik-mimari kültürü geliştirmiştir.

2017'de projenin önemli bir parçası olan ve açılışından bu yana her yıl bakımı yapılan "Tarihe Saygı Parkı"nda üçüncü kez geniş çaplı yenileme çalışması yapıldı. Çanakkale Savaşı'nın tüm detaylarını gösterecek şekilde donatılan parkta gerçekleştirilen yenileme çalışmaları kapsamında mevcut maket tamamen temizlenerek yeniden yapılandırıldı. Tarihe Saygı Anıt heykeli ve Bomba Sırtı Vakası mizansenindeki heykellere de bakım yapıldı.

PAYDAŞ GÖRÜŞÜ

YASEMİN ŞENOL
ÇANAKKALE HEM MÜDÜRÜ

OPET Petrolcülük ve Halk Eğitimi Merkezi ve Akşam Sanat Okulu Müdürlüğü arasında yapılan protokol ile Tevfikiye Köyünde gerçekleştirilen proje kapsamında gerçekleştirilen faaliyetler dahilinde Halk Eğitimi Merkezi ve ASO Müdürlüğü olarak eğitim ayağında bizlerde destek vermekteyiz. Protokol kapsamında henüz bir ay olmasına rağmen şimdiden Meslek Etiği, Kişisel Gelişim, Hijyen Eğitimi ve İş Sağlığı ve Güvenliği kursu açarak 85 vatandaşımıza eğitim verildi. Hediyelik Eşya Yapımı ve Kırsal Kalkınma Kursları ile eğitime devam edeceğiz.

"Her Zaman Her Yerde Herkes İçin Eğitim Halk Eğitim" sloganıyla çıktığımız bu yolda desteklerini bizden esirgemeyen OPET Petrolcülük A.Ş. ye teşekkür ederiz.

Gördük ki; OPET sadece bir akaryakıt firması değil, ülkesine gönül vermiş, kendini en büyüğünden en küçüğüne kadar vatandaşını eğitmeye adamış, elinden gelen maddi manevi tüm desteği veren bir hayırsever. Bunu yaparken de mütevazilikten asla ödün vermeyen, doğruya ulaşmak için ince eleyip sık dokuyan bir firma. Keşke OPET'lerimiz daha çok olsa...

2017'de bölgede yaşanan depremler sırasında hasar gören 57. Alay Şehitliği Anıtı yenilendi. Proje kapsamında Akbaş Şehitliği de bakıma alındı. Ayrıca proje ile Alçıtepe, Seddülbahir, Bigalı, Kilitbahir, Kocadere, Behramlı, Büyükanafarta ve Küçükanafarta köylerindeki bölgenin tarihini anlatan panolar yeniden üretildi.

TEVFİKİYE ARKEO-KÖY PROJESİ

Çanakkale Gelibolu Yarımadası'nda 2006 yılından bu yana yürüttüğü "Tarihe Saygı Projesi" ile tarihi yarımadada büyük bir değişim yaratan OPET, "2018 Uluslararası Troya Yılı"nda; tarihi, mitolojik, kültürel ve doğal güzellikleri ile öne çıkan ve Troya ören yerine en yakın yerleşim yeri olan Tevfikiye Köyü'nün fiziksel ve sosyal değişimini içeren çalışmalarını tamamladı. Çanakkale Valiliği ile 21 Kasım 2017 tarihinde imzalanan protokol ile başlayan proje ile Tevfikiye Köyü, Troya dönemini yaşatan atmosferi, binaları, figürleri, tarihi ve mitolojik değerleri ile açık hava müzesi niteliğinde arkeo- köye dönüştürüldü.

OPET Tevfikiye Arkeo-köy'ün, dünyanın yakından tanıdığı, destanlarla anılan ve ülkemizin sahip olduğu en önemli tarihi miraslardan biri olan Troya Antik Kenti'ne yapılan ziyaretler sırasında mola verilen, gezilen, hediyelik eşya alışverişinin yapılabileceği ve Troya tarihinden izler taşıyan bir köy haline getirilmesi amaçlandı. Köyün bir yandan restorasyonu devam ederken diğer yandan da Çanakkale Halk Eğitimi Merkezi Müdürlüğü işbirliğiyle farklı başlıklarda kurslar başlatıldı ve bölgede sosyal yaşam kalitesi yükseltildi. Tevfikiye bölgeye gelen yerli ve yabancı ziyaretçilere en iyi hizmeti verebilecek duruma getirildi.

OPET Tevfikiye Arkeo- Köy Projesi'ne Ödüller

Tevfikiye Arkeo-Köy Projesi, ABD merkezli Communitas Awards'ta Sosyal Sorumlulukta Mükemmellik Ödülü aldı. Proje aynı zamanda IPRA Golden World Awards organizasyonunda İtibar ve Marka Yönetimi dalında ödül kazandı.

OPET Tevfikiye Arkeo- Köy Modeli UNESCO'da

OPET'in 2018 Uluslararası Troya Yılı kapsamında tarihi, mitolojik, kültürel ve doğal güzellikleri ile öne çıkan Tevfikiye Köyü'nde gerçekleştirdiği yenileme çalışmaları UNESCO ile uluslararası platforma taşındı. Troya'nın dünyaya tanıtılması için uluslararası ölçekte başlatılan kültür ve turizm hamlesine destek veren OPET'in Yönetim Kurulu Kurucu Üyesi Nurten Öztürk, Tevfikiye köyünün geçirdiği değişimi UNESCO'nun Paris'te bulunan merkezinde 2019 Mart ayında düzenlenen "2018 Uluslararası Troya Yılı" konferansında anlattı.

OPET'ten bölgeye armağan "Çanakkale Troya Tatlısı"

Antik Çağ'ın Globi Tatlısı'nı Troya Tatlısı adı ile Çanakkale'ye armağan eden OPET, Çanakkale Profesyonel Aşçılar Federasyonu ile birlikte şeflere yönelik "Çanakkale Troya Tatlısı" atölyesi düzenledi.Arkeo-köy'e Projesi kapsamında Antik Çağ'ın tatlısı Globi'yi Çanakkale Troya Tatlısı ismiyle bölgeye armağan eden OPET, Çanakkale Profesyonel Aşçılar Federasyonu ile birlikte gerçekleştirdiai tatlı yapımı atölyesine Çanakkale bölgesinde hizmet veren restoran ve otellerin şefleri ile birlikte, Çanakkale 18 Mart Üniversitesi Turizm Fakültesi Gastronomi ve Mutfak Sanatları Bölümü, Kepez Turizm Uygulama Okulu, Nedime Hanım Kız Meslek Lisesi öğrencileri katıldı. Yaklaşık 80 katılımcıya yönelik gerçekleştirilen atölyede Antik Çağ yemek kültürü hakkında bilgiler de verildi. Organizasyon sonunda şeflere Troya Tatlısı yapımına dair sertifika takdim edildi.

TRAFİK DEDEKTİFLERİ PROJESİ

‘Hedef Trafiği Güvenli Bir Türkiye’

Trafik sorununa kalıcı bir çözüm bulabilmek amacıyla 2013 yılında Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı, İçişleri Bakanlığı Emniyet Genel Müdürlüğü, Milli Eğitim Bakanlığı, Diyanet İşleri Başkanlığı, ve Polis Eşleri Derneği gibi güçlü paydaşlarla Trafik Dedektifleri Projesi’ni hayata geçirdik. ‘Trafik Dedektifleri Projesi’yle geleceğin sürücü adaylarını, trafik kurallarını tam anlamıyla bilen ve bu konuda sorumluluk alan bireylere dönüştürmeyi hedefledik. Proje ile önce öğretmenlere, daha sonra çocuk ve gençlere 9 ana konuda verilen eğitimlerle, trafik kazalarının engellenmesinde kalıcı bir çözüm yaratılmasını hedefledik.

Raporlama döneminde projenin kazandığı ödüller

Trafik Dedektifleri Projesi, 2017 yılında Uluslararası Stevie Awards tarafından iki altın ödüle layık bulundu. Trafik Dedektifleri Projesi’ne Avrupa-Yılın Kurumsal Sorumluluk Programı ve Avrupa-Yılın Sağlık, Güvenlik ve Çevre Programı Altın Ödülleri verildi.

Trafik Dedektifleri Projesi, 2017 yılında 12. Felis Ödüllerinde de Sosyal Sorumluluk ve Sürdürülebilirlik bölümü Çocuklara ve Gençlere Yönelik Projeler kategorisinde ‘Başarı Ödülü’ kazandı.

Klasik bir eğitimden farklı olarak çocuklara verilen Trafik Dedektifi unvanı ve kimlik kartı ile trafik güvenliği konusunda bilinçli bir davranış modeli sergilemeleri sağlandı. Eğitimleri trafik polislerinin vermesi, projeyi benzer çalışmalardan ayıran bir diğer özellik oldu. Projeye özel geliştirilen www.trafikdedektifleri.com ise çocukların eğlenerek öğrenebilecekleri interaktif bir platform olarak hayata geçirildi.

