

# 2018

## SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK RAPORU



**TURKISH AIRLINES**

A STAR ALLIANCE MEMBER 







## Rapor Hakkında

Türk Hava Yolları'nın 2018 yılındaki sürdürülebilirlik performansını yansıtan bu rapor, kuruluşun yayınladığı beşinci sürdürülebilirlik raporudur ve küresel ölçekte kabul edilen Küresel Raporlama İnisiyatifi (GRI) Sürdürülebilirlik Raporlaması Standardı doğrultusunda, temel uyumluluk seçeneğine göre hazırlanmıştır. Bazı ilgili yerlerde, Türk Hava Yolları'nın 2016 ve 2017 yıllarına ait verilerine de yer verilmiştir.

Türk Hava Yolları Anonim Ortaklığı ve Ortaklığın yüzde yüz iştirakleri olan THY Teknik A.Ş. ve THY Aydın Çıldır Havalimanı İşletme A.Ş., konsolide mali tablolara dahil edilmiştir ama bu iştirakler bu rapor kapsamında yer almamaktadır. Bağımsız denetim kuruluşu tarafından TS EN ISO 14064-3 Sera Gazı Hesaplama ve Doğrulama Standardına göre 2017 yılı sera gazı beyanının doğrulaması gerçekleştirildi. İlgili doğrulama beyanı raporun arkasında yer almaktadır. Bunun haricinde rapordaki başka bir gösterge için dış denetim uygulanmamıştır.

**SUSTAINOVA**  
Sustainability Consulting

### İçerik Yazarı ve Raporlama Danışmanı

[www.sustainova.com.tr](http://www.sustainova.com.tr)  
Tuba Atabey | [tuba.atabey@sustainova.com.tr](mailto:tuba.atabey@sustainova.com.tr)

### Geribildirim için İrtibat Bilgilerimiz

Sizlerden aldığımız her türlü geribildirim gücümüze güç katıyor.  
Geribildirimler için irtibat bilgilerimiz: [ir@thy.com](mailto:ir@thy.com)  
Tel. +90 212 463 63 63

1

Dünyada tek bir merkezden en fazla dış hat noktasına uçan hava yolu

1

Dünyada en fazla ülkeye uçan hava yolu

4

Dünyada en fazla havalimanına uçan 4. hava yolu



# İçindekiler



- 03 Rapor Hakkında
- 06 Yönetim Kurulu Başkanı'nın Mesajı



## Ortaklığımız Hakkında

- 10 BİR BAKIŞTA TÜRK HAVA YOLLARI
- 12 STRATEJİK ODAK NOKTALARIMIZ
- 14 ÖDÜLLERİMİZ



## Sürdürülebilirlik Yönetimi

- 18 SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK YAKLAŞIMIMIZ
- 19 PAYDAŞ KATILIMI
- 22 ÖNCELİKLİ KONULARIMIZ
- 23 KURUMSAL YÖNETİM



## Ekonomi

- 32 HAVACILIĞIN KATKILARI
- 37 EKONOMİK VE TOPLUMSAL KALKINMAYA YÖNELİK KATKILARIMIZ



## Çevre

- 40 ÇEVRE YÖNETİMİ
- 50 KAYNAK VERİMLİLİĞİ
- 51 GÜRÜLTÜ YÖNETİMİ
- 52 ATIK YÖNETİMİ
- 54 İKLİM DEĞİŞİKLİĞİYLE MÜCADELE
- 58 YAKIT VERİMLİLİĞİ



## Sosyal

- 68 UÇUŞ EMNİYET
- 72 UÇUŞ GÜVENLİĞİ
- 74 MÜŞTERİLERİMİZ
- 85 ÇALIŞANLARIMIZ



## Ekler

- 101 PERFORMANS TABLOLARI
- 102 SERA GAZI BEYANI DOĞRULAMA AÇIKLAMASI



# Değerli paydaşlarımız,



Küresel bir marka ve Türkiye'nin milli bayrak taşıyıcı hava yolu olarak, operasyonlarımızı çevreye duyarlı ve topluma pozitif katkı sağlama yaklaşımıyla yürütüyoruz. İş dünyasının, Birleşmiş Milletlerin belirlediği 17 Sürdürülebilir Kalkınma Amacı'na ulaşmada çok önemli bir rol oynadığına inanıyoruz ve biz de bu amaçlar doğrultusunda çalışmalarımızı yürütüyoruz.

**K**üresel bir marka ve Türkiye'nin milli bayrak taşıyıcı hava yolu olarak, operasyonlarımızı çevreye duyarlı ve topluma pozitif katkı sağlama yaklaşımıyla yürütüyoruz. İş dünyasının, Birleşmiş Milletlerin belirlediği 17 Sürdürülebilir Kalkınma Amacı'na ulaşmada çok önemli bir rol oynadığına inanıyoruz ve biz de bu Amaçlar doğrultusunda çalışmalarımızı yürütüyoruz. Sürdürülebilirlik çalışmalarımız, yönetim, ekonomi, çevre, sosyal olmak üzere her biri kendi bünyesinde birçok önemli başlığı barındıran dört temel üzerinde odaklanmıştır.

Sorumluluk sahibi yaklaşımımız doğrultusunda bu dört temel alanlarındaki performansımızı ve gelecek planlarımızı, hazırladığımız sürdürülebilirlik raporlarıyla

düzenli olarak paydaşlarımıza sunuyoruz. 2018 yılı performansımızı içeren ve Dünyada en yaygın olarak kullanılan sürdürülebilirlik raporlama ilkeleri rehberi Küresel Raporlama İnisyatifi'nin (GRI) G4 temel sürümüne uygun olarak hazırladığımız beşinci sürdürülebilirlik raporumuzu da sizlerle paylaşmaktan mutluluk duyuyoruz.

Ekonomik açıdan bakıldığında havacılık sektörü, turizm, ticaret, bağlantılılık gibi pek çok açıdan önemli katkılar sunar, bunun yanı sıra istihdam artırımı, inovasyonun teşvik edilmesi gibi yönleriyle de ekonomik kalkınmaya destek verir. 124 ülkede 310 uçuş noktasıyla, dünyada en fazla sayıda ülkeye sefer düzenleyen hava yolu şirketi olarak genişleyen ağımla, ekonomide yeni fırsatlar oluşturuyor ve Türk ekonomisine, ticaretine ve turizmine

önemli katkılarda bulunuyoruz. Bunlara ilave olarak, Ortaklığımız, gelişmekte olan veya az gelişmiş pek çok bölgenin dünyanın diğer bölgeleriyle ekonomik ve sosyal ilişkilerini geliştirme fırsatı sunuyor. 2018 yılı itibariyle, en az gelişmiş ülkeler kategorisinde yer alan 27 ülkede taşınan yolcunun yaklaşık 1,5 milyonu Türk Hava Yolları ile seyahat etti ve böylece bu ülkelerin dünya ile ekonomik ve sosyal ilişkilerini geliştirmelerine katkı sağladık.

Türk Hava Yolları olarak sürdürülebilirlik çalışmalarımızı pek çok ulusal ve uluslararası organizasyonla iş birliği içinde yürütüyoruz. Bu kapsamda, Uluslararası Hava Taşımacılığı Birliği'nin (IATA) iklim değişikliğiyle mücadele için karbon emisyonlarının azaltılması amacıyla belirlediği kısa ve uzun vadeli hedefleri benimsedik ve bu hedeflere katkıda bulunmak için özveriyle çalışıyoruz. Ayrıca, bu hedeflere ulaşmak amacıyla "Uluslararası Havacılık için Karbon Ofsetleme ve Azaltımı Tasarısı'nı (CORSIA)" ülkemizin de içinde bulunduğu 65 devlet gönüllü olarak kabul etti.

Çevrenin korunması ve iklim değişikliğiyle mücadele kapsamında yakıt verimliliğimizi artırarak karbon ayak izimizi azaltmaya yönelik pek çok inisiyatif aldık. Bu doğrultuda, yeni teknolojilere yatırım yaparken ve filomuzu genç ve yakıt verimliliği yüksek, çevreye duyarlı uçaklarla donatıyoruz. 2018 yıl sonu itibarıyla, filomuzun ortalama yaşı 8,2 olup, dünyanın en genç filolarından biridir. Yakıt verimliliği alanındaki çalışmalarımız sonucunda 2018 yılında 29.608 tonluk yakıt tasarrufunun sağlanmasıyla 93.267 ton karbon salımını engelledik. 2008 yılına kıyasla ise yüzde 20 daha yakıt verimli uçuşlar gerçekleştirmekteyiz ve toplamda 498,518 ton yakıt tasarrufu yaparak 1,570,168 ton karbon emisyonunun salımını önlemiş olduk. Bu çalışmalarımızın başarısı uluslararası araştırmalarda da ortaya konmaktadır.

Ortaklığımız, The International Council on Clean Transportation (ICCT) tarafından 2014 yılında yapılan araştırmada, transatlantic hatlarında uçuş yapan 20 havayolu şirketi arasında yakıt verimliliğinde 4. sırada yer aldı.

Ayrıca, "Sıfır Atık Projesi" kapsamında atık yönetimi çalışmalarımızı atık yönetimi hiyerarşisi prensiplerini benimseyerek yürütmekteyiz. Önceliğimiz atık oluşumunu önleme, önleyemediğimiz durumlarda en aza indirmektir. Bu kapsamda, tüm seyahat ve oyuncak setleri dış ambalaj poşeti olmadan servis edilmeye başlandı. Bu sayede toplam 8.246.712 plastik poşet kullanımdan kaldırıldı. Ortaklığımız, atıkları ayrıştırarak her ay 100 ton atığın geri kazandırılmasına destek oluyor. Sıfır Atık Projesi dahilinde Sürdürülebilirlik Politikaları ve Sıfır Atık Projesi'ne Destek ödülünü Sayın Emine Erdoğan'ın elinden almak daha büyük projeler için büyük bir motivasyon kaynağı oldu.

Bunların yanı sıra, uçuş noktalarımızdaki yerel katkılarımızı artırmak amacıyla gönüllü personellerimiz ile sosyal sorumluluk çalışmaları yürütmeye devam ediyoruz. Afrika kıtasının kıtlık ve açlık tehdidi altında yaşayan ülkesi Somali'ye uçan tek uluslararası havayolu olarak, geçtiğimiz yıl sosyal medyada #TurkishAirlinesHelpSomalia hashtag'ini paylaştık. Kısa bir süre içinde toplanan milyonlarca dolarlık gıda ve yardım malzemesinin iki kargo uçağıyla Somali halkına ulaştırılmasını sağladık. Afrika'da uçtuğu 53 destinasyonla kıtanın en büyük uluslararası hava yolu olan Türk Hava Yolları, Afrika'nın dünyaya bağlanmasına katkılarından ötürü "Afrika Kıtasının Dünyaya Açılımını Sağlayan, Afrika'da En Fazla Destinasyona Uçan Türk Hava Yolları" ödülüne layık görüldü. Bu ödülü Cumhurbaşkanı Sayın Recep Tayyip Erdoğan elinden almış olmak taşıdığımız sorumluluk

duygusunu ve toplumlar ve insanlar arasında bağ kurma rolümüzü pekiştirdi.

Bunların yanında sporun birleştirici gücüne inanan bir marka olarak, spora ve kültürel etkinliklere destek veriyoruz. Geçtiğimiz yıllarda olduğu gibi Turkish Airlines EuroLeague, Turkish Airlines Open, Turkish Airlines World Golf Cup'a desteğimizi sürdürdük.

Çift haneli büyümemize sahne olan ve İstanbul Havalimanı'nın operasyonel hale geldiği 2018 yılı, Ortaklığımız açısından önemli bir mihenk taşı olarak geride kaldı. 2019 yılında tam olarak faal hale gelen İstanbul Havalimanı, 2023 ve sonraki dönemlere yönelik hedefler için Türk Hava Yolları için stratejik bir değer rolünde. Filomuza yapacağımız yeni eklemelerle birlikte, yolcularımızın emniyetini ve rahatlığını ön planda tutan, son teknolojiyle donatılmış, çevreye duyarlı 500'ün üzerinde uçakla, 2023 yılında dünyanın en büyük ve en modern filolarından birine sahip olmayı hedefliyoruz. İştirakleri ile birlikte 60 bin kişiyi aşan bir aile olarak 2023 yılı hedeflerimiz doğrultusunda kenetlenmiş durumdayız. Başarılarımızın temelinde farklı ülkelere ve kültürlerden gelen çalışan kaynağımız bulunmaktadır. Toplam çalışan sayımızın yüzde 46'sını kadın çalışanlar oluşturmakta olup kadın pilot sayımızın da yıldan yıla arttığını görmekten gurur duyuyoruz.

Türk Hava Yolları ailesi olarak yaşanabilir bir Dünya için, faaliyetlerimiz kaynaklı çevresel etkilerimizi azaltırken, ülkemizde ve diğer tüm uçuş noktalarımızda toplumsal kalkınmaya destek sunmak için aralıksız çalışmaya devam edeceğiz.

**M. İLKER AYCI**  
**Yönetim Kurulu ve**  
**İcra Komitesi Başkanı**

**1** Dünyada tek bir merkezden en fazla dış hat noktasına uçan hava yolu

**4** Dünyada en fazla havalimanına uçan 4. hava yolu

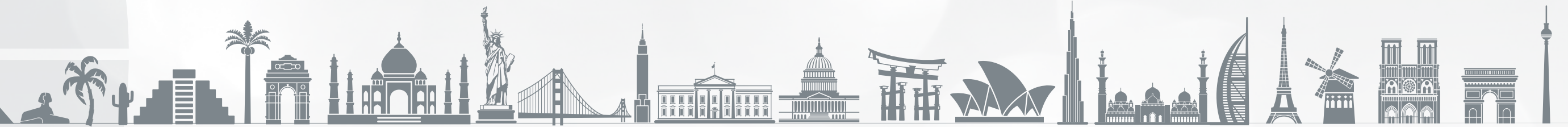




## Ortaklığımız Hakkında

- 10 BİR BAKIŞTA TÜRK HAVA YOLLARI
- 12 STRATEJİK ODAK NOKTALARIMIZ
- 14 ÖDÜLLERİMİZ

1 Dünyada en fazla  
ülkeye uçan  
hava yolu





## ORTAKLIĞIMIZ HAKKINDA

# Bir Bakışta Türk Hava Yolları

Türk Hava Yolları, dünyada tek bir merkezden en fazla ülkeye ve en fazla sayıda dış hat noktasına sefer düzenleyen hava yoludur.

TURKISH  
TECHNIC

TURKISH FLIGHT ACADEMY

SunExpress

TURKISH *epet*

TURKISH  
DOLCO

THE GOURMET ENTERTAINMENT COMPANY

TGS  
TURKISH GROUND  
SERVICES

TEC

GOODRICH TURKISH TECHNIC

tsi  
TSI AVIATION SEATS

CABIN INTERIOR

TAX  
FREE  
ZONE

1933 yılında kurulan Türk Hava Yolları, Türkiye Cumhuriyeti'nin 85 yıldır bayrak taşıyıcı hava yolu şirketidir. Genel merkezi İstanbul'da yer alan Türk Hava Yolları, özel sektörde faaliyet gösteren bir Anonim Ortaklık olup, ana faaliyet alanı yurt içinde ve yurt dışında yolcu ve kargo hava taşımacılığıdır. Türk Hava Yolları, iştirakleriyle birlikte, dünya genelinde yaklaşık 60 bin kişinin üzerinde personel istihdam etmektedir.

Türk Hava Yolları, son 10 yılda iki haneli oranlarla istikrarlı bir büyüme sergileyerek, dünyanın en büyük küresel ağına sahip hava yolu şirketlerinden biri haline

gelmiştir. Ortaklığımız ve küresel havacılık sektörü için son derece önemli ve tarihi bir olaya sahne olan 2018 yılı, Türk Hava Yolları'nın operasyonel ve mali alanlarda gösterdiği güçlü büyümeler ile geride kalmıştır. Türk Hava Yolları, 2018 yıl sonu itibarıyla İstanbul'u 124 ülkede 310 varış noktasına bağlayan geniş uçuş ağıyla, dünyanın dördüncü büyük uçuş ağına sahiptir. Bu özelliğiyle dünyada tek bir merkezden en fazla ülkeye ve en fazla sayıda dış hat noktasına sefer düzenleyen hava yolu konumundadır.

Türk Hava Yolları, 2018 yılında başarılı geçen turizm

sezonunun da etkisi ile 2018 yılında filosunda bulunan 332 uçak ile taşıdığı yolcu sayısını 75,2 milyona yükseltmiştir. Kargo operasyonlarında da artan hizmet kalitesi ile birlikte geride bıraktığımız 10 yılı aşkın süredir yürütmekte olduğu güçlü büyüme trendini, bu yıl da kesintiye uğratmadan sürdürmeyi başarmıştır. Türk Hava Yolları 2008 yılından beri Star Alliance üyesidir. 5 tanesi doğrudan, 10 tanesi müşterek olmak üzere toplam 15 adet iştiraki bulunmaktadır. İştirakler ağırlıklı olarak bakım, ikram, yer hizmetleri ve yakıt ikmal alanlarında hizmet sağlayan şirketlerden oluşmaktadır.

# SAYILARLA 2018 YILINDA TÜRK HAVA YOLLARI



**75,2**  
milyon yolcu



**93.267**  
ton CO<sub>2</sub> emisyonu  
engellendi



**%46**  
kadın çalışan  
oranı



**3.349**  
milyon dolar  
ebitdar



**%0,2**  
yakıt  
verimliliği  
"2017 yılına göre"



**332** uçak



**8,2**  
filo yaşı  
ortalaması



**124** ülke



**26.739**  
çalışan



**753**  
milyon dolar  
net kar



**1.412.423**  
ton kargo



**12.855**  
milyon dolar  
toplam satış



# Stratejik Odak Noktalarımız

2023 yılı hedefimiz 120 milyon yolcuya ulaşarak hem ekonomik olarak verimli hem de çevreye duyarlı 500'ün üzerinde uçakla dünyanın en büyük ve en modern filolarından birine sahip olmak.

## 1. SÜRDÜRÜLEBİLİR BÜYÜME VE KÂRLILIK

Filomuza yaptığımız yeni eklemelerle 2023 yılına gelindiğinde 120 milyon yolcuya ulaşarak, yolcularımızın emniyetini ve rahatlığını ön planda tutan, son teknolojiyle donatılmış, hem ekonomik olarak verimli hem de çevreye duyarlı 500'ün üzerinde uçakla, dünyanın en büyük ve en modern filolarından birine sahip olmayı hedefliyoruz. 2018 yılında açılışı yapılan "İstanbul Havalimanı'nın" sağlayacağı avantajlarla birlikte uçuş ağımız daha da büyüyecek ve dünyada en çok uluslararası noktaya uçan hava yolu olma özelliğimizi sürdüreceğiz. Halihazırda hava kargo taşımacılığında yakaladığımız güçlü büyüme trendini, İstanbul Havalimanı'nda yapmakta olduğumuz kargo yatırımları ile daha da yukarıya taşıyarak hava kargo taşımacılığında dünyadaki pazar payımızı artırmayı hedefliyoruz.



## 2. MARKA BİLİNLİRLİĞİ VE TERCİH EDİLEBİLİRLİK

Müşterilerimize sağladığımız geniş uçuş ağı ve yüksek hizmet kalitesiyle en çok tercih edilen hava yollarından biri olma özelliğimizi korumak için çalışmalarımıza aralıksız devam ediyoruz. Marka yatırımlarımızı ve başta sponsorluklar olmak üzere bir çok alanda tanıtım faaliyetlerimizi sürdürüyoruz.

## 3. MÜŞTERİ ODAKLILIK

Müşterilerimizin fiyat, zaman ve hizmet kalitesi konusundaki hassasiyetlerini göz önünde bulundurarak stratejilerimizi belirlemeye devam edeceğiz. Hizmet kalitemizin uluslararası ödüllerle taçlandırılması motivasyonumuzu daha da artırıyor. İstanbul Havalimanı'nın devreye girmesi ile birlikte gerek Operasyonel gerekse teknolojik gelişmelerle müşterilerimizin memnuniyetini artırmayı hedefliyoruz. ediyoruz. Marka yatırımlarımızı ve başta sponsorluklar olmak üzere bir çok alanda tanıtım faaliyetlerimizi sürdürüyoruz.

## 4. KURUMSAL SOSYAL SORUMLULUK

Tüm operasyonlarımızı topluma, ekonomiye ve çevreye karşı sorumluluk bilinciyle yürüterek, sürdürülebilir kalkınmaya katkıda bulunma hedefimize yürekten bağlıyız. Bu doğrultuda çalışanlarımızın gönüllü katkılarıyla hem yurt içinde, hem de yurt dışında başta çocuklara olmak üzere pek çok insana ulaşarak çeşitli faaliyetler ile destek sunmaktayız.

2018 yılında Kurumsal sosyal sorumluluk çerçevesinde, insani yardım, spor, bilim-teknoloji ve kültür alanlarında çeşitli konulara yönelik birçok ülkede gerçekleştirdiğimiz faaliyetlerimizi, 2025 yılına kadar uçtuğumuz tüm noktalara yaymayı ve gönüllü katılımını artırmayı hedefliyoruz. Çevrenin korunması ve iklim değişikliğiyle mücadele kapsamında yakıt verimliliğimizi artırarak karbon ayak izimizi azaltmaya yönelik çalışmalarımız sonucunda on yıl önceki duruma kıyasla yüzde 20 daha verimli uçuşlar gerçekleştirmekteyiz.



ÇEVRENİN KORUNMASI  
VE İKLİM DEĞİŞİKLİĞİYLE  
MÜCADELE KAPSAMINDA  
YAKIT VERİMLİLİĞİMİZİ  
ARTIRARAK KARBON  
AYAK İZİMİZİ AZALTMAYA  
YÖNELİK ÇALIŞMALARIMIZ  
SONUCUNDA ON YIL  
ÖNCEKİ DURUMA  
KIYASLA YÜZDE 20  
DAHA VERİMLİ UÇUŞLAR  
GERÇEKLEŞTİRMEKTEYİZ.

2023 yılına kadar filomuza eklemeyi planladığımız, yüzde 15 daha yüksek yakıt verimliliğine sahip yeni nesil uçaklar sayesinde karbon ve gürültü emisyonlarımızı daha da azaltmayı hedefliyoruz.

## 5. İŞ MÜKEMMELLİĞİ VE VERİMLİLİK

Ulusal ve uluslararası gereksinimleri karşılamak üzere kendimizi geliştiriyor ve bilgi ve iletişim teknolojileri alanındaki yatırımlarımızı artırarak, filomuzu gençleştirerek ve etkin süreç yönetimi ve projeler sayesinde verimliliğimizi artırmaya devam ediyoruz.

## 6. İNOVATİF YAŞAM

Yapay zeka, nesnelerin interneti, sanal gerçeklik ve artırılmış gerçeklik gibi alanlarda geliştirilecek projelerin temellerini attık. Dijital inovasyon çalışmaları kapsamında iç süreçlerin geliştirilmesinin yanı sıra, müşteri memnuniyetini artırmaya yönelik projeler yapmayı sürdüreceğiz.

## 7. ÇALIŞANLARA DEĞER KATMAK

Başarımızın arkasındaki temel güç olan çalışanlarımızın gelişimine katkı sunmak, onların motive ve memnun olarak çalışmalarını sağlamak önceliğimizdir. Sunduğumuz çalışma ortamı, sosyal imkanlar, kariyer olanakları ve yerli ve yabancı kurumlar ile ortaklaşa düzenlediğimiz eğitimlerle çalışanlarımıza değer katmaya devam edeceğiz.

## 8. PAYDAŞLARA DEĞER KATMAK

Tüm faaliyetlerimizde şeffaflık, adalet, sorumluluk ve hesap verebilirlik prensiplerini ilke edindik. Marka hedef ve değerlerimizin paydaşlarımız tarafından da benimsenmesini sağlamak için çalışmalar yürütüyoruz. İyi yönetim uygulamalarımızı geliştirmeye devam edeceğiz. Paydaşlarımıza değer katma vizyonumuz doğrultusunda iş birliklerimizi geliştirmeyi ve iş ortaklarımız ile yaptığımız proje sayısını artırmayı sürdüreceğiz.





## Ödüllerimiz

Türk Hava Yolları, bu yolda emin adımlarla yürürken, 2018 APEX Resmi Havayolu Derecelendirmesine Göre “Beş Yıldızlı Küresel Havayolu” ilân edildi.

**T**ürk Hava Yolları olarak, çalışanlarımızın yoğun gayretlerinin ve takım çalışmasının meyveleri olan başarılarımızın ödüllendirilmesinden büyük mutluluk duyuyoruz. Tüm operasyonlarını, optimizasyon, yeni teknolojilere yatırım ve alt yapı iyileştirme politikaları doğrultusunda, topluma, ekonomiye ve çevreye karşı sorumluluk anlayışıyla yürüterek, sürdürülebilir kalkınmaya katkıda bulunmaya devam eden Ortaklığımız, gelecek nesillere daha yaşanabilir bir dünya bırakmak hedefiyle atıkları ayrıştırarak her ay 100 ton

atığı geri kazandırdığı “Sıfır Atık Proje” sine katkılarından dolayı “Sürdürülebilirlik Politikaları ve Sıfır Atık Projesi’ne Destek” ödülüne layık görülmüştür.

Ortaklığımız, yolcularımıza uçuş öncesi sıra dışı konforun kapılarını açtığı ‘Turkish Airlines Lounge Istanbul’ ile “En İyi Business Class Özel Yolcu Salonu” ödülünün sahibi oldu. Yine bu salonda misafirlere sunulan dünyaca ünlü ikram konsepti ile geçtiğimiz üç yılda olduğu gibi bu yıl da dünya sıralamasında “En İyi Business Class Özel Yolcu Salonu İkrarı” ödülünü almaya hak kazandı. Ortaklığımız, beş yıldızlı bir hava yolu olma hedefiyle, hayata geçirmiş olduğu ödüllü ikram konsepti, CIP yolcu salonları, premium kabin hizmetleri, uçak içi eğlence sistemleri, artırılmış kabin konforu ve personele yönelik uzman kabin memuru ve müşteri hizmeti eğitimleri gibi yenilikler aracılığıyla ürün ve hizmetlerimize büyük yatırımlar yapıyor.

Son yıllarda, bu üstün ürün ve hizmetlerin yanı sıra havacılık sektörünün önde gelen kurumları tarafından verilen çok sayıda prestijli ödül, Türk Hava Yolları’nın marka bilinirliğinin artmasını sağladı. Türk Hava Yolları olarak, bu artan beğenin Avrupalı’da beş yıldızlı bir hava yolu şirketi olmamıza zemin hazırladığına inanıyoruz. Türk Hava Yolları, bu yolda emin adımlarla yürürken, 2018 APEX Resmi Havayolu Derecelendirmesine Göre “Beş Yıldızlı Küresel Havayolu” ilân edildi.



# TÜRK HAVA YOLLARI 2018 ÖDÜLLERİ

En İyi Business  
Class Özel Yolcu  
Salonu İkrarı

5 Yıldızlı Küresel  
Havayolu (APEX)

En İyi Kurumsal  
Seyahat  
Programı (Global  
Traveler)

En İyi Üniforma  
(The Design Air)

Avrupa'nın En  
İyi Hava Kargo  
Taşıyıcısı (Asian  
Freight Logistics  
and Supply Chain  
Awards)

En Çevreci Hava  
Kargo Taşıyıcısı  
(Asian Freight  
Logistics and Supply  
Chain Awards)

Yılın Hava Kargo  
Markası (Stat Times  
Awards)

Yılın Hava Kargo  
Taşıyıcısı (World Air  
Cargo Awards)

Avrupa'nın En  
İyi İkinci Hava  
Kargo Markası  
(Schiphol  
Aviation Awards)

Yılın En İyi  
Finansmanı (Airline  
Economics)

Yılın En İyi  
Vergi Kalkanlı  
Finansmanı  
(Global Transport  
Finance)

Yılın En İyi  
Ulaştırıcılık  
ve Taşımacılık  
Finansmanı (Bonds,  
Loans & Sukuk  
Turkey)

Türkiye'nin En  
Değerli Markası  
(Brand Finance)

Sürdürülebilirlik  
Politikaları ve Sıfır  
Atık Projesi'ne  
Destek (Çevre  
ve Şehircilik  
Bakanlığı)

Afrika Kıtasının  
Dünyaya Açılımını  
Sağlayan,  
Afrika'da En Fazla  
Destinasyona Uçan  
Türk Hava Yolları  
(Türkiye-Afrika  
Ekonomi ve İş  
Forumu)

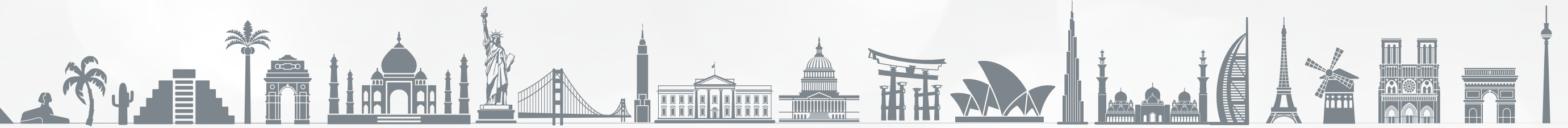
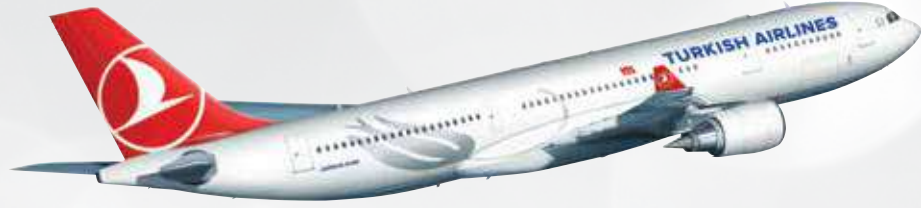
## Sürdürülebilirlik Yönetimi

- 18 SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK YAKLAŞIMIMIZ
- 19 PAYDAŞ KATILIMI
- 22 ÖNCELİKLİ KONULARIMIZ
- 23 KURUMSAL YÖNETİM





**Faaliyetlerimizi topluma, ekonomiye ve çevreye karşı sorumluluk anlayışıyla yürüterek, sürdürülebilir kalkınmaya katkıda bulunma hedefimize yürekten bağlıyız.**



# Sürdürülebilirlik Yaklaşımımız

Türk Hava Yolları'nın ekonomi, çevre ve toplum üzerindeki etkilerinin sorumluluğu, Yönetim Kurulu ve İcra Komitesi üyelerine aittir.

**T**ürk Hava Yolları olarak, faaliyetlerimizi topluma, ekonomiye ve çevreye karşı sorumluluk anlayışıyla yürüterek, sürdürülebilir kalkınmaya katkıda bulunma hedefimize yürekten bağlıyız.

Sürdürülebilirlik yaklaşımımızın temelinde paydaşlarımız yer alıyor. Paydaşlarımızın makul beklentileri ve menfaatleri, sürdürülebilirlik stratejimizin süreklilik arz eden gelişim sürecinde bizler için önemli çıkış noktalarından biridir. Bu kapsamda, sürdürülebilirlik uygulamalarımızın en önemli süreçlerinden biri olan paydaş katılımı, bıraktığımız etkileri daha iyi anlamamızda, dolayısıyla da bu etkileri sürekli olarak iyileştirmemizde bize yardımcı oluyor.

Büyüyen bir şirket olarak, çeşitlilik arz eden, geniş bir paydaş tabanına ve onlarla etkileşim kurmaya yönelik çeşitli kanallara

sahibiz. Ortaklığımız için öncelikli konuların belirlenmesinde temel oluşturan paydaş katılımı yöntemlerimiz hakkında daha fazla bilgi edinmek için 20. sayfada yer alan tabloya bakınız. Ayrıca, yandaki şekil bu raporun içeriğinin belirlenme sürecini ve bu süreçteki başlıca önemli hususları ve sınırları göstermektedir.

Türk Hava Yolları'nın ekonomi, çevre ve toplum üzerindeki etkilerinin sorumluluğu, Yönetim Kurulu ve İcra Komitesi üyelerine aittir. Türk Hava Yolları olarak sürdürülebilirlikle ilgili önemli hususları ve temel esasları, işimizin ve faaliyetlerimizin doğal bir parçası haline getirmekte kararlıyız. Bu doğrultuda, faaliyet birimlerimizin her biri ortak hedeflerimize ulaşmak için işbirliği içinde çalışır. Her iş biriminin Ortaklık hedefleriyle aynı doğrultuda olan ayrı hedefleri de bulunuyor. Her yıl performans incelemeleri yapılarak, elde edilen sonuçlara göre geleceğe yönelik eylem planları belirlenir.

## RAPOR İÇERİĞİNİN, ÖNCELİKLİ UNSURLARIN VE ÇERÇEVELERİNİN BELİRLENMESİ



# Paydaş Katılımı

Sürdürülebilirlik anlayışımızın temelinde paydaşlarımız yer almaktadır. Ortaklığımızın başarısı, paydaşlarımızın memnuniyetine ve onlar için yarattığımız katma değere eşittir.

Ortaklığımızın başarısı, paydaşlarımızın memnuniyetine ve onlar için yarattığımız katma değere eşittir. Paydaş tabanımız, faaliyetlerimizden belirgin ölçüde etkilenen paydaş gruplarının yanı sıra, Türk Hava Yolları'nın stratejisini başarılı bir şekilde uygulayabilmesini etkileme potansiyeline sahip taraflardan oluşmaktadır. Paydaşlarımıza değer veriyor, onları dinliyor ve onlarla açık ve yapıcı bir diyalog sürdürerek, daha büyük işbirlikleri geliştirmeye çalışıyoruz.

Türk Hava Yolları; hissedarlar/mali ortaklar/ yatırımcılar ve çalışanlar gibi iç paydaşlarının yanı sıra, devlet, sertifikasyon kuruluşları, iş ortakları, müşteriler, tedarikçiler, yerel toplum, STK'lar ve akademik kurumlar gibi dış paydaşlarla etkileşim kurmak adına çeşitli kanallardan yararlanmaktadır. Temel başlıklar ve katılım yollarına ek olarak etkileşim sıklığı ve etkileşim sağlanan hususlar da takip eden sayfadaki tabloda yer almaktadır.

## PAYDAŞLARIMIZ



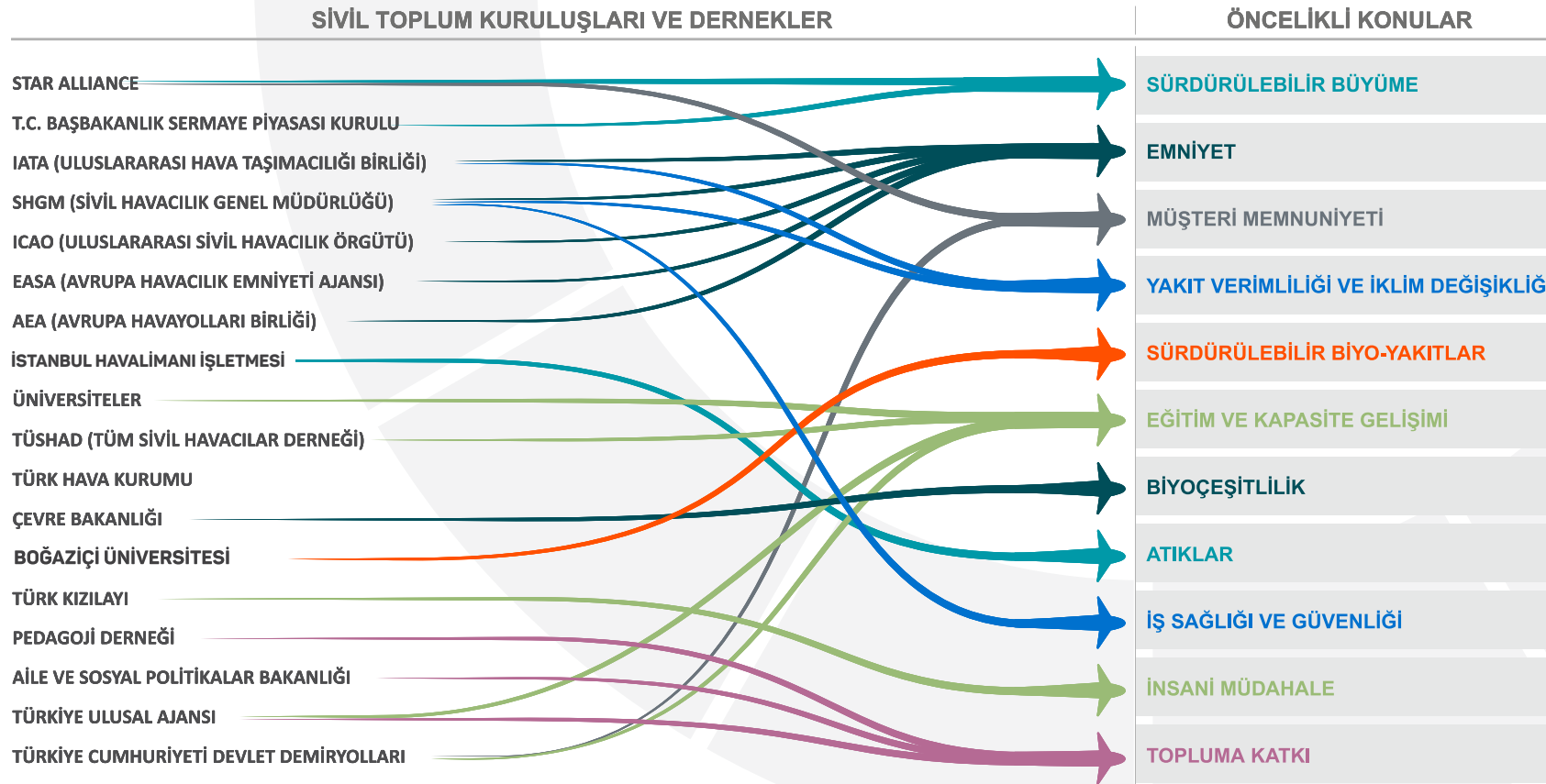


## SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK YÖNETİMİ

	PAYDAŞ GRUPLARI	TEMEL ETKİLEŞİM KONUSU BAŞLIKLARI	ANA ETKİLEŞİM YOLLARI	SIKLIK	BAZI PAYDAŞ KATILIMI SONUÇLARI
ŞİRKET İÇİ	Hissedarlar Mali Ortaklar Yatırımcılar	Azınlık Hakları Operasyonel ve Finansal Performans Strateji Kurumsal Yönetim	E-posta dağıtım listesi, "ir@thy.com" Yatırımcı ilişkileri (ir) internet sitesi ve web uygulaması Hissedarlar Genel Kurul Toplantısı Yatırımcı Toplantıları Sunumlar, Raporlar, Yayınlar	Sürekli Sürekli Yıllık Yıllık Üç Ayda Bir	<ul style="list-style-type: none"> <li>Yatırımcı günü etkinlikleri düzenlendi.</li> <li>110 kurum ve fondan 180 yatırımcı/analistle bir araya gelindi.</li> <li>Ortaklığımıza bilgi edinmek amacıyla e-mail yoluyla gelen yaklaşık 2.800 adet başvuru cevaplandı.</li> </ul>
	Çalışanlar Sendikalar	İş Ahlakı Kültürel Değerler Çalışan Memnuniyeti Örgütlenme ve Toplu Sözleşme Hakkı Kurumsal Emniyet Uçuş Güvenliği İş Sağlığı, Güvenlik ve Esenlik Ayrımcılıkla Mücadele ve Çeşitlilik Performans ve Kariyer Gelişimi Sürdürülebilir Kaynak Kullanımı	Etik Hat "Ethical Way" E-postalar: flightsafety@thy.com; security@thy.com "Empati" Şirket Televizyonu "Empati" Personel Bülteni Bireysel Öneri Sistemi Toplantılar & Etkinlikler & Forumlar & Zirve Toplantıları Anketler	Sürekli Sürekli Sürekli Yıllık Yıllık	
ŞİRKET DIŞI	Devlet Düzenleyici Makamlar Yerel Otoriteler	Ekonomik ve Toplumsal Kalkınma Müşteri Hakları Mevzuata Uyum Mali Performans Kurumsal Emniyet Uçuş Güvenliği Ağaçlandırma İş Sağlığı, Güvenlik ve Esenlik Gürültü Yönetimi Atık Yönetimi	Denetimler Toplantılar Raporlar	Düzenli Olarak İhtiyaca Özel Toplantılar Yıllık	<ul style="list-style-type: none"> <li>2014'ten bu yana Anadolu'ya 1 milyon fidan dikildi.</li> <li>29.608 ton yakıt tasarrufu yapıldı ve böylece 93.267 ton sera gazı emisyonu engellendi.</li> <li>Gönüllülük esasına dayalı olarak yürütülen Yeşil Kuruluş Projesi kapsamında İstanbul Atatürk Havalimanı ve Ankara Esenboğa Havalimanlarının yanı sıra İzmir Adnan Menderes Havalimanı için de "Yeşil Kuruluş Sertifikası" ve "Yeşil Kuruluş" ünvanına hak kazanıldı.</li> <li>TS EN ISO 14001 Çevre Yönetim Sistemi standardının 2015 versiyonuna geçiş süreci başarıyla tamamlandı.</li> <li>ISO 14064'e göre sera gazı raporu hazırlandı ve doğrulaması yapıldı.</li> <li>ISO 10002 Müşteri Memnuniyeti Sertifikasının devamlılığı sağlandı.</li> <li>Aylık ortalama 6.169 yolcumuza memnuniyet anketi uygulandı ve gelen talepler doğrultusunda pek çok proje hayata geçirildi. Bknz syf:73-75</li> <li>Erişilebilirlikle ilgili pek çok proje devreye alındı. Bknz syf:79-81</li> <li>Sosyal Sorumluluk Projelerimiz 2018 yılı Faaliyet Raporu syf:42, 139-143 ve 157-161'de yer almaktadır.</li> <li>2007 yılından bu yana 928 kişinin uçuş korkusunu yenmesine katkı sağladık. Bknz syf:81</li> </ul>
	Sertifikasyon Kuruluşları	Çevre Yönetimi Kurumsal Emniyet Uçuş Güvenliği İş Sağlığı, Güvenlik ve Esenlik Gürültü Yönetimi Kalite Yönetimi	Denetimler	Düzenli Olarak	
	Müşteriler	Erişilebilirlik Müşteri Memnuniyeti ve Hizmet Kalitesi Müşteri Hakları Kurumsal Emniyet Uçuş Güvenliği Yenilikçi Ürünler ve Hizmetler Sürdürülebilir İkram	Müşteri ilişkileri Çağrı Merkezi Şirket websitesi/ Uçak İçi- Geribildirim Formu Havalimanında Müşteri Memnuniyeti Ölçüm Araçları Online Müşteri Memnuniyeti Anketleri Uçak İçi Emniyet Broşürleri ve Videoları Uçak İçi "Skylife" Dergisi Sosyal Medya (Facebook, Twitter, Instagram, Youtube, Blog) Şirketin İnternet Sitesi	Sürekli Sürekli Sürekli Yıllık Sürekli Aylık Sürekli Sürekli	
	Toplum	Ekonomik ve Toplumsal Kalkınma Sosyal Sorumluluk Projeleri	Dernekler ve Hayır Kuruluşları ile Toplantılar Okul ve Hastane Ziyaretleri	İhtiyaca Özel Toplantılar	
	Sivil Toplum Kuruluşu	Kurumsal Sosyal Sorumluluk Projeleri Erişilebilirlik	Kurumsal Sosyal Sorumluluk (KSS) Fuarı ve Etkinlikleri	İhtiyaca Özel Toplantılar	
	Akademik Kuruluşlar Üniversiteler	Eğitim İstihdam ve Kariyer Fırsatları	Toplantılar Kariyer Günleri Sosyal Medya (LinkedIn)	Düzenli Olarak Yıllık Sürekli	

## İLGİLİ KURULUŞLAR VE DERNEKLER

Belirlemiş olduğumuz öncelikli konularla ilgili olarak yerli ve yabancı sivil toplum örgütleri ve sanayi kuruluşları ile işbirliği yürütmekteyiz. Bu çalışmalardan bazıları aşağıda sıralanmıştır.



## 2018 YILI ULUSLARARASI KURULUŞLARLA İŞ BİRLİĞİ KAPSAMINDAKİ GELİŞMELER

Türk Hava Yolları A.Ö, İstanbul Havalimanı'nda faaliyetlerine devam ederken İstanbul Havalimanı İşletmecisi'nin Sıfır Atık Projesi kapsamında başlattığı "Sıfır Atık Deklarasyonu"na taraf olmuştur.

Karbon emisyonlarının azaltılmasına yönelik ICAO nezdinde 2016'da kabul edilen "Carbon Offsetting and Reduction Scheme for International Aviation (CORSA)" düzenlemeleri 2021 itibarıyla yürürlüğe girecektir. Buna göre, hava yolu şirketleri 2019 yılı itibarıyla emisyon değerlerini kayıt altına alıp ilgili makamlara bildirecektir. Bu nedenle önümüzdeki yıl içerisinde, IATA koordinasyonunda akaryakıt kullanımı ve emisyon salımını kayıt altına alacak prosedür ve mekanizmalar tamamlanacaktır.

IATA'nın desteklediği yabancı hayvanların yasadışı ticaretinin engellenmesi ve bu konuda sektörel farkındalığın artırılmasını hedefleyen "United for Wildlife Buckingham Palace Declaration (UFW)" bildirisi Ortaklığımızı temsilen Genel Müdürümüz tarafından imzalanmıştır. Söz konusu bildiri ile fildişi, gergedan boynuzu, kaplumbağa kabuğu gibi yabancı hayvan parçalarının illegal ticaretinin önüne geçilmesi ve konuyla ilgili farkındalığın artırılması hedeflenmektedir.



## Öncelikli Konularımız

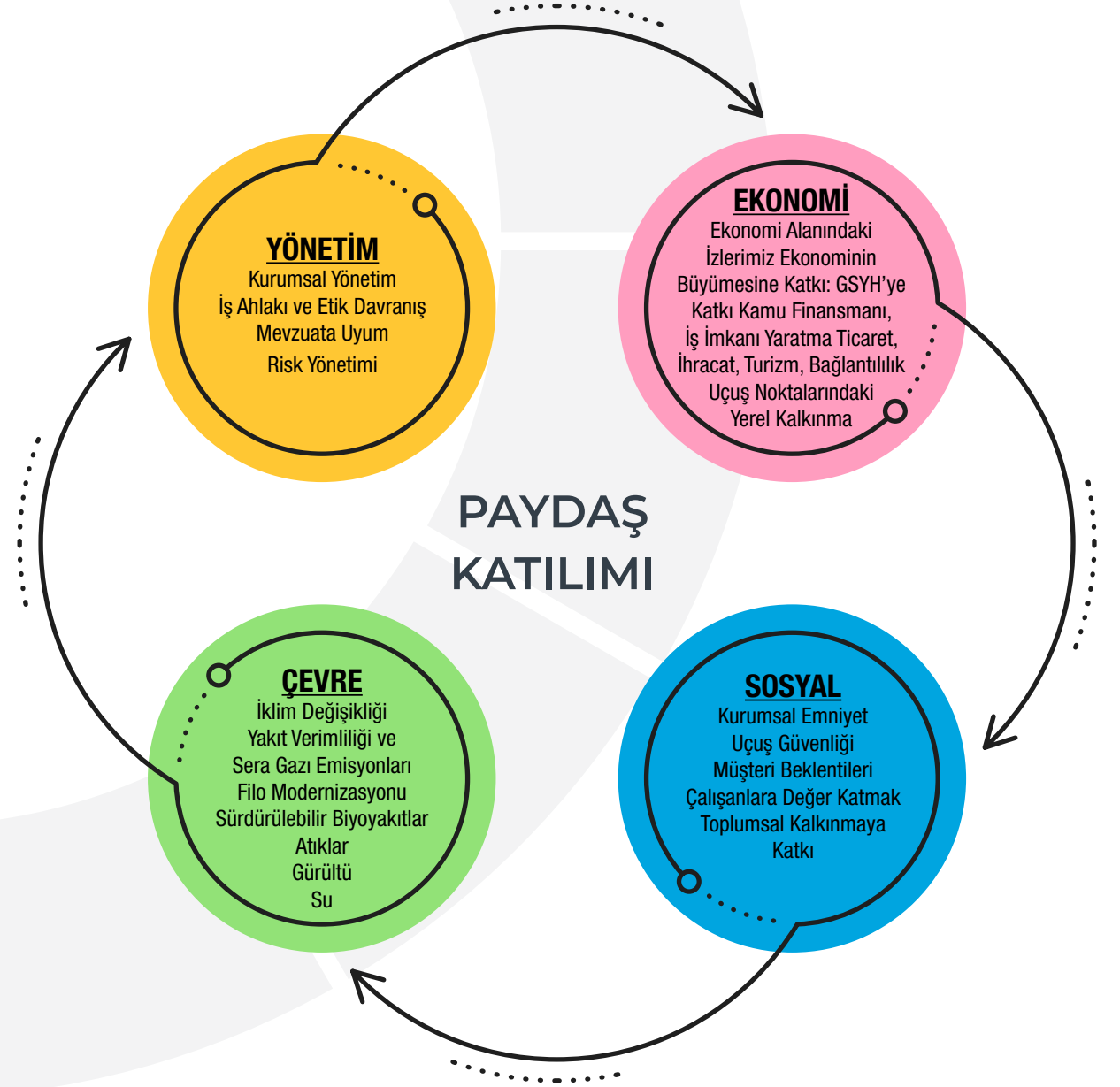
Sürdürülebilirlik programımız, Yönetim, Ekonomi, Çevre ve Sosyal olmak üzere, her biri kendi bünyesinde birçok önemli başlığı barındıran dört temel üzerine kuruludur.

**S**ürdürülebilirlik stratejimizi, yeni düzenlemelerle günden güne geliştirerek, paydaşlarımızın önem verdiği ve faaliyetlerimizi etkileyebilecek olan en önemli konulara odaklanmaya devam ediyoruz. Bu öncelikli konuları belirlerken, Ortaklığımızın genel misyonu ve stratejisiyle birlikte, paydaşlarımızın endişelerini, geniş çerçeveli toplumsal beklentileri ve tedarik zinciri üzerindeki etkilerimizi dikkate alıyoruz.

Sürdürülebilirlik programımız, Yönetim, Ekonomi, Çevre ve Sosyal olmak üzere, her biri kendi bünyesinde birçok önemli

başlığı barındıran dört temel üzerine kuruludur. Belirlediğimiz öncelikli konular Sürdürülebilirlik Programımızda yer almaktadır. Ele alınan önemli başlıkların üç tanesi hariç diğerleri şirket içi konulardır; uçuş noktalarımızda ekonominin büyümesine, topluma ve yerel kalkınmaya katkı ise şirket dışı önemli hususlardır.

Bu raporda öncelikli konular altında belirtmiş olduğumuz hususlar konusunda paydaşlarımızın geri bildirimlerini alarak, önümüzdeki yıllarda öncelik belirleme sürecimizi daha da ileri taşımaya devam edeceğiz.





Kurumsal yönetim hakkında daha fazla bilgi için karekodu okutunuz ve 2018 yılı faaliyet raporu sayfa 168-190'a bakınız.  
<https://investor.turkishairlines.com/tr/mali-veriler/yillik-raporlar/1/2018>

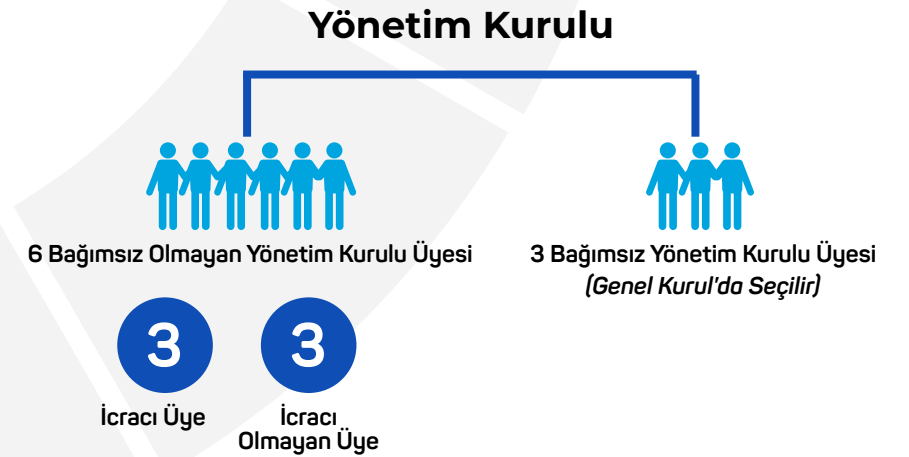
# Kurumsal Yönetim

**T**ürkiye'nin bayrak taşıyıcı hava yolu şirketi Türk Hava Yolları, 1933 yılında kuruldu. İlk olarak tamamı devlete ait bir kamu iktisadi kuruluşu olarak kurulan Türk Hava Yolları, 1990 yılında özelleştirme kapsamına alındı. Günümüzde ise Ortaklık hisselerinin yüzde 50,88'i halka arz edilmiş olup, T.C. Başbakanlık Özelleştirme İdaresi'nde bulunan yüzde 49,12'lik pay 2017 yılında Türkiye Varlık Fonu'na devredilmiştir. 1 adet C Grubu hisse ise T.C. Başbakanlık Özelleştirme İdaresi Başkanlığı'na aittir.

"THYAO" adı altında İstanbul Borsası Borsa İstanbul'a (BIST) kote olan Türk Hava Yolları, Türk Ticaret Kanunu (TTK) hükümlerine ve Sermaye Piyasaları Kurulu'nun (SPK) düzenlemelerine tabidir. Tüm faaliyetlerinde şeffaflık, adalet, sorumluluk ve hesap verebilirlik prensiplerini ilke edinen Türk Hava Yolları, Sermaye Piyasası Kurulu'nun belirlemiş olduğu Kurumsal Yönetim İlkeleri'nden zorunlu olan tüm ilkelere uyar ve zorunlu olmayan ilkelere ise uyum konusunda azami özeni gösterir.

Türk Hava Yolları Yönetim Kurulu, Genel Kurul tarafından seçilen, üç bağımsız üye olmak üzere toplam dokuz üyeden oluşur.

Ortaklığımız Yönetim Kurulu'nda üç kişi İcra Komitesi üyesi olup, SPK'nın Kurumsal Yönetim İlkeleri'ne uygun şekilde Yönetim Kurulu Üyelerinin çoğunluğu icracı olmayan üyelerden oluşmaktadır. Yönetim Kurulu Üyelerinin görev süresi iki yıldır. Havacılık sektörünün dinamik yapısı gereği, Yönetim Kurulu ve İcra Komitesi Başkanı'nın aynı kişi olması istikrar adına daha uygun olacağından, Ortaklığımızın Yönetim Kurulu Başkanı ve İcra Kurulu Başkanı aynı kişidir. Bununla birlikte, Yönetim Kurulu ve İcra Komitesi Başkan Vekili olan Genel Müdür ise, Yönetim Kurulu Başkanı'ndan ayrı görev ve sorumluluklara sahiptir. Sn. Arzu Akalın 2014 yılında, onun yerine Sn. Fatmanur Altun 2018 yılında Yönetim Kurulumuza katılmıştır ve gelecekte Yönetim Kurulumuzdaki kadın temsilci oranının artırılması hedeflenmektedir.





## SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK YÖNETİMİ

### Türk Hava Yolları A.O. Kurumsal Yönetim Komitesi Başkan:

Fatmanur Altun

**Üyeler:** Orhan Birdal, Mithat Görkem Aksoy, Kadir Coşkun (Yatırımcı İlişkileri Müdürü)

### Türk Hava Yolları A.O. Denetimden Sorumlu Komite Başkan:

Mehmet Muzaffer Akpınar

**Üye:** Ogün Şanlıer

### Türk Hava Yolları A.O. Riskin Erken Saptanması Komitesi Başkan:

Ogün Şanlıer

**Üye:** Mehmet Muzaffer Akpınar

2018 yılı içinde 52 Yönetim Kurulu toplantısı yapılarak toplamda 300 karar alınmıştır. Bu toplantılarda görüşülen ve bağımsız yönetim kurulu üyeleri tarafından onaylanmayarak Genel Kurul onayına sunulacak ilişkili taraf işlemleri veya önemli nitelikte işlemler bulunmamaktadır. Yönetim Kurulu bünyesinde, Denetimden Sorumlu Komite, Kurumsal Yönetim Komitesi ve Riskin Erken Saptanması Komitesi bulunmaktadır ve bu komitelerinin başkanları bağımsız Yönetim Kurulu üyelerinden seçilmiştir.

Komiteler, TTK hükümlerine ve SPK düzenlemeleri çerçevesinde oluşturulmuştur. Komitelerin görev alanları ve çalışma esasları da Yönetim Kurulunca belirlenmiştir. Komitelerin görevlerini yerine getirmeleri için gereken her türlü kaynak ve destek Yönetim Kurulu tarafından sağlanmaktadır. 2018 yılında Aday Gösterme Komitesi ve Ücret Komitelerinin görevlerini de Kurumsal Yönetim Komitesinin yerine getirmesi benimsenmiştir.

Doğrudan Yönetim Kurulu'na bağlı olarak çalışan Kurumsal Yönetim Komitesi, Ortaklığın uluslararası ölçekte kabul görmüş Kurumsal Yönetim İlkeleri'ne uyumu; yönetim kurulu üyeleri ve üst düzey yöneticilerin belirlenmesi, ücret, ödül ve performans değerlendirmesi ile kariyer planlaması; yatırımcı ilişkileri ve kamuyu aydınlatma konularında çalışmalar yapmak suretiyle Yönetim Kurulu'na destek verir ve yardımcı olur.

Kurumsal Yönetim Komitesi, Ortaklığın performansını artırıcı yönetim uygulamalarının hayata geçirilmesinde, Ortaklığın oluşturduğu ve oluşturacağı sistem ve süreçleri gözden geçirir, değerlendirir, önerilerde bulunur ve Yatırımcı İlişkileri Bölümü'nün çalışmalarını gözetir. Kurumsal Yönetim Komitesi 2018 yılında bir kez toplanmış ve Yönetim Kurulu'na yazılı bilgilendirmede bulunmuştur.

Doğrudan Yönetim Kurulu'na bağlı olarak çalışan Denetimden Sorumlu Komite, Şirket uygulamalarının ulusal ve uluslararası yasalara ve mevzuata uygunluğunu sağlamak, iş süreçlerini denetim yoluyla iyileştirmek ve bilginin şeffaflığını sağlamak amacıyla yapılacak olan çalışmaları koordine etmek suretiyle Yönetim Kurulu'na yardımcı olur. Denetimden Sorumlu Komite, her türlü iç ve bağımsız dış denetimin yeterli ve şeffaf bir biçimde yapılması için gerekli tüm tedbirlerin alınmasından ve Sermaye Piyasası Mevzuatı ile verilen görevlerin yürütülmesinden sorumludur.

Denetimden Sorumlu Komite üyeleri Bağımsız Yönetim Kurulu Üyelerinden seçilmiştir ve her ikisi de denetim/ muhasebe ve finans konusunda 5 yıllık tecrübeye sahiptir. Komite çeyreklik finansal sonuçların açıklanması öncesinde, en az üç ayda bir toplanmaktadır. 2018 yılı içerisinde Yönetim Kurulu'na altı kez yazılı bildirimde bulunulmuştur.

Riskin Erken Saptanması Komitesi, 2014 yılının Nisan ayında Yönetim Kurulu tarafından oluşturulmuş ve yetkilendirilmiştir. Komite, iki üyeden oluşur ve Komite başkanı bağımsız Yönetim Kurulu Üyeleri arasından seçilir.

### Riskin Erken Saptanması Komitesi;

**a)** Ortaklığın varlığını, gelişmesini ve devamını tehlikeye düşürebilecek risklerin erken teşhisi, tespit edilen risklerle ilgili önlemlerin uygulanması ve riskin yönetilmesi ile ilgili çalışmalar yapar.

**b)** Risk yönetim sistemlerini en az yılda bir kere gözden geçirir. Komite tüm çalışmalarını yazılı hale getirir, kaydını tutar ve her iki ayda bir durum değerlendirmesi, tavsiye ve önerilerini içeren bir rapor hazırlayarak Yönetim Kurulu'na sunar. Komite 2018 yılında altı kez toplanmış ve hazırladıkları risk değerlendirmesi raporunu Yönetim Kuruluna sunmuştur.



## HİSSEDARLARLA İLETİŞİM

Doğrudan Genel Müdür (Mali) Yardımcısına bağlı olarak hizmet veren Yatırımcı İlişkileri Müdürlüğü, analistlere, yatırımcılara ve hissedarlarımıza doğru, tutarlı, zamanında bilgilendirmede bulunarak, Yönetim Kurulu ile sermaye piyasası düzenleyicileri ve katılımcıları arasında iletişim ve bilgi alışverişinin sağlanması ve gözetimi konularında faaliyet göstermektedir.

Ortaklığımızın hissedarları, yatırımcıları, analistleri, çalışanları ve müşterileri dahil olmak üzere tüm paydaşlarımıza zamanında, doğru, eksiksiz, kapsamlı ve kolay erişilebilir bilgiler sağlayarak şeffaflığımızı pekiştirmek adına, Yönetim Kurulumuz tarafından Kamuyu Bilgilendirme Politikası oluşturuldu.

Yatırımcı İlişkileri Müdürlüğü 2018 yılı içinde, Ortaklığımızla ilgili finansal, operasyonel ve stratejik gelişmelerin yatırımcı ve analistlerle paylaşılmasına yönelik 7 adet yatırımcı konferansı ve roadshow'a katıldı,

49 adet telekonferans görüşmesi ve 70'in üzerinde kurumsal/bireysel yatırımcı görüşmesi gerçekleştirdi. Bu konferanslarda ve telekonferanslarda, şirket merkezinde veya yatırımcıların ofisinde olmak üzere 110 kurum ve fondan 180 yatırımcı/analistle bir araya gelindi.

Mali tablolara ilişkin sonuçlar üzerine yıl boyunca 2 adet telekonferans organize edildi. 2018 faaliyet dönemi içinde Ortaklığımıza bilgi edinmek amacıyla e-mail yoluyla gelen yaklaşık 2.800 adet başvuru cevaplandı. Yatırımcı İlişkileri Müdürlüğü 2018 yılında yapmış olduğu çalışmalara ilişkin raporunu Yönetim Kurulu'na sunarak bilgilendirme yapmıştır.

Paydaşları ile kurduğu şeffaf iletişimi daha da geliştirmeyi hedefleyen Yatırımcı İlişkileri Müdürlüğü'nün, iPad, iPhone ve Android işletim sistemli cihazlar üzerinde çalışan Yatırımcı İlişkileri uygulaması mevcuttur.

Uygulama ile birlikte yerli ve yabancı yatırımcıların yanı sıra tüm paydaşlar Türk Hava Yolları ile ilgili en güncel gelişmelere, özel durum açıklamalarına, operasyonel ve finansal açıklamalara, yatırımcı sunumlarına, faaliyet raporları gibi pek çok bilgi ve dokümana istedikleri her yerden, üç ayrı dijital platformda ve iki dilde ulaşabilme olanağı elde etmektedir.

Hissedar hakları kapsamında, Borsa İstanbul'a kote olan tüm şirketler gibi Türk Hava Yolları da elektronik Genel Kurul (e-GEM) sistemini kullanmaktadır. Bu sistem hissedarların, delegelerin, aracı kuruluşların ve tüm paydaşların Genel Kurul Toplantısına video webcast uygulamasıyla, kendi elektronik imzalarını kullanarak online katılım gösterip, görüşlerini aktarabilmelerini, hepsinden önemlisi de süreçlerden anında haberdar olmalarını sağlamaktadır.

### Türk Hava Yolları'nın Genel Kurul Toplantıları

	2015 Mali Yılı	2016 Mali Yılı	2017 Mali Yılı
	04.04.2016	09.06.2017	04.05.2018
Bir adet hisse bir adet hisse senedine eşittir	Evet	Evet	Evet
Toplantıya asaleten veya vekaleten katılan, başkana vekalet veren veya e-posta ile oy kullanan hissedarların sayısı	966.222.634 adet hisseyi temsilen 571 hissedar	835.649.649 adet hisseyi temsilen 365 hissedar	1.026.500.492 adet hisseyi temsilen 699 hissedar
Katılım Oranı	%70,01	%60,55	%74,38



# Risk Yönetimi Ve İç Kontrol

Teftiş Kurulu Başkanlığı, faaliyetlerimizin, kurumsal yönetim, risk ve kontrol süreçlerinin etkinliğini, mevzuata, Ortaklığımızın iç düzenlemelerine, anlaşmalara, belirlenmiş olan strateji, politika ve hedeflere uygunluğunu denetler, görüş ve önerilerde bulunur.

## RISK YÖNETİMİ STRATEJİMİZ

**R**ekabetin yüksek olduğu havacılık sektöründeki potansiyel risklerin kontrol altına alınması ve sürdürülebilir büyümenin sağlanması açısından Ortaklığın etkin bir risk yönetimi stratejisine sahip olması büyük önem arz etmektedir. Ortaklığımız bünyesinde özellikle akaryakıt fiyatı, faiz oranları, nakit akışı ve döviz kurlarında yaşanan dalgalanmalar ile karşı taraf riskinin minimum seviyelere indirilerek olası şoklara karşı makul derecede güvence sağlanması amacıyla Finansal Risk Yönetimi stratejisi tesis edilmiştir. Bu bağlamda, akaryakıt fiyatı ile ilgili riskten korunma işlemleri için fiyat seviyelerine göre değişmekle birlikte Swap ve opsiyon bazlı yapılar kullanılarak akaryakıt fiyat riski minimize edilmeye çalışılmaktadır.

Döviz kurları için ise öncelikle doğal risk yönetimini esas

alan aktif bir döviz kuru politikası uygulanmaktadır. Doğal riskten korunma uygulamaları sonrasında dahi oluşabilecek döviz kuru riskinin forward veya opsiyon bazlı maliyetsiz bantlı yapılar ile asgari seviyeye indirgenmesi amaçlanmaktadır. Ortaklık, faiz oranı risk yönetimi çalışmaları çerçevesinde; borç portföyünün bir kısmı için kredi faiz oranlarının kredi vadesi boyunca belirli oranlarda tamamen sabitlenmesini veya belirli faiz seviyeleri (bant) arasında kalmasını temin ederek riskten korunma işlemleri gerçekleştirmektedir. Risklerin yönetimine ilişkin daha detaylı bilgi Türk Hava Yolları 2018 yılı faaliyet raporu sayfa 162-165 ve 179-180'de yer almaktadır.


## İÇ KONTROL MEKANİZMASI

Ortaklığımız bünyesinde, Ortaklığın faaliyetlerini, kurumsal yönetim, risk ve kontrol süreçlerinin etkinliğini, hizmetlerimizin en yüksek seviyede müşteri



memnuniyeti sağlayacak şekilde geliştirilmesini, faaliyetlerimizin mevzuata, Ortaklığımızın iç düzenlemelerine, anlaşmalara, belirlenmiş olan strateji, politika ve hedeflere uygunluğunu sistematik ve disiplinli bir yaklaşımla denetlemek; bu süreçlerin verimli ve etkin çalışması konularında danışmanlık ve güvence hizmeti vermek; görüş ve önerilerde bulunmak üzere Teftiş Kurulu Başkanlığı bulunmaktadır.

Teftiş Kurulu Başkanlığı bu itibarla; Kurum gelirlerinde ve varlıklarında kayba yol açabilecek hata, hile ve suiistimal tespit edilip tedbir alınması ve risk azaltma önlemleri hakkında üst yönetime raporlama yaparak önerilerde bulunur ve raporlardaki bulgu ve önerilerin yerine getirilip getirilmediğinin takibini yapar.



Faaliyetlerimizde  
etik ve sosyal  
sorumluluk  
anlayışını ilke edindik  
ve şeffaf ve adil  
bir yönetim kültürünü  
benimsedik.



## İş Ahlakı

Türk Hava Yolları, Türk geleneklerini esas alarak, faaliyetlerinde sosyal ve etik sorumluluk anlayışını ilke edinmiş, şeffaf ve adil bir yönetim kültürü benimsemiştir. Ortaklığımız, paydaşlarıyla tüm hissedar ve paydaş menfaatlerinin göz önüne alınmasını ve farklı bakış açılarının anlaşılmasını sağlayan açık iletişim kanalları kurar. Bu yaklaşım Türk Hava Yolları'nın, faaliyetlerinde mali menfaatlerini gözetmenin ötesinde, iyi bir kurumsal dünya vatandaşı olarak hizmet vermesine yardımcı olmaktadır.

### İŞ AHLAKI ANLAYIŞIMIZ

Yönetim Kurulumuzca, Kurumsal Yönetim İlkeleri çerçevesinde "Etik Kurallar" El Kitabı oluşturuldu ve Ortaklığımız internet sitesinde yayımlandı. Türk Hava Yolları "Etik Kuralları", tüm yöneticilerin ve çalışanların uymakla yükümlü oldukları temel politikalar, esaslar ve kurallar bütünü olarak tanımlanabilir. Bu kurallar, Türk Hava Yolları yöneticilerinin ve çalışanlarının yüksek etik standartlara uygun davranışlar sergilemelerini, tutum ve davranışlarının etkilerinin

bilincinde hareket etmelerini sağlamak amacıyla getirildi. Etik Kurallar, temel ilke ve değerlerimizin yanı sıra mevzuata uyum, rüşvet ve yolsuzluk, rekabete aykırı davranış gibi çeşitli hususları kapsamaktadır. Çalışanlarımız, Ortaklığımız bünyesinde göreve başlarken Etik Kurallarımızı öğrenmekte, Ortaklığımızın Kurumsal Etik Kurallar El Kitabı ve Kurumsal Etik Prosedürleri hakkında bilgilendirilmektedir. Böylelikle çalışanlarımızın, çalışma hayatında kabul görmüş genel prensipler doğrultusunda söz ve davranışlarında yasalara, etik değerlere, toplumsal normlara ve çevreye saygılı hareket etmeleri sağlanmaktadır.

### 2018 YILI GELİŞMELERİ

Ortaklık personeli tarafından kurumsal iş ilkeleri, davranış kuralları, ayrımcılık, çıkar çatışmaları, ast-üst ilişkileri, çalışma arkadaşları ve yöneticileri ile yaşadığı sıkıntılar vb. birçok konuda telefon, e-posta ve web üzerinden "Etik Hat"a yapılan bildirimleri değerlendirmek üzere oluşturulmuş olan Etik Kurul'un ve Kurul'a bağlı alt komisyonun yapısını, görev, yetki, sorumluluklarını ve çalışma esaslarını tanımlamak adına düzenlenen Etik Kurul Prosedürü 2017 yılında yürürlüğe girmiştir. Şu ana kadar, yerli ve yabancı rekabet kurumlarının yürütmüş oldukları denetimler/ incelemeler sonucunda, Türk Hava Yolları aleyhine, rekabet kuralı ihlali ile ilgili hiçbir bulgu tespit edilmemiş ve Ortaklığımıza rekabet kanunu ile ilgili herhangi bir idari veya adli yaptırım uygulanmamıştır.

2018 yılı içerisinde Ortaklığımıza ait Etik Kurallar El Kitabının revize edilme işlemlerine başlanmış, ilgili süreçler tamamlandığında Ortaklığımıza ait etik kurallar hakkında detaylı bilgilendirmeler içeren El Kitabımız tüm çalışma arkadaşlarımızın bilgisine sunulacaktır.

### MEVZUATA UYUM

Ortaklığımız, Mevzuata Uyum Politikamızda öngörülmüş olan havacılıkla ilgili tüm düzenlemelere ve ulusal mevzuata uyumu sağlamaya kararlıdır.

Türk Hava Yolları olarak, mevzuata uyumun, kanunlara ve düzenlemelere bağlı olmanın ötesinde, tüm kararlarımızda ve fiillerimizde daima Etik Kurallarımızın ruhunu yansıtmayı da barındırdığına inanıyoruz.

## ETİK DAVRANIŞ EĞİTİMLERİ

Büyüyen bir şirket olarak, bu büyüme sürecini “Rekabet Kanunu” hükümlerine uygun bir şekilde yürütmek Ortaklığımız için büyük önem arz ediyor. Bu bilinci yaratmak için yalnızca yöneticilerimize ve müdürlerimize değil tüm Ortaklık personeline yönelik eğitimler düzenlenmektedir. Bu eğitimlerde, katılımcıların rekabete aykırı hususlar konusunda bilinçlendirilmesi sağlanarak, onlara bu hususların nasıl tespit edilmesi ve ele alınması gerektiğine ilişkin çeşitli araçlar ve ipuçları verilmektedir. 2018 yılında, mailing, afiş, dergi gibi Ortaklık içi iletişim kanalları üzerinden, etik kural ve değerlere ilişkin farkındalık çalışmaları yürütüldü.

Tüm Ortaklık çalışanlarına zorunlu olarak atanacak olan ve THY A.O etik kurallarının neler olduğuna, etik kuralların neden önemli olduğuna, çalışana ve çalışma huzuruna nasıl ve ne şekilde fayda sağladığına, etik kurallara aykırı durumlara maruz kalınması yahut şahit olunması durumunda ne yapılması gerektiğine dair bilgiler içeren bir online etik eğitimi içeriği hazırlandı. Eğitimin dijital platformlarda hazır hale getirilmesi için seslendirme ve animasyon çalışmaları sürdürülmektedir.

## SUİSTİMAL RAPORLAMASI

Bir Etik Bildirim Hattı olan Etik Hat, Türk Hava Yolları çalışanlarının, ayrımcılık, rüşvet, menfaat çatışması ve rekabete aykırı uygulamalar gibi konularda kurumsal

ilkelerimize aykırı olan her türlü davranışı isim vermeden bildirebilmelerini sağlamak amacıyla kurulmuş bir ihbar sistemidir. Yönetim sürecini tamamen bağımsız bir üçüncü şahıs şirketin üstlenmiş olduğu Etik Hat, Türk Hava Yolları çalışanlarının etik konular ile ilgili sorularına ve/veya bildirimlerine özel bir hattır. Ortaklığımız bünyesinde, bu başvuruları ele almakla görevli, dört kurul üyesi ve bir kurul başkanından oluşan Etik Kurulumuz bulunmaktadır.

Etik Kurul; Ortaklıkta etik ilke ve değerlerin benimsenmesi; çalışma ortamında tüm çalışanların kurum kültürüne paralel bir etik yaklaşım sergilemesi; bu kazanımların uzun vadede Türk Hava Yolları çalışanlarının kimlik ve davranış biçimi haline gelmesi amacıyla hizmet eder ve yapılan işte, iş ortamındaki söylem ve davranışlarda fiiliyata geçmeden önce “etik” olup olmadığı konusunda çalışanları muhakeme yapmaya teşvik ederek, doğru ile yanlışın ayrımında kararsız kalınması durumunda ise çalışanlara rehberlik ederek etik ilkelere aykırı unsurlardan doğan ihtilafları çözüme kavuşturmayı hedefler. Etik Kurul, söz konusu personeli dinleyerek, ilgili departmanların görüşlerini aldıktan sonra, elde edilen sonuçlar doğrultusunda gerekli tedbirleri almaktadır.

2018 yılında, Etik Raporlama Hattı'na yapılan 245 başvuru değerlendirmeye alındı. Etik Hat'ta 2018 yılında gelen bildirimler ağırlıklı olarak “çalışma arkadaşları arasında anlaşmazlık” ve “kurum kültürüne aykırı davranışlar” ile ilgiliydi. Bu konuların tamamı Türk Hava Yolları Etik Kurulu tarafından incelendi, gerekli aksiyonların alınması için ilgili çalışanların ya da ilgili birimlerin bilgilendirilmesine ve iş disiplinine aykırı davranışların idari yaptırımlara bağlanmasına karar verildi.