2013 ile 2018 yılları arasında İçişleri Bakanlığı Emniyet Genel Müdürlüğü verilerine göre 3-17 yaş arasındaki çocuk ve gençlerin karıştığı trafik kazalarında can kaybı yüzde 27 oranında azalmıştır. Projenin başlangıcından 5 milyonu aşkın çocuğa ve gence birebir ulaşıldı, böylece dolaylı yoldan 9 milyona yakın ebeveynin de trafik güvenliği hakkında bilgi sahibi olması sağlandı.

2016 yılında projeye yeni bir açılım getirerek, “Yaşam Kemeri” uygulamasını başlatan OPET, Türkiye genelindeki 1.083 OPET istasyonunda pompa görevlileri kanalıyla emniyet kemeri kullanımının hayati önemine dikkat çekti. Trafik Dedektifleri Projesi’nin alt açılımı olan “Yaşam Kemeri Projesi” ile tüm sürücü ve yolculara emniyet kemerinin önemi hatırlatılıyor. Proje ile yüzde 47 olan kemer kullanma oranının yüzde 70’lere çıkarılması hedefleniyor. Yolları keyifli ve güvenli yolculuklara çevirmeyi amaçlayan OPET, bu projeyle çocuklar ve gençler kadar yetişkinleri de bilinçlendirmeyi hedefliyor. Olası bir kaza anında emniyet kemerinin araç kullanıcılarını yaşama ve sevdiklerine bağladığı gerçeği nedeniyle, toplumca duyarsızlaşılan bir kavram olan emniyet kemerine OPET artık “Yaşam Kemeri” diyor. Bu kapsamda OPET İstasyonlarına gelen her müşterinin, ‘Lütfen yaşam kemerinizi takınız’ sözleriyle uyarılması ve bu söylemin tüm Türkiye’yi kapsayacak bir harekete dönüştürülmesi hedefleniyor.

Bugüne kadar uygulanan trafik eğitimi projeleri içerisinde kamu ve özel sektörün beraber yer aldığı en geniş kapsamlı proje olan Trafik Dedektifleri 2018 yılında da devam etmiştir.



YÖNETİM KURULU ÜYESİ **FİLİZ ÖZTÜRK'ÜN MESAJI**

OPET olarak bugüne kadar imza attığımız sosyal sorumluluk projelerimizin her birinin odağı toplumun öncelikli ihtiyaçları oldu. Tüm faaliyetlerimizde ülkemize yönelik duyarlılığımızla toplumsal konularda yeni değerler yaratmaya çalışıyoruz. Türkiye'nin gündemindeki en önemli konulardan biri olan 'kadın istihdamı"na yönelik başlattığımız sosyal sorumluluk projemiz 'Kadın Gücü ise bu odakla hem istasyonların çehresini hem de toplumun önyargılarını değiştiriyor.

OPET olarak toplumsal algıyı değiştirmek ve kadınlara çalışma hayatında fırsat eşitliği sunmak amacıyla başlattığımız Kadın Gücü Projesi, OPET bayilerinin ve çalışanlarının yoğun destek ve çabalarıyla bir yıl içinde büyük bir ivme kazandı. 2018 yılı Mart ayında Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı ile Enerji ve Tabii Kaynaklar Bakanlığı ve İŞKUR işbirliği ile uygulamaya alınan proje ile Türkiye'nin dört bir yanındaki OPET istasyonlarında artık kadınların ayak sesleri duyuluyor.

Akaryakıt dağıtım sektörü, erkek egemen bir sektör olarak biliniyor ancak biz Kadın Gücü Projesi ile mevcut algının değişmesi yönünde bir değişim başlattık. Bugüne kadar erkek işi olarak görülen akaryakıt satış yetkilisi, istasyon müdürü gibi görevlerde aslında kadınların da çok başarılı olduğunu Kadın Gücü Projesi ile birlikte daha net gözlemliyoruz. Kadınlar iş hayatının her alanında başarılı olabilir. Bu bakış açısıyla daha çok fırsat yaratmak adına iş dünyasına büyük görev düşüyor. Akaryakıt dağıtımı gibi ağırlıklı erkeklerin yoğun görev yaptığı bir sektörde bunu başardık.

Farkındalık arttıkça toplumsal bir dönüşüm gerçekleşeceğine inancımız tam. Kadın Gücü Projesi ile hedefimiz 2020 yılına kadar toplam 3 bin 500 kadın çalışanın daha istasyonlarımızda görevlendirilmesi.

Kadın Gücü Projesi, aynı zamanda iş arayan kadınlar için de farklı bir kapı açtı. Kadın Gücü kapsamında OPET'te işe başlayan her yaştan kadın, hayata çok daha güvenle ve umutla bakıyor. Her şeyden önce ekonomik özgürlüğü sağlamanın özgüvenini taşımakla kalmayıp önyargıları kırmanın, 'istasyon işi erkek işidir' klişesini yıkmanın da gururunu yaşıyorlar. OPET sayesinde iş arayışı sürecinde önlerine çıkan çalışma saatleri, yaş sınırı gibi engellerden kurtulduklarının altını çiziyorlar.

Projemizi sahada görmek, istasyon çalışanları ve bu konuda duyarlı bayilerimizle görüşmek adına istasyon ziyaretleri başlattık. Bu ziyaretler sayesinde kadın çalışanları bire bir tanıma ve sohbet etme imkanımız oldu. Kadın çalışanların istasyonlarımıza sağladığı olumlu katkıyı ve değişimi yakından görmek bizi ayrıca gururlandırdı.

Önceleri yadırgayan erkek müşteriler, sonrasında kadın çalışanları daha fazla benimseyerek onlardan hizmet almayı tercih eder hale geldi. Kadınlar ise hemcinslerini istasyonlarda görmekten büyük mutluluk ve gurur duyuyor. Bu nedenle projemizin çok doğru bir noktaya parmak bastığını düşünüyor ve hem sektörümüz hem de toplumumuz adına önemli bir değişimin parçası olmaktan gurur duyuyoruz.



OPET KADIN GÜCÜ PROJESİ

33,6

Ülkemizde 15 yaş üstü kadınların işgücüne katılma oranı yüzde

32,8

Ergenlik ve genç yetişkinlilik dönemindeki (15-24 yaş arası) kadınların yüzde 32,8'i, ne eğitimde ne de istihdamda yer alıyor. Yani 3 milyon 565 bin kadın, okula da işe de gitmiyor.

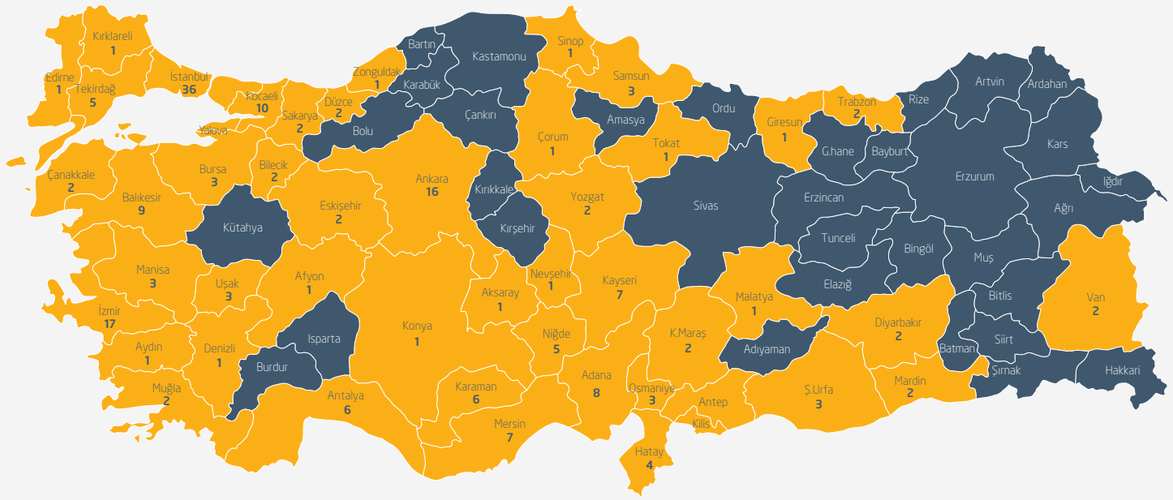
20 milyon

İş gücüne dahi olmayan yaklaşık kadın nüfusu

Türkiye'nin gündemindeki en önemli konulardan biri olan 'kadın istihdamı"na yönelik başlattığımız yeni sosyal sorumluluk projemiz 'Kadın Gücü' hızla devam ediyor. Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı ile Enerji ve Tabii Kaynaklar Bakanlığı ve OPET işbirliği ile OPET istasyonlarında kadın istihdamının artırılmasına yönelik hazırlanan proje kapsamında her istasyonunda en az iki kadın çalışanın olmasını hedefliyoruz.