## RÜŞVET VE YOLSUZLUKLA MÜCADELE

Türk Hava Yolları, faaliyetlerinde en yüksek iş ahlakı ve dürüstlük standartlarını sağlamaya kararlıdır. Ortaklığımız bünyesinde, her ne ad altında olursa olsun, hiçbir yolsuzluğa, rüşvete veya etik dışı davranışa kesinlikle müsamaha gösterilmez.

Rüşvet ve yolsuzluk ile mücadele etmek, çalışma sistemimizin en temel unsurlarından biridir. Rüşvet ve yolsuzluk konularında, havacılık sektörünün kılavuz ilkelerine ve faaliyet gösterdiğimiz ülkelerde yürürlükte olan kanunlara uygun hareket ediyor ve yeniden gözden geçirilen Etik Kurallarımız ile kendimize daha yüksek standartlar belirleyerek çitayı daha da yükseltiyoruz.

İlgili konularda yaşanabilecek olası riskleri önlemek adına kurumsal yönetim organları ve iş ortakları ile çalışanlarımızı bilinçlendirme çalışmaları yürütüyoruz. Ortaklığımız bünyesinde bu konuların takibi ve kurallara uyumun sağlanması amacıyla iç kontrol tedbirleri getirildi. Yolsuzlukla mücadele ilkeleri çerçevesinde, yolsuzluğun ve disipline aykırı davranışların tespit edilerek önlenmesinin yanında yolsuzlukla mücadele sistemlerinin takibi ve geliştirilmesine yönelik yerleşik bir yaklaşımla, Ortaklığımız üst yönetiminin, Teftiş Kurulu Başkanlığı'nın, Güvenlik Başkanlığı'nın, Denetim Komitesi'nin, Etik Kurulu'nun, Disiplin Kurulu'nun, İnsan Kaynakları'nın ve her bir çalışanımızın rolü dahil olmak üzere tüm Ortaklık genelinde değerlendirmeler yapılmaktadır. Türk Hava Yolları aleyhine, raporlama dönemi boyunca rüşvet ve yolsuzluk politikasının ihlaline ilişkin hiçbir bulgu tespit edilmemiş ve bu konuda herhangi bir idari veya para cezası veya adli yaptırım uygulanmamıştır.





**124 ülkede,  
310 uçuş noktasına**  
sefer düzenliyor, küresel  
ölçekte bağlantılılığı  
artırarak ekonomik ve  
sosyal kalkınmaya  
katkı sunuyoruz.



# Havacılığın **Katkıları**

**HERGÜN**  
**9,8 Milyon** yolcu  
**104 Bin** uçuş  
**\$18,6 Milyar**  
değerinde ürün  
taşınıyor.

**DÜNYA 21.si**  
Havacılık  
bir ülke olsaydı  
Küresel GSH  
sıralamasında  
21. olurdu.

**KÜRESEL**  
**GSH'NİN**  
**%3,5'i**  
Havacılık kaynaklı

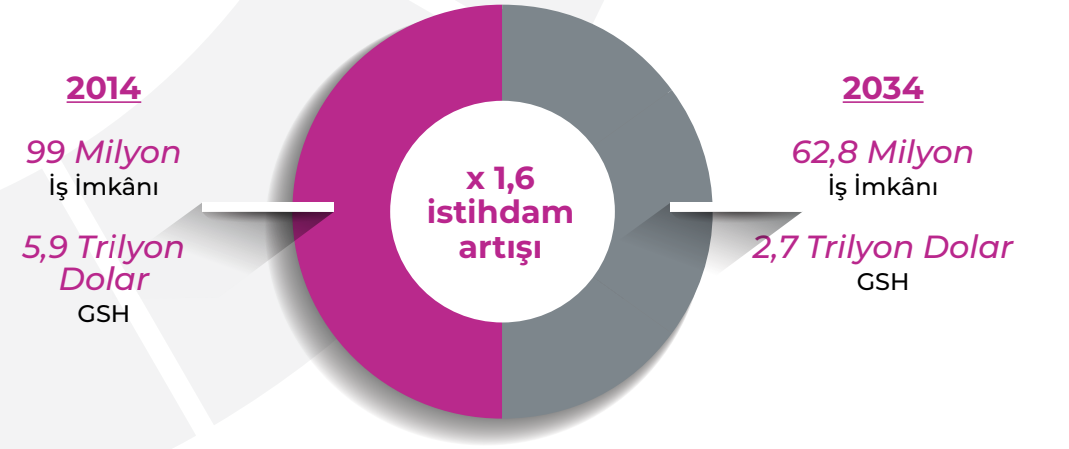
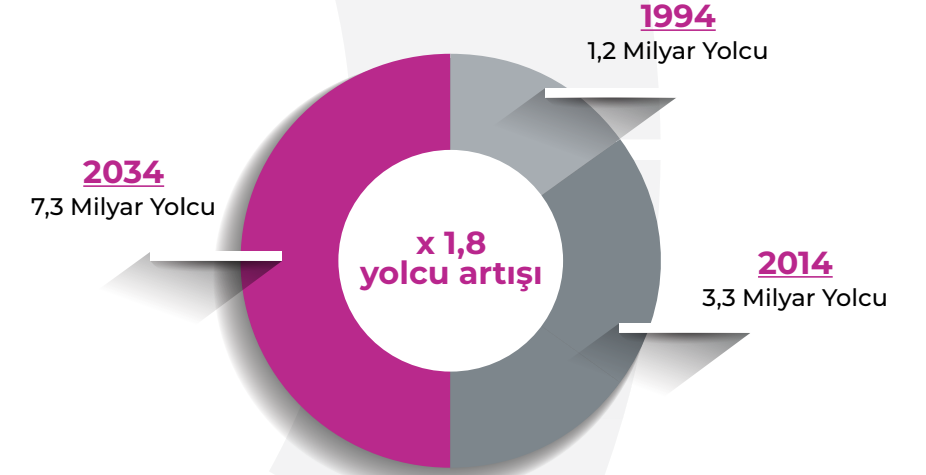
**H**avacılık sektörü, uluslararası ticareti, turizmi ve yabancı yatırımı kolaylaştırarak ve dünyanın dört bir yanındaki insanlar arasında bağlantılar kurarak, ekonominin büyümesine önemli bir katkıda bulunur. Günümüzde, hava yoluyla taşınan malların toplam değeri, uluslararası ticaretin yüzde 35'ine tekabül etmektedir.

Dünya havacılık sektörünün toplam büyüklüğü 2017 yılı itibariyle 754 milyar dolardır (IATA). 2017 yılında hava yoluyla yaklaşık 60 milyon ton

kargo ve 4 milyarın üzerinde yolcu taşındı; bu rakamların önümüzdeki 20 yıl yıllık ortalama %4 büyümesi beklenmektedir. Hava taşımacılığı aynı zamanda bir ülkenin diğer ülkelerle bağlantılılığını artırır, bu sayede yatırımı ve inovasyonu teşvik eder, operasyonları iyileştirir ve verimliliği artırır, şirketlerin kalifiye personel çekebilmelerini sağlar.

Havacılık sektörünün, küresel ekonomiye katkısı 2,7 trilyon dolar olarak hesaplanmaktadır. Bu rakam küresel gayri safi hasılasının (GSH) yüzde 3,5'ine tekabül eder.

## HAVACILIĞIN BUGÜNÜ VE YARINI





# HAVACILIK SEKTÖRÜNÜN DÖRT ANA EKONOMİK KATKISI BULUNUYOR

## 1 DOĞRUDAN KATKILAR

Havacılık sektörü, başlı başına doğrudan bir istihdam ve ekonomik faaliyet kaynağıdır ve dünya genelinde toplam 62,7 milyon kişi için istihdam yaratmaktadır. Hava yolu şirketlerinin hizmetleri, hava taşımacılığı sektörü dahilinde 9,9 milyon kişiye doğrudan iş imkanı sağlayarak, küresel GSH'sına 664 milyon dolar katkı sağlamaktadır.

Hava yolu şirketlerinin küresel GSH'sına katkısı diğer sektörlerle karşılaştırıldığında, tekstil, otomotiv ya da ilaç sektörlerinin payından daha yüksek, dünya genelindeki kimyasal maddeler sektörünün ise yaklaşık yarısı büyüklüğündedir. Ayrıca, hava taşımacılığı sektörü, önemli "çarpan" etkilerine sahip; yani küresel istihdama ve küresel GSH'sına toplam katkısı, doğrudan katkılarından çok daha fazladır.

## 2 DOLAYLI KATKILAR

Hava taşımacılığı sektörüne hizmet veren tedarikçilerin faaliyetlerini ve istihdamını kapsar. ATAG verilerine göre, hava taşımacılığı sektöründeki şirketlerin mal ve hizmet alımları dünya genelinde 11,2 milyon kişiye dolaylı iş imkanı sağlamaktadır. Bu dolaylı istihdamın 2014 yılında küresel GSH'sına katkısı yaklaşık 761 milyar dolardır.

## 3 TETİKLEYİCİ ETKİLER

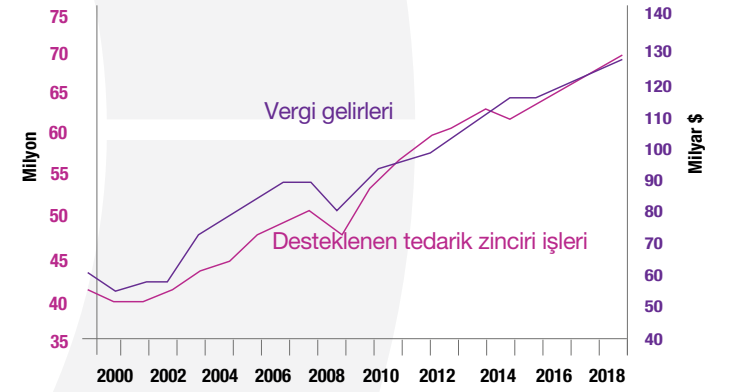
Hava taşımacılığı sektöründe doğrudan veya dolaylı olarak istihdam edilen kişilerin harcamalarının yarattığı tetikleyici etkilerdir. Hava taşımacılığı sektöründeki çalışanlar vasıtasıyla dünya genelinde yaklaşık 5,2 milyon kişiye iş imkanı sağlanmasında tetiklenmektedir. Sektörün küresel GSH'sına teşvik yoluyla katkısının 2014 yılında 355 milyar dolar olduğu tahmin ediliyor.

## 4 KATALİZÖR ETKİSİ

Hava taşımacılığı sektörünün en geniş kapsamlı ekonomik katkısı, diğer sektörlerin performansına sağladığı katkı ve sağladığı bağlantılarla bu sektörlerin büyümesini kolaylaştırması yoluyla gerçekleşir. Havacılığın bu "katalitik" veya "ikincil" faydaları, sektörleri ekonomik faaliyet yelpazesinin bütününde etkiler.

**Kaynak:** ATAG, Aviation Benefits Beyond Borders, 2016

## VERGİ GELİRLERİ VE GLOBAL TEDARİK ZİNCİRİ İŞ ALANI DESTEKLENİR



**Kaynak:** IATA Havacılık Sektörü Ekonomik Performans 2018 Yılı Ortası Raporu

*Hava yolu şirketleri, özellikle uzak bölgelerde, turizmi ve ticareti kolaylaştırarak, ekonomik büyüme ve yeni iş imkanları oluşturarak, yaşam standartlarını iyileştirerek, yoksulluğu azaltarak ve vergi gelirlerini artırarak sürdürülebilir kalkınma alanındaki güçlüklerin azaltılmasında güçlü bir rol üstlenir. Ayrıca bu şirketler, yol ve demir yolu ağlarının bulunmadığı durumlarda veya temel hizmetlere erişimin sadece hava taşımacılığıyla mümkün olduğu küçük adalar gibi uzak bölgelerde yaşayan topluluklara da önemli katkılar sağlar. Dolayısıyla, hava yolu şirketleri doğal afet, kıtlık ve savaş koşullarının yol açtığı acil durumlarda ihtiyaç duyulan acil yardımın sağlanmasında da önemli katkılarda bulunur.*

## BAĞLANTILILIĞIN FAYDALARI

Bağlantılılık, bir havaalanı ya da ülkenin küresel hava taşımacılığı network ağına olan erişimi olarak tanımlanabilir.<sup>1</sup> Ağın yoğunluğunu ve yolcuları kalkış noktalarından varış noktalarına sorunsuz bir şekilde ulaştırabilme kapasitesini gösterir.<sup>2</sup> Bağlantılılığın artmasının geniş kapsamlı ekonomik etkileri yandaki grafikte anlatılmaktadır.<sup>3</sup>

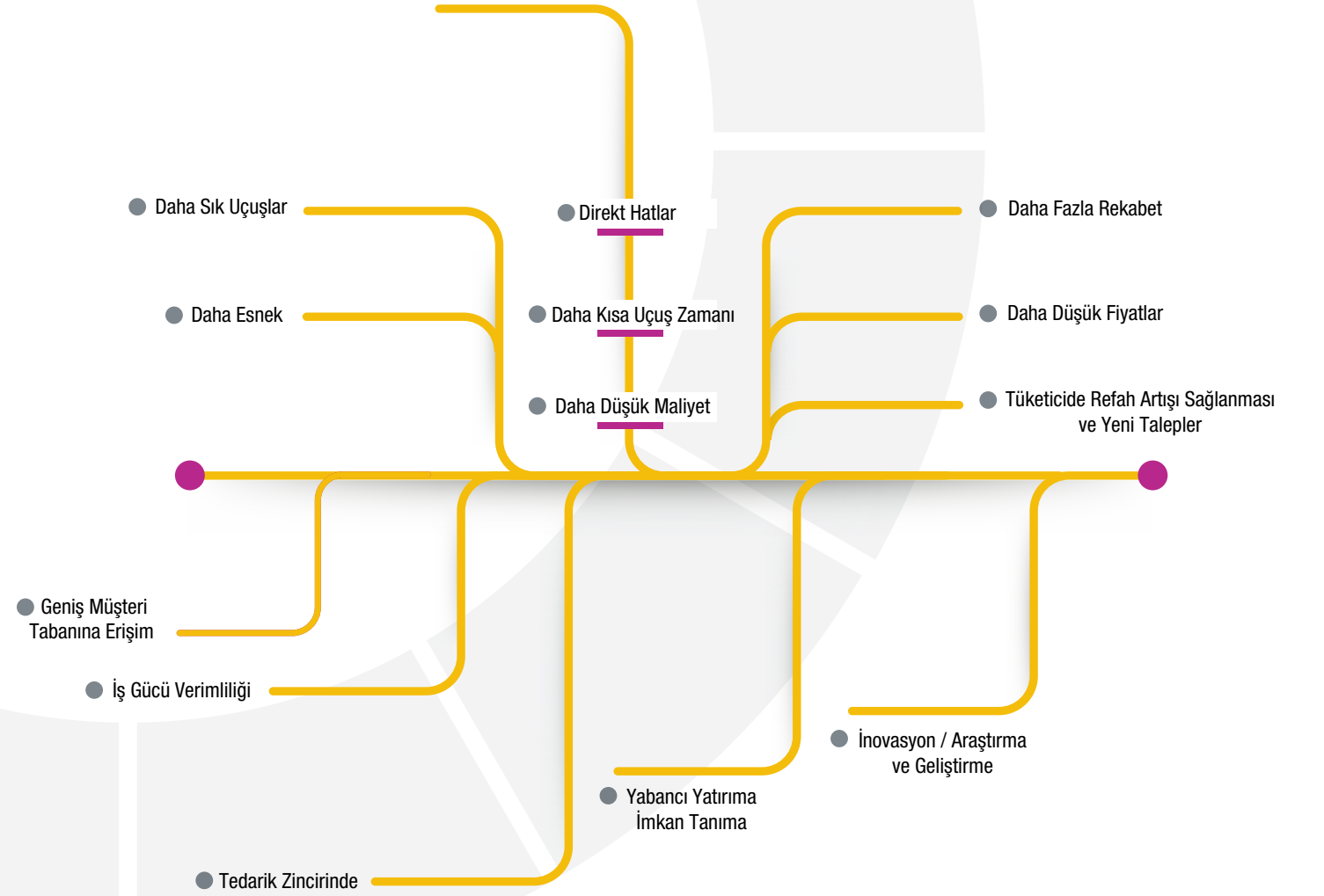
1 - IATA Report, Aviation Economic Benefits, 2007  
2 - Worldwide Air Transport Conference, ICAO 2013  
3 - Economic Benefits of European Airspace Modernization, SEO 2016

 Bağlantılılığın Faydaları

 Müşteri İçin Faydaları

 Daha Geniş Kapsamda Ekonomik Faydaları

### DAHA GENİŞ KAPSAMLI BAĞLANTILILIK



## Hava bağlantılılığı, Türkiye ekonomisi için çok sayıda fayda sağlar, örneğin<sup>4</sup>:

- ▶ İhracat ile bağlantılık arasındaki pozitif ilişki nedeniyle yabancı pazarların Türk ihracatına açılması.<sup>5</sup>
- ▶ Türkiye pazarının yabancı yatırımcılar için daha ulaşılabilir olmasından dolayı doğrudan dış yatırımların artması.<sup>6</sup>
- ▶ Ölçek ekonomisini destekleyerek, yani tedarikçilerin daha geniş bir alana hizmet vermesiyle maliyetlerin düşmesi ve böylece rekabet güçlerinin artması ve özellikle uzun mesafeli seferlerde ulaşım maliyetlerinin azalması;
- ▶ İşgücü arzının esnekliğinin artmasıyla birlikte, dağılım etkinliğinin de iyileştirilmesi ve işsizlik oranının azalması. Yapılan çalışmalar Avrupa'da hava bağlantılılığındaki %10'luk bir artışın kişi başına milli gelirden %0,5'lik artışa neden olduğunu göstermektedir.<sup>7</sup>
- ▶ Türk işletmelerinin, ekonominin güçlü olduğu alanlarda yatırım yaparak uzmanlaşmaya teşvik edilmesi;
- ▶ Temel malzemelerin hızlı ve güvenilir bir şekilde teslimine dayanan, tam zamanında teminli stok yönetimi gibi yeni iş uygulamalarının benimsenme sürecinin hızlanması. *(Aynı zamanda artan hava bağlantılılığı ülkeler arası teknoloji transferini artırmaktadır.)*
- ▶ Üretkenliğin, dolayısıyla da ekonominin uzun vadeli tedarik kapasitesinin artırılması.<sup>8</sup>

4 - IATA Report, Aviation Economic Benefits, 2007

5 - Belenkiy & Riker, 2012, PWC, 2014

6 - According to Bannò Redondi, 2014

7 - InterVISTAS, 2015

8 - Baruffaldi, 2015



## İstanbul'un Yüksek Bağlantılılık Seviyesi

*Atatürk Havalimanı hava yolculuğunda Avrupa'nın en büyük 5'inci, dünyanın en fazla bağlantıya sahip 7'inci havalimanı*



## HAVACILIK SEKTÖRÜNÜN TEDARİK ZİNCİRİ

### HAVACILIK SEKTÖRÜNÜN SEKTÖR DIŞI FİRMALARDAN YERLİ ÜRETİM MAL VE HİZMET ALIMLARI

#### YEREL HAVA YOLLARI

- İç Hat ► Dış Hat Yolcu ► Kargo Hizmetleri

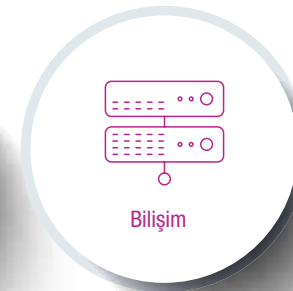
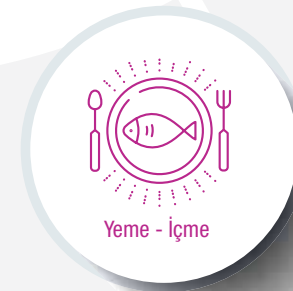


#### YERDE KONULANDIRILMIŐ ALT YAPI

- Hava Limanlarındaki Tüm Yerinde Faaliyetler
- Hava Seyrüsefer Hizmet Sağlayıcı ► Düzenleyici Otoriteler



#### GÜMRÜKSÜZ SAHA TEDARİK ZİNCİRİ



# Ekonomik Ve Toplumsal Kalkınmaya Yönelik Katkılarımız

Türkiye'nin istihdam yaratımına, kamu finansmanına, ihracatına, ticaretine ve turizmine önemli katkılarda bulunmanın yanı sıra dünyada sefer düzenlediğimiz noktalardaki yerel ekonomik ve toplumsal kalkınmaya da katkıda bulunuyoruz

**T**ürkiye'de pazar lideri konumunda olan Türk Hava Yolları, toplam yolcu sayısının yüzde 50'sini taşımaktadır. 2018 yılında uçuş ağımıza altı yeni destinasyon ve dört yeni ülke ekleyerek; yeni katılan hatlarla birlikte toplam 124 ülkede, 306 şehir ve 310 uçuş noktasıyla, dünyada en fazla ülkeye sefer düzenleyen hava yolu şirketi olarak, genişleyen ağımla ekonomide yeni fırsatlar yaratıyoruz. Türk ekonomisine, ticaretine ve turizmine önemli katkılarda bulunuyoruz.

Ana aktarma merkezimiz olan İstanbul Atatürk Havalimanı ve 29 Ekim 2018 tarihinde açılışı yapılan ve yeni aktarma merkezimiz olacak olan İstanbul Havalimanı'nın yanı sıra Sabiha Gökçen ve Ankara gibi diğer merkezlerimizle de son derece cazip iş ortamları sunmakla kalmayıp, aynı zamanda gerek ülke genelinde, gerekse dünyada sefer düzenlediğimiz noktalardaki yerel ekonomik ve toplumsal kalkınmaya katkıda bulunuyoruz.

## TÜRKİYE'NİN GSYİH'SİNE KATKI

Ülkemizde 2003 yılından itibaren yapılan yasal düzenlemeler sonrasında hızla büyüyen havacılık sektörü, artan altyapı ve filo yatırımları, bağlantı sayısı ve uçak biletleri fiyat düzenlemeleri sonucunda gelişmeye devam etmektedir. Havacılık sektörü, hava yolu şirketlerinin, havalimanlarının ve yer hizmeti kuruluşlarının sağladığı çıktılarla, 2018 yılında Türkiye'nin GSYİH'sine doğrudan 27,2 milyar USD katkı sağladı.<sup>1</sup> Bu rakam, Türkiye'nin toplam GSYİH'sinin yüzde 4'üne tekabül etmektedir.

Türk Hava Yolları, 2018 yılında yaklaşık 13 milyar dolar gelir elde ederek, 2006 yılından bu yana yıllık ortalama yüzde 13 büyümüştür. Ortaklığımızın, 2006-2018 yılları arasında yaptığı yatırımların değeri 15 milyar doların üzerinde olup, 2018 yılında filomuza toplam 918 milyon dolar değerinde 12 adet yeni sipariş uçak katılmıştır.

## KAMU FİNANSMANINA KATKI

Havacılık sektörü, doğrudan vergi ödemeleriyle veya çalışan yan hakları, havalimanı ücretleri vb. yollarla dolaylı olarak kamu finansmanına büyük katkı sağlar. Kamu Finansmanına önemli katkılarda bulunan Türk Hava Yolları'nın, 2018 yılında ürettiği diğer vergi ve harçlar 1 milyar 301 milyon dolardır.

## İSTİHDAM YARATMAYA KATKI

Türkiye'de havacılık sektörü önemli istihdam kaynaklarından biri olarak kabul edilmekte olup, 2018 yılında ülkede 209 binin üzerinde kişiye doğrudan iş imkanı sağlamıştır.<sup>1</sup> Hava taşımacılığı hizmetlerinde görev alan ortalama bir çalışan, Türkiye'de sektör dışında çalışan ortalama bir çalışana kıyasla daha yüksek brüt katma değer üretir ve yüzde 175 daha üretkendir.<sup>2</sup>

2017 yılında 31 bin 543 \* kişiye doğrudan iş imkanı sağlayan Türk Hava Yolları, 2018 yılında bu rakamı 35 bin 275 \* kişiye çıkardı ve bağlı şirketleriyle birlikte sunduğu 60 bini aşan doğrudan iş imkanıyla, 2018 yılında Türkiye'de havacılık sektörünün sağladığı doğrudan istihdam olanaklarının önemli bir bölümünü temsil etti.

1- Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü, 2018

2- Türkiye'de Hava Taşımacılığının Ekonomiye Katkısı, Oxford Economics, 2011

\*- THY Teknik A.Ş. ve THY Aydın Çıldır Havalimanı İşletme A.Ş.'nin sayıları dahil edilmiştir.



## TÜRKİYE'NİN İHRACATINA KATKI

Türk Hava Yolları, Türkiye'nin en büyük ihracatçısı olarak ülke ihracatına doğrudan katkıda bulunmasının yanında, aynı zamanda yeni ulaşım kanalları açmak suretiyle ülkenin bağlantılılığını artırarak dolaylı katkı da sağlamaktadır. 2018 yılında bilet satışlarımızın %76'lık kısmının Türkiye dışında gerçekleşmiş olması, ülkemiz için çok önemli bir hizmet ihracatını ifade etmektedir.

Türkiye İhracatçılar Meclisi tarafından bu yıl üçüncüsü yapılan "Türkiye'nin 500 Büyük Hizmet İhracatçısı" araştırmasında iki yıldır olduğu gibi, bu yılda ilk sırada yer alan Türk Hava Yolları, ülkemize en fazla döviz kazandıran şirket olmuştur.

## TURİZME KATKI

2018 yılında dünya genelinde turizm dahil çeşitli nedenlerle yaklaşık 4,4 milyar yolcu uçağa bindi. Türkiye'nin ekonomisine önemli katkı sağlayan Türk Hava Yolları, günden güne artan uçuş noktalarıyla turizm sektöründe önemli bir etkiye sahiptir. 2017 yılında canlanan turizm sektörü 2018 yılında da canlılığını koruyarak, hizmet sektörünü olumlu yönde etkilemiştir.

2018 yılında Türkiye'yi ziyaret eden turist sayısı 2017 yılına göre yaklaşık %22'lik artışla 39,5 milyon olarak gerçekleşmiştir. Söz konusu 39,5 milyon turistten yüzde 76'sı diğer ulaşım araçları yerine hava taşımacılığını tercih etmiştir.



## UÇUŞ NOKTALARIMIZDAKİ YEREL KALKINMAYA KATKI

Türk Hava Yolları, 2018 yılı itibariyle, Birleşmiş Milletlerin en az gelişmiş ülkeler kategorisinde yer alan 47 ülkeden 27'sine sefer düzenlemektedir. 2018 yılı itibariyle, en az gelişmiş ülkeler sıralamasındaki söz konusu 27 ülkede taşınan yolcunun yaklaşık 1,5 milyonu Türk Hava Yolları ile seyahat etti. Ortaklığımız, küresel ölçekte bağlantılılık sağlayarak söz konusu ülkelerin dünya ile ekonomik ve sosyal ilişkilerini geliştirmelerine olanak sağlamaktadır.



# Ekonomi Alanındaki İzlerimiz

## BORÇLANMA



3.057 milyon \$  
Krediler

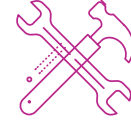
## GELİR TOPLAM 12.855 Milyon \$



%84,4  
Yolcu



%12,8  
Kargo



%2,8  
Bakım ve Diğer

## BİLET ÜZERİNDEKİ VERGİ VE HARÇLAR



→ HAVALİMANLARI  
→ DEVLETLER

1.301 milyon \$  
(Ciroya dahil edilmeyen)

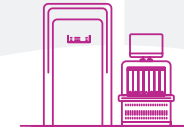
## HARCAMALAR



3.768 mln \$  
Tedarikçiler (Yakıt)



46 mln \$  
Sponsorluklar



514 mln \$  
Havalimanı Ücretleri



542 mln \$  
Hava Trafik Kontrol

## YATIRIMLAR



1.291 mln \$  
Filo



906 mln \$  
Finansal Kira Geri  
Ödemeleri



743 mln \$  
Diğer



5.003 mln \$  
Diğer Tedarikçiler



41 mln \$  
Devlet



1.772 mln \$  
Çalışanlar

**TOPLAM**  
11.686 Milyon \$



8,2

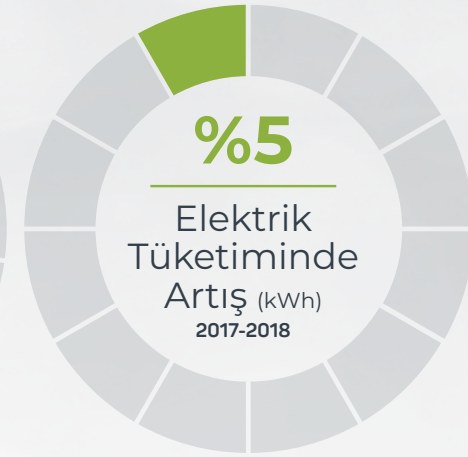
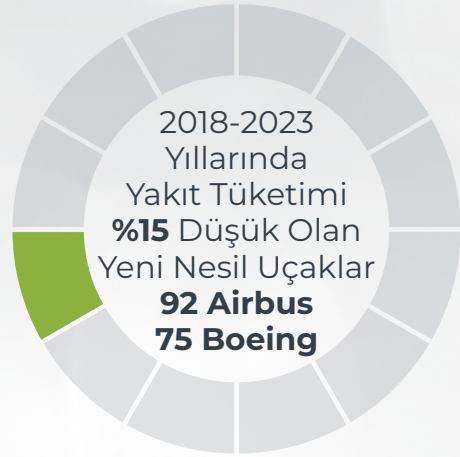
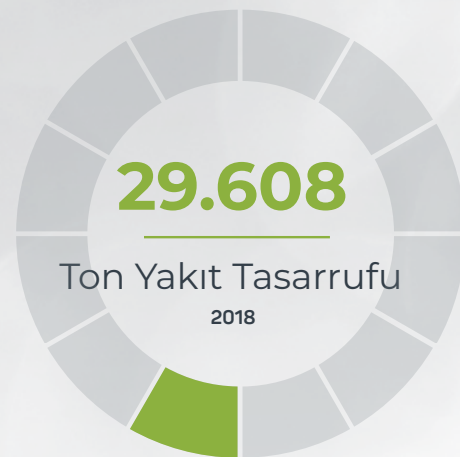
Ortalama  
Filo Yaşıyla  
Dünyanın En Genç  
Filolarından Biri

## Çevre

- 40 ÇEVRE YÖNETİMİ
- 50 KAYNAK VERİMLİLİĞİ
- 51 GÜRÜLTÜ YÖNETİMİ
- 52 ATIK YÖNETİMİ
- 54 İKLİM DEĞİŞİKLİĞİYLE MÜCADELE
- 58 YAKIT VERİMLİLİĞİ



# ÇEVRESEL ETKİLERİMİZİ AZALTIYORUZ



2018 ÇEVRE UYGULAMALARI VE HEDEFLER	Hedefe Uyum	2019 Hedefi
<b>Çevre Yönetimi</b>		
Çevre mevzuatına uyumluluğun sürekliliği sağlanmış olup; çevre konularıyla ilgili bir uygunsuzluk tespit edilmemiştir	100%	Çevre mevzuatına uyumluluğun sürekliliği
Çevresel acil durum, çevre kazası yada çevresel olay yaşanmamıştır	100%	Çevresel kaza, çevresel acil durum ya da olay yaşanmaması
TS EN ISO 14001 Çevre Yönetim Sistemi standardının 2015 versiyonuna geçiş süreci tamamlandı	100%	Sertifikanın devamlılığının sağlanması
Çevre Yönetim Sisteminin (ÇYS) sürekli iyileştirilmesi amacıyla TS EN ISO 14001 ve 14064-1 kapsamında 46 adet iç denetim gerçekleştirilmiş ve tespit edilen bulgulara yönelik alınması gereken aksiyonlar ilgili birimlere atanmıştır	100%	Bir önceki denetimlere ait bulguların izlenmesi ve ÇYS performansını iyileştirmek amacıyla yeni iç denetimlerin planlanması
Uyumluluğu Gözden Geçirme Kurulu toplantılarında ele alınması gereken asgari çevresel konular tümü ile ele alınmıştır	100%	Çevre konularının Yönetimi Değerlendirme Toplantılarına taşınarak, üst yönetim tarafından değerlendirilmesi
Ortaklığımız, Borsa İstanbul Sürdürülebilirlik Endeksi listesinde yer almıştır	100%	Borsa İstanbul Sürdürülebilirlik Endeksi listesindeki yerimizi korumak
<b>Kaynakların Verimli Kullanımı</b>		
Genel Müdürlük, Yenibosna ve Teknoloji yerleşkelerinde elektrik tüketiminde 2017 yılına göre %5 oranında artış oldu ve toplamda 7.829.239 kWh elektrik tüketimi gerçekleşti	100%	
Genel Müdürlük, Yenibosna ve Teknoloji yerleşkelerinde doğal gaz tüketiminde 2017 yılına göre %12 oranında azaltım sağlandı ve toplamda 366.794 Sm <sup>3</sup> doğal gaz tüketimi gerçekleşti	100%	
Genel Müdürlük, Yenibosna ve Teknoloji yerleşkelerinde su sarfiyatı 56.608 m <sup>3</sup> olarak gerçekleşti	100%	İlgili yerleşkelerde kişi başı su tüketiminin 2018'e göre %5 azaltılması
Elektrik sarfiyatının azaltılması amacıyla klima santrallerimizin verimini artıracak revizyonlar gerçekleştirildi. Serpantinler, daha verimli çalışan alternatifleriyle değiştirildi ve aydınlatmada LED ampüllerin kullanımına geçildi	Yeni hedef	-
Doğal kaynak tüketimi tasarruf kapsamında, Genel Müdürlük binası havalandırması kat bazlı olacak şekilde revize edildi	Yeni hedef	-
Genel Müdürlük binasına kazan sistemine baca gazı ısı geri kazanım sistemi kuruldu	Yeni hedef	-
<b>Atık Yönetimi</b>		
Atıkların ayrılması, geçici olarak depolanması, geri kazanılması ve bertaraf edilmesi için mevzuata uygun şekilde lisanslı firmalara verilmesi, kayıtlarının tutulması ve izlenmesi işlemleri yürütüldü	100%	Mevzuata uygun şekilde atık yönetimine devam edilmesi
258 ton ambalaj atığı geri dönüşüme gönderildi	2017 yılına göre % 1000 oranında artışla hedefin üzerinde performans	

2018 ÇEVRE UYGULAMALARI VE HEDEFLER	Hedefe Uyum	2019 Hedefi
124 ton tehlikesiz atık geri dönüşüme gönderildi. 115 ton tehlikeli atık ilgili toplama lisansına sahip şirketlere gönderildi	2017 yılına göre % 16 artış	Tehlikeli atık miktarını 2018 yılına göre %10 azaltma
22 iç hat ve 46 dış hat uçuşlarımızda kabin içi atık ayrıştırma uygulamasına devam edildi	100%	
Kulaklık ve battaniyelerimizi paketlerken kullandığımız plastik poşetler yerine TS EN 13432 "Ambalajlama-biyolojik parçalanma ve kompostlama ile geri kazanılabilir ambalaj özellikleri" standardına tam uyumlu ve doğaya karıştığına yok olan biyoplastik poşet kullanımına geçildi	100%	
Uçak içinde çocuk yolcularımız için plastik oyuncaklar yerine "Orman Yönetim Konseyi (FSC)" sertifikalı orman ürünlerinden yapılan ahşap oyuncakların sunumuna devam edildi	100%	
Tüm seyahat ve oyuncak setleri dış ambalaj poşeti olmadan servis edilmeye başlanmıştır. Bu sayede toplam 8.246.712 poşet kullanımdan kaldırıldı	100%	
<b>İklim Değişikliğiyle Mücadele</b>		
Sera gazı envanter formunun 58 istasyon tarafından doldurulması sağlanarak, sera gazı emisyon kaynakları izlendi	100%	Sera gazı emisyon kaynaklarının izlenmesine devam edilmesi
Doğrudan ve dolaylı sera gazı emisyonları TS EN ISO 14064-1 standardına göre hesaplandı ve sera gazı raporu oluşturuldu.	100%	Proje kapsamındaki mevcut tesisler için sera gazı emisyon hesaplamalarının sürekliliğinin sağlanması
TS EN ISO 14064-3'e göre bağımsız denetim kuruluşu tarafından sera gazı beyanının doğrulanması yapıldı	100%	2019 yılı emisyonlarının doğrulanması
Gönüllülük esasına dayalı olarak yürütülen Yeşil Kuruluş Projesi kapsamında İstanbul Atatürk Havalimanı ve Ankara Esenboğa Havalimanlarının yanı sıra İzmir Adnan Menderes Havalimanı için de "Yeşil Kuruluş Sertifikası" ve "Yeşil Kuruluş" ünvanına hak kazanıldı		
Karbon emisyonunun azaltılması hedefine uygun olarak "yenilenebilir jet yakıtı" çalışmalarına ortak olundu	100%	Çalışmaların sürdürülmesi
Başarıyla yürütülen yakıt tasarrufu projeleri sonucunda 2017 yılında 18.22 kg/100 ATK olan yakıt verimliliği değeri %0.3 azalarak, 2018 yılı sonu itibarıyla 18.17 Kg/ATK olmuştur.	100%	2025'e kadar ATK'nın %5 oranında azaltılması
29.608 ton yakıt tasarrufu sağlandı	100%	42.000 ton yakıt tasarrufu sağlanması
93.267 ton CO <sub>2</sub> emisyonu engellendi	100%	130.000 ton CO <sub>2</sub> ton engellenmesi
Çevresel ve sera gazı farkındalık online eğitim içerikleri oluşturuldu. 4.139 uçuş personeli, 1.057 kargo personeli, 2.421 yer personeline çevresel farkındalık eğitimi ve 5.033 personele sera gazı farkındalık eğitimi atandı.	100%	İşe yeni başlayan personele ilgili eğitimlerin atanmasının sağlanması
CORSIA tasarısı kapsamında emisyon izleme planı SHGM'ye iletildi	Yeni hedef	İlgili uçuşlarımızdan kaynaklı emisyonların izlenmesi



# Çevre Yönetimi

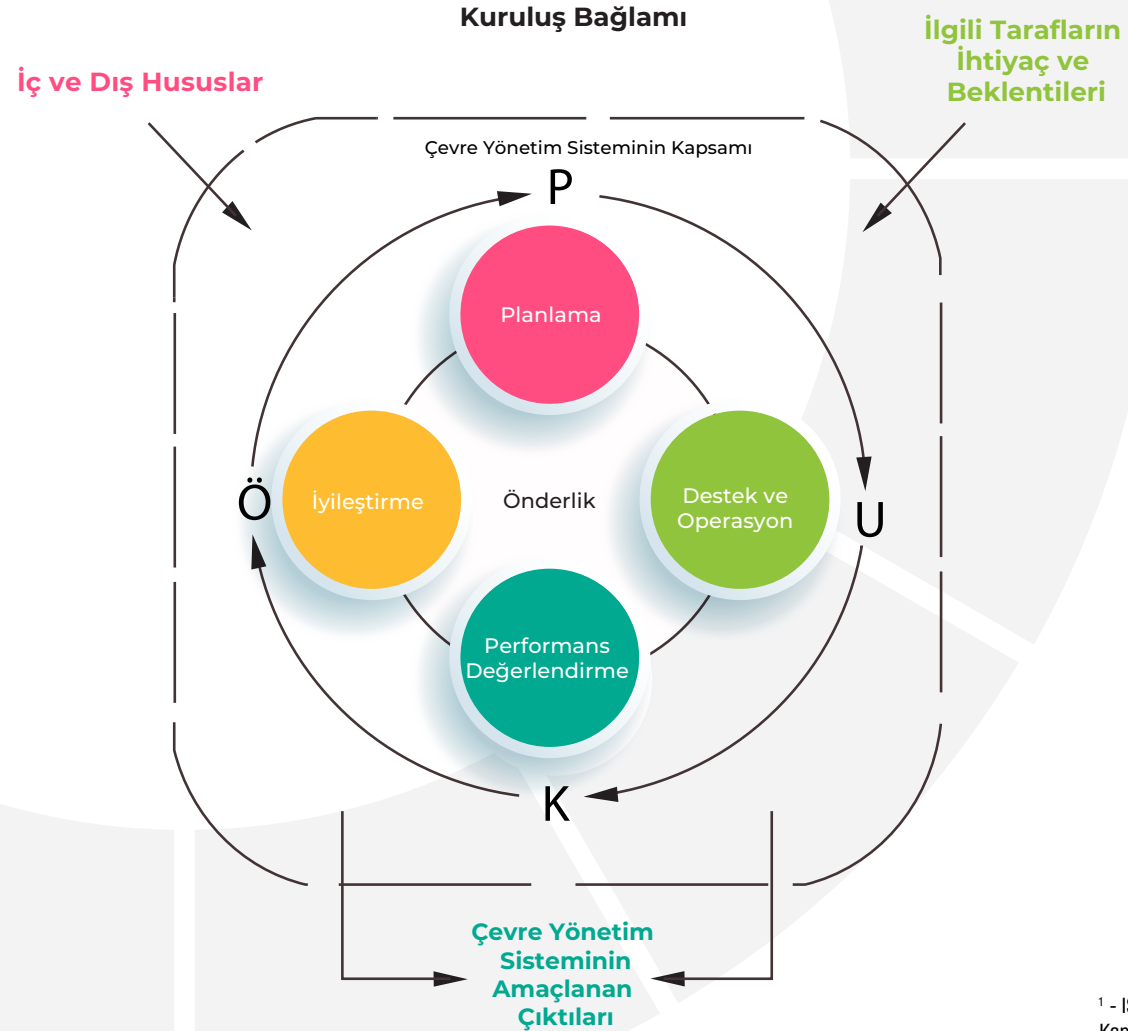
Türk Hava Yolları,  
Çevre Yönetim Sistemi Sertifikası<sup>1</sup>  
(TS EN ISO 14001:2015) sahibidir.

**T**ürk Hava Yolları olarak, çevre politikamızda da belirttiğimiz gibi, olumsuz çevresel etkileri en aza indirmeyi ve büyürken insanı ve çevreyi düşünmeyi görev edindik. Bu doğrultuda yürüttüğümüz çalışmalarla, tüm faaliyetlerimizin çevre boyutlarını ve çevresel etkilerini belirlemekte ve bu etkilerin ortadan kaldırılması veya en aza indirilmesine yönelik aksiyon planlarını geliştirmekte ve iyileştirmeye yönelik metotları uygulamaktayız. [Bknz. <http://investor.turkishairlines.com/documents/ThyInvestorRelations/download/icerikler/thy-investor-2016-cevre-boyutlari.pdf>]

Yasal gerekliliklere uymakta ve benimsediğimiz Çevre Politikası doğrultusunda sürekli iyileştirme çalışmaları yürütmekteyiz. Çevre Politikamız, internet sitesi üzerinden tüm ilgili taraflar ile paylaşılmaktadır. [Bknz. <http://investor.turkishairlines.com/tr/kurumsal/cevre-politikasi>]

2013 yılından bu yana sahip olduğumuz TS EN ISO 14001 Çevre Yönetim Sistemi Standardının, 2018 yılında 2015 versiyonuna geçiş süreci tamamlandı. Faaliyet, ürün ve hizmetlerimizi bu standardın gereklilikleri doğrultusunda yürütmekteyiz.

## PUKÖ Modelinin ISO 14001:2015 Standardı Entegrasyonu



**PUKÖ: Planla, Uygula, Kontrol et, Önlem al**

<sup>1</sup> - ISO 14001 Çevre Yönetim Sistemi Sertifika Kapsamı: İç hatlarda tarifeli, tarifesiz yolcu ve kargo ticari hava taşımacılığı hizmetleri, dış hatlar uçuş esnasında verilen hizmetler ve eğitim hizmetleri tasarımı ve sunumu.

Ortaklığımızda, çevre ile ilgili konular, Genel Müdür'e doğrudan bağlı olan Kalite Güvence Başkanlığı tarafından yönetilmekte ve Kalite Güvence Başkanı tarafından üst düzey yönetimin katılımı ile düzenli olarak gerçekleştirilen Yönetimi Değerlendirme Toplantıları'na taşınarak ele alınmaktadır.

Dünyadaki en önemli çevre sorunlarının başında gelen iklim değişikliği, Ortaklığımızın en önem verdiği çevre konuları arasında yer almaktadır. Bu kapsamda, iklim değişikliğine etkisi olabilecek etkenleri ortadan kaldırmak ve azaltmak için Ortaklık bünyesinde çok yönlü çalışmalar yürütülmektedir. Yakıt verimliliği ile ilgili girişimlerin desteklenmesi, doğal kaynak tüketimini ve sera gazı emisyonunu azaltıcı tedbirler alınması bu çalışmalardan bazılarıdır. Bunlara ek olarak uluslararası havacılık otoritelerinin de iklim değişikliğine karşı aldığı önlemler de Ortaklığımız tarafından desteklenmekte ve gereklilikleri yerine getirilmektedir.

## AKSİYONLARIMIZ

Ortaklığımızın taahhüt ettiği çevre politikası dikkate alınarak çevre boyutlarımızı yönetmek ve faaliyetlerimizden kaynaklanan çevresel etkileri minimize etmek amacıyla pek çok önlem aldık ve aksiyon planı geliştirdik. Aldığımız başlıca önlemler ve aksiyonlar aşağıda özetlenmiştir.

- ▶ Çevre Yönetim Sistemi performansını artırmak ve sürekli iyileştirmek amacıyla gönüllü sertifikasyon çalışmaları yürütüyoruz.
- ▶ Kargo faaliyetleri, ofis faaliyetleri ve uçak içi faaliyetlerimizde etkin atık yönetimi projeleri



**Çevre ve Şehircilik Bakanlığı tarafından devreye alınan ve hem çevreye hem de ekonomiye önemli katkılar sunan "Sıfır Atık Projesi" kapsamında gerçekleştirilen Sıfır Atık Zirvesi'nde, Ortaklığımız, "Sürdürülebilirlik Politikaları ve Sıfır Atık Projesine Destek Ödülü'ne" layık görülmüş ve ödül Yönetim Kurulu Başkanımız Sn. İlker Aycı'ya takdim edilmiştir.**

uyguluyoruz.

- ▶ Su, elektrik, doğal gaz gibi kaynakların etkin ve verimli kullanılmasını ve kağıt tüketiminin azaltılmasını teşvik eden projeler yürütüyoruz.
- ▶ Yakıt tasarruf uygulamaları ile doğal kaynakların verimli kullanılması ve sera gazı emisyonlarının azaltımını sağlıyoruz.
- ▶ Çalışanlarımıza çevresel farkındalığı artırıcı eğitimler düzenliyoruz.
- ▶ Oluşabilecek çevresel acil durumları belirleyerek bu acil durumlar için önlemler alıyor ve tatbikatlarımızı gerçekleştirerek her zaman hazır olmayı amaçlıyoruz.

## 2019 HEDEFİ

2019 yılında, Ortaklığımız çalışma alanlarında Sıfır Atık uygulamalarının başlatılması ve bu uygulamaların sertifikalandırılmasını hedeflemekteyiz.





# ÇEVRE POLİTİKAMIZ

Türk Hava Yolları Üst Yönetimi, toplam kalite anlayışıyla, ulusal ve uluslararası yasa ve kurallar ile ticari etiği dikkate alarak, Ortaklığın görevleri ve ortak değerleri doğrultusunda, geleceği ile ilgili çalışanlarını, müşterilerini, tedarikçilerini, iştiraklerini, tüm iş ortaklarını ve hissedarlarını aynı gayede buluşturmak amacıyla; iç hatlarda tarifeli, tarifesiz yolcu ve kargo ticari hava taşımacılığı hizmetleri, dış hatlar uçuş esnasında verilen hizmetler ve eğitim hizmetleri tasarım ve sunumunu kapsayacak şekilde Çevre Politikasını beyan eder.

## Kurallara Uymak

Çevre alanında uymakla yükümlü olduğu ulusal yasal şartlar, ulusal/uluslararası diğer şartlar ile havacılık sektörüne ait kurallara uygun hareket eder. Desteklediği çevre projeleri ile yasalara uyumun ötesine geçmeyi amaçlar.



## Çevre Boyutlarını Yönetmek

Tüm faaliyet, ürün ve hizmetleri sonucu ortaya çıkan çevre boyutlarını belirler ve çevresel etkileri tespit ederek bu etkileri azaltmak için aksiyon planları geliştirir. Önemli çevre boyutlarını kontrol altında tutmak için iyileştirme odaklı yönetim sistemi ve metotlar uygular.

## Olumsuz Çevresel Etkileri En Aza İndirmek

Tüm faaliyet, ürün ve hizmetlerini gerçekleştirirken önceliği çevreyi korumaktır. İklim değişikliğine etkisi olabilecek etkenleri azaltmak ve ortadan kaldırmak için yakıt verimliliği ile ilgili girişimleri destekler ve sera gazı emisyonunu azaltıcı tedbirler alır. Gürültü kirliliği ve atık oluşumunu engelleyici tedbirleri alır. Atık yönetimi kapsamında geri dönüştürülebilir malzeme kullanımına öncelik ve geri kazanıma destek vererek atıkların en aza indirilmesini sağlar.

## Büyürken İnsanı ve Çevreyi Düşünmek

Faaliyet alanı ile ilgili yeni yatırımları planlarken, filosunu büyütürken ve teknolojik altyapı seviyesini yükseltirken yaşam döngüsü yaklaşımını dikkate alır.



## Gelecek Nesillere Yaşanabilir Bir Dünya Bırakmak

Paydaşlarıyla birlikte ortak güvencesi olan gelecek nesilleri düşünerek, sürdürülebilirlik ilkesiyle doğal kaynakları etkin ve verimli kullanır; biyolojik çeşitliliğe önem verir.



## Paydaşlarıyla Birlikte Gelişmek

Çalışanlarının çevre konusundaki farkındalığını ve bilincini artırmak için çalışmalar yapar ve katılımlarını teşvik eder. Tüm paydaşlarıyla iletişim kurarak çevre ile ilgili iyi uygulamaları paylaşır ve yaygınlaştırır. Yaşam döngüsü boyunca sürdürülebilir ürün ve hizmetleri destekler.

## Sürekli İyileştirmek

Çevre hedeflerine göre düzenli olarak çevre performansını ölçer, gelişimini izler, gözden geçirir ve sürekli iyileştirir. Çevre performansının iyileştirilmesi için organizasyonun her kademesinin ve paydaşlarının katılımını sağlar. Çevre performansı ile ilgili bilgileri paydaşlarına iletir. Çevre Politikasını periyodik olarak gözden geçirir, günceller ve ilgili taraflarla paylaşır.



## 2018 Gelişmeleri

İstanbul Atatürk Havalimanı ve Ankara Esenboğa Havalimanı'nının yanı sıra 2018'de İzmir Adnan Menderes Havalimanı için de Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü (SHGM) tarafından Yeşil Kuruluş Sertifikası'na hak kazanıldı.



### TS EN ISO 14001:2015 ÇEVRE YÖNETİM SİSTEMİ

Ortaklığımızda, 2013 yılında çevre yönetim sistemi kurulmuş olup, 2018 yılına kadar bu sistemin devamlılığı sağlandı. 2018 yılında TS EN ISO 14001 Çevre Yönetim Sistemi standardının 2015 versiyonuna geçiş süreci tamamlandı.

### CORSIA

Türk Hava Yolları olarak, Uluslararası Sivil Havacılık Örgütü (ICAO) tarafından belirlenen ve 2019 yılında resmi olarak başlatılan Uluslararası Havacılığa Yönelik Karbon Denkleştirme ve Azaltma Tasarı (CORSIA)'nın uygulama esaslarını yerine getirmekteyiz. Bu kapsamda 2018 yılında ilk "Emisyon İzleme Planı" hazırlanarak, Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü'ne sunuldu ve tasarı kapsamında emisyon izlemelerinin sağlanması amacıyla gerekli alt yapı düzenlendi. Tasarı gerekliliklerine uygun olarak ilerleyen dönemlerde sırası ile raporlama ve doğrulama faaliyetlerinin yürütülmesi için hazırlıklar tamamlandı.

### SERA GAZI EMİSYONLARININ İZLENMESİ VE SERTİFİKASYONU

İklim değişikliği ile mücadele kapsamında Ortaklığımızda pek çok birimin dahil olduğu kapsamlı çalışmalar yürütülmektedir. 2018 yılında, faaliyetlerimiz kaynaklı sera gazı emisyonları ISO EN 14064-1 Standardına göre hesaplandı ve sera gazı beyanı hazırlandı. Bağımsız denetim kuruluşu tarafından beyanın doğrulaması gerçekleşti. Başarıyla tamamlanan raporlamalar ve denetimler sonucunda, 2017 yılında İstanbul Atatürk Havalimanı ve Ankara



Esenboğa Havalimanı için hak kazanılan Yeşil Kuruluş sertifikasının, 2018 yılında da sürekliliğini sağlandı ve İzmir Adnan Menderes Havalimanı için de Yeşil Kuruluş Sertifikası kazanıldı.

Bu proje hakkında daha kapsamlı bilgi raporun İklim Değişikliğiyle Mücadele bölümünde yer almaktadır.

## FAALİYETLERİMİZ KAYNAKLI ÇEVRE BOYUTLARININ VE ETKİLERİN BELİRLENMESİ

Türk Hava Yolları olarak, faaliyetlerimizden kaynaklanan tüm çevre boyutu ve çevresel etkileri tespit etmek, bu etkilerin öncelikle ortadan kaldırmak, tamamen ortadan kaldırılamıyor ise minimize etmek amacıyla çalışmalar yürütmekteyiz. Ortaklığın ülkemiz sınırları içerisinde yer alan çalışma alanlarında tespit edilen tüm çevre boyutlarına “Önemli Çevre Boyutları Raporu”nda yer verilmiştir. <http://investor.turkishairlines.com/documents/ThyInvestorRelations/download/icerikler/thy-investor-2016-cevre-boyutlari.pdf>

2018 yılında hizmet, ürün ve faaliyetlerimizin gerçekleştirilmesi sırasında herhangi bir çevre kazası ya da çevresel olay yaşanmamış olup çevre kanunları ile ilgili bir uyumsuzluk tespit edilmemiştir.

## EĞİTİMLER

Ortaklık bünyesinde çevresel farkındalığı arttırmaya yönelik, çalışanlarımızın faaliyet gösterdikleri iş sahaları ve kapsamları da düşünülerek 4 modül şeklinde hazırlanmış olan uzaktan eğitimlerimiz 2018 yılında da atanmaya devam edildi. 2018 yılında;



“

*IPCC'nin “1,5°C Küresel Isınma Özel Raporu”nun yayımlanmasının ardından Dünya, iklim değişikliğiyle mücadelenin artık göz ardı edilemez bir zorunluluk olduğunu kabul etmiş oldu. Türk Hava Yolları olarak sahip olduğumuz çevresel hassasiyetimiz sayesinde hem ulusal hem uluslararası düzeyde üzerimize düşen vazifeyi CORSIA başta olmak üzere, EU-ETS ve TS EN ISO 14064-1 Sera Gazı Emisyonlarının ve Uzaklaştırmalarının Kuruluş Seviyesinde Hesaplanması Standardı gerekliliklerini yerine getirmekteyiz. Gelişen ve değişen dünyada her geçen gün içinde var olduğumuz çevreye daha fazla olumlu katkıda bulunabilmek için çalışmalarımız devam etmektedir.*

”

**BİLAL TEK**  
**Kalite Güvence Başkanı**

- ▶ Uçuş faaliyetimizi gerçekleştiren uçucu ekiplerimize yönelik olarak uçuş operasyonundan kaynaklanan çevre boyutları ve çevresel etkiler konusunda farkındalıklarının artırılması için hazırlanan “Uçuş Personeli Çevresel Farkındalık Eğitimi” 4.139 kişi tarafından tamamlandı.
- ▶ Diğer tüm faaliyetlerimizden kaynaklanan çevre boyutları ve çevresel etkiler konusunda farkındalığın artırılması için “Yer Personeli için Çevre Bilinçlendirme Eğitimi” 2.421 kişi tarafından tamamlandı.
- ▶ Kargo faaliyetlerimizi gerçekleştiren Kargo Başkanlığı çalışanlarına, çalışma alanlarından kaynaklanan çevresel etkiler konusunda farkındalıklarının artırılması için hazırlanan “Kargo Personeli Çevresel Farkındalık Eğitimi” 1.057 kişi tarafından tamamlandı.
- ▶ “Sera Gazı Farkındalık” konulu uzaktan eğitim ise 5.033 kişi tarafından tamamlandı.

## SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK DEĞERLENDİRMELERİ

Borsa İstanbul'da işlem gören ve kurumsal sürdürülebilirlik performansları üst seviyede olan şirketlerin yer aldığı ve sürdürülebilirlik konusundaki bilgi ve uygulamaların artmasının amaçladığı BIST Sürdürülebilirlik Endeksi'ne<sup>1</sup> Ortaklığımız 2018 yılında da girmeye hak kazanmıştır. Sürdürülebilirlik politikalarına verdiğimiz önem doğrultusunda önümüzdeki dönemlerde de Endeks'te yer almayı hedefliyoruz.

Ref: <https://www.borsaistanbul.com/duyurular/2018/10/26/bist-surdurulebilirlik-endeksi-kas%C4%B1m-2018-ekim-2019-donemi-sirketleri-belli-oldu>

# Kaynak Verimliliği

2017 yılına göre doğalgaz tüketiminde %12 azalma!

**G**elecek nesillere yaşanabilir bir dünya bırakma vizyonumuzla uyumlu olarak doğal kaynakların sürdürülebilir kullanımı konusunda sorumluluğumuzun farkındayız. Bu kapsamda su, doğal gaz, elektrik ve kağıt tüketim miktarlarımızı takip ediyor ve azaltılması yönünde yıllık hedefler belirliyoruz. Performansımızı değerlendirerek, belirlediğimiz hedeflere ulaşmak için aksiyon planları oluşturuyor ve yeni projeler geliştiriyoruz.

## ELEKTRİK ÜRETİMİ

Kargo yerleşkemizde bulunan trijenerasyon tesisinde doğalgazdan elektrik üretimi gerçekleştiriyoruz. Elde ettiğimiz elektrikle kargo ve genel müdürlük yerleşkelerimizin elektrik ihtiyacını karşılamaktayız. Ayrıca, üretim prosesinden kaynaklanan soğutma suyu ve baca gazı ısısını, tesisimizdeki absorpsiyon chiller cihazımız ile verimliliğe dönüştürüyoruz.

## 2018 YILI GELİŞMELERİ

1. Elektrik sarfiyatının azaltılması amacıyla aydınlatmada LED ampüllere geçiş devam etti.
2. Doğal gaz sarfiyatının azaltılması için kazan bacasına uygulanan yoğurturucu (ekonomizer) ile sarfiyatta azalma gerçekleştirildi.
3. Su sarfiyatının azaltılmasına yönelik olarak su musluklarına perlatör takılması uygulamasına devam edildi. Ayrıca, klima santralinde oluşan yoğuşma suyu bahçe sulamada kullanılmaya devam edildi.
4. Kağıt tüketiminin azaltılması amacıyla elektronik belge yönetim sistemi ile pek çok yazışma elektronik ortamda yürütülmeye devam etti.



# GÜRÜLTÜ YÖNETİMİ

Çevre Politikamızda da belirtildiği gibi, Türk Hava Yolları olarak gürültü emisyonumuzu azaltmaya kararlıyız. 8,2 yaş ortalamasıyla dünyanın en genç filolarından birini kurarak, gürültü azaltma hedeflerimiz doğrultusunda önemli yol aldık. Ayrıca, siparişini vermiş olduğumuz ve 2023 yılında teslim edilmesi beklenen yeni nesil uçaklarımız sayesinde gürültü emisyonumuzu daha da aşağı çekeceğiz. Uçuşa Elverişlilik Takip Şefliği, her uçak için uluslararası ve ulusal havacılık gerekliliklere uygun olarak Gürültü Sertifikası almak için başvuru çalışmalarını yürütür. Uçakların gürültü seviyelerini belirten bu sertifika ile havalimanlarında iniş ve kalkışlardaki gürültü seviyesi limitlerine uyum sağlandığı görülebilmektedir.



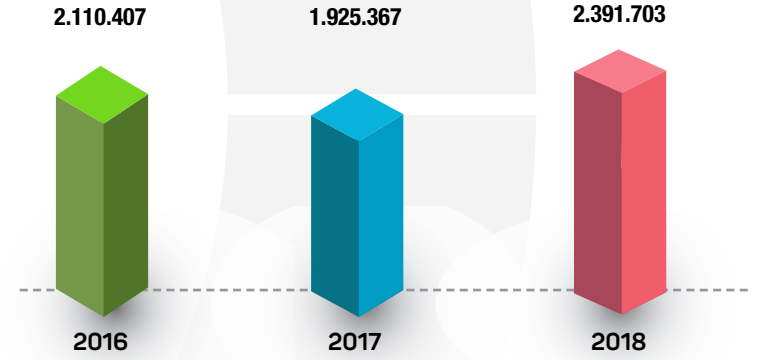
## 2018 YILI PERFORMANSI

2018 yılında elektronik belge yönetim sisteminin kullanımına devam edildi ve kağıt tüketimi 2.391.703 m<sup>2</sup> olarak gerçekleşti.

2018 yılında Türk Hava Yolları olarak yönetim kontrolüne sahip olduğumuz yerleşkelerde tüketilen kapsam 1 doğalgaz miktarı 4.149.367 sm<sup>3</sup>, kontrolümüzde olmayan yerleşkelerde kapsam 2 doğalgaz miktarı 621.487 sm<sup>3</sup> olarak gerçekleşti. Toplam doğalgaz tüketimi 4.770.853 sm<sup>3</sup> oldu. Doğalgaz verilerinin kapsamına ilişkin bilgi, raporun arkasında Performans Tabloları bölümünde yer almaktadır.

2018 yılında Türk Hava Yolları olarak yönetim kontrolüne sahip olduğumuz yerleşkelerde tüketilen kapsam 2 elektrik tüketim miktarı 7.171.601 kWh, kontrolümüzde olmayan kapsam 2 elektrik tüketim miktarı 28.336.046 kWh olarak gerçekleşti. Toplam elektrik tüketimi 35.507.647 kWh oldu. Elektrik verilerinin kapsamına ilişkin bilgi, raporun arkasında Performans Tabloları bölümünde yer almaktadır.

## Kağıt tüketim miktarı (m<sup>2</sup>)



## Doğalgaz tüketim miktarı (sm<sup>3</sup>)

	Kapsam 1	Kapsam 2	Toplam
<b>Doğalgaz</b>	4.149.367	621.487	4.770.853

## Elektrik tüketim miktarı (kWh)

	Kapsam 1	Kapsam 2	Toplam
<b>Elektrik</b>	7.171.601	28.336.046	35.507.647

# Atık Yönetimi

Atık yönetimi uygulaması; kurum bünyesinde ortaya çıkan atık türlerinin ve kaynaklarının tespit edilerek, atıkların kaynağında toplanması ve ayrılması, geçici olarak depolanması, geri dönüştürülmesi ve Sıfır Atık Taslak Yönetmeliği'ne ve mevzuatlara uygun şekilde bertaraf edilmesi süreçlerini kapsamaktadır.



Çevre Politikamızda belirtildiği gibi, Türk Hava Yolları A.O. olarak "Sıfır Atık Projesi" kapsamında atık yönetimi çalışmalarımızı atık yönetimi hiyerarşisi prensiplerini benimseyerek yürütmekteyiz. Bu kapsamda önceliğimiz atık oluşumunu önleme, önleyemediğimiz durumlarda en aza indirmektir. Böylece, atıklarımızın geri dönüşüm ve/veya geri kazanım ile ekonomiye kazandırılmasını sağlamaktayız. Tüm önlemleri almamıza rağmen, geri dönüşümü ve/veya geri kazanımı mümkün olmayan bir atık oluşması durumunda ise lisanslı firmalar ile bertarafa gönderilmektedir.

Atık yönetimi uygulaması; kurum bünyesinde ortaya çıkan atık türlerinin ve kaynaklarının tespit edilerek, atıkların kaynağında toplanması ve ayrılması, geçici olarak depolanması, geri dönüştürülmesi ve Sıfır Atık Taslak Yönetmeliği'ne ve mevzuatlara uygun şekilde bertaraf edilmesi süreçlerini kapsamaktadır.

Oluşan atıklarımızı atık türü ve atık koduna göre düzenli olarak Çevre ve Şehircilik Bakanlığı'na bildirmekteyiz. Bu kapsamda faaliyetlerimiz sebebiyle ortaya çıkan tehlikeli ve tehlikesiz atıklar, ambalaj atıkları, tıbbi atıklar, atık yağlar ve bir önceki

yıla ait piyasaya sürdüğümüz ambalajlarımızı; Çevre ve Şehircilik Bakanlığı'nın yönetmelikleri doğrultusunda online olarak ve gerektiğinde Çevre ve Şehircilik İl Müdürlükleri'ne yazılı olarak beyan etmekteyiz. Ayrıca yeni uygulamaya aldığımız "Sıfır Atık Bilgi Sistemi" ile lokasyonlarımızda oluşan tüm atık türlerinin ve miktarlarının online veri girişlerini sağlamaktayız. Ortaklığımızda, Atık Yönetimi Şefliği, İstanbul ve tüm yurtiçi yerleşkelerimiz için belirlenmiş olan "Atık Sorumluları" ile birlikte koordineli çalışmakta ve faaliyetlerimiz sonucu ortaya çıkan tüm atık türlerinin mevzuata uygun şekilde yönetimini sağlamaktadır.

## 2018 GELİŞMELERİ

1. 22 iç hat ve 46 dış hat uçuşlarımızda kabin içi ayrıştırma 2017 yılında uygulanmaya başlanmıştır. 2018 yılında Sabiha Gökçen Havalimanı'nda da kabin içi ayrıştırma uygulanması için plan ve projeler oluşturulmuştur. 2019 yılında faaliyete başlanması için gerekli altyapı hazırlanmış ve 17 iç hat uçuşlarımızda kabin içi ayrıştırma uygulamasına başlanmıştır.

2. Doğaya büyük zarar veren plastik atık oluşumunu azaltmak amacıyla yolcularımıza sunduğumuz kulaklık ve battaniyelerimizi paketlerken kullandığımız plastik poşetler yerine TS EN 13432 "Ambalajlama-biyolojik parçalanma ve kompostlama ile geri kazanılabilir ambalaj özellikleri" standardına tam uyumlu ve doğaya karıştığında yok olan biyoplastik poşet kullanımına geçildi.

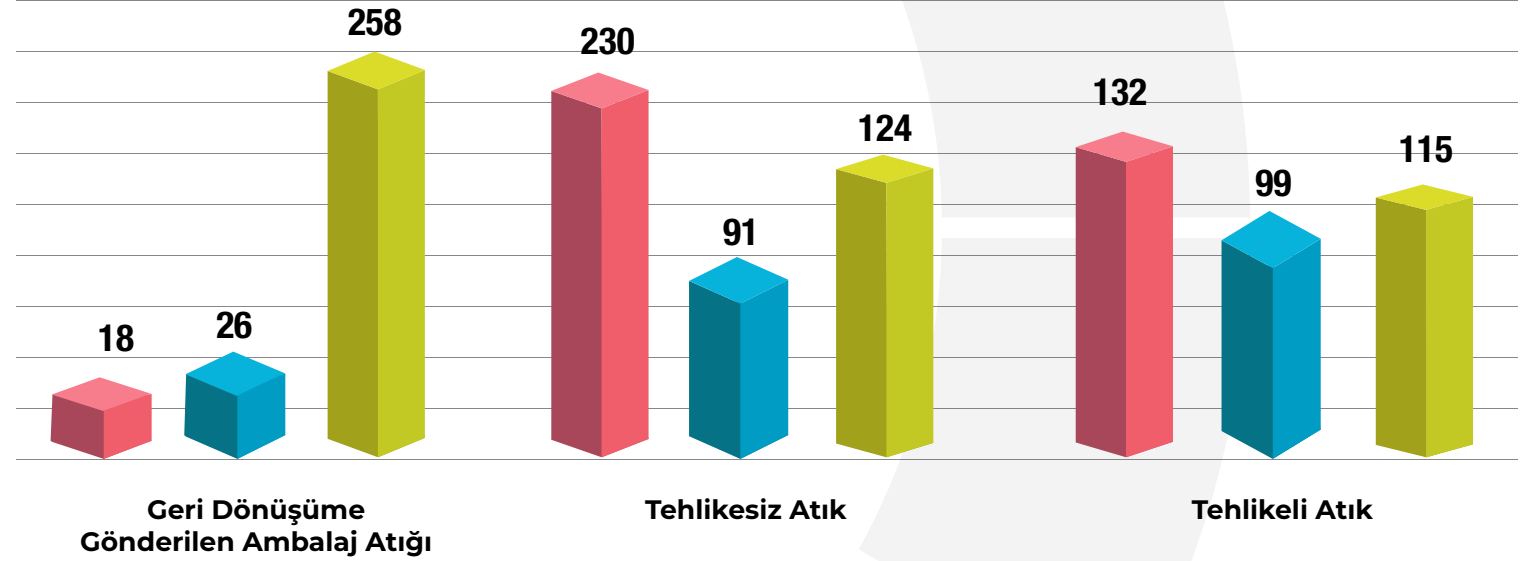
3. Plastik atık oluşumunu azaltmak amacıyla uçak içinde çocuk yolcularımız için plastik oyuncaklar yerine "Orman Yönetim Konseyi (FSC)" sertifikalı orman ürünlerinden yapılan ahşap oyuncakların dağıtımına başlandı.

4. Plastik atık miktarımızı azaltmak amacıyla Ortaklığımız uçuşlarında yolcularımıza önceden plastik poşet ambalaj içinde sunduğumuz seyahat setlerimiz 2018 Mayıs itibarıyla plastik poşet ambalajı olmadan sunulmaya başlanmıştır.

5. Ortaklığımız uçuşlarında yolcularımıza sunduğumuz elektronik kulaklıklardan, kullanım sonrası çalışır durumda olanları ve bozuk olup tamir edilenleri, sterilizasyon işleminden geçirilip tekrar geri kullanımları sağlanmaktadır.

## Atık miktarları (ton)

■ 2016 ■ 2017 ■ 2018



## 2018 PERFORMANSI

2018 yılında, İstanbul ve yurtiçi lokasyonlarında geri dönüşüme gönderilen ambalaj atık miktarı 258 ton, geri dönüşüme gönderilen tehlikesiz atık miktarı 124 ton oldu. Tehlikeli atık toplama lisansına sahip şirketlere gönderilen toplam tehlikeli atık miktarı 115 ton olarak gerçekleşti. Kabin içi ayrıştırma ile uçaklarımızda yapılan ayrıştırma sonucu 69 ton cam ambalaj, 28 ton plastik ambalaj ve 1.225 ton kağıt ambalaj lisanslı firmalara teslim edilerek geri dönüşümü sağlanmıştır.

## 2019 HEDEFİ

2019 yılı hedeflerimiz; bir önceki yıl 115 ton olan tehlikeli atık miktarını %10 azaltmak ve 2019 yılında Genel Müdürlük, Halkalı Teknoloji ve Yenibosna binalarında Cumhurbaşkanlığı Sıfır Atık Projesi kapsamında Altın sertifika almaya yönelik gerekli altyapı ve şartları %100 oranında sağlamaktır.



# İklim Değişikliğiyle Mücadele

2018 yılında 29.608 tonluk yakıt tasarrufuyla, 93.267 ton sera gazının salımı önlendi! 2008 yılından bu yana toplam 498.518 ton yakıt tasarruf yapıldı ve 1.570.168 ton sera gazının salımı önlendi.

**G**ünümüzdeki küresel sorunların başında gelen iklim değişikliğinin en önemli sebebi sera gazı salımıdır. Birleşmiş Milletler Hükümetler arası İklim Değişikliği Paneli'ne (IPCC) göre havacılık sektörü, dünyadaki insan kaynaklı karbondioksit (CO<sub>2</sub>) emisyonunun yaklaşık %2'sini üretmektedir. Ancak hiçbir önlem alınmazsa küresel hava trafiğinin artmasıyla birlikte bu oran daha da artabilir.

Türk Hava Yolları olarak, gelecek kuşaklara yaşanabilir bir Dünya bırakma arzumuz doğrultusunda faaliyetlerimiz sonucu ortaya çıkan karbon emisyonlarını azaltmaya kararlıyız.

İklim değişikliği ile mücadele çalışmalarımız en üst seviyede Genel Müdür tarafından takip edilmektedir. Sera Gazı Kurul Toplantılarında sera gazı emisyonlarımızı azaltabilecek güdümlü faaliyetleri belirlemekte ve yeni aksiyon planları geliştirmekteyiz.

## İklim Değişikliğiyle Mücadele Kapsamında Aksiyonlarımız

► Sera gazı kaynaklarımızı belirliyor ve emisyonlarımızı uluslararası kabul görmüş ISO 14064-1 Standardına göre hesaplıyor ve bağımsız bir doğrulama kuruluşu tarafından doğrulanmasını sağlıyoruz.



- ▶ EU-ETS kapsamında uçuşlarımızdan kaynaklanan sera gazı emisyonlarımızı karbon kredisi kuruluşlarından aldığımız karbon kredileri ile offset ediyoruz.
- ▶ İklim değişikliği konularında uluslararası gelişmeleri takip ediyor; çalıştaylara katılım sağlıyoruz. Uluslararası havacılık otoritesi IATA'nın sera gazı emisyonlarının hesaplanması, doğrulanması ve karbon kredileri ile offset edilmesi kapsamında gündeme getirmiş olduğu CORSIA olarak adlandırılan tasarı ile ilgili tüm gelişmeleri takip etmekte, Ortaklık olarak bu tasarıya uyumlu olacak şekilde çalışmalarımızı planlamaktayız.
- ▶ Yürütülen ulusal projelere gönüllü olarak katılım sağlıyoruz. (Örnek: SHGM ve TSE tarafından başlatılan Yeşil Havaalanı Projesi)
- ▶ Sera gazı emisyonlarımızı minimize etmek ve kontrol altında tutmak amacıyla operasyonel iyileştirmeler gerçekleştiriyor ve yakıt verimliliğimizi artırıyoruz.
- ▶ Teknolojik gelişmeleri takip ediyor, filomuzu modernize ediyor ve yeni nesil çevre dostu uçaklar sayesinde emisyonların yanı sıra gürültü seviyesini de düşürmeyi hedefliyoruz.
- ▶ Sürdürülebilir biyo-yakıtlarla ilgili araştırmalar yapıyoruz.
- ▶ İklim değişikliğiyle ilgili farkındalığı artırmak amacıyla çalışanlarımıza eğitimler düzenliyoruz.
- ▶ Orman Müdürlüğü ile yaptığımız protokol çerçevesinde fidan dikimi gerçekleştiriyoruz. Bu kapsamda 1 milyon fidan diktik.

## 2018 GELİŞMELERİ

1. Sera gazı emisyonlarını azaltma hedefimiz doğrultusunda emisyonu sebep olan faaliyetlerimizin yönetimi ve takibini yapmak üzere Ortaklığımızın ilgili birimlerinin katılımıyla kurulmuş olan Sera Gazı Kurulu, toplanarak ilgili faaliyetleri gözden geçirdi.
2. Çalışanlarımızın iklim değişikliğini farkındalığını artırmak ve Ortaklığımızın sera gazı emisyonlarını düşürme çalışmalarımızın etkinliğini artırmak amacıyla 20.792 personelimize online olarak verilmiş olan sera gazı farkındalık eğitimlerine ilave olarak, 2018 yılında 5.033 personelimizin daha bu eğitimi alması sağlandı.
3. Sera gazı azaltım çalışmalarımızın şeffaflık, tutarlılık ve güvenilirliğini artırmak amacıyla gönüllülük kapsamında İstanbul ve Ankara lokasyonları dahil olmak üzere Ortaklığımızın sera gazı envanteri çıkarıldı. TS EN ISO 14064-1 Sera Gazı Emisyonlarının ve Uzaklaştırmalarının Kuruluş Seviyesinde Hesaplanması ve Rapor Edilmesi Standardına göre 2017 yılı doğrudan ve dolaylı sera gazı emisyonları hesaplandı ve sera gazı beyanımız hazırlandı.
4. Bağımsız denetim kuruluşu tarafından TS EN ISO 14064-3 Sera Gazı Hesaplama ve Doğrulama Standardına göre 2017 yılı sera gazı beyanımızın doğrulanması gerçekleştirildi. Ancak, doğrulama sürecinde detaylı incelemeler yapılması nedeniyle çalışma uzun zaman almakta ve bir yıl önceki sera gazı emisyon doğrulanması tamamlanamamaktadır.