OPET'in toplumsal algıyı değiştirmek ve çalışma hayatında kadınlara fırsat eşitliği sunmak amacıyla başlattığı Kadın Gücü projesinin işe alım süreçlerinde OPET bayilerinin İŞKUR istihdam teşviklerinden faydalanması sağlanarak özel eğitim ve mesleki gelişim programları oluşturuluyor. Türkiye'de 1.600'ü aşkın akaryakıt istasyonuyla faaliyet gösteren OPET, Enerji ve Tabii Kaynaklar Bakanlığı ve Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı işbirliğinde yürütülecek proje ile akaryakıt istasyonlarında mesleki cinsiyeti ortadan kaldırarak kadın çalışan sayısının artırılmasını hedefliyoruz. Proje kapsamında akaryakıt satış yetkilisi, market satış yetkilisi, istasyon yöneticisi, vardiya amiri, muhasebe elemanı gibi farklı pozisyonlarda kadınlara çalışma olanağı sunulmasını amaçlıyoruz.

Türkiye geneline yayılmış olan OPET istasyonlarında, proje başlangıcında yani 2018 Mart ayında 1.541 kadın çalışan bulunuyordu. Raporlama dönemi olan 2018 yılı sonu itibarıyla bu sayı şu anda 1.839'a ulaştı. Kadın Gücü Projesi ile her OPET İstasyonunda en az iki kadın istasyon çalışanı olmak üzere, 2020 yılına kadar toplam 3.500 kadın çalışanın daha görevlendirilmesi planlanıyoruz.





RAKAMLARLA OPET KADIN GÜCÜ

Proje başlangıcında (2018 Mart) OPET ve Sunpet istasyonlarında 19.245 çalışanın sadece 1.541'i kadın çalışanlardan oluşuyordu. 2018 yılı sonu itibarıyla ise istasyonlardaki 18.919 çalışanın 1.839'u kadın.

2018 yılı Mart ayında OPET ve Sunpet istasyonlarında 19.245 çalışanın sadece 1.541'i (%8'i) kadın çalışanlardan oluşuyordu. 2019 yılı Haziran ayı verilerine göre ise OPET ve Sunpet istasyonlarında çalışan 18.695 kişinin 2.195'i (%11,7'si) kadın çalışanlardan oluşmaktadır.

2018 yılı Mart ayında Opet ve Sunpet toplamda Kadın Akaryakıt Satış Yetkilisi sayısı 27 iken, bu sayı 2019 yılı sonu itibarıyla 422'ye yükseldi. Kadın Market Satış Yetkilisi sayısı aynı dönemde 576'dan 825'e ulaştı. Akaryakıt ve market görevlisi çalıştıran bayi sayısı ise 226'ya yükseldi.

RAPORLAMA DÖNEMİNDE KAZANILAN ÖDÜLLER

- OPET, KalDer ve Ipsos'un yeni çalışması "Türkiye Müşterinin Sesi Araştırması"nda akaryakıt sektöründe "Müşteri bağlılık seviyesi en yüksek marka" seçildi.
- OPET, pazarlama dünyasının en prestijli ödüllerinden biri olan 'Marketing Power Ödülleri'nde inovatif pazarlama uygulamalarıyla ödüle layık görüldü.
- OPET, Capital Dergisi tarafından düzenlenen ve iş dünyası tarafından önemli bir referans kabul edilen "Türkiye'nin En Beğenilen Şirketleri 2015" araştırmasında "akaryakıt sektörünün en beğenilen şirketi" seçildi.
- Türkiye Enerji Zirvesi kapsamında düzenlenen Türkiye Enerji Zirvesi Ödülleri kapsamında OPET, gerçekleştirdiği Sosyal Sorumluluk Projeleri ile "Altın Varil" ödülüne layık görüldü.
- Medicat Dergisi ve Ipsos işbirliği ile yapılan adwatch araştırmasında "Kaçan Otobüs" reklam filmi, Mayıs- Haziran aylarında "en çok hatırlanan TV reklamı" oldu.
- "Barselona'da Bir Gün" reklam filmi, Ekonomist dergisi Reklam Değerlendirme Kurulu 3 hafta üst üste "En Beğenilen TV reklamı" seçildi.
- Brandage dergisi TV reklamlarında kategori bazında marka ünlü eşleşmesi araştırmasında Arda- OPET işbirliğini en iyi işbirliği seçti.
- Türkiye İtibar Akademisi tarafından 5'incisi gerçekleştirilen araştırmaya göre, akaryakıt sektöründe Türkiye'nin en itibarlı markası OPET oldu.
- OPET Yönetim Kurulu Kurucu Üyesi Nurten Öztürk, Women to Watch – Fark Yaratan Kadınlar 2016'da "Yaşam Boyu Onur Ödülü"ne layık bulundu.
- OPET, üçüncü kez akaryakıt dağıtım sektörünün "Lovemark-Aşkla Bağlanılan Markası" seçildi.
- OPET, "Barselona'da Bir Gün" isimli reklam filmi ile 28. Kristal Elma Reklam Ödülleri'nde 'Otomotiv ve Otomotiv Ürünleri/Hizmetleri' kategorisinde Bronz Ödül'ün sahibi oldu.
- OPET, "Barselona'da Bir Gün" isimli reklam filmi ile 11. Felis Ödülleri'nde Otomotiv ve Otomotiv Ürünleri kategorisinde 'başarı ödülü' aldı.
- OPET, Arda Turan ile çektiği 2'nci reklam filmi "Kaçan Otobüs" ile de 11. Felis Ödülleri'nde Otomotiv ve Otomotiv Ürünleri kategorisinde "Başarı Ödülü"ne layık görüldü.
- Opet, "Araç Kullanırken Gözünüz Telefonda Değil, Yolda Olsun" isimli mobil banner çalışması ile 11. Felis Ödülleri'nde Medya Bölümü "Mobil Kullanımı" kategorisinde başarı ödülüne layık görüldü.
- OPET, Capital Dergisi tarafından düzenlenen ve iş dünyası tarafından önemli bir referans kabul edilen "Türkiye'nin En Beğenilen Şirketleri 2016" araştırmasında dördüncü kez "akaryakıt sektörünün en beğenilen şirketi" seçildi.
- The One Awards Bütünleşik Pazarlama Ödülleri'nde "Akaryakıt Sektörü Yılın En Başarılı Markası" OPET oldu.