Bu nedenle 2017 yılı emisyonlarına ilişkin doğrulama beyanı raporun sonunda yer almaktadır. 2018 yılına ilişkin sera gazı emisyonlarımızın doğrulama süreci devam etmektedir.

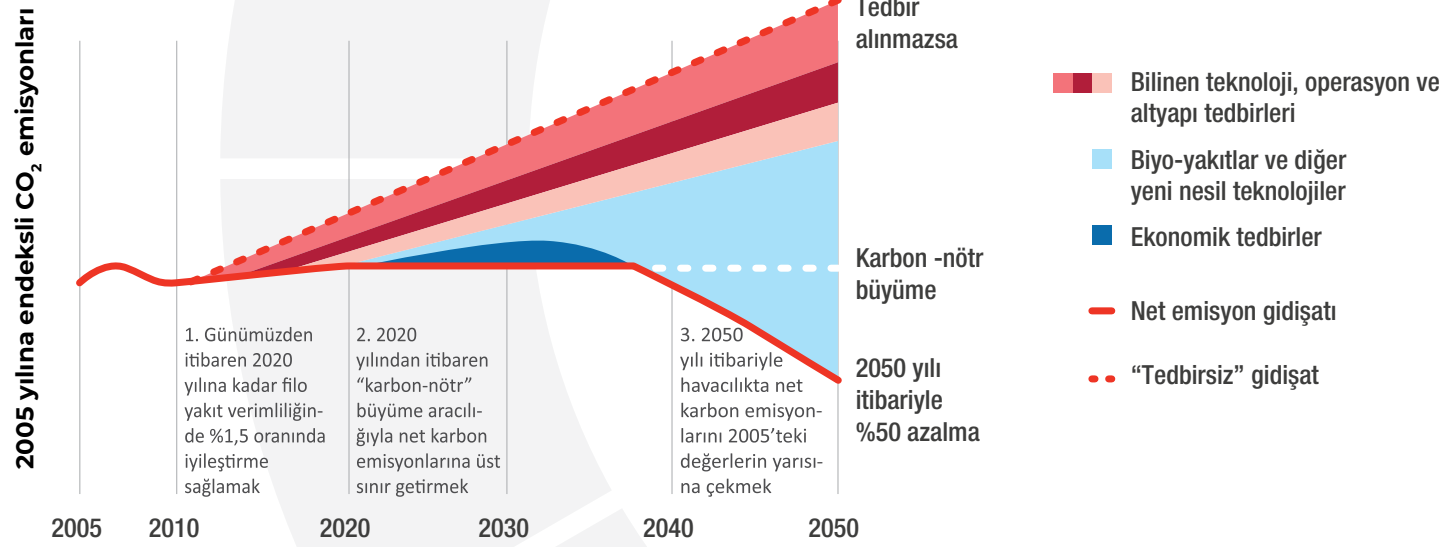
5. Ortaklığımız, havaalanlarında faaliyet gösteren kuruluşların çevreye ve insan sağlığına verdikleri veya verebilecekleri zararların sistematik bir şekilde azaltılması ve mümkün ise ortadan kaldırılması amacıyla Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü (SHGM) tarafından başlatılan Yeşil Havaalanı Projesi'ne gönüllü katılım için başvuru yapmıştır. 2016 yılında mevcut durum analizi çalışmaları ile başlatmış olduğumuz "Yeşil Kuruluş Projesi" çalışmaları, 2017 yılında başarılı bir şekilde tamamlanarak, İstanbul Atatürk Havalimanı ve Ankara Esenboğa Havalimanı için Yeşil Kuruluş Sertifikasına hak kazanılmıştır.

2018 yılında, İzmir Adnan Menderes Havalimanı'nda bu ünvanı almaya hak kazanmıştır.

6. Yakıt verimliliğini artırmaya ve modern, çevre dostu uçaklara yatırım yapılmaya devam edildi. Daha fazla bilgi raporun "Yakıt Verimliliği ve Filo Modernizasyonu" bölümlerinde yer almaktadır.



## Havacılık sektörünün kısa ve uzun vadeli hedefleri



### 2009-2020

Yakıt verimliliğinde yıllık ortalama  
**%1,5**  
verimlilik artışı

### 2020'den itibaren Karbon-nötr

büyüme aracılığıyla havacılık net emisyonlarını 2020 yılı seviyesinde stabilize etmek

### 2050 itibarıyla %50

Havacılık kaynaklı net karbon emisyonlarını 2005 yılı seviyesinin yarısına düşürmek

## TAAHHÜTLER VE HEDEFLER

Hava taşımacılığı, CO<sub>2</sub> emisyonlarını azaltmak için küresel olarak harekete geçen ve geniş kapsamlı hedefler belirleyen ilk sektördür. Sorumlu işletme yaklaşımımız ışığında, Türk Hava Yolları olarak Uluslararası Hava Taşımacıları Birliği (IATA)'nın yan tarafta belirtilen hedeflerini benimsedik ve bu hedeflere katkıda bulunmak için özveriyle çalışıyoruz.

Avrupa Birliği, 2016 yılına kadar, AB Emisyon Ticareti Sisteminin (EU-ETS) kapsamının Avrupa Ekonomik Alanı sınırları içinde kalkış ve iniş yapan seferlerle sınırlandırılmasını kararlaştırmıştır.

Buna göre EU-ETS kapsamına giren doğrudan emisyon verilerini, ilgili gereklilikler doğrultusunda hesaplıyor, gerekli bildirimlerde bulunarak, onay alıyoruz ve ilgili gelişmeleri yakından takip ediyoruz.

Ayrıca, belirlenen bu iddialı hedeflere ulaşılması amacıyla havacılık kaynaklı CO<sub>2</sub> emisyonlarını sınırlama getiren "Uluslararası Havacılık için Karbon Ofsetleme ve Azaltımı Tasarısı'nı (CORSIA)" ülkemizin de içinde bulunduğu 65 devlet gönüllü olarak kabul etmiştir. CORSIA bir sektörün tamamını kapsayan küresel boyuttaki ilk tasarıdır ve ilk fazı 2021 yılında uygulamaya başlayacaktır.

Türk Hava Yolları olarak havacılık sektörünün iklim değişikliğine karşı kolektif çabasına katkıda bulunacak geniş kapsamlı bir yakıt verimliliği programı oluşturduk. Bu program çerçevesinde kurduğumuz Yakıt Yürütme Kurulu, iklim değişikliğiyle mücadele kapsamında takip ettiğimiz göstergelerden biri olarak yakıt verimliliği performansı hakkında Genel Müdürü düzenli olarak bilgilendirmektedir.





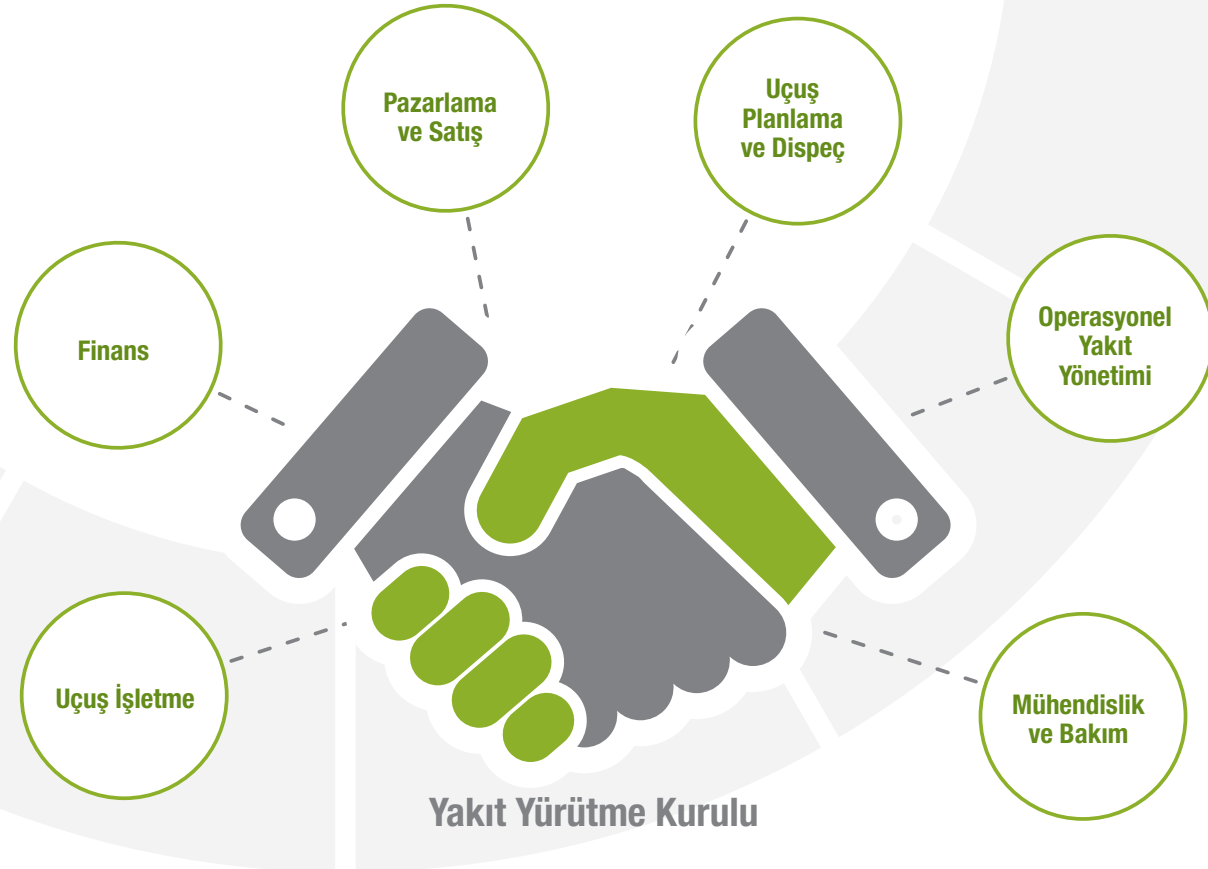
# Yakıt Verimliliği Ve Sera Gazı Emisyonlarının Azaltılması

**U**luslararası Hava Taşımacıları Birliği (IATA)'nın belirlediği kısa ve uzun vadeli hedefleri destekleyecek şekilde hareket etmeyi öncelikli sorumluluğumuz olarak görüyoruz. Havacılık sektöründe emisyonların temel sebebi uçak yakıt tüketimi kaynaklıdır. Bu nedenle iklim değişikliğiyle mücadele ve sera gazı emisyonlarını azaltma stratejimizin temelinde yakıt tasarrufu politikamız yer almaktadır. Yakıt verimliliğimizi artırarak hem maliyetleri hem de emisyonları azaltmayı hedefliyoruz. Tasarruf edilen her bir kg yakıt sayesinde yaklaşık 3,15 kg karbondioksit gazı (CO<sub>2</sub>) salımı önlenir. Bu amaçla, yakıt verimliliğimizi artırarak karbon ayak izimizi azaltmaya yönelik çok çeşitli inisiyatifler aldık.

Kapsamlı bir yakıt tasarrufu politikası oluşturduk.

Yakıt verimliliğini sürekli olarak ölçerek, takip ediyoruz.

Yakıt Verimlilik Programı çerçevesinde, kilit departmanlardan oluşan ve düzenli olarak bir araya gelerek, eylem planlarını gözden geçiren Yakıt Yürütme Kurulu kuruldu.



**DAHA AZ YAKIT,  
DAHA AZ  
KARBONDİOKSİT (CO<sub>2</sub>)  
EMİSYONU!**

*Tasarruf edilen her bir kilogram yakıt sayesinde 3,15 kg karbondioksit (CO<sub>2</sub>) salımı önlenmiş olur.*

# TÜRK HAVA YOLLARI'NIN SERA GAZI AZALTIILMASINA YÖNELİK YAKIT POLİTİKASI ÜÇ TEMEL ESASA DAYANIR

*Türk Hava Yolları'nın Yakıt Verimliliği konusunda yaptığı çalışmalar,*

- 1) Faaliyetlerin optimize edilmesi
- 2) Yeni teknolojilere yatırım yapılması
- 3) Altyapının iyileştirilmesi şeklinde, **üç temel esasa** dayanmaktadır.



## FAALİYETLERİN OPTİMİZASYONU

### YAKIT TASARRUFU UYGULAMALARI

- ▶ Uçuş İşletme Uygulamaları (yedek güç ünitesi, (APU Auxiliary Power Unit) kullanımının azaltılması, tırmanış/düz uçuş/alçalma usulleri, short-cut, inişlerde idle reverse kullanılması vb.)
- ▶ Teknik Bakım Uygulamaları (uçak ağırlıklarının azaltılması, winglet/sharklet takılması vb.)
- ▶ Dispeç Uygulamaları (etkili uçuş planlama sistemi, optimum rota, tankering)
- ▶ Yer İşletme Uygulamaları (kabin malzeme ve ikram ağırlıklarının azaltılması vb.)

## YENİ TEKNOLOJİLERE YATIRIM YAPMAK

- ▶ FİLO MODERNİZASYONU
- ▶ BİYO-YAKIT ARAŞTIRMA
- ▶ MODERN 4-D PLANLAMA SİSTEMLERİ
- ▶ YAKIT YÖNETİMİ VE TAKİP YAZILIMI

## ALTYAPIMIZI GELİŞTİRMEK

### ATC OPERASYONLARI (AYIRMA, HAVA SAHASININ DAHA ETKİN KULLANIMI)

- ▶ SESAR Projesi
- ▶ Askeri Hava Sahası
- ▶ Rota Optimizasyonu

### HAVAALANI ALTYAPISI

- ▶ Yeni Park Yerleri/Taksi Yolları
- ▶ Hizmet Sağlayıcı Kuruluşların Ekipmanlarının Değerlendirilmesi

## 2018 YILI GELİŞMELERİ

### Faaliyetlerimizin optimizasyonu ile sağlanan tasarruf miktarları

	Yakıt tasarrufu (ton)	Sera gazı tasarrufu (CO <sub>2</sub> ton eşdeğer)
Uçuş işletme uygulamaları	28.007	88.220
Yer işletme uygulamaları	147	462
Uçak teknik bakım	1.455	4.585
Toplam	29.608	93.267

Uçuş işletme, dispeç, yer işletme ve uçak teknik bakım faaliyetlerimizin optimizasyonu ile sağlanan ölçülebilir tasarruf miktarı 29.608 ton yakıt ve 93.267 CO<sub>2</sub> emisyon azaltımı olarak gerçekleşmiştir.

### FAALİYETLERİMİZİN OPTİMİZASYONU

2008 yılından bu yana, karbon ayak izimizi azaltmak için 100'den fazla operasyonel optimizasyon projesi başlatıldı ve başarıyla uygulandı. Bu projelerden bazıları şunları içermektedir: Yardımcı güç ünitesinin kullanımını optimize etmek, yeni optimize uçuş planlama sistemini devreye sokmak, rotaların ve uçak hızının optimize edilmesi, uçak ağırlığını azaltma uygulamaları (fly away kitler, dergiler, kaplar, içme suyu, ikram ekipmanları) ile winglet ve sharklet gibi uçak modifikasyonlarıdır. Bu uygulamalar sayesinde Ortaklığımızda, 2018 yılında 29.608 ton yakıt tasarrufu yapılarak, 93.267 ton CO<sub>2</sub> salımı önlenmiştir.

### ALTYAPIMIZI GELİŞTİRMEK

Hem yurt içinde hem de yurt dışı hava seyrüsefer hizmeti sağlayıcılarıyla yakın işbirliği içinde çalışarak hava trafiği yönetim sistemini iyileştirmek için çalışıyoruz. Sürekli olarak en uygun uçuş rotaları üzerine araştırma yapmakla meşgul bir ekibin yanı sıra SESAR (Single European Sky Atm Research) projesinde çalışmak üzere pek çok birimin dahil olduğu bir komite kurduk.

Operasyonel verimliliği artırmaya yönelik diğer altyapı projelerimiz arasında; yeni park alanlarının yapılması ve hava sahasının iyileştirilmiş yaklaşma prosedürüyle daha iyi kullanılması gibi havaalanı iyileştirme çalışmaları yer almaktadır.

"2008 yılından bugüne tüm Ortaklık olarak büyük bir gayret ile yürütmekte olduğumuz **"Yakıt Tasarruf Projesi"** kapsamında geçen yıl da yakıt verimliliğimizde çok önemli bir gelişme sağladık ve bir önceki döneme göre verimliliğimizi daha da artırdık. Başladığımızdan bugüne kadar ise toplam verimliliğimiz %20 dolaylarında artmış durumda. Belirttiğim üzere burada başta pilotaj olmak üzere, uçuş planlama, teknik, kabin, yer operasyonları, ikram, bilgi teknolojileri gibi tüm birimlerimizin önemli alanlarda yaptıkları katkılar çok değerli. Çalışmalarımızda ölçülebilirlik çok kritik bir husus, öyle ki ölçemediğiniz bir süreci yönetmeniz pek mümkün değil. Burada altını çizmek isterim ki; Ortaklık olarak teknolojiye yaptığımız yatırımlar sayesinde, 2017 yılı itibariyle uygulamaya almış olduğumuz yakıt yönetimi bilgi sistemi yazılımı (Fuel Management Information System) ile birlikte, uçuşlarımızın her safhasındaki izleme ve ölçme kabiliyetimizi ileri bir seviyeye taşıdık. Bu noktada FMIS ile birlikte, bilhassa rota optimizasyonunda daha önce tahdit yaşadığımız sektörlerde iyileşme sağlayarak, yakıt yerine payload arzı sağladık ki, zaten verimlilik dediğimiz süreç tam da burada başlıyor. Yine sistem sayesinde, kaptanlarımıza kişisel geri bildirimlerde bulunmaya başladık, ki burada da başladığımız ve geldiğimiz nokta arasında pilotaj uygulamalarında %10-20 bandında önemli gelişim sağladığımızı gözlemliyoruz".



**REŞAT GÜNDÜZ**  
Operasyonel Yakıt Yönetimi Müdürü

## YENİ TEKNOLOJİLERE YATIRIM YAPMAK

**%15** daha fazla yakıt verimliliğine ve daha düşük emisyon değerlerine sahip yeni nesil uçakları filomuza katmaya devam ediyoruz.

## FİLO MODERNİZASYONU

### 2018 YILI

- Filomuz **332 adet uçak** ve **8,2** yıl ortalama filo yaşı ile Avrupa'nın en genç filolardan biridir.
- Filomuzda **218** adet dar gövde, **92** geniş gövde ve **22** kargo uçağı bulunmaktadır. Filomuzun kompozisyonu aşağıdaki tabloda yer almaktadır.
- Filo modernizasyonu stratejimiz kapsamında yaşının büyüklüğü nedeniyle yakıt verimliliği düşük olan **16** adet dar gövde uçak filomuzdan çıktı.
- 2018 yılında A321 NEO ve B737 MAX filoya katılmaya başlamasıyla birlikte, bu uçakların muadili uçaklara kıyasla ortalama %15 yakıt tasarrufu sağlanmaya başlanmıştır.
- Ortaklığımız, yolcu taşımacılığının yanı sıra kargo taşımacılığında da çevresel etkileri en az düzeyde tutmayı hedeflemektedir. Bu taahhüt doğrultusunda; 2017 yılında Turkish Cargo filosuna katılmaya başlayan ve 2018 yılında da teslimleri devam eden Boeing 777F tip uçağımız ile benzer kapasite ve menzile sahip eski nesil kargo uçaklarına oranla;
  - % 20 daha az emisyon salımı
  - % 20 daha az çevresel gürültü ve
  - %15 - %20 arasında yakıt tasarrufu sağlanmıştır



### Dar Gövde (218 ADET)

A319-100	7
A320-200	19
A321-200	68
A321 NEO	2
B737-700	1
B737-800	99
B737-8MAX	7
B737-900ER	15

### Geniş Gövde (92 ADET)

A330-200	18
A330-300	37
A340-300	4
B777-300ER	33

### Kargo (22 ADET)

A310-300F	3
A330-200F	10
A300-600F	1
B747-400F	3
B777-200LRF	5

TOPLAM UÇAK SAYISI:

**332**

ORTALAMA FİLO YAŞI:

**8,2**

## 2023 YILI HEDEFİ

Avrupa'daki en genç ve en modern filoya sahip olma hedefimiz doğrultusunda, 2013 yılında %15 daha fazla yakıt verimliliğine sahip yeni nesil 75 adet Boeing (B737-8 MAX ve B737-9 MAX) ve 92 adet Airbus (A321 NEO) siparişi edilmişti. Bu uçaklara ilave olarak 2019-2023 yılları arasında teslim alınması planlanan 25 adet kesin, beş adet opsiyonlu Airbus A350-900 ve 25 adet kesin, beş adet opsiyonlu Boeing 787-9 uçağı ve ayrıca Turkish Cargo filosu için 2019-2020 yıllarında teslim alınması planlanan üç adet B777F kargo uçağı siparişi 2018 yılında verilmiştir.

2023 yılına kadar filomuza eklenecek bu yeni uçaklar, hem karbon emisyonu azaltma hedeflerimize hem de gürültü azaltma ve hava kalitesi iyileştirme hedeflerimize katkı sağlayacaktır. Bu kapsamda 2018 yılında 2 adet A321 NEO ve 7 adet B737-8 MAX uçağı teslim alınmıştır. Kalan siparişlerin teslimlerinin 2023 yılı sonuna kadar tamamlanması planlanmaktadır.

Dar gövde uçakların yanı sıra 2018 yılında siparişi verilen ve 2025 yılı sonuna kadar teslimleri tamamlanacak olan yeni nesil geniş gövde uçakların koltuk başına yakıt tüketimlerinin mevcut geniş gövde filosuna göre ortalama %13 civarında düşük olması beklenmektedir. Böylelikle geniş gövde filosuna yeni katılacak uçaklarla da verimlilik artırılmış olacaktır.

## TÜRK HAVA YOLLARI BAZI YAKIT TASARRUFU UYGULAMALARI

Uçak Ağırlığını Azaltmak Yakıt Tüketimini ve Karbon Emisyonunu Azaltır! **1 Kg Yakıt Tasarrufu = 3,15 Kg CO<sub>2</sub> e Salımı Önlenir**

	Yakıt tasarrufu (ton)	Engellenen karbon salımı (ton CO <sub>2</sub> e)
Tek Motor Taksi	3.873	12.202
İstatistiki Taksi Yakıtı Planlaması	3.479	10.959
Rota Optimizasyonu	1.017	3.203
Sharklet Takılması	20.000	63.000



### PİLOTAJ

Tek motor taksi, düşük flapla kalkış ve iniş, düşük taktatli motor frenlemesi (idle reverse), düşük irtifada flap toplama (NADP2) önde gelen uygulamalarımızdan bazılarıdır.

### ETKİN UÇUŞ PLANLAMA

Tüm uçuş rota ve irtifalarının 4-D uçuş planlama sistemi ile optimize edilmesi suretiyle uçuşlarda emisyon azaltımı yapılıyor.

### GELİŞMİŞ YAKIT YÖNETİM SİSTEMİ (FMIS)

Yeni yakıt yönetimi sistemimiz, 2016 yılı sonunda hizmete girmiş bulunmaktadır. Bu yeni sistem özellikle ATC operasyonlarının (havadayken alınan talimatlar, uçuş planından sapmalar, vs.) maliyetini hesaplayabilmeyi ve ölçülen bu maliyet kalemleriyle birlikte alternatiflerin değerlendirilmesini sağlamaktadır. Ayrıca, uçuş planında ve fiili uçuş rotasında yapılan her türlü sapma, irtifa ve hız değişiklikleri, vb. yakıt tüketimini etkileyen önemli faktörleri yakından izleyebilmemizi ve potansiyel alanlarda çok kısa sürede aksiyon alabilmemizi sağlamaktadır.

### PBN USULLERİ

10'un üzerinde yurtiçi meydana geliştirilen PBN (Performance Based Navigation) uygulamaları ile uçuş sürelerindeki kısaltmalarla birlikte ciddi miktarlarda yakıt tasarrufu sağlanıyor.

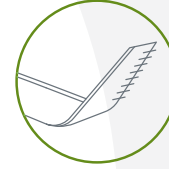
### ROTA OPTİMİZASYONU

Bazı sektörlerde planlanan uçuş süresinin azalması ile kapasite arzı artırıldı ve yakıt yerine payload taşınarak operasyonel verimliliğinin artmasına önemli katkı yapıldı.

**İSTATİSTİKİ TAKSİ YAKITI PLANLAMASI:** FMIS ile birlikte tüm meydanlarımız için dinamik taksi yakıt planlanmasına geçilmiştir. Bu sayede toplamda 3.479 ton yakıt tasarrufu sağlanmıştır.

### SHARKLETLERİN

takılmasıyla yakıt verimliliğinde %2-3 artış ve sera gazı emisyonunda azalma



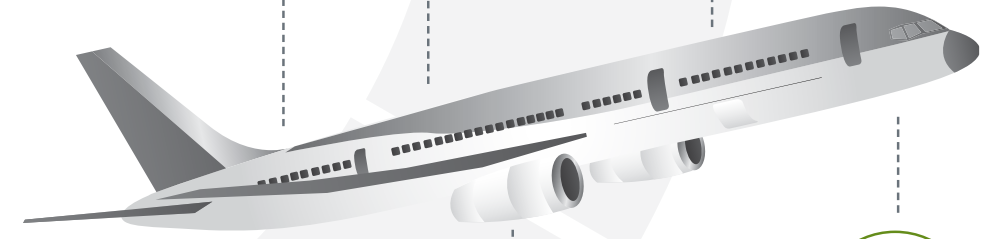
Daha az kağıt kullanılarak hazırlanan **SKYLIFE** dergisi ile uçak ağırlığında ve sera gazı salımında azalma



Kabinde kağıt yerine **I-PAD** kullanımı ile uçak ağırlığında ve sera gazı salımında azalma



**3.000 HAFİF AÇ ve 2.000 HAFİF PALETİN** kullanılmasıyla yakıt verimliliğinde artış ve sera gazı emisyonunda azalma



Sürdürülebilir **BİYOYAKITLAR** le ilgili **AR-GE** çalışmalarına yatırım



2.614 bagaj konteynerinin **KOMPOZİT KONTEYNERLER** ile değiştirilmesiyle sera gazı emisyonunda azalma sağlandı

30 uçakta çelik frenlerin **KARBON FRENLERLE** değiştirilmesiyle sera gazı salımında azalma sağlandı

## PERFORMANS VE HEDEFLER

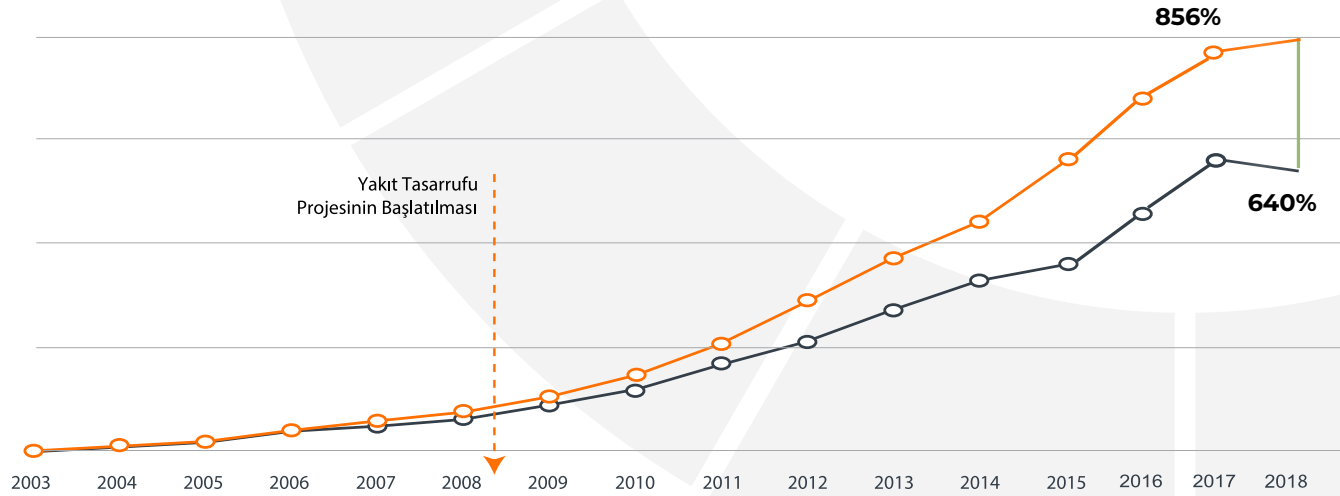
Sera gazı emisyonlarımızı ISO 14064 Sera gazı Hesaplama ve Doğrulama Standardına göre hesapladık ve sera gazı raporumuzu hazırladık. Sera gazı beyanımız bağımsız bir kuruluş tarafından doğrulandı. 2018 yılı emisyonlarımızın doğrulama süreci devam etmektedir. Doğrulama süreci tamamlanmamış olmakla birlikte 2018 yılı sera gazı emisyonumuzun yaklaşık olarak 16,7 milyon ton olduğunu öngörmekteyiz. Yıllar bazında yakıt tüketimi ve ilgili sera gazı emisyon değerleri "Yakıt ve Sera Gazı Emisyon Tablosu"nda yer almaktadır.

Türk Hava Yolları'nın 2003 ile 2018 arasındaki taşıma performansını ve buna karşılık gelen yakıt tüketimi aşağıdaki grafikte gösterilmektedir. Eğer 2008 yılı "referans/temel çizgisi" olarak kabul edilirse, taşıma performansı 2018 yılı itibarıyla yüzde 856 artarken, buna karşılık gelen yakıt tüketiminin ise yüzde 640 oranında arttığı görülmektedir. Diğer bir deyişle, 2008 yılından bu yana başarıyla uygulanan yakıt verimliliği projeleri sayesinde birim taşımacılık faaliyeti için harcanan yakıt miktarı giderek azalmaktadır.

Grafikteki taşımacılık performansı ile yakıt tüketimi arasındaki farkın yıldan yıla artması, yükselen verimlilik performansımızı açık bir şekilde göstermektedir.

Uygulamakta olduğumuz kapsamlı yakıt tasarrufu politikamız sayesinde yakıt verimliliğimiz 2017 yılına göre yüzde 0,2 ve 2008 yılına göre ise yüzde 20 artış gösterdi. 2018 yılı yakıt verimliliği 18,17 kg/ATK (Available ton-kilometers) olarak gerçekleşti.

### Türk Hava Yolları'nın yakıt verimliliği performansı

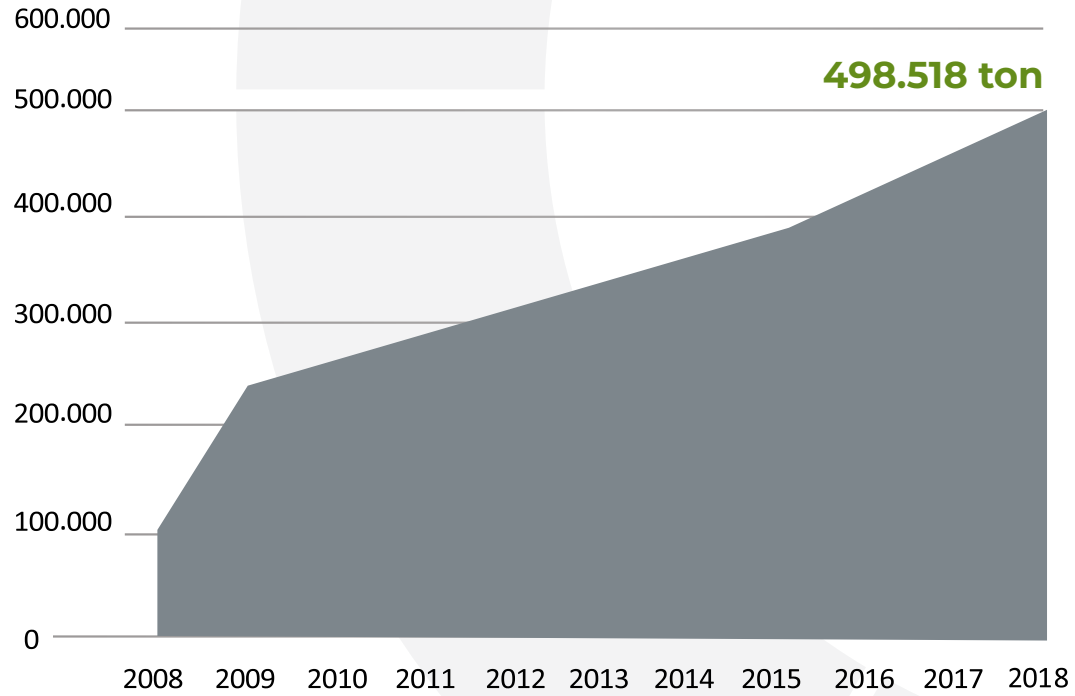


### Yakıt kullanımı ve sera gazı emisyon miktarı

	2016	2017	2018
Yakıt tüketimi (milyon ton)	4,6	4,9	5,3
Sera gazı emisyonu (milyon ton CO <sub>2</sub> e)	15	15	16,7

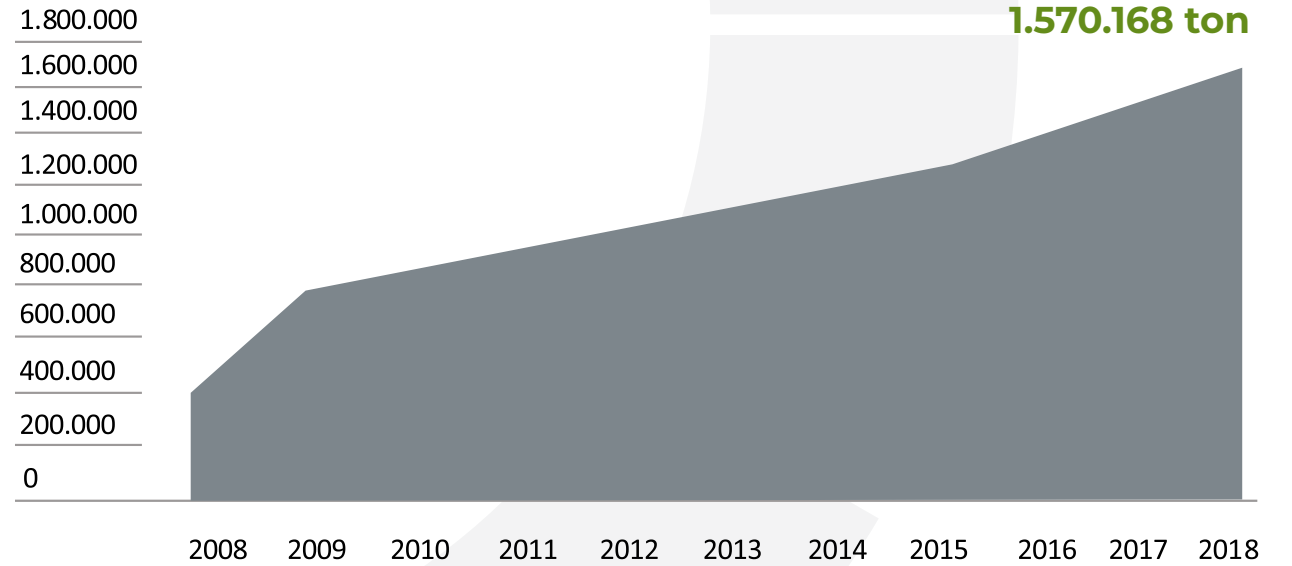
- Taşımacılık Performansı
- Yakıt Tüketimi
- Verimlilik Artışı

### Yıllar Bazında Toplam Yakıt Tasarruf Miktarı (ton)



Her yıl başarıyla hayata geçirdiğimiz çeşitli yakıt tasarrufu projeleri sayesinde, karbon ayak izimizi azaltmaya devam ediyoruz. 2018 yılında 29.608 tonluk yakıt tasarrufunun sağlanmasıyla, 93.267 ton sera gazının salımı önlenmiş oldu. Böylece 2008 yılından bu yana toplam 498.518 ton yakıt tasarrufu yapılarak, 1.570.168 ton sera gazının salımı önlenmiş oldu. Yıllar bazında yakıt tasarruf miktarları ve engellenen sera gazı miktarları takip eden sayfadaki grafiklerde gösterilmektedir.

### Engellenen Toplam Sera Gazı Miktarı (ton CO<sub>2</sub>e)



### Yakıt ve sera gazı tasarruf miktarları

	2016	2017	2018
<b>Yakıt Tasarrufu (ton)</b>	<b>44.248</b>	<b>46.757</b>	<b>29.608</b>
<b>Engellenen Sera Gazı Emisyonu (CO<sub>2</sub>e ton)</b>	<b>139.382</b>	<b>147.283</b>	<b>93.267</b>
<b>Yakıt Verimliliği (kg/ATK)*</b>	<b>18,57</b>	<b>18,20</b>	<b>18,17</b>

\*: Available ton-kilometers



## GELECEK İÇİN HEDEFLERİMİZ

Türk Hava Yolları olarak, ATK (available ton-km) ağırlık ve menzil normalize edilmek suretiyle, ton-km başına tüketilen yakıt oranını 2025'e kadar %5 azaltmayı hedefliyoruz. Bu hedef doğrultusunda, 2018 yılında 130.000 ton CO<sub>2</sub> emisyonunun azaltılmasını amaçlıyoruz.