2016

2017

- The One Awards Bütünleşik Pazarlama Ödülleri'nde "Akaryakıt Sektörü Yılın En Başarılı Markası" OPET oldu.
- OPET, KalDer ve Ipsos'un ortak çalışması "Türkiye Müşterinin Sesi Araştırması"nda akaryakıt sektöründe "Müşteri bağlılık seviyesi en yüksek marka" seçildi.
- sikayetvar.com'da yer alan gerçek şikayetleri baz alan A.C.E (Achievement in Customer Excellence) kapsamında akaryakıt sektöründe "Müşteri Deneyimini En İyi Yöneten Marka" OPET seçildi.
- Sales Network platformu tarafından "Turuncu Ödülleri"nde Akaryakıt İstasyonu Kategorisi'nde en çok tercih edilen marka OPET seçildi.
- OPET Sürdürülebilirlik Raporu, Spotlight Awards - Küresel İletişim Yarışması'nda rapor kategorisinde "En İyi Raporlar" arasına girerek Altın Ödül ile ödüllendirildi. Aynı zamanda tüm kategorilerdeki en iyi kurumsal iletişim çalışmalarının sıralandığı "İlk 25" listesinde de yer aldı.
- "Araç Kullanırken Gözünüz Yolda Olsun" mobil banner kampanyası Mixx Awards Türkiye'de "Mobil Rich Media Display Reklamları" kategorisinde "Altın Mixx" kazandı.
- Türkiye İtibar Akademisi'nin hazırladığı 6'ncı Türkiye İtibar Endeksi (TİE) sonuçlarına göre akaryakıt sektörünün itibarı en yüksek markası OPET seçildi.
- OPET, Capital Dergisi'nin "Türkiye'nin En Beğenilen Şirketleri-2016" araştırmasında bir kez daha akaryakıt sektörünün en beğenilen şirketi seçildi. "Müşteri Memnuniyeti" ve "Toplumsal Sorumluluk" kriterlerinde gösterdiği başarı ile OPET, üçüncü kez bu ödüle layık bulundu.
- OPET, kullanıcı sayısı kısa sürede 195.336 kişiye ulaşan "Akıllı Dolum Sistemi"nin başarısı nedeniyle, IDC CIO Summit 2017'de, Yılın En İyi BT Yönetim Projesi kategorisi "Dijital Müşteri Sistemleri" alanında 3'üncülük Ödülü'ne layık bulundu.
- İstanbul Gelişim Üniversitesi Lojistik ve Ticaret Kulübü tarafından düzenlenen "Sektörün Enleri 2017" Ödülleri'nde OPET, En İyi Akaryakıt Şirketi seçildi.
- Marketing Türkiye ve BoomSonar işbirliği ile düzenlenen Türkiye'nin en kapsamlı ilk sosyal medya yarışması "Sosyal Medya Ödülleri'nde akaryakıt kategorisinde Sosyal Medya Büyük Ödülü'nün sahibi OPET olurken 39 projenin yarıştığı Topluluk Yönetimi Kategorisi'nde OPET'in SOBE projesi bronz ödüle layık görüldü.
- Kırmızı Ödülleri'nde "Araç Kullanırken Gözünüz Yolda Olsun" mobil banner uygulaması ile "En İyi Mobil Reklam" büyük ödül OPET'in oldu.
- "Araç Kullanırken Gözünüz Yolda Olsun" mobil banner kampanyası, Mixx Europe Ödülleri'nde "Mobile Advertising" kategorisinde Altın Ödüle layık görüldü. TÜHİD (Türkiye Halkla İlişkiler Derneği) Altın Pusula Ödülleri'nde ise Dijital İletişim- Diğer kategorisinde Altın Pusula kazandı.
- OPET Yönetim Kurulu Kurucu Üyesi Nurten Öztürk, Çağdaş ve Bağımsız Yardımlaşma Derneği'nin (ÇABA) düzenlediği "Geleceğe İz Bırakan Kadınlar" ödül töreninde "Örnek Köy Projesi" ile ödüle layık bulundu.
- Ekovitrin dergisi- Yılın Starları Anketi sonucuna göre OPET, "Yılın Markası" seçildi.
- OPET Yönetim Kurulu Kurucu Üyesi Nurten Öztürk, Van Yüzüncü Yıl Üniversitesi tarafından "Son 10 Yılın En Girişimci İş Kadını" seçildi.
- Fortune 500 Ödülleri kapsamında iş dünyasında ve toplumda özel bir yeri olan, topluma sosyal katkı sağlayan iş insanlarına verilen Pozitif Enerji Ödülü'nün sahibi OPET Yönetim Kurulu Kurucu Üyesi Nurten Öztürk oldu.
- OPET, Kristal Elma Ödülleri'nde OPET Worldcard iletişimi kapsamında Kristal Elma ve gümüş ödül alırken, Yaşam Kemeri Projesi'ne dikkat çeken "Canın Sağolsun" reklam filmiyle gümüş ödülün sahibi oldu.
- Türkiye Enerji Zirvesi Ödülleri kapsamında OPET'e KSS projeleri Altın Varil ödülü verildi.
- OPET, Uluslararası Stevie Awards tarafından Trafik Dedektifleri Projesi'yle iki altın ödüle birden layık bulundu. Projeye, Avrupa-Yılın Kurumsal Sorumluluk Programı ve Avrupa-Yılın Sağlık, Güvenlik ve Çevre Programı Altın Ödülleri verildi.
- OPET, Felis Ödülleri'nde 7 farklı ödüle layık görüldü.
- OPET, 1'inci Türkiye Altın Marka Ödülleri kapsamında akaryakıt sektörünün altın markası seçildi.
- Marka yönetimi konusunda üstün başarı gösteren firmaları ödüllendiren uluslararası bağımsız otorite Superbrands, OPET'i üçüncü kez "Türkiye'nin Süper Markası" ilan etti.
- Kadir Has Üniversitesi tarafından Koç Topluluğu reklam kampanyaları değerlendirmeye alınarak gerçekleştirilen araştırmanın sonucuna göre OPET'in "Çekiliş Kampanyası" reklam filmi, toplumsal cinsiyet eşitliği açısından başarılı bulunarak İletişimde Toplumsal Cinsiyet Eşitliği Ödülüne layık görüldü.

- OPET, KalDer ve Ipsos'un ortak çalışması "Türkiye Müşterinin Sesi Araştırması"nda akaryakıt sektöründe "Müşteri bağlılık seviyesi en yüksek marka" seçildi.
- OPET, Frost & Sullivan piyasa araştırma ve danışmanlık şirketi tarafından "2017 Türkiye Akaryakıt Sektörü Uygulamada Mükemmellik - Müşteri Hizmetlerinde Liderlik Ödülü"ne layık bulundu.
- Müşteri Deneyimi Arenası kapsamında Opet, Akıllı Dolum Sistemi ile inovasyon kategorisinde ödüle layık görüldü.
- IAB Türkiye tarafından bu yıl sekizincisi düzenlenen MIXX Awards Türkiye Ödülleri'nde Opet, Opet Yanımda projesiyle Mekan Temelli Reklam kategorisinde Altın Mixx'in sahibi oldu.
- Campaign Agency&Brand of The Year kapsamında OPET; Otomotiv Ürünleri & Hizmetleri & Yan Sanayi kategorisinde Brand of the Year-Yılın Markası seçildi.
- Marketing Türkiye & BoomSonar işbirliği düzenlenen Social Media Awards Turkey Ödülleri'nde enerji / akaryakıt kategorisinde sosyal medyayı en iyi kullanan marka OPET seçildi. OPET, Jüri Ödülleri'nde Online-Offline Entegrasyonu kategorisinde de "Opet Yanımda" projesiyle gümüş ödülün sahibi oldu.
- IDC Türkiye tarafından 90 projenin değerlendirildiği IDC CIO ödülleri 2018 kapsamında OPET Bilgi Güvenliği Yönetişim Ve Uyum Platformu BASAT uygulaması yönetişim alanında "2018 Best IT Governance of the Year-Yılın En İyi IT Yönetişimi" ödülüne layık görüldü.
- Türkiye İtibar Akademisi tarafından gerçekleştirilen Türkiye İtibar Endeksi 2017 Araştırması'na göre OPET, bir kez daha Akaryakıt Sektörü'nün En İtibarlı Markası seçildi.
- OPET, Akıllı İstasyon kampanyası reklam filmi ile Effie Türkiye 2018'de Otomotiv Ürünleri ve Hizmetleri kategorisinde Gümüş Effie'nin sahibi oldu.
- "Müşteri Deneyimini En İyi Yöneten Markalar"ın yarıştığı A.L.F.A. Awards'ta OPET, sektöründe en iyi yaşatan markalar "Customer Brand" seçilerek ödüllendirildi.
- Kristal Elma Ödülleri'nde OPET, 'Otomotiv ve Otomotiv Ürünleri Hizmetleri' kategorisinde Cinemaxiumum işbirliğine ilişkin reklam filmiyle büyük ödül olan Kristal Elma'ya layık görüldü.
- Ambalaj Sanayicileri Derneği (ASD) tarafından düzenlenen Ambalaj Ay Yıldızları yarışmasında. Opet AdBlue bidonu, "Ev-Otomotiv-Ofis Araç ve Gereçleri ile İhtiyaç Malzemeleri & Elektronik ve Elektrikli Eşya" kategorisinde Altın Ödül kazandı.
- Akıllı Kampanya Öneri Sistemi- 2018 Martech Awards'ta da "En İyi Yapay Zeka ve Machine Learning Kullanımı" ödülüne kayık görüldü.
- Akıllı Kampanya Öneri Sistemi- DatalQ Awards'18'de de "Pazarlama Programlarında En İyi Veri Kullanımı" kategorisi ödülünü aldı.
- Pazarlama dünyasının lider dergisi Marketing Türkiye için Roamler Türkiye'nin gerçekleştirdiği "Cool Markalar Araştırması"na göre 2018 yılında akaryakıt sektörünün en cool markası OPET oldu.
- Akaryakıt dağıtım sektöründe müşteri memnuniyetinin lideri OPET, 4'üncü kez akaryakıt istasyonları sektöründe "Lovemark- Aşkla Bağlanılan Markası" seçildi.
- OPET, iş dünyasının performansını değerlendiren Uluslararası Stevie Awards tarafından sosyal medyada beğeni toplayan Babalar Günü ve Dünya Kadınlar Günü filmleri ile bronz ödüle layık bulundu.
- Felis Ödülleri'nde OPET, 'Otomotv ve Otomotiv Ürünleri Hizmetleri' kategorisinde Cinemaxiumum işbirliğine ilişkin reklam filmiyle Felis'e layık görüldü.
- Koç Topluluğu genelinde İletişimde Toplumsal Cinsiyet Eşitliği Online Platformu üzerinden yürütülen değerlendirme ve Danışma Kurulu oylaması sürecinin sonunda OPET'in Babalar Günü Sosyal Medya Filmi "Toplumsal Cinsiyet Eşitliğine Duyarlı Özel Gün İletişimi Ödülü"ne layık görüldü.