## SÜRDÜRÜLEBİLİR BİYO-YAKITLAR

Türk Hava Yolları olarak, üyesi olduğumuz IATA'nın 2050'ye kadar karbondioksit salımını %50 oranında azaltma hedefini benimsedik. Bu hedefe ulaşmak için havacılık sektöründe sera gazı emisyonuna neden olan jet yakıtına alternatif olarak biyo-yakıt üretilmesi için çeşitli araştırma kurumlarıyla iş birliği yapmaktayız. Bu kapsamda, TÜBİTAK tarafından desteklenen, Boğaziçi Üniversitesi'nin mikroalglerden biyo-yakıt (biyohidrojen ve biyodizel) üretmek üzere yürüttüğü araştırma projesine dahil olduk. Üretilmesi hedeflenen biyo-jet yakıtları, Turkish Teknik AŞ bünyesindeki uçak motorlarında test edilecektir.

## ÖDÜLLER VE ULUSLARARASI DEĞERLENDİRMELER

### **Transatlantik Hatlarında 20 Uluslararası Havayolu Şirketi Arasında Yakıt Verimliliğinde 4. Sıra**

Uluslararası Temiz Ulaşım Konseyi (ICCT), Amerika/Kanada ve Avrupa transatlantik hatlarında uçuş yapan 20 uluslararası havayolu şirketinin, yakıt verimliliğini ve buna tekabül eden karbon yoğunluğunu kıyasladığı raporu, 2014 yılında yayınladı. Buna göre, Türk Hava Yolları, 20 uluslararası havayolu şirketi arasında yakıt verimliliği açısından dördüncü sırada yer aldı.

Transatlantik Hatlarında Havayolu Şirketleri Yakıt Verimliliği Sıralaması 2014 yılı Raporu'na, aşağıdaki linkten ulaşılabilir:

<https://www.theicct.org/publications/transatlantic-airline-fuelefficiency-ranking-2014>



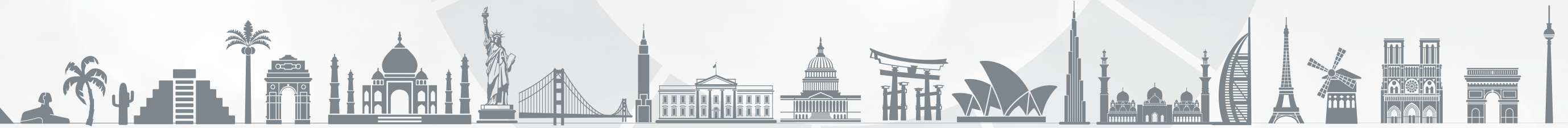
## Sosyal

- 68 UÇUŞ EMNİYET
- 72 UÇUŞ GÜVENLİĞİ
- 74 MÜŞTERİLERİMİZ
- 85 ÇALIŞANLARIMIZ





**Ortaklığımızın  
iş anlayışı, müşterilerimiz,  
çalışanlarımız ve içinde  
yaşadığımız toplum dahil  
tüm paydaşlarımız için  
uzun vadeli değer ve  
memnuniyet sağlama  
ilkesine dayanıyor.**





# Uçuş Emniyeti

Emniyet Yönetiminde gerekliliklerin ötesine geçerek, Emniyeti Kültürünü geliştiriyor, süreçlerimize sürekli iyileştirme odaklı Emniyet Politikamız doğrultusunda yön veriyoruz.

**E**mniyet, uçuş operasyonları kapsamında potansiyel tüm riskleri tanımlamak ve bunları kabul edilebilir seviyelere indirebilmek amacıyla yapılan faaliyetleri kapsamaktadır. Emniyet ile ilgili en önemli kavram “risk” kavramıdır. En genel şekli ile risk; belirli bir zaman dilimi içinde istenmeyen, olumsuz ya da tehlikeli bir durum ile karşılaşma olasılığı olarak tanımlanır. Emniyetli operasyon, tüm operasyonel faaliyetlerin, bilinen tüm risk faktörlerinin ortaya konulduğu ve yönetildiği kabul edilebilir risk seviyesinde gerçekleşmesi ile mümkün olabilmektedir.

Uçuş operasyonunda oluşabilecek emniyet risklerinin kabul edilebilir sınırlar içerisinde tutulabilmesi için emniyet gereklilikleri ile uyumlu genel yapının oluşturulması, sistematik olarak izlenmesi ve sürekli olarak iyileştirilmesi için Emniyet Yönetim Sistemini kurduk.

Faaliyetlerinde daima en yüksek standartları hedefleyen Türk Hava Yolları’nda emniyet, tüm operasyonların temelini oluşturan mutlak önceliktir. Bu bağlamda, 2006 yılından beri uygulamakta olduğumuz Emniyet Yönetim Sistemini sürekli olarak geliştirmek için çalışıyoruz. Emniyet Politikamızda da belirtildiği gibi, Türk Hava Yolları olarak, sektörde temel kuralları oluşturan küresel otoritelerin ve uçak üreticilerinin belirlediği standartların ötesinde, operasyonel koşulların belirlenmesi ve geliştirilmesi için sürekli olarak iyileştirme çalışmaları yapıyoruz.

Uygulamakta olduğumuz Emniyet Yönetim Sistemi, geleneksel standartların ötesinde bir anlayışla organizasyonun tüm seviyelerini ve operasyon ortamıyla etkileşimlerini kapsayacak şekilde yapılandırılmıştır. Sistem kapsamında sürdürülebilirliği sağlamak adına ileriye dönük ve geleceği öngören bir yaklaşımla riskleri yönetmek için Uçuş, Kabin,



Bakım, Yer ve Kargo operasyonlarına özgü emniyet programları uygulanmaktadır. Emniyet Yönetim Sisteminin günlük idari sorumluluğu Kurumsal Emniyet Başkanlığına ait olmakla birlikte, nihai sorumluluk Genel Müdür'dedir. Buna ilave olarak, sürekli iyileştirme yaklaşımımız çerçevesinde çalışanlarımıza daha sağlıklı bir çalışma ortamı oluşturmak, müşterilerimize en yüksek emniyet standartlarını sunmak ve bu şartları sürdürülebilir hale getirmek amacıyla Emniyet Yönetim Sistemi ile bütünleşik olarak Bitkinlik Risk Yönetim Sistemi kurulmuştur.

İlgili ulusal ve uluslararası sivil havacılık otorite standartlarında, bilimsel araştırmalar ile oluşturulan bio-matematiksel model ve operasyonel tecrübeler ile desteklenen süreçler ile oluşturulup, kullanılmaya başlanan Bitkinlik Risk Yönetim Sistemi'nin kapsamı kokpit ve kabin ekip üyelerinin tüm uçuş operasyonları olmakla birlikte, planlama aşamasından gerçekleştirme aşamasına kadar uçuş operasyonlarında oluşabilecek bitkinlik kaynaklı risklere karşı tepkisel, önleyici ve öngörülü süreçler ile uçuş operasyonlarının tüm aşamaları gerçek zamanlı izlenmektedir.

### EMNİYET YÖNETİM SİSTEMİ STANDARTLARI VE KURALLARI

Emniyet Yönetiminde gerekliliklerin ötesine geçerek, süreçlerimize Emniyet Kültürünü sürekli geliştirme odaklı Emniyet Politikamız doğrultusunda yön veriyoruz.

Havacılık sektörünün en kapsamlı operasyonel emniyet standartlarını belirleyen IATA Operasyonel Emniyet Denetimi (IOSA) programı, havayolu şirketlerinin faaliyetlerini sağlıklı ve emniyetli bir şekilde yerine getirip getirmediği denetleyen, dünyada geniş ölçüde kabul görmüş bir programdır. 2005 yılından bu yana Türk Hava Yolları olarak bu programa dahiliz. Bunun yanı sıra Uluslararası Sivil Havacılık Teşkilatı (ICAO), Avrupa Emniyet Ajansı (EASA), Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü ve Star İttifakı gibi organizasyonların çalışma gruplarına da aktif ve sürekli olarak katılım sağlıyoruz.

### EMNİYET KÜLTÜRÜ

Türk Hava Yolları'nda, temel özellikleri bakımından "Yatay Örgütlü, Adil, Esnek, Adanmış, Bilgili, Öğrenen ve Bildiren" bir emniyet kültürü teşvik edilmektedir. Kurumsal değerlerimizin başlıca unsurlarından biri olan emniyet kültürünün gelişebilmesi için idari süreçlerde ve uçuş operasyonunda yatay örgütlülük özellikle desteklenmektedir.

### EMNİYET EĞİTİMLERİ

Ortaklığımızda, emniyet bilincinin geliştirilmesi ve farkındalığın artırılması için uluslararası mevzuata uygun eğitimler düzenlenmekte, bunun yanı sıra sorumlu paydaş olarak uluslararası araştırmalara destek verilmektedir.



Çalışanların görev ve sorumluluklarına uygun seviyede verilen eğitimlerde Emniyet Yönetimi Sistemi'nin etkin olarak işletilebilmesi için gerekli bilgi ve becerilerin yanı sıra Ortaklık emniyet kültürünün geliştirilmesi amaçlanmaktadır. Eğitimler hakkında, detaylı bilgi "Havacılık Akademisi" bölümünde yer almaktadır.

### EMNİYET YÖNETİM SİSTEMİ İLE İLGİLİ DENETİMLER

Ortaklığımız geniş operasyon ağı nedeniyle çok sayıda Sivil Havacılık Otoritesi ile etkin bir biçimde temas halinde olup, gerek bu otoriterlerin gerekse Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü'nün gerçekleştirdiği denetimlere tabi tutulmaktadır. Tüm bu denetimleri, operasyonlarımızı daha da emniyetli hale getirmeye yönelik bir fırsat ve geri bildirim mekanizması olarak değerlendiriyoruz. 2017 yılında gerçekleşen IOSA denetimini başarı ile tamamladık. 2019 yılında tekrar edilecek denetim için aynı başarıyı sürdürmeyi hedefliyoruz.

Ortaklığımız bünyesinde, denetim ve iç kontrollerin yanı sıra operasyonel gözlemler de gerçekleştiriyoruz. Uçuş Operasyonu Emniyet Gözlemleri (LOSA), başka bir şekilde tespit edilmesi güç olan hatalar ve potansiyel tehditler hakkında bilgi toplamak amacıyla 2010 yılından bu yana uygulanıyor.

Bu kapsamda Türk Hava Yolları bünyesindeki her bir uçak filosu iki yılda bir gözlemleniyor ve yapılan tespitler operasyon usullerinin, eğitimlerin ve emniyet iletişiminin geliştirilmesinde kullanılıyor.

2018 yılında Boeing 777 filusunda LOSA uçuşları gerçekleştirdik. 2019 yılı içerisinde dar ve geniş gövdede iki farklı uçak tipinde LOSA uçuşları yapılması planlıyoruz.

### UÇUŞ VERİ İZLEME SİSTEMİ

Uçuşların, emniyetli bir şekilde ve standart usullere uygun olarak gerçekleştirildiğinden ve filodaki uçakların uçuşa elverişliliğinin etkilenmediğinden emin olmak için her bir uçuşun verileri, Uçuş Verileri Analiz Sistemi (FDAS) üzerinde analiz ediyoruz. Uçuş verilerinin analizinden elde ettiğimiz sonuç ve değerlendirmeleri aşağıda örnekleri verilen değişik projelerde kullanıyoruz.

- ▶ Pilotların kişisel gelişimini desteklemek için kendi uçuşlarına yönelik bireysel performans göstergelerinin oluşturup yayınlanması,
- ▶ Yakıt verimliliği ve karbon ayak izi değerlendirmelerine veri sağlanması,

- ▶ Uçak motorlarının öngörülmesi için motor üreticileri ile iş birliği.

### YABANCI HAVA ARACI EMNİYET DENETİM PROGRAMI (SAFA)

Yabancı Hava Aracı Emniyet Denetim Programı (SAFA), Avrupa Havacılık Emniyeti Ajansı'nın (EASA) öncülüğünde yürütülen bir emniyet denetim programıdır. SAFA denetiminin amacı, uçuş öncesinde ve uçuştan sonra kokpitin, kabinin ve uçak içi dokümanların, ayrıca uçağın tüm dış yüzeylerinin ve kargo kompartımanlarının kontrolden getirilerek, uçuş emniyetini olumsuz etkileyebilecek her türlü hususun tespit edilip çözülmesini sağlamaktır. SAFA programı üyeleri arasında gerçekleştirilen denetimler sonucunda SAFA puanlaması yapılır.

Ortaklığımıza, 2018 yılı içerisinde, 38 farklı Otorite tarafından 58 farklı meydana yapılan SAFA denetimleri neticesinde, SAFA oranımız 0,215 olarak gerçekleşmiştir. Bu oran, 2018 yılı SAFA oranı ortalama 0,48 olarak gerçekleşen diğer EASA ülkeleri ile karşılaştırıldığında oldukça iyi bir değerdir ve Ortaklığımızın uçuş emniyetine verdiği değer önemli bir göstergesidir.

## 2018 PERFORMANSI

### EMNİYET BİLDİRİMLERİ

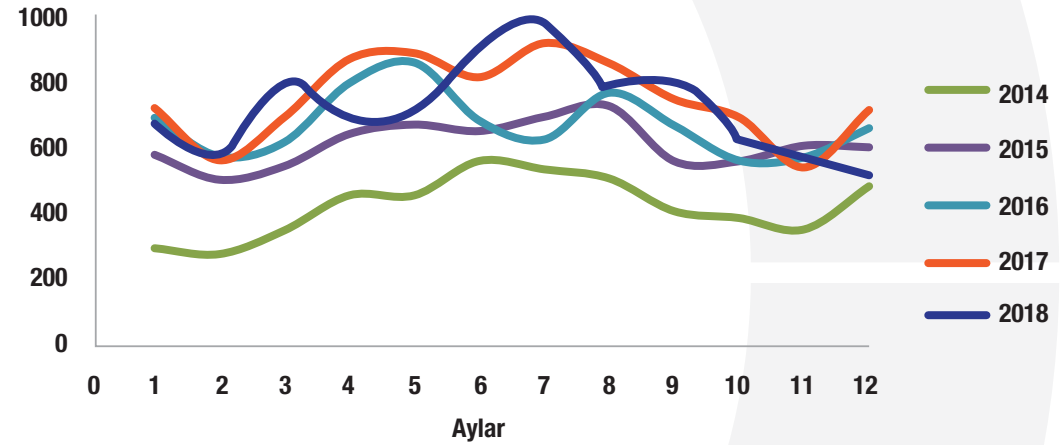
Türk Hava Yolları, bilgi birikimini, operasyonel yetkinliğini ve felsefesini değerlendirerek, emniyet hedeflerini, emniyet politikasının verimliliğini ve bu politikaya uygunluğunu sürekli olarak takip eder. Ortaklık bünyesinde, merkezden yönetilen, cezalandırma amacı gütmeyen bir emniyet raporlama sistemi mevcuttur. Raporlama sistemimizin gelişimi aylık bildirim sayılarını gösteren grafikten de görülebilir.

Raporlama sistemine ek olarak, emniyet konusunda iletişimi teşvik etmek amacıyla "Genel Müdüre doğrudan mesaj" ve "flightsafety@thy.com" gibi çeşitli açık iletişim kanalları da mevcuttur, Ayrıca "açık kapı" kavramı altında çalışanlarımız emniyet konularında Kurumsal Emniyet Başkanı'na doğrudan ulaşabilmektedir.

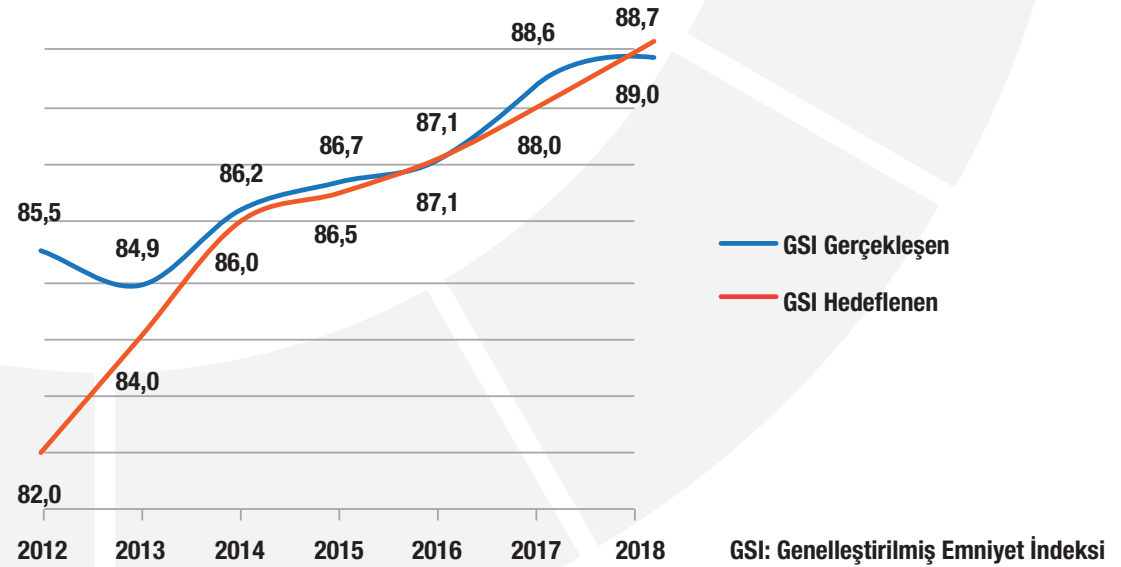
### EMNİYET PERFORMANSI

Doğası gereği soyut bir kavram olan emniyet, ilgili performans göstergeleri sayesinde, ölçümlenebilir somut bir hizmet haline getirilmiştir. Geniş bir çerçevede ele alınan Emniyet Performans Göstergeleri (SPI) sürekli olarak geliştirilmekte ve bu göstergeler yardımı ile elde edilen Genelleştirilmiş Emniyet Endeksi (GSI) temel işletme göstergelerinden biri olarak takip edilmektedir.

### Emniyet Bildirimleri



### Emniyet Performansı



# Uçuş Güvenliği

Güvenlik uygulamalarımızın temel amacı, müşterilerimiz ve çalışanlarımızın korunması ile tesis ve uçak gibi varlıklarımızın güvenliğini sağlayarak operasyonlarımızın sürdürülebilirliğini temin etmektir.

**T**ürk Hava Yolları olarak, güvenlik uygulamalarımızın temel amacı, müşterilerimiz ve çalışanlarımızın korunması ile tesis ve uçak gibi varlıklarımızın güvenliğini sağlayarak operasyonlarımızın sürdürülebilirliğini temin etmektir. Güvenlik Başkanlığı, tüm operasyonlarımızın olağan seyri sırasında güvenlik faaliyetlerini yürüterek, yolcu ve kargo taşımacılığının ulusal ve uluslararası güvenlik kurallarına ve standartlarına uygun olarak sürdürülmesini ve her türlü yasa dışı müdahalenin engellenmesini sağlar.

Başkanlığımız, ileriye dönük bir tedbir olarak, operasyonlarımız başlamadan önce ilgili varış noktalarında havalimanı, yatı yapılan istasyonlardaki yatı otelleri ve şehir ofislerine yönelik güvenlik incelemeleri yaparak, tespit edilen güvenlik zafiyetleri konusunda gerekli önlemlerin alınması için ilgili departmanları ve personeli bilgilendirirken kurmuş olduğu ve güncelliğini sağladığı Güvenlik

Bilgi Sistemini de Ortaklık yöneticilerinin istifadelerine sunmaktadır. Danışmanlık hizmeti alınan uluslararası haber kaynaklarından edinilen bilgiler güncel ve haftalık olarak ilgili departmanlarla paylaşılmakta, olağanüstü durumlarda noktada yaşanabilecek gelişmelere yönelik anlık güvenlik uyarıları yapılmaktadır.

Türk Hava Yolları Güvenlik Politikası, operasyonel güvenliğin sağlanması, güvenliğe ilişkin faaliyetlerin yönetilmesi, güvenlikle ilgili sorumlulukların belirlenmesi, güvenlik zafiyetlerinin ve risklerin belirlenmesi, en üst düzeyde bir iletişim ortamının sağlanması, kurumsal güvenlik kültürünün oluşturulması ve teşvik edilmesi ve Ortaklıkta güvenliğin sağlanması için gereken kaynakların temin edilmesi hususlarını kapsar.

Türk Hava Yolları Güvenlik Yönetim Sistemi (SeMS), doğrudan Genel Müdüre bağlı olan Güvenlik Başkanlığı tarafından yönetilmektedir. Havacılık Güvenlik Müdürlüğü, yolcu, kargo ve uçak güvenliğinin ulusal

ve uluslararası güvenlik gerekliliklerine uygun olarak yürütülmesinin sağlanmasından sorumludur. Risk Değerlendirme ve Soruşturma Müdürlüğü ise güvenlik operasyonlarının sürdürülmesi sırasında karşılaşılabilecek olası risklerin belirlenmesini ve yaşanan güvenlik olaylarının incelenmesini sağlar. Bunların dışında, Bina Güvenlik Müdürlüğü, Ortaklık tesis ve yerleşkelerinin, araçların ve çalışanların her türlü tehditten korunmasını sağlar.

Havacılık güvenlik operasyonları Uluslararası Sivil Havacılık Örgütü, Avrupa Sivil Havacılık Konferansı, Avrupa Birliği, Türk Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü vb. tarafından belirlenen pek çok düzenlemeye tabidir. Bu nedenle, Güvenlik Başkanlığımız ilgili tüm mevzuata uygunluğu sağlamak için ulusal ve uluslararası düzenlemeleri sürekli olarak yakından takip etmektedir.

Türk Hava Yolları Güvenlik Başkanlığında her türlü iletişim, insan kaynaklı tüm hataların raporlanmasını teşvik etmek amacıyla, cezalandırıcı olmayan raporlama prosedürleriyle birlikte gizlilik içinde yürütülmektedir.

Güvenlik Başkanlığı tarafından üst düzey yöneticilerden, operasyonel yöneticilere, ön büro personelinden, kokpit ve kabin ekibine kadar Ortaklığımızın tüm birimleri arasında gerekli operasyonel bilgi alışverişini sağlamak için her çalışan seviyesine göre kademe kademe bilgi akışı sağlayan bir iletişim sistemi kurulmuştur. Ayrıca, her türlü öneri, talep ve bildirim "security@thy.com" adresi üzerinden iletilebilmektedir.



# GÜVENLİK POLİTİKAMIZ

## Operasyonel Güvenliğin Sağlanması

Türk Hava Yolları, yerde veya uçuş sırasında gerçekleşebilecek yasadışı müdahale eylemlerini engellemek üzere süreçler geliştirir, uygular ve güvenlik hedefleri ile güvenlik performans standartlarını saptar. Bu prosesleri uygularken, güvenlik performans standartlarına ve kurumsal ihtiyaçlara sürekli olarak uygunluğunu sağlamak adına güvenlik politikasını periyodik olarak gözden geçirir.

## En Üst Düzeyde Bir İletişim Ortamının Sağlanması

Türk Hava Yolları, tüm faaliyetlerin güvenli bir çerçevede yürütülebilmesini sağlayabilmek amacıyla üst yönetim ve çalışanları arasında tarafsız bir bilgi akışı ve iletişim kültürünün oluşumunu destekler. Bunu yaparken de istem dışı insan hatasından kaynaklanan olayların raporlanmasını teşvik eder ve gelen raporları cezalandırma maksadıyla kullanmayacağını taahhüt eder.

## Kurumsal Güvenlik Kültürünün Oluşturulması ve Teşvik Edilmesi

Türk Hava Yolları, kurumsal güvenlik kültürünün oluşturulması ve teşvik edilmesi için gerekli tüm çalışmaların yapılmasını sağlar ve güvenliğin kurumsal yönetim sisteminin tamamlayıcı bir parçası olması adına güvenlik bilincini artırıcı faaliyetleri destekler.

## Güvenlik Sağlanması İçin Gerekli Kaynakların Temin Edilmesi

Türk Hava Yolları, güvenlik politikasının başarılı bir şekilde uygulanabilmesi için gerekli kaynakların temin edilmesini sağlar.

## Güvenliğe İlişkin Faaliyetlerin Yönetilmesi

Türk Hava Yolları, kurumsal güvenlik hedeflerinin ve güvenlik mevzuatına uygunlukla ilgili alınan tedbirlerin açık bir şekilde ifade edilmesini sağlar. Tüm faaliyetlerinde, güvenliğin sürekli iyileştirilerek sağlanması adına kurumsal güvenlik yönetim sistemini uygular.

## Güvenlikle İlgili Sorumlulukların Belirlenmesi

Türk Hava Yolları, çalışanlarının güvenlikle ilgili konularda sorumluluklarını belirler ve üst yönetimin güvenliği tüm organizasyonda temel bir öncelik olarak değerlendireceğini taahhüt eder.

## Güvenlik Zafiyetlerinin ve Risklerin Belirlenmesi

Türk Hava Yolları, tüm çalışanlarına, gerçekleştirilen faaliyetlerdeki insan, makine, çevre ve görev unsurlarının etkileşimleri sonucu ortaya çıkabilecek güvenlik açıklarını ve risklerini belirleyebilmek ve giderebilmek için her türlü desteği sağlar.



# Yenilikçi Yaklaşımımız

Müşteri memnuniyeti ve markamıza duyulan güven, Ortaklığımızın büyümesinin ve başarısının belkemiğidir.

**T**ürk Hava Yolları olarak, çok sayıda dış hat noktasına düzenlediğimiz seferlerle dünyayı müşterilerimiz için daha ulaşılabilir hale getiriyoruz. Var olmamızı sağlayan temel unsur olan müşterilerimizle aramızdaki bağları güçlendirerek, müşteri memnuniyetini artırmayı hedefliyoruz. Müşterilerimizin güvenini ve bağlılığını kazanmak ve müşterilerimizle uzun soluklu ilişkiler geliştirmek adına tüm faaliyetlerimizde müşteri odaklı bir yaklaşımı benimsiyoruz.

Tüm bölümlerimizde müşteri memnuniyetini artırmak için çok sayıda yenilikçi projeye imza atıyoruz. Beş yıldızlı bir havayolu olma hedefiyle hayata geçirmiş olduğumuz ödüllü ikram konsepti, CIP yolcu salonları, premium kabin hizmetleri, uçak içi eğlence sistemleri, artırılmış kabin konforu ve personele yönelik kabin ve müşteri hizmeti eğitimleri gibi yenilikler aracılığıyla ürün ve hizmetlerimize büyük yatırımlar yapıyoruz. Müşterilerimizin memnuniyeti ve markamıza duydukları güven, büyümemizin ve başarımızın belkemiği,



İlgili politikalarımız hakkında ayrıntılı bilgi için, internet sitemizi ziyaret edebilirsiniz



Ortaklığımızın temel değeridir. Müşteri Memnuniyeti Politikamızın yanında Kurumsal Politikamız ve Kalite Politikamız gibi diğer şirket politikalarımızda da müşteri memnuniyeti önemli bir unsur olarak yer almaktadır.

2015 yılında aldığımız TSE ISO 10002 Uluslararası Müşteri Memnuniyeti Yönetim Sistemi Standardı Sertifikası'nın yanı sıra ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemimiz de müşteri memnuniyetinin tesis edilmesine katkı sağlamaktadır.

## PROAKTİF ÇÖZÜM SUNMAK

2016 yılından itibaren Pazarlama Başkanlığı ve Kabin Hizmetleri Başkanlığının ortaklaşa çalışması sonucu kabin içerisinde yaşanan aksaklıklar, kabin amiri tarafından kayıt altına alınarak Müşteri İlişkileri Müdürlüğü'ne raporlanmaktadır. Böylece aksaklıkların ortadan kaldırılması için yolcu şikayetine dönüşmeden proaktif çözümler sunulmaktadır. 2018 yılında çoğunlukla kabin içinde yaşanan 18.260 aksaklık ile ilgili yolcumuza geri dönüş yapılmıştır.

TSE ISO 10002 Uluslararası Müşteri Memnuniyeti Yönetim Sistemi Standardı Sertifikası'nın yanı sıra ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemimiz de müşteri memnuniyetinin tesis edilmesine katkı sağlamaktadır.



# Yolcularımızla **Diyalog**

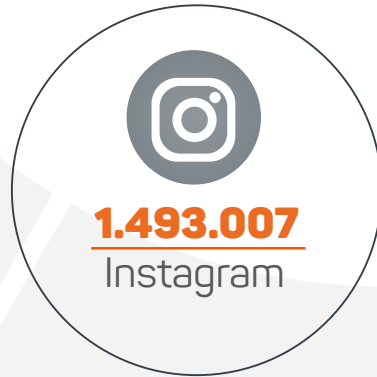
Kaliteli ve sürdürülebilir ürün ve hizmet anlayışımızın doğrultusunda, yolcularımızın isteklerine daima en kısa sürede yanıt vermeye çalışıyoruz. Yalnızca sosyal medya paylaşımı için hazırlanmış olan içeriklerle, Facebook'ta 10 milyon takipçiye ulaştık.

## GERİ BİLDİRİM YÖNETİM SÜRECİ

Yolcularımızdan aldığımız her türlü geri bildirim bu amacımızı yerine getirme yolunda bize katkı sağlıyor. Müşterilerimizin, sunduğumuz hizmetin her aşamasında çeşitli kanallar vasıtasıyla bize ulaşabilmelerini sağlıyoruz. Ortaklığımıza ulaşan müşteri geri bildirimleri, talepler, öneriler ve şikayetler Müşteri İlişkileri Müdürlüğü tarafından kapsamlı bir şekilde incelenerek ve gerekli durumlarda ilgili diğer bölümlerden de bilgi alınarak değerlendirilir. Müşteri memnuniyetinin artırılması amacıyla yedi gün olan müşteri şikayetlerine geri dönüş süremiz 2018 yılında %78 olarak gerçekleşmiştir.

### Geri bildirim kanalları

- ▶ Web sitemizde yer alan geri bildirim formu
- ▶ 444 0 849 / +90 850 333 0 849 numaralı telefonlar
- ▶ Facebook, Twitter, Instagram hesaplarımız
- ▶ Uçak içi eğlence sistemlerimizde bulunan geri bildirim formu
- ▶ Seyahatler esnasında kabin ekibinden temin edilebilecek kabin içi iletişim formu veya Skylife iletişim formu
- ▶ Türk Hava Yolları Müşteri İlişkileri Müdürlüğü ve tüm satış ofisleri





## MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ ÖLÇÜMÜ VE ANKETLERİ

Ortaklığımız tarafından müşteri temas noktalarında sunulmakta olan ürün ve hizmetler için müşteri memnuniyeti araştırmaları yürütüyoruz. Bu araştırma sonuçlarına göre 2018 yılı müşteri memnuniyeti oranımız yüzde 79'dur.

Star Alliance üyesi olarak, Miles&Smiles üyesi yolcularımıza uçuşları sonrası online (çevrim içi) müşteri memnuniyeti anketi göndermekteyiz. Bu araştırma ile yeniden satın alma eğilimi, tavsiye etme gibi deneyime dair genel kanaatlerin yanı sıra check-in, boarding, zamanında kalkış, lounge, kabin ekibi, yiyecek, uçak içi eğlence, kabin ortamı gibi müşteriye doğrudan temas eden noktalardan duyulan memnuniyet seviyesini rakip karşılaştırmalı olarak takip edebiliyoruz.

Rakiplerimiz arasındaki konumumuzu bölgesel bazda görmemizi ve sürekli takip etmemizi sağlayan Airt@t karşılaştırmalı müşteri memnuniyeti araştırmasını IATA işbirliğinde gerçekleştiriyor, yılda 4 kez raporluyoruz.

Ortaklığımızda hizmet kalitesinin artırılması amacıyla yurt içi ve yurt dışı uçuşlarının müşteri temas noktalarını kapsayan gizli müşteri çalışması yürütülmektedir. Çalışmada müşteri temas noktaları, hizmet kalitesi ve prosedürlere uygunluk açısından değerlendirilmektedir.

Ayrıca bazı uçaklarımızın uçak içi eğlence sisteminde yer alan müşteri memnuniyet anketi ile yolcularımızın uçuş öncesi ve uçuş süreci deneyimlerinden duydukları memnuniyetin ölçülmesini sağlıyoruz.

2018 yılında şikayetini bize iletmış olan aylık ortalama 6.169 yolcumuza geri bildirim yönetim sistemi memnuniyet anketi elektronik posta yoluyla gönderilmiştir.

# Sürdürülebilir İkrām Servisi

**T**ürkiye'nin bayrak taşıyıcı havayolu olan Türk Hava Yolları, devam eden büyüme temposu paralelinde ikram servisinde de kalitesini artırıyor. Gerçekleştirilen inovatif çözümler sadece ikram servisimizin kalitesini artırmakla kalmayıp, sürdürülebilir ikram servisi uygulamalarında da bir adım daha ileriye gitmemize yardımcı oluyor. Yiyecek tedarikinin yüzde 85'ini yurt içinden karşılayarak hem yerel ürünlerimizin tanıtımına destek oluyor, hem de hammaddelerin bizlere ulaşmaya kadar kat ettiği yolu kısaltarak yakıttan tasarruf ediyor ve karbondioksit gazı CO<sub>2</sub> salımını azaltıyoruz.

Uçak içinde ikram edilen yemeklerimiz daima taptaze ve en kaliteli malzemeler kullanılarak hazırlanıyor. Hiçbir şekilde katkı maddesi kullanmıyoruz. Bu durum, işlenmiş gıdalardan kaynaklanan çevre üzerindeki olumsuz etkilerin azaltılmasına ve kaliteli

ürünler sunmamıza katkı sağlıyor. Yemeklerimiz, ISO 22000 Gıda Güvenliği Yönetim Sistemi gereğince alanında uzman gıda mühendisleri eşliğinde yüksek hijyen standartlarına göre hazırlanıyor ve hammadde tedarikinde ISO 22000 sertifikalı tedarikçilerin ürünlerini tercih ediyoruz. Tedarikçileri, seçim sürecinde de ayrıntılı bir şekilde "Tedarikçi Firma Risk Değerlendirme Prosedürü" kapsamında değerlendirerek doğru tedarikçinin seçilmesini sağlıyoruz.

Ürün güvenliği kontrolleri, hammadde kabulden nihai ürüne kavuşuncaya dek Satın Alma Departmanımız ile Hijyen ve Kalite Güvence Departmanımızın koordineli çalışmaları ile denetlenerek gerçekleştirilmektedir. Menülerimizin oluşturulmasında yerli hammaddelerin kullanımına özen gösterilmektedir. Menü planlamaları da bu hassasiyet göz önünde

bulundurularak yapılmaktadır. Bu planlamalarda seçilen menülerde Türk, Akdeniz ve Dünya mutfağından sağlıklı, doğal alternatifler yer almaktadır.

Sadece Türkiye çıkışından günlük 210 bin yemek kapasitemiz ve sürdürülebilir ikram servisi sunma çabalarımız çerçevesinde, ISO 14001: 2015 standardına uygun olarak belgelendirdiğimiz Çevre Yönetim Sistemimiz uyarınca belirlediğimiz politika ve amaçlar doğrultusunda önemli çevre boyutlarını kontrol altında tutuyor ve sürekli gelişim sağlıyoruz. Bu kapsam içerisinde üretim ve dağıtım alanlarımızda organik, kağıt ve ambalaj atıklarımızın tamamı, atık geri dönüştürme işlemi için lisanslı geri dönüşüm firmalarına gönderiliyor.

Ayrıca, atık yağların geri dönüştürülebilmesi için, atık yağları toplayarak, Çevre ve Şehircilik Bakanlığı'ndan ruhsatlı olan anlaşmalı atık yağ işleme tesisine gönderiyoruz. Yine faaliyetlerimiz sırasında çıkan tehlikeli atıkları ayrı toplayarak lisanslı firmalara teslim ediyor, doğru şekilde bertaraf edilmelerini sağlıyoruz. 2013 yılında yeni uçuş konseptimizin hayata geçirilmesiyle birlikte, tüm araç ve gereçlerimiz üstün tasarım özelliklerine sahip, hafif ürünlerle yenilenerek, ikram malzemelerinin toplam ağırlığı azaltıldı; böylelikle karbon emisyonlarımızın azaltılmasına ve yakıt verimliliğimizin artırılmasına da katkıda bulunuldu.

Dondurulmuş ve konserve besinler kullanmayarak CO<sub>2</sub> ayak izimizi azaltıyoruz.

Yemeklerimizin %85'ini yurt içinden tedarik ediyoruz.

ISO 22000 Gıda Güvenliği sertifikalı tedarikçilerin ürünlerini tercih ediyoruz.



# Uçak İçi Sürdürülebilirlik Uygulamalarımız

2013 yılında yeni uçuş konseptimizin hayata geçirilmesiyle birlikte, tüm araç ve gereçlerimiz üstün tasarım özelliklerine sahip hafif ürünlerle yenilenerek, ikram malzemelerinin toplam ağırlığı azaltıldı; böylelikle karbon emisyonlarımızın azaltılmasına ve yakıt verimliliğimizin artırılmasına da katkıda bulunuldu.

Uçak içi faaliyet sırasında ortaya çıkan plastik, alüminyum ve kağıt atıklarının da çevreyle ilgili düzenlemelere uygun olarak geri dönüştürülmesini sağlıyoruz. 2016 yılında ikram edilmeye başlanan sıcak sandviçlerimizin paketleri geri dönüşüme uygun kağıttan üretilmektedir.



Yolcularımıza sunduğumuz kulaklık ve battaniyelerimiz için plastik ambalaj yerine "TS EN 13432 Ambalajlama-biyolojik parçalanma ve kompostlama ile geri kazanılabilir ambalaj özellikleri" standardına uyumlu ve doğaya karıştığında yok olabilen biyoplastik poşet kullanımına başlandı.

Geleceğin teminatı çocuklarımızın sağlığını korumak için "Orman Yönetim Konseyi (FSC)" sertifikalı orman ürünlerinden yapılan ahşap oyuncaklar dağıtmaya başlandı. Yaşam alanı tehdit altındaki hayvan figürlerinden oluşan "Oyuncağım Doğadan (Play Natural)" konseptli oyuncaklar, WWF-Türkiye'nin verdiği bilgilerle hazırlanan broşürler eşliğinde dağıtılarak çocuklarımızın farkındalığının geliştirilmesi hedeflenmektedir.