2018

PERFORMANS TABLOSU

EKONOMİK PERFORMANS GÖSTERGELERİ

	2014	2015	2016	2017	2018
Satış Hacmi (Bin ton)	3.654	3.453	4.502	4.864	5.030
Satış Gelirleri (Bin TL)	20.831	18.485	20.534	28.391	42.997
Ticari Faaliyetlerden Brüt Kar	659	862	1.279	1.509	1.883
Faaliyet Karı	144	387	725	904	1.089
Finansman Geliri / (Gideri)	-118	-166	-246	-163	-303
Sürdürülen Faaliyetler Vergi Öncesi Karı	26	221	479	616	786
Vergiler	-20	-19	-80	-124	-113
Dönem Karı	6	203	398	616	673
FAVÖK	370	628	984	1.165	1.372
Nakit ve Nakit Benzerleri ve Finansal Yatırımlar	44	44	112	77	576
Ticari Alacaklar	1.282	1.297	1.925	2.300	2.879
Stoklar	638	558	727	1.071	1.086
Diğer Varlıklar	309	282	286	357	434
Dönen Varlıklar	2.273	2.181	3.051	3.805	4.974

	2014	2015	2016	2017	2018
Finansal Yatırımlar	323	323	373	527	621
Maddi Duran Varlıklar	816	829	849	874	915
Diğer Varlıklar	458	571	702	795	770
Duran Varlıklar	1.597	1.723	1.924	2.196	2.307
Toplam Varlıklar	3.871	3.904	4.975	6.001	7.281
Ticari Borçlar	773	717	753	1.166	1.342
Diğer Yükümlülükler	272	289	383	370	353
Finansal Borçlar	766	724	1.263	1.188	1.587
Kısa Vadeli Yükümlülükler	1.811	1.729	2.399	2.724	3.282
Finansal Borçlar	737	763	854	1.110	1.683
Diğer Yükümlülükler	188	230	235	230	226
Uzun Vadeli Yükümlülükler	925	994	1.089	1.340	1.909
Özkaynaklar	1.135	1.182	1.487	1.937	2.089
Toplam Kaynaklar	3.871	3.905	4.975	6.001	7.281
Toplam Gelir	15.211	15.283	21.010	29.235	43.602
Devlete Yapılan Ödemeler	27	24	24	35	41
Doğrudan Ekonomik Etki	397	577	904	978	1.063

ÇEVRESEL PERFORMANS GÖSTERGELERİ

	2014	2015	2016	2017	2018
Doğrudan ve Dolaylı Enerji Kullanım Miktarları (GJ/Yıl)					
Doğrudan	7.128	20.640	42.141	76.459	70.444
Dolaylı	22.988	24.348	26.879	27.611	29.656
Toplam	30.115	44.988	69.020	104.070	100.100
Elleçlenen Ürün Başına Harcanan Ortalama Enerji					
Elleçlenen Ürün (Ton)	10.615.486	12.201.903	12.646.542	13.280.245	14.174.001
Harcanan Enerji (Kwh)	6.502.865	6.178.400	7.466.511	7.670.408	8.237.948
Ortalama Enerji Tüketimi (Kwh /Ton)	0,6126	0,5063	0,5904	0,5776	0,5812
Doğrudan ve Dolaylı Sera Gazı Emisyon Değerleri (ton CO_2e)					
Doğrudan	3.254	3.638	4.534	6.363	6.077
Dolaylı	3.394	3.724	4.071	4.230	4.409
Toplam	6.648	7.362	8.605	10.593	10.486
Bertaraf Metotlarına Göre Tehlikeli Atıklar (ton)					
Diğer	338	169	21	295	551
Geri Dönüşüm / Geri Kazanım / Tekrar Kullanma	3.178	719	1.503	1.540	3.152
Ara Depolama	0	6	0	0	0
Bertaraf Metotlarına Göre Tehlikesiz Atıklar (ton)					
Diğer	0	23	42	2	27
Geri Dönüşüm / Geri Kazanım / Tekrar Kullanma	379	133	476	346	373
Ara Depolama	0	1	0	0	0
Elleçlenen Ürün Başına Oluşan Atık Miktarı					
Elleçlenen Ürün (Ton)	10.615.486	12.201.903	12.646.542	13.280.245	14.174.001
Oluşan Atık Miktarı (Kg)	3.895.210	1.050.416	2.042.350	2.183.428	4.104.014
Ortalama Atık Oluşumu (Kg/Ton)	0,37	0,09	0,16	0,16	0,29

	2014	2015	2016	2017	2018
Geri Dönüşüme Gönderilen Atık Miktarı (ton)					
Evsel Cam Atık	2,10	3,96	2,64	1,20	1,37
Kağıt Atık	20,08	34,36	32,87	34,11	30,41
Metal Atık	349,98	113,89	230,32	298,19	350,879
Plastik Atık	4,00	5,18	4,52	8,06	5,12
Toplam	376,16	157,39	270,35	341,57	387,79
Toplam Su Tüketimi (m3)					
Yer Altı	65.595	65.000	32.848	19.036	40.428
Atık Su	0	0	0	0	0
Şebeke Suyu	67.262	82.587	79.980	75.566	88.288
Toplam	132.857	147.587	112.828	94.602	128.716
Ortalama Toplam Tüketim (m^3/ ton)	0,0125	0,0121	0,0089	0,0071	0,0091
Terminallerimizde Yıllara Göre Su Geri Kazanım Oranları (%)					
Körfez Terminali	91	100	0	0	0
Marmara Terminali	51	50	48,52	7,62	3,99
Giresun Terminali	76	83	88	88	90
Mersin Terminali	58	68	0	0	0
Elleçlenen Ürün Başına Oluşan Atık Su ve Geri Dönüştürülen Atık Su Miktarı					
Elleçlenen Ürün (Ton)	10.615.486	12.201.903	12.646.542	13.280.245	14.174.001
Oluşan Atık Su Miktarı (m^3)	134.173	149.175	79.498	70.095	147.740
Geri Dönüştürülen Arıtılmış Su Miktarı (m^3)	83.427	84.571	46.650	18.876	19.294
Geri Dönüşüm Oranı (%)	62	57	59	27	13
Ortalama Atıksu Oluşumu (m^3/ Ton)	0,013	0,012	0,006	0,005	0,010
Terminallerimizde SEÇ-G Eğitimleri (adam*saat)					
Daimi Personel	6.947	10.703	9.897	14.909	15.126
Stajyer / Müteahhit	7.018	14.503	9.219	8.931	10.593
Toplam	13.965	25.206	19.116	23.840	25.719

SOSYAL PERFORMANS GÖSTERGELERİ

	2014	2015	2016	2017	2018
Cinsiyete Göre Çalışan Dağılımı					
Kadın	147 (%18)	142 (%18)	149 (%18)	162 (%19)	180 (%21)
Erkek	683 (%82)	631 (%82)	661 (%82)	680 (%81)	692 (%79)
Bölgelere Göre Çalışan Dağılımı					
Merkez	351 (%42)	347 (%45)	364 (%45)	387 (%46)	400 (%46)
Diğer Bölgeler	479 (%58)	426 (%55)	446 (%55)	455 (%54)	472 (%54)
Statülerine Göre Çalışan Dağılımı					
Mavi Yaka	323 (%39)	297 (%39)	304 (%38)	288 (%34)	293 (%34)
Beyaz Yaka	507 (%61)	476 (%61)	506 (%62)	554 (%66)	579 (%66)
Yaş Grubuna Göre Çalışan Dağılımı					
18-30 (30 dahil)	190	161	217	218	214
31-39 (39 dahil)	415	402	364	381	392
40-49 (49 dahil)	158	152	172	189	216
50+	67	58	57	54	50
Öğrenim Durumuna Göre Çalışan Dağılımı					
Lise ve Altı	343 (%41)	295 (%38)	288 (%36)	279 (%33)	272 (%31)
Önlisans ve Lisans	436 (%53)	436 (%57)	461 (%57)	493 (%59)	521 (%60)
Yüksek Lisans ve Üzeri	51 (%6)	42 (%5)	61 (%8)	70 (%8)	79 (%9)
Sözleşme Türüne Göre Çalışan Dağılımı					
Belirsiz Süreli	822 (%99)	769 (%99)	805 (%99)	840 (%99)	866 (%99)
Belirli Süreli	8 (%1)	4 (%1)	5 (%1)	2 (%1)	6 (%1)
Cinsiyete Göre Engelli Çalışan Dağılımı					
Kadın	2	1	1	1	4
Erkek	18	18	15	14	14
Çalışan Devir Hızı Kırılımları					
İşe Başlayan Kadın Çalışanlar	16	13	20	21	25
İşten Ayrılan Kadın Çalışanlar	15	18	13	8	8
Kadın Çalışan Devir Oranları	%10,14	%12,86	%8,90	%5,23	%4,68
İşe Başlayan Erkek Çalışanlar	42	38	70	60	57
İşten Ayrılan Erkek Çalışanlar	48	90	40	41	44
Erkek Çalışan Devir Oranları	%6,98	%14,15	%6,25	%6,21	%6,39
İşe Başlayan Beyaz Yaka Çalışanlar	46	28	63	53	59
İşten Ayrılan Beyaz Yaka Çalışanlar	41	59	37	26	34
Beyaz Yaka Çalışan Devir Oranları	%8,09	%12,24	%7,61	%4,95	%5,96
İşe Başlayan Mavi Yaka Çalışanlar	12	23	27	28	23
İşten Ayrılan Mavi Yaka Çalışanlar	22	49	16	23	18
Mavi Yaka Çalışan Devir Oranları	%6,69	%16,72	%5,41	%7,99	%6,21
Merkez Ofiste İşe Başlayan Çalışanlar	32	27	44	43	44
Merkez Ofiste İşten Ayrılan Çalışanlar	28	39	29	27	29
Merkez Ofis Çalışan Devir Oranları	%8,05	%11,50	%8,19	%7,24	%7,32