Fly Good Feel Good projesiyle yolcularımızın her açıdan rahat bir seyahat deneyimi geçirmesi amacıyla uçuş öncesinde, uçuş sırasında ve sonrasında yapılabilecekler konusunda rehberlik eden bir hizmet konsepti geliştirdik. Uçak içi eğlence sistemi üzerinden ulaşılan bilgilendirici videolarda hamilelikte ve bebek ve çocuklarla birlikte yapılan uçak seyahati, uçuş sırasında beslenme, jetlag'in etkilerini azaltma gibi farklı konu başlıklarında tavsiyeler yer almaktadır.



# Müşteri Bilgileri Ve Hakları

Ortaklığımızda, bagaj aksaklık oranı Avrupa ve dünya genelinden daha iyi bir performansla binde 5,2 olarak gerçekleşti.

**T**ürk Hava Yolları olarak, AB ve ABD mevzuatları da dahil olmak üzere, yolcu haklarıyla ilgili tüm mevzuatlara ve düzenlemelere uygun hareket ediyor, internet sitesi ve broşür gibi kanallarla müşterilerimizi sahip oldukları haklar konusunda bilgilendiriyoruz. Müşteri memnuniyetini artırmak amacıyla, yolcularımıza seyahatlerinin tüm aşamaları boyunca bilgi veriyoruz. Ayrıca, THY Havacılık Akademisi aracılığıyla, çalışanlarımız hava taşımacılığında yolcu haklarına ilişkin düzenlemelerle ilgili e-öğrenme platformu (shy-passenger) üzerinden bilgi alabilmektedir.

Müşteri ilişkileri birimimiz, Türkiye'de yolcu haklarının korunmasından sorumlu kuruluş olan SHGM ile koordinasyon ve iletişim rolünü sürdürmektedir. Yolcu haklarına yönelik talimatları takip etmekte, tüm Ortaklığa duyurusunun yapılmasını sağlamaktadır. Bununla birlikte SHGM'ye ulaşan müşteri geri bildirimlerini araştırıp yanıtlayarak SHGM'yi bilgilendirmektedir.

## MÜŞTERİ GİZLİLİĞİ

Faaliyetlerimizin yapısı gereği, her gün müşterilerimizin kişisel verilerini işlemekteyiz. Türk Hava Yolları olarak kişisel bilgilerin gizliliğinin önemini olduğunun bilincindeyiz ve bu nedenle Türk Hava Yolları Gizlilik Politikasına ve bu husustaki kılavuz ilkelere uygunluk garantisi veriyoruz. Gizlilik Politikası Beyanı hakkında ayrıntılı bilgi için, internet sitemizi ziyaret edebilirsiniz.

## BAGAJ HİZMETLERİ

2018 yılında yolcu ile bagajın birlikte seyahat edememesi (Bagaj aksaklık) oranı ortalaması Avrupa'da bin yolcu başına 7.29, Dünya genelinde ise 5.69 olarak gerçekleşirken, Ortaklığımızda 5.2 ile bu ortalamalardan daha iyi bir performans sonucu elde edilmiştir.

Karekodu okutarak daha fazla bilgi alabilirsiniz. Daha fazla bilgi için internet sitemizi ziyaret edebilirsiniz:





# Erişilebilirlik

## YOLCULARIMIZIN UÇUŞ KORKULARINI YENMELERİNE YARDIM EDİYORUZ

Türkiye’de ilk defa Türk Hava Yolları Havacılık Akademimiz tarafından uçuş fobisi olan yolcularımızın bu sorunu aşmalarına yardımcı olmak için özel olarak bir program geliştirildi. Program kapsamında öncelikle katılımcılara pilotlar ve teknik eğitmenler tarafından, uçağın yapısı ve atmosfer koşulları hakkında bilgiler verilmektedir. Ardından, simülatör kabininde uçuş simülasyonu yapılmaktadır. Bu sayede normal ve ağır türbülans koşullarında yaşanan korku ve endişe duygularını gidermek amaçlanmaktadır. Son adımda ise, ekibimiz bir varış noktasına gitmek üzere havalanmaktadır.

2007 yılından bu yana devam ettirdiğimiz “Uçuş Korkusunu Yenme Programı’na” 2018 yılında 167 kişi katıldı ve bugüne kadar toplamda 928 kişinin uçuş korkusunu yenmesine katkı sağladık.

## ÖZEL DURUMLU YOLCULARA HİZMET

Hasta, hamile, fiziksel veya zihinsel engelli veya diğer özel durumlu yolcularımızın uçağa biniş işlemlerinin yapılmasından yer hizmetleri kuruluşlarımız, bu yolcularının seyahatinin sağlanmasına ilişkin nihai kararın alınmasından ise ilgili yer hizmetleri yöneticileri sorumludur. Kabin ekimiz, özel durumlu yolcularımıza verilecek hizmetler sırasında yer personeliyle gerekli koordinasyonu sağlar.

Yolcularımız uçuştan önce telefonla, bilet satış ofislerimiz aracılığıyla veya internet sitemiz üzerinden bizimle temasa geçerek, kalkış ve inişlerde uçak ile terminal binası arasında gidiş gelişlerde ücretsiz refakat, ulaşım ve tekerlekli sandalye hizmeti talep edebilirler. İşitme engelli yolcularla daha iyi iletişim kurabilmek için kabin ekiplerine yönelik işaret dili eğitimlerimiz 2018 yılında da devam etmiş olup işaret dili eğitimi verilmiş olan kabin görevlisi sayısı 500’e ulaşmıştır.





*Türk Hava Yolları; ürün ve hizmetlerini engelli, malul-gazi, yaşlı, hamile ve dezavantajlı yolcularına daha erişilebilir hale getirmek için kurum içi ve kurum dışındaki süreç iyileştirme, sürdürülebilir kalkınma yönetimi ve kurumsal sosyal sorumluluk çalışmalarını “Farklılıklar Değer Katar” programı kapsamında yürütmektedir. Bu kapsamda 2018 yıl sonu itibarıyla tamamlanan projelerimiz yandaki gibidir.*

## FARKLILIKLAR DEĞER KATAR

### 2018 Tamamlanan Projeler



#### UÇAK İÇİ SEDYELERİN İYİLEŞTİRİLMESİ

Hareket kabiliyeti kısıtlı veya oturamayan yolcularımız için hali hazırda kullanılan sedyeler yenilenerek mahremiyeti yüksek ve perdeli sistem özelliği olan sedyeler kullanılmaya başlanmıştır.

2018 yılında temin edilen sedyelerin güncel durum tespiti yapılarak raporlanmıştır. Bu tespit sonucunda bakım gerektirenlerle ilgili gerekli aksiyonların alınması için ilgili birimler bilgilendirilmiştir.



#### ÖZEL YOLCU PROGRAMI- MILES&SMILES VERİ TABANLI İNDİRİMLİ BİLETLEME SÜRECİ

Bilet alma sürecinde indirimden yararlanmak için satış ofisine giderek belge ibrazında bulunmak zorunda olan yolcularımız için hayata geçirdiğimiz proje ile bu süreci güncelledik.

Artık engelli yolcularımız internet aracılığıyla engelli olduklarını belirten raporlarını Miles&Smiles üyeliklerine bir kereye mahsus kaydederek; çağrı merkezi ve acentelerden biletleme işlemlerinde iç hat uçuşlarında %20, dış hat uçuşlarında %25 indirimden otomatik olarak faydalanmaktadırlar.



#### İŞİTME ENGELLİ YOLCULARIMIZ İÇİN İFE EKRANLARINDA YÖNLENDİRME VİDEOSU

Uçak içi eğlence sistemimizde işitme engelli yolcularımıza özel emniyet filmi projemiz hayata geçirildi.



## MILES&SMILES VERİ TABANLI MOBİL DESTEKLİ İNDİRLİMLİ BİLET ALIM SÜRECİ

Engelli yolcularımız için satış ofislerine gitmeden Miles&Smiles üyeliği gerçekleştirerek mobil uygulamamız üzerinden bilet alma sürecini hayata geçirdik.

### Kurallar ve Koşullar:

Engelli yolcu indirimlerinden Miles&Smiles üyelerimiz faydalanabilmektedir. Üyelerimiz indirimden yararlanmak için öğrenci ya da engelli yolcu tipini seçerek İşlemlerine devam etmelidirler. Bu indirimden yararlanmak için yolcu tipinin sistem tarafından onaylanmış olması gerekir. İç hat uçuşlarda engelli yolcularımız sadece mobil uygulama ile işlemlerini tamamlama durumunda bu indirimden faydalanabilirler. Dış hat uçuşlarda aynı indirim türünden yararlanmak isteyen yolcularımız çağrı merkezi veya satış ofisleriyle iletişime geçerek faydalanabilirler. Uygulanacak indirim sadece üyenin kendisi için geçerlidir, aynı rezervasyondaki diğer yolcular için geçerli değildir. Bilet alma sırasında, indirimli ücretler vergi ve harçlar dışındaki baz ücret üzerinden uygulanır. İndirim esnek biletlerde geçerli olup promosyon biletlerde geçerli değildir.



## İŞİTME ENGELLİ YOLCULARIMIZ İÇİN SAFETY VIDEO

Tüm yolcularımız için hazırlanan Safety videomuz artık işitme engelli yolcularımız için erişilebilir. İFE ekranlarında yayınlanan video işaret diline çevrilmiştir.



## ENGELLİ YOLCULARIMIZ İÇİN SEYAHAT DENEYİM VİDEOSUNUN İŞARET DİLİNE ÇEVİRİLMESİ


Engelli yolcularımıza özel hazırlanan web sitemizde yayınladığımız seyahat deneyim videomuz işitme engelli yolcularımız için işaret dili çeviri desteği eklenmiştir.



## İŞİTME ENGELLİ YOLCULARIMIZ İÇİN WEB SİTESİNİN İŞARET DİLİNE ÇEVİRİLMESİ

İşitme engelli yolcularımız için 2018 yılında başlayan ilgili projemizin sürdürülebilirliği sık sorulan sorular sayfalarını, Engelli ve Hareket Kabiliyeti kısıtlı yolcularımızın seyahat deneyim videosu işaret diline çevrilerek canlıya alınmıştır.

Web sitemizin tamamının erişilebilirliğinin sağlanması için yaygınlaştırma sürecimiz devam etmektedir. Web çeviri kelimeleri köklerine ayırarak işlem yapmaktadır. Aynı zamanda eş anlamlı ve birleşik kelimeleri de algılayarak işaret diline çevirmektedir.



**Çalışanlarımıza  
havacılık sektöründe  
benzersiz  
bir kariyer fırsatı sunuyor,  
tüm çalışanlarımızın  
gelişimlerini  
destekliyoruz.**



# En Büyük Varlığımız: Çalışanlarımız

Çalışanlarımız, en büyük varlığımız ve başarılarımızın arkasındaki temel güçtür.

**T**ürk Hava Yolları olarak en büyük varlığımız ve başarılarımızın arkasındaki temel güç çalışanlarımızdır. İştiraklerimiz dahil yaklaşık 60.359 personelin hizmet verdiği genç kadromuzun dinamizmini uluslararası ölçekte bir başarı öyküsüne dönüştürdük.

2018 yılı itibarıyla, Türk Hava Yolları olarak 5.213 kokpit personeli, 10.513 kabin personeli ve 11.013 yer personeli olmak üzere toplam 26.739 çalışanımızla kocaman bir aileyiz; çalışanlarımızın yaş ortalaması 34,4 olup yüzde 54'ü erkek, yüzde 46'sı ise kadın personelden oluşuyor. Türk Hava Yollarının çalışan profili hakkında daha fazla bilgi raporun "Ekler" bölümündeki "Performans Tabloları" başlığı altında yer almaktadır.

Dünyanın çeşitli noktalarında yaşayan çalışanlarımızın tamamına, yaratıcılığı ve takım ruhunu destekleyen, kişisel gelişime imkan veren, kurumsal hedeflerin her

seviyede içselleştirildiği ve özgürce fikir alışverişi yapılabilen şeffaf bir çalışma ortamı sunmayı hedefliyoruz.

İnsan Kaynakları politikamız, mesleki ve etik kurallara uyan, görevini Ortaklığımızın stratejik planları ve hedefleri doğrultusunda etkili ve verimli bir şekilde yerine getirebilen, aranan niteliklere sahip personelin istihdam edilmesini ve bu personel niteliklerinin sürdürülebilirliğini sağlamak amacıyla oluşturulmuştur. Bu politika kapsamında, ilgili görev tanımlarının yapılması ve planlama, kurumsal kültür ve bilincinin oluşturulması, personel istihdamı, eğitim ve gelişim, personel işlemleri, sosyal ve ekonomik haklar, personel memnuniyeti, çalışma düzeni, disiplin ve ödüllendirme süreçleri gibi hususlar ele alınmaktadır.

**26.739**  
Çalışan

**%46**  
Kadın Çalışan

**60.359**  
İştiraklerle  
Birlikte  
Toplam  
İstihdam

**34,4**  
Yaş  
Ortalaması

# Kariyer Gelişimi

Pilotlarımız için uzun soluklu kariyer fırsatları sunuyoruz. Bunun için Ortaklığımızın en önemli iki özelliği olan kurumsal sadakat ve etkili takım çalışması ilkelerinden güç alıyoruz.

**2** 017 yılında, Ortaklığımızın aday değerlendirme süreçlerinin önemli bir kısmını oluşturan sınav ve uygulama süreçlerinin standart hale getirilmesi amacıyla "Ölçme Değerlendirme Araçları Uygulama Esasları El Kitabı" hazırlanmıştır.

Türk Hava Yolları olarak, geniş kapsamlı faaliyet alanımız ve çok kültürlü yapımızla, çalışanlarımıza havacılık sektöründe benzersiz bir kariyer fırsatı sunuyor, tüm çalışanlarımızın gelişimlerini destekliyoruz. Sunduğumuz eğitim ve gelişim olanakları hakkında daha geniş bilgi raporun 92-95 sayfalarında ve 2018 yılı faaliyet raporunda yer almaktadır.

Pilotlarımız için uzun soluklu kariyer fırsatları sunuyoruz. Bunun için Ortaklığımızın en önemli iki özelliği olan kurumsal sadakat ve etkili takım çalışması ilkelerinden güç alıyoruz.

Türk Hava Yolları'ndaki kariyer fırsatlarını ve istihdam süreçlerini üniversite öğrencilerine tanıtmak ve nitelikli başvurulara doğrudan ulaşmak amacıyla 2018 yılında ülkemizin önde gelen üniversiteleri ile 11 adet , Cumhurbaşkanlığı İnsan Kaynakları Ofisi ile 8 adet Bölgesel Kariyer Fuarı ve yurtdışındaki nitelikli insan kaynağına direkt ulaşmasını hedefleyen 4 adet yurtdışı kariyer etkinliği ile birlikte toplamda 23 adet etkinliğe katılım sağladık.

## LİDERLİK VE YÖNETİM EĞİTİMLERİ

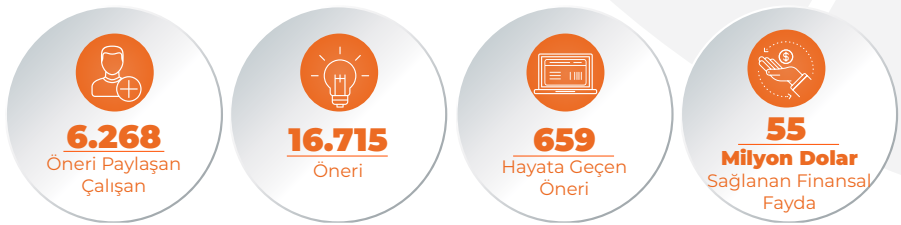
Müdür düzeyindeki yöneticilerin kendileri için tanımlı temel, yönetsel ve fonksiyonel yetkinliklerinin geliştirilmesi amacıyla "Liderlik Gelişim Programı" oluşturulmuş olup yaklaşık 200 yöneticimiz programı tamamlamıştır. GE Academy tarafından sağlanan Building Essential Leadership Skills (BELS) ve Change Acceleration Process (CAP) eğitimini toplamda 100 yöneticimiz katılmıştır. Başkan Yardımcısı ve üzeri unvanında yöneticilerimize Crotonville'de GE Academy tarafından Leadership for Customer (LFC) eğitimi düzenlenmiştir.



## BİREYSEL ÖNERİ SİSTEMİ SÜRECİ



## BİREYSEL ÖNERİ SİSTEMİ 2018



## İNOVASYON KÜLTÜRÜNÜN GELİŞTİRİLMESİ VE ÇALIŞAN KATILIMININ TEŞVİK EDİLMESİ

Kurumsal İnovasyon Sistemimiz tüm iç ve dış inovasyon kaynaklarını işleyerek çıktıya dönüştürme prensibiyle tasarlanmış olup, birbirini tamamlayan pek çok faaliyetin bileşiminden oluşmaktadır. Kurumsal İnovasyon Sistemimizin en önemli bileşeni olan "Bireysel Öneri Sistemi", ortaklığımızın en büyük değeri olan çalışanlarımızın yaratıcı potansiyelini aktif hale getirmek ve inovasyon faaliyetlerine katılımını artırmak amacıyla devreye alınmıştır. Şeffaf bir paylaşım ve ödüllendirme yapısına sahip olan Bireysel Öneri sistemi, tüm çalışanlarımıza değerli fikirlerini sunma, projelendirme ve uygulama fırsatı vermekte ve karşılığında ödül kazanma imkanı sunmaktadır. Kurum içerisindeki birimlerin koordinasyonunu üst noktaya taşıyan söz konusu platform, karşılaşılan fırsatları değerlendirmek ve problemleri çözüme kavuşturmak amacıyla hizmet etmeyi sürdürmektedir. Bireysel Öneri Sistemi özelinde inovasyon farkındalığı oluşturuyoruz, inovasyon kültürünü yayıyoruz ve inovasyon elçilerini ortaya çıkarıyoruz. Bu kapsamda 2018 sonu itibarıyla 6268 çalışma arkadaşımız 16.715 öneri paylaşmış, bu önerilerin 659'unun hayata geçişi ile ortaklığımız 55 milyon doların üzerinde finansal fayda elde etmiştir.

Kurum içerisindeki yenilikçilik kültürümüzü daha da kuvvetlendirmek amacıyla, ortaklığımızca Türkiye'de ilk defa bir İnovasyon Kültür Ölçüm Anketi uygulanmıştır. Bu sayede kurum geneli ve birim bazında toplanan verilerle gelişime açık yanlarımızın güçlendirilmesi, güçlü yanlarımızın daha da pekiştirilmesi için ihtiyaç duyulan bilgiye erişilmiştir. Elde edilen sonuçlar inovasyon faaliyetlerimizin şekillenmesine ışık tutmaktadır.

Çalışanlarımızın üretkenliğini ve geleceği şekillendirecek teknolojiler hakkındaki farkındalığını arttırmak amacıyla pek çok eğitim, seminer, çalıştay ve bilgilendirme oturumu da düzenlemekteyiz. Bu kapsamdaki faaliyetlerimiz arasında İnovasyon Konuşmaları söyleşilerini, proje yönetim ve design thinking eğitimlerini ve Kabin Markalar Çalıştayı'nı örnek olarak gösterebiliriz. Bu etkinlikler sayesinde iş süreçlerimizi açtığımız iç ve dış paydaşlarımız, kurumumuzun lider konumunu gelecekte de korumasına yardımcı olacak yenilikçi çözüm önerileriyle ortaklığımızı beslemiş ve havacılıkta henüz deneyimlenmemiş fırsatları kurumsal hafızamıza kazandırmıştır. Ayrıca çalışanlarımızın inovatif yetkinlik düzeyi daha da üst noktalara taşınmıştır.

Diğer dış inovasyon faaliyetlerimiz de ortaklığımızı önemli bir yenilik kaynağı olarak beslemektedir. Bu kapsamda yerli ve yabancı startup'lar, gelişmiş girişimci ağları, üniversiteler, teknoloji transfer ofisleri ve lider kurum ve şirketlerle ortak pek çok proje yürütülmeye devam etmektedir. Ayrıca sürdürülebilir kalkınma adına yalnızca ortaklığımızı değil, tüm girişimcilik ekosistemini destekleyen ve potansiyel vaat eden girişimcilerle muhtemel yatırımcıları uçak içi eğlence sistemlerimiz aracılığıyla buluşturan Invest on Board platformumuz da her geçen gün büyümesini sürdürmektedir.

# Çalışan Bağlılığı ve Memnuniyeti

Çalışanlarımızın memnuniyeti en az yolcularımızın memnuniyeti kadar önemlidir!



Ç

alışanlarımızın memnuniyetine en az yolcu memnuniyeti kadar önem veriyoruz. Çalışanlarımızın pek çoğunu doğrudan etkileyen hizmet süreçlerini yöneten Genel Müdür (İnsan Kaynakları) Yardımcılığı kalite bilincinin oluşturularak, sürdürülebilirlik esasıyla çalışanlarımızın hizmetine sunulmasından sorumludur.

Dünyanın en iyisi olma yolunda ilerlerken, ulaşım, beslenme, ofis ergonomisi ve yaşam kalitesi gibi çalışanlarımızın motivasyonunu en üst seviyeye çıkaracak süreçlere son derece özen gösteriyoruz.

## SOSYAL HAKLAR

Türk Hava Yolları, çalışanlarına önemli sosyal haklar sunmaktadır. Bu sosyal haklardan bazıları şunlardır: geniş kapsamlı servis ağı, özel sağlık sigortası, çalışanlarımızın ailelerine özel sağlık sigortası indirimleri, doğum, emzirme, vefat ve evlilik izin ve ödenekleri, çocuklu tüm çalışan kadınlara her bir çocuk için ilköğretim çağına kadar kreş yardımı ödemesi, ücretsiz veya indirimli iç/ dış hat seyahat olanakları, vize işlemlerinde kolaylıklar, dünyanın her yerindeki anlaşmalı otellerimizde konaklama imkanı vb.



## ÇALIŞAN BAĞLILIĞI VE MEMNUNİYETİ ANKETİ

Çalışan memnuniyetini değerlendirmek için düzenli aralıklarla anketler yapıyoruz. 2018 yılında gerçekleştirilen çalışan memnuniyeti anketi 13.347 çalışmamızın (%55) katılımıyla gerçekleştirildi. Anket sonuçlarına göre çalışan memnuniyeti oranımız yüzde 66 olarak belirlendi. Bu ankete yönelik katılım oranını ve memnuniyet seviyesini yükseltmek için aralıksız olarak çalışıyoruz.

### **Siz İsteyin Biz Yapalım!**

Avrupa'nın en iyi hava yolu şirketi olarak, takım arkadaşlarımızın dünyanın en mutlu çalışanları olması için çalışmalarımıza devam ediyoruz. Çalışan memnuniyeti anketlerimizin ardından kişisel gelişimden beslenmeye kadar birçok alanda çok sayıda projeyi hayata geçirdik.

### **Çalışan bağlılığı ve memnuniyeti oranı**



Yurt içi ve yurt dışı otel anlaşmalarımızın kapsamını genişletmeye yönelik çalışmalar yapıldı.

Otellerle ilgili bilgilere erişimi kolaylaştırmak için UP mobil çalışan uygulamasımıza yerleştirmeye yönelik proje başlatıldı.

Çalışanlarımızın aidiyet hissini ve motivasyonunu arttırmak adına Ortaklığımızda belirli çalışma sürelerini tamamlayan arkadaşlarımıza rozetleri takdim edildi.

Empathy portalındaki "Bir Fikrim Var" sayfası ile çalışanlarımızın öneri ve fikirleri değerlendirildi.

Sürekli eğitimi desteklemek adına üniversitelerle eğitim anlaşmaları yapıldı.

Çalışanların, yetkinlik bazlı sertifika programlarına katılımını teşvik etmek amacıyla çalışmalar başlatıldı.

Çalışan ve yöneticilerimizin iletişimini güçlendirmek adına toplu etkinlikler düzenlendi.

Çalışma arkadaşlarımızın fiziksel çalışma ortamlarını iyileştirmeye yönelik yiyecek ve içecek otomatları lokasyonlara konumlandırıldı.

Çalışma arkadaşlarımızın kendilerini ayrıcalıklı hissetmeleri adına indirimli alışveriş imkanı sunan marka iş birlikleri kuruldu.

Çalışan beklentileri doğrultusunda, 2018 yılında geri bildirim sistemi kuruldu. Bu sistemi, yaygınlaştırma ve geliştirme çalışmaları sürdürmektedir.

## ÇALIŞAN MEMNUNİYETİ ANKETİNİN ARDINDAN YAPILAN ÇALIŞMALAR

## Çeşitlilik Ve Fırsat Eşitliği

Çalışan kadın personel sayısı, 2018 yılı itibariyle 12.330'a ulaştı; bu rakam toplam çalışan sayısının yüzde 46'sına tekabül ediyor.



**B**aşarılarımızın temelinde farklı ülkelerden ve kültürlerden gelen çalışan kaynağımız bulunmaktadır. Zengin çalışan profilimizi büyük bir yaratıcılık ve yenilikçilik kaynağı olarak görüyoruz. Ortaklığımızda, çalışanlarımız arasında fırsat eşitliği daima gözetilir ve hiçbir çalışanımıza ırk, renk, cinsiyet, milliyet, din, engellilik, yaş, ailevi durumlarından ötürü ayrımcılık yapılmaz.

Türk Hava Yolları'nın başarı öyküsüne önemli katkılarda bulunan kokpit ekibimizin sayısı, 57 ülkeden 449 yabancı pilotla birlikte 4 bini geçti ve kokpitlerimizde gerçek anlamda kozmopolit

bir çalışma ortamı oluştu. Çalışan kadın personel sayısı, 2018 yılı itibariyle 12.330'a ulaştı; bu rakam toplam çalışan sayısının yüzde 46'sına tekabül ediyor. Kabin personeli görevinde kadın personelimizin ağırlıkta bulunmasının yanı sıra, kadın pilot sayımızın da yıldan yıla arttığını görmekten mutluluk duyuyoruz. Kadın çalışanlarımıza yönelik kariyer olanaklarını artırma hedefiyle, doğum izni ve çocuklu tüm çalışan kadınlara her bir çocuk için ilköğretim çağına kadar kreş yardımı ödemesi gibi yardım uygulamaları geliştirdik. Türk Hava Yolları olarak, engelli bireyleri istihdama kazandırarak, onlara yeteneklerini gösterme fırsatı sağlamak konusunda kararlıyız.

2018 yılı itibariyle toplam engelli personel sayısı 217 olup, 20 personelimiz şef ve üzeri yönetici pozisyonlarında görev yapmaktadır.

2018 yılında, Türk Hava Yolları bünyesinde istihdam edilen personel sayısı 3.900'dür. Büyüme ve kalite esaslı insan kaynakları politikaları, Ortaklığımızın 2023 vizyonunda önemli yol tutuyor, bu sebeple 2023 yılına kadar olan döneme ilişkin personel planlamamızı şimdiden yapmaktayız. Türk Hava Yolları'nın çalışan profilinin zenginliği, raporun "Ekler" bölümünde yer alan "Performans Tabloları" başlığı altındaki "yaş ve cinsiyete göre çalışan profili" tablosunda görülmektedir.

**%46 Kadın** çalışan oranı

**57 Ülkede 449** yabancı pilot

**3.900** Yeni işe başlayan personel

# Örgütlenme Ve Toplu Sözleşme Hakkı

**T**ürk Hava Yolları olarak, örgütlenme ve toplu sözleşme hakkı ile ilgili ulusal mevzuata uygun hareket ediyoruz. Ayrıca, Sendika sözleşmesi ve Türk Hava Yolları'nın iç prosedürlerinde genel istihdam kuralları ve esasları ile istihdam sözleşmelerinin türü ve süresi de açıkça belirtilmektedir. Ortaklığımızda yaklaşık 50 yıldır süregelen toplu iş sözleşmesi, çalışanların haklarının iyileştirilmesi için günden güne geliştirildi ve çıkabilecek uyuşmazlıkları en alt seviyede tutmak adına tarafların özverili çalışmaları ile günümüze kadar sorunsuz bir şekilde yürütüldü ve bundan sonra da yürütülmeye gayret edilecektir.



## İK İŞ GELİŞTİRME GELECEK PLANLARI

**Sürekli iyileştirme yaklaşımımız doğrultusunda yeni projeler planlanmıştır.**

**Bu projelerden bazıları şunlardır:**

- ▶ Kariyer yollarının iyileştirilmesine yönelik çalışmalar yapılması
- ▶ Çalışanların geri bildirimlerinin ve beklentilerinin mülakatlar/anketler ile toplanması
- ▶ Geri bildirim kültürünün yaygınlaştırılması
- ▶ Emeklilik ve rozet törenlerinin standartlaştırılması
- ▶ İç iletişim faaliyetlerinin artırılması
- ▶ Oryantasyon ve işe adaptasyon süreçlerinin iyileştirilmesi
- ▶ Çalışan destek hatlarının geliştirilmesi

## Eğitim

Türk Hava Yollarında, çalışanlarımızın potansiyelini ve performansını artırmanın yanı sıra, teknik yetkinliklerini ve müşteri ilişkilerine yönelik sosyal becerilerini de geliştirmeyi hedefliyoruz. Bu amaç doğrultusunda, çalışanlarımızın eğitimi ve gelişimi için pek çok olanak sunuyoruz.

### TÜRK HAVA YOLLARI HAVACILIK AKADEMİSİ

Yılda 46.000 kursiyeri ağırlayan ve bünyesinde 50'den fazla alanında uzman eğitime sahip olan Türk Hava Yolları Havacılık Akademisi 5.800 metrekarelik bir alana konumlanmış olup çok sayıda akıllı sınıfı ve 120 kişi kapasiteli bir amfisi ile eğitim hizmeti vermektedir.

Birçok ulusal/uluslararası akreditasyona ve onaya sahip olan Türk Hava Yolları Havacılık Akademisi, yolcu hizmetleri eğitimlerinden yer operasyonu eğitimlerine, profesyonel ve kişisel gelişim eğitimlerinden havacılık ve mesleki dil eğitimlerine kadar geniş eğitim yelpazesi ile havayolu ve kargo firmalarına, seyahat acentelerine, üniversitelere,

havalimanı işletmelerine ve sivil havacılık sektöründeki diğer firmalar ile kişilere eğitim ve danışmanlık hizmeti sağlamaktadır. Türk Hava Yolları Havacılık Akademisi 2011 yılından beri aldığı akreditasyonlarla IATA'nın Bölgesel Eğitim Ortağı ve Yetkili Eğitim Okulu haline gelerek dünyanın her yerinden gelen öğrencilere IATA onaylı eğitimler vermeyi sürdürmektedir.

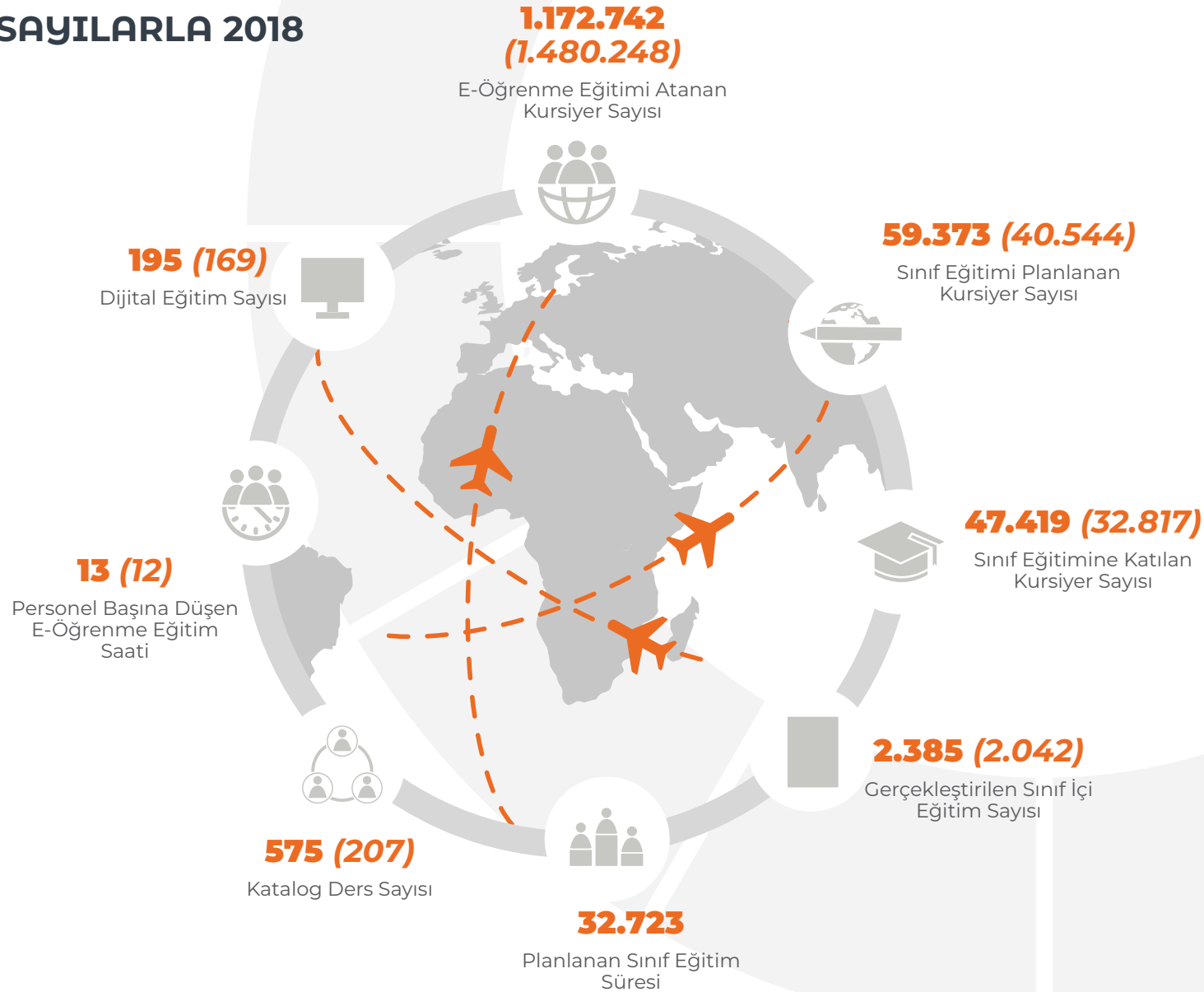
Türk Hava Yolları Havacılık Akademisi bünyesindeki eğitimler; Kurumsal Çözümler, Organizasyonel Gelişim ile Dil Becerileri olmak üzere üç kategori altında sürdürülmektedir. Eğitimlerin sıklığı Ortaklığımızın ihtiyaçlarına ve gereksinimlerine göre, zorunlu uygunluk eğitimi, yeni işe alım eğitimi, güncelleme eğitimi veya seminer gibi eğitim türlerine göre değişiklik göstermektedir.

### ULUSAL VE ULUSLARARASI ONAYLARIMIZ VE ORTAKLIKLARIMIZ



## AVIATION ACADEMY

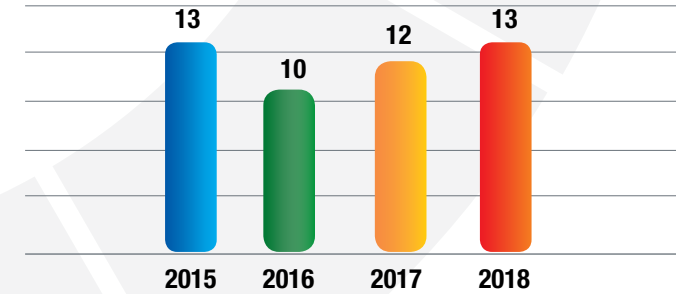
### SAYILARLA 2018



2017 yılı sayıları parantez içinde yazılmıştır.

Akademi, 2018 yılında 2.385 sınıf eğitimi düzenleyerek 47.419 kursiyere, uzaktan eğitim aracılığıyla da 1.172.742 kursiyere ulaşmıştır. Personel başına düşen eğitim saati 13 olarak gerçekleşmiştir. Eğitimlere ilişkin diğer bilgiler Sayılarla 2018 görselinde yer almaktadır.

#### Personel başına düşen eğitim / saat değeri



45000'den fazla uçucu personelin eğitim faaliyetini uluslararası standartlara uygun şekilde yürütüyoruz.

### UÇUŞ EĞİTİM MERKEZİ

Uçuş Eğitim Başkanlığı olarak, Ortaklığımızın 4.000'in üzerinde kokpit personeli, kabin memuru, dispeçer, load master ile 45000'den fazla uçucu personelinin eğitim faaliyetlerini uluslararası standartlara uygun şekilde yürüterek, uçuş personelinin niteliklerinin geliştirilmesi için çalışmaktayız. Merkezimiz, ulusal ve uluslararası yetkilendirmeler ile yerli ve yabancı müşterilere yönelik eğitim hizmetleri de sağlamakta ve Avrupa, Orta Doğu ve Afrika bölgesindeki en kapsamlı eğitim merkezlerinden biri olmayı hedeflemektedir. Bunun yanı sıra kurum ve kuruluşlarla yürütülen çalışmalar, hem ulusal hem de uluslararası alanda sivil havacılık bilgi birikiminin geliştirilmesine önemli katkılar sağlamaktadır. Ortaklığımızın havacılık emniyeti ve güvenliği konularındaki en yüksek performans standartlarına erişme vizyonuyla faaliyetlerini yürüten Uçuş Eğitim Merkezimiz, Türk Sivil Havacılığı ve pek çok yabancı sivil havacılık otoritesi tarafından denetlenip yetkilendirilmiş uluslararası platformda yetkinliğe sahip bir eğitim merkezidir.

Uçuş Eğitim Merkezinde, bulunan,19 adet (FFS) Full Flight Simulator, FTD(Flight Training Device) ve 8 adet Kabin eğitim simülasyon cihazı; kokpit ekipleri yer dersleri ve



uçuş eğitimleri, SAFA eğitimleri, kabin ekipleri yer dersleri ve uygulamalı eğitimler, yetiştirilmek üzere pilot aday eğitimleri ile dispeçer ve load master eğitimleri verilmektedir. Tüm uçuş ekipleri eğitimleri iletişim, sorumluluk alma, liderlik ve takım yönetimi, problem çözme, sağlıklı karar alma gibi konularda bilgi, beceri ve yetkinlikleri artırmayı hedeflemektedir.