	2014	2015	2016	2017	2018
Diğer Bölgelerde İşe Başlayan Çalışanlar	26	24	46	38	38
Diğer Bölgelerde İşten Ayrılan Çalışanlar	35	69	24	22	23
Diğer Bölgeler Çalışan Devir Oranları	%7,17	%15,79	%5,54	%4,99	%4,95
30 Yaş Altı İşe Başlayan Çalışanlar	47	30	59	56	53
30 Yaş Altı İşten Ayrılan Çalışanlar	16	22	7	7	7
30 Yaş Altı Çalışan Devir Oranları	%8,30	%13,25	%4,32	%4,61	%4,12
30-50 Yaş Arası İşe Başlayan Çalışanlar	10	20	31	25	27
30-50 Yaş Arası İşten Ayrılan Çalışanlar	42	68	36	30	31
30-50 Yaş Arası Çalışan Devir Oranları	%7,25	%12,36	%6,35	%4,97	%4,85
50 Yaş Üstü İşe Başlayan Çalışanlar	1	1	0	0	2
50 Yaş Üstü İşten Ayrılan Çalışanlar	5	18	10	12	14
50 Yaş Üstü Çalışan Devir Oranları	%7,69	%31	%18	%21	%27
İşten Ayrılanların Ortalama Çalışma Süresi	7,3 yıl	9,5 yıl	9,2 yıl	10 yıl	7,9 yıl
Çalışan Devir Hızı (Genel)	%7,52	%13,94	%6,73	%6,02	%6,05
OPET'teki En Düşük Ücretin Ülkedeki Asgari Ücrete Oranı	2014	2015	2016	2017	2018
Beyaz Yaka	%158,70	%153	%127	%128	%123
Mavi Yaka	%123	%110	%118	%118	%114
Üst Kademe Yöneticilerin Yaşa Göre Dağılımı					
30-50 yaş arası	%50	%50	%56	%56	%60
>50	%50	%50	%44	%44	%40
Üst Kademe Yöneticilerin Eğitim Durumuna Göre Dağılımı					
Lisans	%80	%80	%67	%67	%60
Yüksek Lisans ve Üzeri	%20	%20	%33	%33	%40
Üst Kademe Yöneticilerin Cinsiyete Göre Dağılımı					
Erkek	%100	%100	%89	%89	%90
Kadın	%0	%0	%11	%11	%10
Orta Kademe Yöneticilerin Yaşa Göre Dağılımı					
30-50 yaş arası	%81	%83	%87	%90	%88
>50	%19	%17	%13	%10	%12
Orta Kademe Yöneticilerin Eğitim Durumuna Göre Dağılımı					
Lisans	%75	%77	%66	%62	%63
Yüksek Lisans ve Üzeri	%20	%17	%28	%34	%33
Orta Kademe Yöneticilerin Cinsiyete Göre Dağılımı					
Erkek	%77	%75	%79	%78	%79
Kadın	%23	%25	%21	%22	%21
İSG Göstergeleri	2014	2015	2016	2017	2018
Kaza Sıklık Oranı	0,570	1,831	2,37	1,69	3,650
Kaza Ağırlık Oranı	0	0,11	0	0	0,04
Yaralanma Oranı	0	0,37	0	0	0,52
İşe Gelmeme Oranı	305,59	346,99	266,53	153,66	189,09
Kayıp Gün Sayısı	339	486	360,97	249,58	354,71

GRI İÇERİK İNDEKSİ

Materiality Disclosures Service — OPET Petrolcülük A.Ş. — Aralık 2019

Gösterge	Açıklamalar ve Sayfa Numaraları
GRI 101: Temel 2016	
GRI 102: Genel Göstergeler 2016	
Kurumsal Profil	
102-1	Rapor Hakkında, s.1
102-2	Opet Hakkında, s.6
102-3	İletişim, s.80
102-4	Opet Hakkında, s.6
102-5	Opet Hakkında, s.8
102-6	Opet Hakkında, s.8-9
102-7	Opet Hakkında, s.6-9
102-8	Sosyal Performans Göstergeleri, s.77
102-9	Tedarik, s.20
102-10	Opet Hakkında, s.6
102-11	İç Denetim ve Risk Yönetimi, s.13; Sürdürülebilirlik Yönetimi s.14
102-12	Paydaşlarımız ve İletişim Metodları, s.16-17
102-13	Paydaşlarımız ve İletişim Metodları, s.17
Strateji	
102-14	Opet Genel Müdürü Cüneyt Ağca'nın Mesajı, s.4
102-15	İç denetim ve Risk Yönetimi, s.13; Sürdürülebilirlik Yönetimi s.14
Etik ve Dürüstlük	
102-16	İç Denetim ve Risk Yönetimi, s.13
Yönetişim	
102-18	Organizasyon Yapımız s.12; Sürdürülebilirlik Yönetimi, s.14

Gösterge	Açıklamalar ve Sayfa Numaraları
Paydaş Katılımı	
102-40	Paydaşlarımız ve İletişim Metodları, s.17
102-41	GRI İçerik İndeksi: OPET'te sendikalı çalışan bulunmamaktadır.
102-42	Paydaşlarımız ve İletişim Metodları, s.16
102-43	Paydaşlarımız ve İletişim Metodları, s.16
102-44	Paydaşlarımız ve İletişim Metodları, s.16-17
Raporlama Uygulaması	
102-45	Opet Hakkında, s.6
102-46	Rapor Hakkında, s.1
102-47	Sürdürülebilirlik Önceliklerinin Belirlenmesi, s.15
102-48	GRI İçerik İndeksi: Rapor dahilinde yeniden düzenlenen beyan bulunmamaktadır.
102-49	Rapor Hakkında, s.1; Sürdürülebilirlik Yönetimi s.14-15
102-50	Rapor Hakkında, s.1
102-51	GRI İçerik İndeksi: https://www.opet.com.tr/Files/PDF/Surdurulebilirlik Raporu/opet_eng_web.pdf
102-52	Rapor Hakkında, s.1
102-53	İletişim, s.80
102-54	Rapor Hakkında, s.2
102-55	İletişim, s.80
102-56	Rapor Hakkında, s.1

Öncelikli Konular

Standart	Gösterge	Açıklamalar ve Sayfa Numaraları
İklim Değişikliğiyle Mücadele		
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1 Öncelikli Konunun Açıklaması ve Bağlayıcılığı	Sürdürülebilirlik Yönetimi s.14-15; İklim Değişikliği ve Enerji Yönetimi, s.39
	103-2 Yönetim Yaklaşımı ve Bileşenleri	İklim Değişikliği ve Enerji Yönetimi, s.39
	103-3 Yönetim Yaklaşımı Değerlendirmesi	İklim Değişikliği ve Enerji Yönetimi, s.39
GRI 302: Enerji 2016	302-1 Organizasyon içindeki enerji tüketimi	İklim Değişikliği ve Enerji Yönetimi, s.40
	302-3 Enerji yoğunluğu	İklim Değişikliği ve Enerji Yönetimi, s.39
	302-4 Enerji kullanımındaki azaltım	İklim Değişikliği ve Enerji Yönetimi, s.39
GRI 305: Emisyon 2016	305-1 Doğrudan (Scope 1) sera gazı emisyonları	İklim Değişikliği ve Enerji Yönetimi, s.39
	305-2 Dolaylı enerji (Scope 2) sera gazı emisyonları	İklim Değişikliği ve Enerji Yönetimi, s.39
	305-5 Sera gazı emisyonlarının azaltılması	İklim Değişikliği ve Enerji Yönetimi, s.39
Kaynakların Sorumlu Kullanımı		
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1 Öncelikli Konunun Açıklaması ve Bağlayıcılığı	Sürdürülebilirlik Yönetimi s.14-15; s.10-11; Atık Yönetimi, s.40-42
	103-2 Yönetim Yaklaşımı ve Bileşenleri	Atık Yönetimi, s.40-42
	103-3 Yönetim Yaklaşımı Değerlendirmesi	Atık Yönetimi, s.40-42
GRI 303: Su 2016	303-1 Kaynağa göre su çekimi	Çevresel Performans Göstergeleri, s.76
	303-2 Su çekiminden önemli derecede etkilenen kaynaklar	Atık Yönetimi, s.42
	303-3 Geri dönüştürelen ve tekrar kullanılan su	Atık Yönetimi, s.42
Enerji Yönetimi		
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1 Öncelikli Konunun Açıklaması ve Bağlayıcılığı	Sürdürülebilirlik Yönetimi s.14-15; İklim Değişikliği ve Enerji Yönetimi, s.39
	103-2 Yönetim Yaklaşımı ve Bileşenleri	İklim Değişikliği ve Enerji Yönetimi, s.39
	103-3 Yönetim Yaklaşımı Değerlendirmesi	İklim Değişikliği ve Enerji Yönetimi, s.39
GRI 302: Enerji 2016	302-1 Organizasyon içindeki enerji tüketimi	İklim Değişikliği ve Enerji Yönetimi, s.40
	302-3 Enerji yoğunluğu	İklim Değişikliği ve Enerji Yönetimi, s.39
	302-4 Enerji kullanımındaki azaltım	İklim Değişikliği ve Enerji Yönetimi, s.39
Atık Yönetimi		
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1 Öncelikli Konunun Açıklaması ve Bağlayıcılığı	Sürdürülebilirlik Yönetimi s.14-15; s.10-11; Atık Yönetimi, s.40-42
	103-2 Yönetim Yaklaşımı ve Bileşenleri	Atık Yönetimi, s.40-42
	103-3 Yönetim Yaklaşımı Değerlendirmesi	Atık Yönetimi, s.40-42
GRI 306: Atıklar 2016	306-1 Kalite ve hedef bazında atık su deşarjı	Atık Yönetimi, s.42; Çevresel Performans Göstergeleri, s.76
	306-2 Türüne ve bertaraf metoduna göre atıklar	Çevresel Performans Göstergeleri, s.75
İş Sağlığı ve Güvenliği		
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1 Öncelikli Konunun Açıklaması ve Bağlayıcılığı	Sürdürülebilirlik Yönetimi s.14-15; Çalışan Sağlığı ve Güvenliği, s.52-53
	103-2 Yönetim Yaklaşımı ve Bileşenleri	Çalışan Sağlığı ve Güvenliği, s.52-53
	103-3 Yönetim Yaklaşımı Değerlendirmesi	Çalışan Sağlığı ve Güvenliği, s.52-53
GRI 403: İş Sağlığı ve Güvenliği 2018	403-1 Yönetim-İşçi sağlık komitelerinde temsil edilen çalışan yüzdeleri	Çalışan Sağlığı ve Güvenliği, s.52
	403-2 Yaralanma türü ve kaza sıklık oranları, melek hastalıkları, kayıp gün ve devamsızlık ve işle bağlantılı toplam ölüm vakası sayıları	Sosyal Performans Göstergeleri, s.77
Yetenek Yönetimi		
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1 Öncelikli Konunun Açıklaması ve Bağlayıcılığı	Sürdürülebilirlik Yönetimi s.14-15, s.10-11; Yetenek Yönetimi, s.25
	103-2 Yönetim Yaklaşımı ve Bileşenleri	Yetenek Yönetimi, s.25
	103-3 Yönetim Yaklaşımı Değerlendirmesi	Yetenek Yönetimi, s.25
GRI 401: İstihdam 2016	401-1 Yeni işe alım ve çalışan sirkülasyonu	Sosyal Performans Göstergeleri, s.77
GRI 404: Eğitim 2016	404-1 Çalışan başına eğitim saati	Opet'te Kariyer, s.49
	404-2 Yetenek yönetimi ve yaşamboyu öğrenim programları	Opet'te Kariyer, s.50
	404-3 Düzenli performans ve kariyer gelişimi değerlendirmesi alan çalışanların yüzdesi	Opet'te Kariyer, s.49

"Mateiality Disclosures Services" kapsamında, GRI Hizmetleri birimi GRI içerik indeksinin açıkça sunulduğunu ve 102-40 - 102-49 arası gösterge referanslarına raporun uygun bölümlerinde yer verildiğini gözden geçirmiştir

Öncelikli Konular		
Standart	**Gösterge**	**Açıklamalar ve Sayfa Numaraları**
İnsan Hakları		
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1 Öncelikli Konunun Açıklaması ve Bağlayıcılığı	Sürdürülebilirlik Yönetimi s.14-15; Adil İşyeri, s.46-47
	103-2 Yönetim Yaklaşımı ve Bileşenleri	Adil İşyeri, s.46-47
	103-3 Yönetim Yaklaşımı Değerlendirmesi	Adil İşyeri, s.46-47
GRI 405: Çeşitlilik ve Eşit Fırsatlar 2016	405-1 Yönetim organları ve çalışanların çeşitliliği	Sosyal Performans Göstergeleri, s.77
GRI 408: Çocuk Emeği 2016	408-1 Çocuk işçi çalıştırma bakımından belirgin risk barındıran operasyon ve tedarikçiler	Adil İşyeri, s.46
GRI 409: Zorla ve Zorunlu Çalıştırma 2016	409-1 Zorla ve zorunlu çalıştırma bakımından belirgin risk barındıran operasyon ve tedarikçiler	Adil İşyeri, s.46
GRI 412: İnsan Hakları Değerlendirmesi 2016	412-1 İnsan hakları incelemelerine tabi tutulan veya değerlendirmelere etki eden operasyonlar	Tedarik, s.20
Ürün Sorumluluğu		
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1 Öncelikli Konunun Açıklaması ve Bağlayıcılığı	Sürdürülebilirlik Yönetimi s.14-15; Müşteri Memnuniyeti, s.28-29
	103-2 Yönetim Yaklaşımı ve Bileşenleri	Müşteri Memnuniyeti, s.28-29
	103-3 Yönetim Yaklaşımı Değerlendirmesi	Müşteri Memnuniyeti, s.28-29
GRI 416: Tüketici Sağlığı ve Emniyeti 2016	416-1 Ürün ve hizmet kategorilerinin sağlık ve emniyet açısıdan değerlendirilmesi	İstasyon Denetimleri s.29
	416-2 Ürün ve hizmetlerin sağlık ve emniyet etkilerine yönelik yasalara uyumsuzluk vakaları	GRI İçerik İndeksi: Raporlama döneminde ürün ve hizmetlerin sağlık ve emniyet etkilerine yönelik yasalara uyumsuzluk vakası yaşanmamıştır.
GRI 417: Pazarlama ve Etiketleme 2016	417-2 Ürün ve hizmet bilgileri ve etiketleme ile ilgili yasalara uyumsuzluk vakaları	GRI İçerik İndeksi: Raporlama döneminde ürün ve hizmet bilgileri ve etiketleme ile ilgili yasal uyumsuzluk vakası yaşanmamıştır.
GRI 419: Sosyo-ekonomik Uyum 2016	419-1 Sosyal ve ekonomik alandaki yasalara ve düzenlemelere uyumsuzluk vakaları	GRI İçerik İndeksi: Raporlama döneminde sosyal ve ekonomik alanlardaki yasa ve düzenlemelere uyulmaması sebebiyle ödenen önemli bir ceza bulunmamaktadır.
Dolaylı Ekonomik Etkiler		
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1 Öncelikli Konunun Açıklaması ve Bağlayıcılığı	Sürdürülebilirlik Yönetimi s.14-15; Toplumsal Kalkınma, s.58-71
	103-2 Yönetim Yaklaşımı ve Bileşenleri	Toplumsal Kalkınma, s.58-71
	103-3 Yönetim Yaklaşımı Değerlendirmesi	Toplumsal Kalkınma, s.58-71
GRI 203:Dolaylı Ekonomik Etkiler 2016	203-1 Altyapı yatırımları ve desteklenen hizmetler	Toplumsal Kalkınma, s.62-67
Sosyal Sorumluluk		
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1 Öncelikli Konunun Açıklaması ve Bağlayıcılığı	Sürdürülebilirlik Yönetimi s.14-15; Toplumsal Kalkınma, s.58-71
	103-2 Yönetim Yaklaşımı ve Bileşenleri	Toplumsal Kalkınma, s.58-71
	103-3 Yönetim Yaklaşımı Değerlendirmesi	Toplumsal Kalkınma, s.58-71
Yerel Ekonomiye Katkı		
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1 Öncelikli Konunun Açıklaması ve Bağlayıcılığı	Sürdürülebilirlik Yönetimi s.14-15; Toplumsal Kalkınma, s.58-71
	103-2 Yönetim Yaklaşımı ve Bileşenleri	Toplumsal Kalkınma, s.58-71
	103-3 Yönetim Yaklaşımı Değerlendirmesi	Toplumsal Kalkınma, s.58-71
İnovasyon Yönetimi ve İşbirlikleri		
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1 Öncelikli Konunun Açıklaması ve Bağlayıcılığı	Sürdürülebilirlik Yönetimi s.14-15; Opet'te Müşteri Sadakat Uygulamaları s.32-33; Opet'te Dijitalleşme s.34
	103-2 Yönetim Yaklaşımı ve Bileşenleri	Opet'te Müşteri Sadakat Uygulamaları s.32-33; Opet'te Dijitalleşme s.34
	103-3 Yönetim Yaklaşımı Değerlendirmesi	Opet'te Müşteri Sadakat Uygulamaları s.32-33; Opet'te Dijitalleşme s.34
Müşteri Memnuniyeti		
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1 Öncelikli Konunun Açıklaması ve Bağlayıcılığı	Sürdürülebilirlik Yönetimi s.14-15; Kusursuz Hizmet s.28-29
	103-2 Yönetim Yaklaşımı ve Bileşenleri	Kusursuz Hizmet s.28-29
	103-3 Yönetim Yaklaşımı Değerlendirmesi	İstasyon Denetimleri s.29-90
Sorumlu Reklam/Tanıtım		
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1 Öncelikli Konunun Açıklaması ve Bağlayıcılığı	Sürdürülebilirlik Yönetimi s.14-15; Kusursuz Hizmet s.28-29
	103-2 Yönetim Yaklaşımı ve Bileşenleri	Kusursuz Hizmet s.28-29
	103-3 Yönetim Yaklaşımı Değerlendirmesi	Kusursuz Hizmet s.28-29
İş Etiği&Yolsuzlukla Mücadele		
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1 Öncelikli Konunun Açıklaması ve Bağlayıcılığı	İç Denetim ve Risk Yönetimi s.13; Sürdürülebilirlik Yönetimi s.14-15
	103-2 Yönetim Yaklaşımı ve Bileşenleri	İç Denetim ve Risk Yönetimi s.13
	103-3 Yönetim Yaklaşımı Değerlendirmesi	İç Denetim ve Risk Yönetimi s.13
Paydaş Katılımı		
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1 Öncelikli Konunun Açıklaması ve Bağlayıcılığı	Sürdürülebilirlik Yönetimi s.14-15; Paydaşlarımız ve İletişim Metotlarımız s.16
	103-2 Yönetim Yaklaşımı ve Bileşenleri	Paydaşlarımız ve İletişim Metotlarımız s.16-17
	103-3 Yönetim Yaklaşımı Değerlendirmesi	Paydaşlarımız ve İletişim Metotlarımız s.16
Sürdürülebilirlik ve Risk Yönetimi		
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1 Öncelikli Konunun Açıklaması ve Bağlayıcılığı	İç Denetim ve Risk Yönetimi s.13; Sürdürülebilirlik Yönetimi s.14-15
	103-2 Yönetim Yaklaşımı ve Bileşenleri	İç Denetim ve Risk Yönetimi s.13
	103-3 Yönetim Yaklaşımı Değerlendirmesi	İç Denetim ve Risk Yönetimi s.13
Afet ve Acil Durum Hazırlığı		
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1 Öncelikli Konunun Açıklaması ve Bağlayıcılığı	Sürdürülebilirlik Yönetimi s.14-15; Atık Yönetimi s.40
	103-2 Yönetim Yaklaşımı ve Bileşenleri	Çevre Güvenliğini Sağlama Çalışmaları s.43
	103-3 Yönetim Yaklaşımı Değerlendirmesi	Çevre Güvenliğini Sağlama Çalışmaları s.43
Kaza/Sızıntı Önlemleri		
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1 Öncelikli Konunun Açıklaması ve Bağlayıcılığı	Sürdürülebilirlik Yönetimi s.14-15; Atık Yönetimi s.40
	103-2 Yönetim Yaklaşımı ve Bileşenleri	Çevre Güvenliğini Sağlama Çalışmaları s.43
	103-3 Yönetim Yaklaşımı Değerlendirmesi	Çevre Güvenliğini Sağlama Çalışmaları s.43
Proses Emniyeti		
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1 Öncelikli Konunun Açıklaması ve Bağlayıcılığı	Sürdürülebilirlik Yönetimi s.14-15; Opet Sağlık, Emniyet ve Çevre Politikası s.38
	103-2 Yönetim Yaklaşımı ve Bileşenleri	Opet Sağlık, Emniyet ve Çevre Politikası s.38
	103-3 Yönetim Yaklaşımı Değerlendirmesi	Opet Sağlık, Emniyet ve Çevre Politikası s.38
Sorumlu Değer Zinciri Yönetimi		
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1 Öncelikli Konunun Açıklaması ve Bağlayıcılığı	Sürdürülebilirlik Yönetimi s.14-15; Sürdürülebilir Değer Zinciri s.18
	103-2 Yönetim Yaklaşımı ve Bileşenleri	Tedarik s.20; Terminal Operasyonları s.21-22; Bayi Yönetimi s.22-25
	103-3 Yönetim Yaklaşımı Değerlendirmesi	Tedarik s.20; Terminal Operasyonları s.21-22; Bayi Yönetimi s.22-25
Çalışan Hakları		
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1 Öncelikli Konunun Açıklaması ve Bağlayıcılığı	Sürdürülebilirlik Yönetimi s.14-15; Adil İş Yeri s.46-47
	103-2 Yönetim Yaklaşımı ve Bileşenleri	Adil İş Yeri s.46-47
	103-3 Yönetim Yaklaşımı Değerlendirmesi	Adil İş Yeri s.46-47
Eşit İmkanlar		
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1 Öncelikli Konunun Açıklaması ve Bağlayıcılığı	Sürdürülebilirlik Yönetimi s.14-15; Adil İş Yeri s.46
	103-2 Yönetim Yaklaşımı ve Bileşenleri	Adil İş Yeri s.46
	103-3 Yönetim Yaklaşımı Değerlendirmesi	Adil İş Yeri s.46
İş Hayatı/Özel Hayat Dengesi		
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1 Öncelikli Konunun Açıklaması ve Bağlayıcılığı	Sürdürülebilirlik Yönetimi s.14-15; Çalışma Hayatı-Özel Hayat Dengesi s.24
	103-2 Yönetim Yaklaşımı ve Bileşenleri	Çalışma Hayatı-Özel Hayat Dengesi s.24
	103-3 Yönetim Yaklaşımı Değerlendirmesi	Çalışma Hayatı-Özel Hayat Dengesi s.24
Çalışan Gönüllülüğü Uygulamaları		
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1 Öncelikli Konunun Açıklaması ve Bağlayıcılığı	Sürdürülebilirlik Yönetimi s.14-15; Çalışma Hayatı-Özel Hayat Dengesi s.24
	103-2 Yönetim Yaklaşımı ve Bileşenleri	Çalışma Hayatı-Özel Hayat Dengesi s.24
	103-3 Yönetim Yaklaşımı Değerlendirmesi	Çalışma Hayatı-Özel Hayat Dengesi s.24

Bu yayının basımında FSC sertifikalı kağıt kullanılmıştır. Forest Stewardship Council logosu, bu kağıdın elde edildiği ormanın, sürdürülebilir bir biçimde yönetildiğinin ve bunun bağımsız bir kurul tarafından denetlenip onaylandığının işaretidir.

Raporla ilgili geri bildirimleriniz için:

OPET Kurumsal İletişim Müdürlüğü

Ayşenur Aydın

Kurumsal İletişim Müdürü

Tümay Ergezen

Medya İlişkileri Koordinatörü

OPET Petrolcülük A.Ş. Merkez

Barbaros Mh. Gelincik Sk. No: 4/A

Ataşehir- İstanbul

T: 0 216 522 90 00 F: 0 216 522 90 10

surdurulebilirlik@opet.com.tr

Raporlama Danışmanı & Tasarım

www.kiymetiharbiye.com

info@kiymetiharbiye.com

YASAL UYARI

Sürdürülebilirlik Raporu (Rapor) OPET Petrolcülük A.Ş. (OPET) tarafından GRI (Global Reporting Initiative, Küresel Raporlama Girişimi) Sürdürülebilirlik Raporlaması Standardı kapsamında hazırlanmıştır. Bu raporda yer alan ve eksiksiz olma vasfını taşımayan tüm bilgiler ve görüşler OPET tarafından temin edilmiş ve bu raporun amacı için bağımsız olarak doğrulanmamıştır. Bu rapor sadece bilgilendirme amacıyla hazırlanmış olup herhangi bir yatırım kararı için temel oluşturma amacı taşımaz. Bu raporda yer alan bilgiler OPET hisselerinin satımına ait herhangi bir teklifi veya teklifin bir parçasını veya bu tür bir satış sürecine davet teşkil etmez ve bu raporun yayımlanması ile bu tür bir yasal ilişki kurulmuş sayılmaz. Bu raporun hazırlanma zamanı itibarıyla yer alan tüm bilgiler ve ilişkili belgelerin doğru olduğuna inanılmakta olup bilgiler iyi niyetli açıklanmış ve güvenilir kaynaklara dayanmaktadır. Ancak OPET bu bilgilere ilişkin olarak herhangi bir beyan, garanti veya taahhütte bulunmamaktadır. Buna uygun olarak OPET'in hiçbir şirketi veya onların yönetim kurulu üyeleri, danışmanları veya çalışanları bu rapor kapsamında iletilen herhangi bir bilgi ya da iletişimden veya bu raporda yer alan bilgilere dayanan veya yer almayan bir bilgi neticesinde bir kişinin doğrudan veya dolaylı olarak uğrayacağı kayıp ve zarardan sorumlu değildir.