Eğitimlerimizin kalitesini artırmak ve çalışanlarımızın dünyanın her yerinde hizmet verebilmeleri için gerekli olan teknik becerilerle donatılmalarını sağlamak amacıyla eğitim programımızı düzenli olarak güncelliyoruz.

Bunların yanı sıra, yakıt verimliliği ile ilgili alanlarda çalışanlarımıza eğitim vererek çevre bilincini artırıyoruz. Çevreyi korumak amacıyla yakıt verimliliğiyle ilgili operasyonel uygulamalar hakkında seminerler düzenliyoruz.

### GERÇEKLEŞTİRİLEN PROJELER

2019 yılı içerisinde Sedat Şekerci Kampüsünde; 3 dar gövde 2 geniş gövde simülatördevreye alınmış olup, siparişi verilen cihazların da devreye alınması ile yıl



sonunda operasyonel FFF sayısı bu yerleşkede 22'ye ulaşacaktır. Uluslararası pek çok havayolu şirketinin kullandığı, MINT Eğitim Yönetim Sistemi (TRMS) platformunun Uçuş Eğitim Başkanlığı'na kazandırılması ile ilgili girişimler tamamlanmıştır. 2019 yılı ortasında sistemin devreye girmesi ile kaynakların en verimli şekilde planlandığı, tüm kayıtların dijital ortamda saklanıp işlenebildiği ve ilgili birim ve otoriteler ile online raporlar sayesinde iletişimin en üst düzeye çıktığı bir altyapıya sahip olunacaktır.

Ayrıca kurulan sistem Ortaklığımızın diğer karar sistemleri ile tam uyumlu olacak olup, ilgili birimler ile eş zamanlı ve koordineli çalışma kabiliyeti

en üst seviyeye çıkartılmış olacaktır. Türkiye'nin bayrak taşıyıcı havayolu şirketi olarak büyüyen filomuz ile birlikte artan eğitim gereksinimlerinin karşılanabilmesi adına 2017 yılında tamamlanan, 18 simülatör ve 45 derslik kapasiteli ve mock-up alanine sahip yeni bir Uçuş Eğitim Merkezinde halihazırda, 9 simülatör hizmete girmiş, 2 adet yer eğitimlerinde kullanılmak üzere masaüstü simülasyon eğitim dersliği devreye alınmış ve yine kabin servis eğitimlerinde kullanılmakta olan kabin servis eğitim araçları faal hale getirilmiştir.

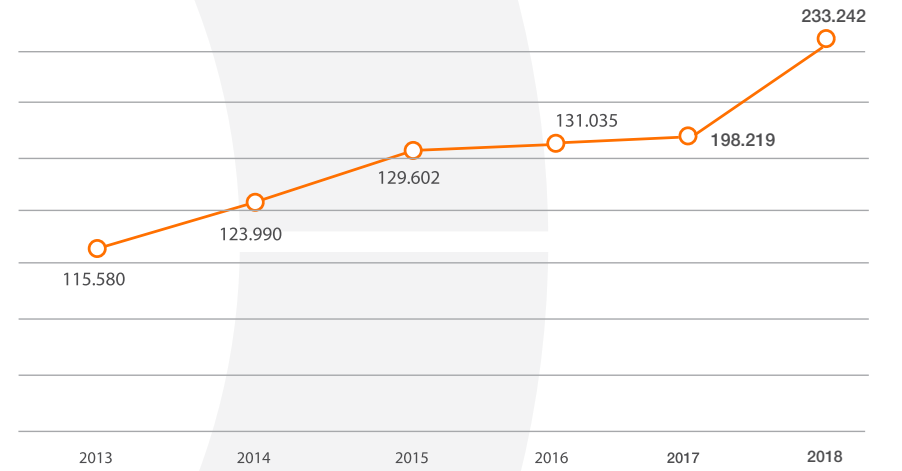
Yeni "Uçuş Eğitim Merkezi Projesi" çalışması kapsamında Havelsan A.Ş firmasından 5 adet ilave yerli simulator siparişi verilmiş olup, 2020 yılından başlayarak cihazlar takip eden 24 ay içerisinde sırasıyla devreye alınacaktır.

Havelsan firması bu projelerle beraber, 6 adet ilave FTD cihazını da projeler kapsamında teslim edecektir.

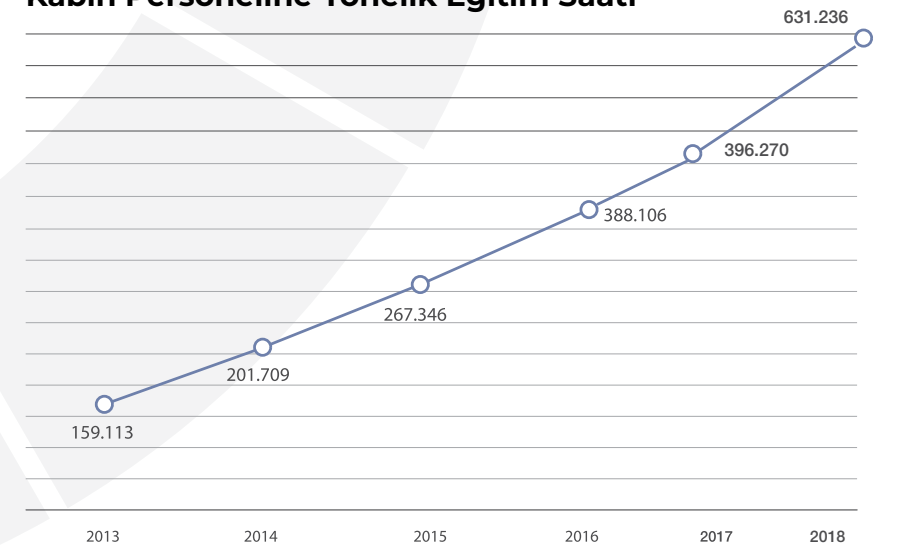
Böylece bünyemizde yer alan EASA onaylı Tam Uçuş Simülatörü(FFF) sayısı 19,Uçuş Eğitim Cihazı (FTD) sayısı 2, Uçuş Navigasyon Prosedürleri Eğitim Cihazı (FNPT) sayısı 3 olmuştur.

## 2013-2018 PERFORMANSI

### Kokpit Personeline Yönelik Eğitim Saati



### Kabin Personeline Yönelik Eğitim Saati



# İş Sağlığı Ve Güvenliği **Ve Esenlik**

Türk Hava Yolları, İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemi Sertifikası (OHSAS 18001) sahibidir.

Güncellenmiş İş Sağlığı ve Güvenliği Politikamıza internet sitemizden ulaşabilirsiniz.



**F**aaliyet gösterdiğimiz her alanda, çalışanlarımızın, müşterilerimizin, iş ortaklarımızın, yüklenicilerimizin ve faaliyetlerimizden etkilenebilecek olan herkesin sağlığı, güvenliği ve esenliği en yüksek önceliğimizdir. İş sağlığı ve güvenliği taahhüdümüz, bu konudaki yasal gerekliliklere uygunluğun çok daha ötesine geçerek, şirket kültürümüzün ayrılmaz bir parçasıdır. Güvenli ve sağlıklı bir çalışma ortamının sağlanması için işyerinde yaralanma riskini azaltma, ortadan kaldırma, bütün önleyici ve koruyucu tedbirleri alma hedefimizi sürdürmeye kararlıyız.

Türk Hava Yolları bünyesinde, Personel Yönetimi Başkanlığı tarafından yürütülen, detaylı olarak hazırlanmış İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemi El Kitabının yanı sıra genel İş Sağlığı ve Güvenliği



Politikamız bulunmaktadır. İşyeri hekimleri, hemşireler, iş sağlığı ve güvenliği uzmanlarından oluşan Sağlık Müdürlüğümüz, iş sağlığı ve güvenliği alanında en yüksek standartlara ulaşabilmemizi ve bu standartları sürdürebilmemizi sağlamak için çalışmaktadır. İş sağlığı ve güvenliği yönetiminden en üst seviyede sorumlu yönetici Genel Müdür'dür. Ayrıca, çalışan temsilcilerinin de yer aldığı İş Sağlığı ve Güvenliği Kurullarımızla, çalışanlarımızı, sağlık ve güvenlikle ilgili çalışmalara aktif katılım göstermeye teşvik ediyoruz. Ortaklığımızda, iş sağlığı ve güvenliği hususlarını görüşmek üzere, Genel Müdür ve ilgili yöneticilerin katılımıyla yılda iki kez yönetimi gözden geçirme kurulu toplantıları düzenlenmektedir.

Türk Hava Yolları bünyesinde sağlık ve güvenlik verileri, online raporlama sistemleri vasıtasıyla sistematik olarak toplanmakta, takip edilmekte ve





Türk Hava Yolları olarak, çalışanlarımızı iş sağlığı ve güvenliği hususlarında bilinçlendirerek, iş sağlığı ve güvenliği kültürünün gelişmesine destek oluyor; bu amaçla düzenli eğitimlerle çalışanlarına iş sağlığı ve güvenliği ile ilgili gerekli bilgileri veriyoruz.

incelenmektedir. Ayrıca Ortaklığımızın performansını sürekli iyileştirmek amacıyla ramak kala hadiseleri dahil tüm olaylar raporlanmakta; bu olayların kök neden analizleri incelendikten sonra, gerekli düzeltici ve önleyici faaliyetler uygulanmaktadır. Bunun yanı sıra, Ortaklığımızla sendikalar arasında imzalanan yasal sözleşmelerde, sağlık ve güvenlikle ilgili yürürlükte olan tüm kurallara ve düzenlemelere uygunluk şartına yer verilmektedir.

Ortaklığımız, İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemi Sertifikası (OHSAS 18001) sahibidir. Risklerin analiz edildiği, önlemlerin alınıp kazaların minimum düzeye indirildiği, denetimlerle kontrollerin sağlandığı, şirket hedeflerinin belirlenerek personellere iş sağlığı ve güvenliği ile ilgili alt hedeflerin verildiği ve bu uygulamaların hayata geçirildiği, yasal mevzuatla uyumlu bir yönetim sistemi bulunmaktadır. İş sağlığı ve



güvenliği alanındaki ilgili güncel yasal düzenlemelere ve standartlara uygunluğun devamlılığını sağlamak ve kendimizi sürekli olarak geliştirmek için gayret ediyoruz.

## EĞİTİM

Türk Hava Yolları olarak, çalışanlarımızı iş sağlığı ve güvenliği konularında bilinçlendirerek, iş sağlığı ve güvenliği kültürünün gelişmesine destek oluyor; bu amaçla düzenli eğitimlerle çalışanlarına iş sağlığı ve güvenliği ile ilgili gerekli bilgileri veriyoruz. Eğitim konu başlıklarının bazıları şunlardır: Çalışanların yasal hak ve sorumlulukları, İSG kültürünün genel esasları, kimyasal, fiziksel ve ergonomik risk faktörleri, iş ekipmanının güvenli kullanımı, kişisel koruyucu donanım kullanımı, iş kazalarının nedenleri ve önlenmesi, acil durum müdahale planları, tahliye ve kurtarma.

2018 kaza sıklık oranı: **8,6**

2019 Hedefimiz: Kaza sıklık oranını **7,74**'ün altına düşürmek

### **İŞ SAĞLIĞI VE GÜVENLİĞİ UYGULAMALARI**

Türk Hava Yolları olarak, personelimizin fiziksel sağlığı ve esenliği kadar ruh sağlığını da önemsiyoruz. Kritik pozisyonlarda görev alan personelimizin gerek fiziksel gerekse zihinsel olarak göreve hazır olmalarını sağlamak için her türlü desteği sunmaya kararlıyız. 2018 yılında personelimizin acil durumlara hazırlıklı olması ve acil durum ekiplerinin olaya müdahale etme becerilerini geliştirilmesi amacıyla farklı yerleşkelerde olmak üzere 17 acil durum tatbikatı düzenlendi. Mevcut çalışanlarımızın rutin periyodik kontrolleri ve yeni işe alınacak personelin muayeneleri de dâhil olmak üzere, toplam 157.016 hekimlik faaliyeti gerçekleştirildi.

### **SAĞLIKLI YAŞAM TARZLARININ DESTEKLENMESİ**

Yaptığımız çeşitli çalışmalarla, çalışanlarımızı sağlıklı tercihler yapmaya teşvik ediyoruz. Sağlık programımız vasıtasıyla sağlıklı beslenme, madde bağımlılığı bilinci ve dumansız ortam gibi uygulamalara destek veriyoruz. Birçok kronik hastalıkla ilişkilendirilen obeziteyi önlemenin yolu, kilo kontrolü ve aktif yaşam tarzından geçiyor. Çalışanlarımıza sağlıklı beslenme tercihleri, egzersiz ve kilo kontrolü gibi konularda yardımcı olmak için beslenme danışmanlığı hizmeti sunuyoruz. Dumansız ortamı destekliyor, çalışanlarımızın sigarayı bırakmalarına yardımcı olmak için sigarayı bırakma programına katılmalarına imkân sağlıyoruz.

### **PERFORMANS**

Türk Hava Yolları olarak, iş yerinde yaşanan yaralanma oranını sürekli olarak azaltmak için kararlılıkla çalışıyoruz. Bu amaçla ilk adım olarak, raporlama sistemimiz geliştirilerek, en küçük yaralanmaların bile tespit edilebilmesi sağlandı. 2018 yılında, işe bağlı kaza sayısı x 1.000.000/çalışma süresi formülüyle hesaplanan kaza sıklık oranı 8,60 olarak tespit edildi. Türk Hava Yolları bünyesinde, iş yerinde yaşanan başlıca yaralanma türleri arasında kas-iskelet sistemi yaralanmaları, düşmeler ve yanıklar yer alıyor.

### **HEDEFLER**

Türk Hava Yolları ailesine yeni katılan çalışanlarımıza, OHSAS 18001 İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemi Standardı eğitimleri verilmektedir. 2018 yılında 8,60 olarak tespit edilen kaza sıklık oranının 2019 yılı sonunda 7,74'un altına düşürülmesini hedefliyoruz.



TURKISH AIRLINES

# GERÇEK KAHRAMANLAR İŞ BAŞINDA!

İşte İSG'nin önemini bilen tüm kahramanlar,  
aslında her gün hayat kurtarırlar.

**İş Sağlığı ve Güvenliği  
Sizin İçin Var!**



# GERÇEK KAHRAMANLAR İŞ BAŞINDA!

İSG'ye emek veren herkes gerçek birer kahramandır.

**İş Sağlığı ve Güvenliği  
Sizin İçin Var!**



TURKISH AIRLINES



# Performans Tabloları

G4-10: Yaş grubuna ve cinsiyete göre çalışan profili

Yıl	Çalışan Kategorisi	Yaş Grubu			Cinsiyet		TOPLAM
		0-29	30-49	50+	Kadın	Erkek	
2015	Kokpit personeli	696	2.806	872	92	4.282	4.374
	Kabin personeli	4.670	4.056	3	6.099	2.630	8.729
	Diğer personel	2.124	6.398	405	4.011	4.916	8.927
	<b>Toplam</b>	<b>7.490</b>	<b>13.260</b>	<b>1.280</b>	<b>10.202</b>	<b>11.828</b>	<b>22.030</b>
2016	Kokpit personeli	678	2.866	924	121	4.347	4.468
	Kabin personeli	4.990	4.930	2	7.072	2.850	9.922
	Diğer personel	2.468	6.844	422	4.280	5.454	9.734
	<b>Toplam</b>	<b>8.136</b>	<b>14.640</b>	<b>1.348</b>	<b>11.473</b>	<b>12.651</b>	<b>24.124</b>
2017	Kokpit personeli	684	2.905	920	153	4.356	4.509
	Kabin personeli	4.285	5.433	3	6.819	2.902	9.721
	Diğer personel	2.324	7.112	409	4.396	5.449	9.845
	<b>Toplam</b>	<b>7.293</b>	<b>15.450</b>	<b>1.332</b>	<b>11.368</b>	<b>12.707</b>	<b>24.075</b>
2018	Kokpit personeli	945	3.312	956	241	4.972	5.213
	Kabin personeli	4.416	6.093	4	7.160	3.353	10.513
	Diğer personel	2.783	7.775	455	4.929	6.084	11.013
	<b>Toplam</b>	<b>8.144</b>	<b>17.180</b>	<b>1.415</b>	<b>12.330</b>	<b>14.409</b>	<b>26.739</b>

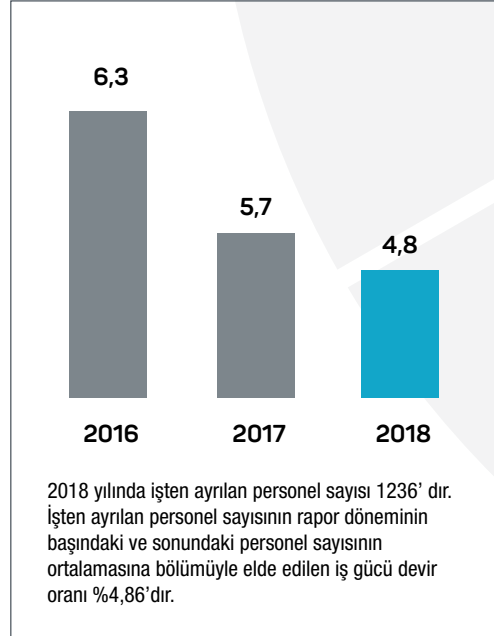
G4-LA 1: Yeni personel alımlarının yaş grubu, cinsiyet ve coğrafi bölgeye göre dağılımı

		2015	2016	2017	2018
Toplam		3.056	3.486	1331	3900
Yaş Grubu	30 Altı	2.314	2.583	940	2.860
	30-49	657	871	377	987
	50+	85	32	14	53
Cinsiyet	Erkek	1.641	1.655	895	2.463
	Kadın	1.415	1.831	436	1.437
Coğrafi Bölge	Afrika	59	54	20	50
	Amerika	42	87	18	36
	Asya	27	44	28	35
	Avrupa	156	210	65	190
	Orta Doğu	115	85	20	58
	Uzak doğu	30	39	19	28
	Türkiye	2.627	2.967	1.161	3.503

#### G4-LA 12: Yönetici profilinin yaş grubuna ve cinsiyete göre dağılımı

Yıl	Yaş Grubu			Cinsiyet		TOPLAM
	0-29	30-49	50+	Kadın	Erkek	
2015	16	480	47	50	493	543
2016	13	513	47	52	521	573
2017	14	518	46	50	528	578
2018	14	543	50	54	553	607

#### G4-LA1: İş gücü devir oranı (%)



## Doğalgaz ve elektrik tüketim verileri kapsamına dahil olan yerleşkeler

### DOĞALGAZ VERİSİ KAPSAM 1 TÜRK HAVA YOLLARI KONTROLÜNDE OLAN YERLEŞKELER ŞUNLARDIR:

**İstanbul:** Datacenter, Genel Müdürlük Binası, Levazım Depo, Halkalı Teknoloji Binası, İkrâm Başkanlığı, Kadıköy, Kargo, Kargo trijenerasyon, Yenibosna GİSAD, Sedat Şekerci Kampüsü (Yeni SİM), Uçuş Eğitim Başkanlığı

**Ankara:** Ankara Kargo Md.

### DOĞALGAZ VERİSİ KAPSAM 2 TÜRK HAVA YOLLARI KONTROLÜNDE OLMAYAN YERLEŞKELER ŞUNLARDIR:

**İstanbul:** AHL (TAV), THY Teknikten Alan Lokasyonlar (Teknik Yemekhane, Hangarlar, Inflight, İkrâm, Florya Muh., Apron Harekât, EBI, Eğt. Bşk.)

**Ankara:** Ankara İstasyon Md., Bölgesel Uçuş Bşk., Ankara Satış Md

**İzmir:** İzmir Satış Md, İzmir İstasyon Md, İzmir Kargo Md.

### ELEKTRİK VERİSİ KAPSAM 2 TÜRK HAVA YOLLARI KONTROLÜNDE OLAN YERLEŞKELER ŞUNLARDIR:

**İstanbul:** Genel Müdürlük, Levazım Depo, Halkalı Teknoloji, Harbiye, Kadıköy, Kargo, İkitelli Arşiv Binası, Taksim, Sedat Şekerci Kampüsü, Yenibosna

**Ankara:** Ankara Kargo Md, Ankara Satış Md

**İzmir:** İzmir Satış Md.

### ELEKTRİK VERİSİ KAPSAM 2 TÜRK HAVA YOLLARI KONTROLÜNDE OLMAYAN YERLEŞKELER ŞUNLARDIR:

**İstanbul:** AHL (TAV), THY Teknikten Alan Lokasyonlar (Teknik Yemekhane, Hangarlar, Inflight, İkrâm, Florya Muh., Apron Harekât, EBI, Eğt. Bşk.)

**Ankara:** Ankara İstasyon Md.; Bölgesel Uçuş Bşk.

**İzmir:** İzmir İstasyon Md.; İzmir Kargo Md.



## “TEMEL UYUMLULUK SEÇENEĞİNE GÖRE GRI G4 İÇERİK ENDEKSİ”

Gösterge	GENEL STANDART BİLDİRİMLER	Sayfa	Açıklama/Bağlantı
102-1	Kuruluşun adı	102	Türk Hava Yolları A.O.
102-2	Birincil markalar, ürünler ve hizmetler	10, 11	
102-3	Kuruluşun genel merkezinin bulunduğu yer	102	Genel Müdürlük Binası, Atatürk Havalimanı Yeşilköy 34149 İstanbul Türkiye
102-4	Kuruluşun faaliyet gösterdiği ülke sayısını ve kuruluşun belirgin faaliyetlerinin olduğu ya da raporda anlatılan sürdürülebilirlik konu başlıklarıyla bilhassa ilgili olan ülkelerin adlarını bildiriniz.	8, 9, 10, 11	
102-5	Mülkiyetin ve kanuni yapının niteliğini bildiriniz.	23	
102-6	Hizmet verilen pazarlar	8-11, 102	2018 Faaliyet Raporu, sayfa 18-21, 25-31
102-7	Kuruluşun ölçeği	8-11,	2018 Faaliyet Raporu, sayfa 18-31
102-8	Çalışanlar ve diğer işçilerle ilgili bilgi	8-11, 85	
102-9	Tedarik zinciri	36	
102-10	Kuruluş ve tedarik zinciriyle ilgili gerçekleşen değişiklikler	61	
102-11	İhtiyati yaklaşım veya ihtiyatlılık ilkesi	23-28, 44-49	
102-12	Harici girişimler	21, 56	
102-13	Dernek üyeliği	21, 56	
<b>Strateji</b>			
102-14	En üst düzey karar merci beyanı	1,2	
<b>Etik Kurallar ve İlkeler</b>			
102-16	Değerler, ilkeler, standartlar, davranış normları	28, 29	2018 Faaliyet Raporu sayfa 36-37, 175
<b>Yönetişim</b>			
102-18	Yönetim yapısı	23-29	2018 Faaliyet Raporu sayfa 32-35, 176-181
<b>Paydaş Katılımı</b>			
102-40	Paydaş gruplarının listesi	19, 20, 21	
102-41	Toplu iş sözleşmeleri anlaşmaları	91	
102-42	Paydaşların belirlenmesi ve seçilmesi	18, 19	
102-43	Paydaş katılımı yaklaşımı	19, 20, 21	
102-44	Kilit konular ve kaygılar	20, 21	
<b>Raporlama</b>			
102-45	Konsolide bilançolara veya eşdeğer belgelere dâhil edilen bütün kurumlar	3	
102-46	Rapor içeriği ve konu sınırlarının tanımlanması	18	
102-47	Öncelikli konuların listesi	22	

102-48	Önceki raporlara göre yeniden düzenlenen bilgi	103	Bulunmamaktadır
102-49	Raporlamadaki değişiklikler	101	
102-50	Raporlama periyodu	103	1 Ocak 2018-31 Aralık 2018
102-51	Önceki raporun tarihi	103	1 Ocak 2017-31 Aralık 2017
102-52	Raporlama sıklığı	103	Yıllık
102-53	Rapor ve içeriği ile ilgili sorular için iletişim bilgileri	3	
102-54	GRI Standartlarına göre seçilen uyumluluk seçeneği	3	
102-55	GRI içerik indeksi	102-107	
102-56	Dış güvence	3, 108	

## ÖZEL STANDART BİLDİRİMLER

GRI 200: EKONOMİK STANDARTLAR SERİSİ				
Ekonomik Performans				
<b>GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016</b>	103-1	Öncelikli konuların açıklanması ve sınırları	30-39	
	103-2	Yönetim yaklaşımı ve bileşenleri	30-39	
	103-3	Yönetim yaklaşımının değerlendirilmesi	30-39	
<b>GRI 201: Ekonomik Performans 2016</b>	201-1	Üretilen ve dağıtılan değer	11, 32-39,103	2018 Faaliyet Raporu, sayfa 18-31
	201-2	İklim değişikliğinin kuruluşun faaliyetlerine finansal etkileri ve iklim değişikliği kaynaklı diğer risk ve fırsatlar	24, 26	
Dolaylı Ekonomik Etkiler				
<b>GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016</b>	103-1	Öncelikli konuların açıklanması ve sınırları	30-39	
	103-2	Yönetim yaklaşımı ve bileşenleri	30-39	
	103-3	Yönetim yaklaşımının değerlendirilmesi	30-39	
<b>GRI 203: Dolaylı Ekonomik Etkiler 2016</b>	203-1	Altyapı yatırımlarının ve desteklenen hizmetlerin gelişimi ve etkisi	30-39	
	203-2	Etkilerin boyutuda dahil olmak üzere belirgin dolaylı ekonomik etkiler	30-39	

Yolsuzlukla Mücadele				
<b>GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016</b>	103-1	Öncelikli konuların açıklanması ve sınırları	28, 29	
	103-2	Yönetim yaklaşımı ve bileşenleri	28, 29	
	103-3	Yönetim yaklaşımının değerlendirilmesi	28, 29	
<b>GRI 205: Yolsuzlukla Mücadele 2016</b>	205-1	Yolsuzlukla ilgili riskler bakımından değerlendirilmiş faaliyetlerin toplam sayısı ve yüzdesi	28, 29	
	205-2	Yolsuzlukla mücadele politika ve prosedürlerle ilgili iletişim ve eğitim	28, 29	
	205-3	Teyit edilmiş yolsuzluk vakaları ve alınan önlemler	28, 29	
Rekabete Aykırı Davranış				
<b>GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016</b>	103-1	Öncelikli konuların açıklanması ve sınırları	28, 29	2018 Faaliyet Raporu, sayfa 174, 175
	103-2	Yönetim yaklaşımı ve bileşenleri	28, 29	2018 Faaliyet Raporu, sayfa 174, 175
	103-3	Yönetim yaklaşımının değerlendirilmesi	28, 29	2018 Faaliyet Raporu, sayfa 174, 175
<b>GRI 206: Rekabete Aykırı Davranış 2016</b>	206-1	Rekabete aykırı davranışlara, tröstleşme ve tekelleşme faaliyetlerine ilişkin davaların toplam sayısı ve bunların sonuçları	28, 29	
GRI 300: ÇEVRE STANDARTLARI SERİSİ				
Enerji				
<b>GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016</b>	103-1	Öncelikli konuların açıklanması ve sınırları	44-65	
	103-2	Yönetim yaklaşımı ve bileşenleri	44-65	
	103-3		44-65	
<b>GRI 302: Enerji 2016</b>	302-1	Kuruluş içindeki enerji tüketimi	41,42,50,51, 101	
	302-2	Enerji yoğunluğu	42,50,51,60-65	
	302-3	Enerji tüketiminin azaltılması	42,50,51,58-65	
Su				
<b>GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016</b>	103-1	Öncelikli konuların açıklanması ve sınırları	44-51	
	103-2	Yönetim yaklaşımı ve bileşenleri	44-51	
	103-3	Yönetim yaklaşımının değerlendirilmesi	44-51	



<b>GRI 303: Su 2016</b>	303-1	Kaynak bazında su çekimi	42, 51	
<b>Emisyonlar</b>				
<b>GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016</b>	103-1	Öncelikli konuların açıklanması ve sınırları	41-65	
	103-2	Yönetim yaklaşımı ve bileşenleri	41-65	
	103-3	Yönetim yaklaşımının değerlendirilmesi	41-65	
<b>GRI 305: Emisyonlar 2016</b>	305-1	Doğrudan sera gazı emisyonları kapsam 1	63-64, 108	
	305-2	Dolaylı sera gazı emisyonları kapsam 2	108	
	305-5	Sera gazı emisyonlarının azaltılması	54-65	
<b>Atık Sular ve Atıklar</b>				
<b>GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016</b>	103-1	Öncelikli konuların açıklanması ve sınırları	44-47, 52-53	
	103-2	Yönetim yaklaşımı ve bileşenleri	44-47, 52-53	
	103-3	Yönetim yaklaşımının değerlendirilmesi	44, 47, 52-53	
<b>GRI 306: Atık Sular ve Atıklar 2016</b>	306-2	Tür ve bertaraf yöntemine göre toplam atık ağırlığı	42, 43, 51, 53	
<b>Çevresel Uyum</b>				
<b>GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016</b>	103-1	Öncelikli konuların açıklanması ve sınırları	44-49	
	103-2	Yönetim yaklaşımı ve bileşenleri	44-49	
	103-3	Yönetim yaklaşımının değerlendirilmesi	44-49	
<b>GRI 307: Çevresel Uyum 2016</b>	307-1	Çevre kanunu ve düzenlemelerine uyulmaması	49	
<b>GRI 400: SOSYAL STANDARTLAR SERİSİ</b>				
<b>İstihdam</b>				
<b>GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016</b>	103-1	Öncelikli konuların açıklanması ve sınırları	85-90	
	103-2	Yönetim yaklaşımı ve bileşenleri	85-90	
	103-3	Yönetim yaklaşımının değerlendirilmesi	85-90	
<b>GRI 401: İstihdam 2016</b>	401-1	Yaş grubu, cinsiyet ve bölgeye göre işe yeni alınan çalışanlar ve çalışan devri	100, 101	
	401-2	Geçici veya yarı zamanlı çalışanlara sağlanmayan ve tam zamanlı çalışanlara sağlanan yan haklar	88	
<b>Çalışan Yönetim İlişkileri</b>				

<b>GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016</b>	103-1	Öncelikli konuların açıklanması ve sınırları	85-91	
	103-2	Yönetim yaklaşımı ve bileşenleri	85-91	
	103-3	Yönetim yaklaşımının değerlendirilmesi	85-91	
<b>GRI 402: Çalışan Yönetim İlişkileri 2016</b>	402-1	Operasyonel değişikliklerle ilgili minimum ihbar süreleri	106	Toplu iş sözleşmesi imzalanmadan önce 8 haftalık bir hazırlık ve planlama süreci bulunmaktadır.
<b>İş Sağlığı ve Güvenliği</b>				
<b>GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016</b>	103-1	Öncelikli konuların açıklanması ve sınırları	96-99	
	103-2	Yönetim yaklaşımı ve bileşenleri	96-99	
	103-3	Yönetim yaklaşımının değerlendirilmesi	96-99	
<b>GRI 403: İş Sağlığı ve Güvenliği 2016</b>	403-1	Resmi müşterek yönetim- işçi sağlık ve güvenlik komitelerinde temsil edilen toplam iş gücü yüzdesi	106	OH&S Komitesi Ortaklık bünyesinde yönetim kademesinde faaliyet göstermektedir.
	403-2	Yaralanma türleri ve yaralanma oranları, meslek hastalıkları, kayıp günler, devamsızlık ve işle bağlantılı ölüm sayısı	98	
	403-4	Sendikalarla yapılan resmi sözleşmeler kapsamındaki sağlık ve güvenliğe ilişkin konular	106	İş sağlığı ve güvenliği konuları sendikalarla yapılan resmi sözleşmeler kapsamındadır.
<b>Eğitim ve Öğretim</b>				
<b>GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016</b>	103-1	Öncelikli konuların açıklanması ve sınırları	92-95	
	103-2	Yönetim yaklaşımı ve bileşenleri	92-95	
	103-3	Yönetim yaklaşımının değerlendirilmesi	92-95	
<b>GRI 404: Eğitim ve Öğretim 2016</b>	404-1	Çalışan başına yıllık ortalama eğitim saati	93	
	404-2	Çalışan gelişimini destekleyen yetenek yönetimi ve yaşam boyu öğrenim programları	86, 92-95	
<b>Çeşitlilik ve Fırsat Eşitliği</b>				
<b>GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016</b>	103-1	Öncelikli konuların açıklanması ve sınırları	90	
	103-2	Yönetim yaklaşımı ve bileşenleri	90	
	103-3	Yönetim yaklaşımının değerlendirilmesi	90	
<b>GRI 405: Çeşitlilik ve Fırsat Eşitliği 2016</b>	405-1	Yönetişim organlarının ve çalışanların çeşitliliği	90	

Ayrımcılığın Önlenmesi				
<b>GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016</b>	103-1	Öncelikli konuların açıklanması ve sınırları	28, 29	
	103-2	Yönetim yaklaşımı ve bileşenleri	28, 29	
	103-3	Yönetim yaklaşımının değerlendirilmesi	28, 29	
<b>GRI 406: Ayrımcılığın Önlenmesi 2016</b>	406-1	Ayrımcılık vakalarının ve alınan düzeltici önlemlerin toplam sayısı	28, 29	
Örgütlenme ve Toplu Sözleşme Hakkı				
<b>GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016</b>	103-1	Öncelikli konuların açıklanması ve sınırları	91	
	103-2	Yönetim yaklaşımı ve bileşenleri	91	
	103-3	Yönetim yaklaşımının değerlendirilmesi	91	
<b>GRI 407: Örgütlenme ve Toplu Sözleşme Hakkı</b>	407-1	Örgütlenme ve sözleşme hakkının ihlal edilmiş olabileceği belirlenen faaliyetler ve tedarikçiler ve bu hakların desteklenmesi için alınan önlemler	91	
Yerel Toplumlar				
<b>GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016</b>	103-1	Öncelikli konuların açıklanması ve sınırları	20, 38	
	103-2	Yönetim yaklaşımı ve bileşenleri	20, 38	
	103-3	Yönetim yaklaşımının değerlendirilmesi	20, 38	
<b>GRI 413: Yerel Toplumlar</b>	413-1	Yerel toplum katılımı, etki değerlendirmeleri ve gelişim programlarının uygulandığı operasyonların yüzdesi	20, 38, 81	Faaliyet Raporu 42, 139-143, 157-161
Müşteri Gizliliği				
<b>GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016</b>	103-1	Öncelikli konuların açıklanması ve sınırları	80	
	103-2	Yönetim yaklaşımı ve bileşenleri	80	
	103-3	Yönetim yaklaşımının değerlendirilmesi	80	
<b>GRI 418: Müşteri Gizliliği</b>	418-1	Müşteri gizliliğinin ihlali ve müşteri verilerinin kaybı ile ilgili doğrulanmış şikayetlerin toplam sayısı	80	
Sosyo-ekonomik Uyum				
<b>GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016</b>	103-1	Öncelikli konuların açıklanması ve sınırları	28, 29	Faaliyet Raporu 145, 149, 171, 195
	103-2	Yönetim yaklaşımı ve bileşenleri	28, 29	Faaliyet Raporu 145, 149, 171, 195
	103-3	Yönetim yaklaşımının değerlendirilmesi	28, 29	Faaliyet Raporu 145, 149, 171, 195
<b>GRI 419: Sosyo-ekonomik Uyum</b>	419-1	Sosyal ve ekonomik alanda kanun ve yönetmeliklere uyumsuzluk	28, 29	



**TÜRK STANDARLARI ENSTİTÜSÜ**

**MÜAYENE GÖZETİM MERKEZİ BAŞKANLIĞI**

**SERA GAZI BEYANI DOĞRULAMA AÇIKLAMASI**

<b>Belge No</b>	SER.006.2018/B00088												
<b>Rapor No</b>	SER.006.2018/R00080												
<b>Düzenleme Tarihi</b>	19.11.2018												
<b>Kuruluş Adı</b>	TÜRK HAVA YOLLARI ANONİM ORTAKLIĞI												
<b>Kuruluş Adresi</b>	Yeşilköy Atatürk Hava Limanı Bakırköy/İSTANBUL												
<b>Doğrulama Amacı</b>	Kuruluşa ait 01.01.2017 - 31.12.2017 dönemi temel alınarak hazırlanmış olan Sera Gazı Beyanı'nın TS EN ISO 14064-1:2007 standardı şartlarına uygun hazırlanmış ve toplam emisyon miktarlarının beyan edilen miktarlarda olduğunu TS EN ISO 14064-3:2007 standardı şartlarına uygun olarak "Makul Güven Seviyesinde" doğrulanmıştır.												
<b>Doğrulama Metodolojisi</b>	Sera Gazı Beyanı doğrulaması TS EN ISO 14064-3:2007 standardı şartlarına uygun olarak gerçekleştirilmiştir.												
<b>Doğrulama Tekniği</b>	Sera gazı bilgi sistemi kontrolleri ve sera gazı verileri, doküman incelemeleri ve saha ziyaretleri, yeniden hesaplama yöntemleri ile değerlendirilmiş olup, elde edilen bulgular esas alınarak Sera Gazı Beyanı doğrulanmıştır.												
<b>Sera Gazı Beyanı Hazırlama Kriteri/Programı</b>	TS EN ISO 14064-1:2007												
<b>Doğrulama Dönemi</b>	01.01.2017 - 31.12.2017												
<b>Temel Yıl</b>	2016												
<b>Kuruluş Sınıfları</b>	Türk Hava Yolları A.Ö. (Genel Yönetim Binası Yeşilköy Mah. Havaalanı Caddesi No:37) Bakırköy/İSTANBUL, Adnan Menderes Havalimanı 35423 Gazimihal/İZMİR, Ankara Esenboğa Havalimanı, Akyurt/ANKARA)												
<b>Sera Gazı Tipleri</b>	CO <sub>2</sub> , CH <sub>4</sub> , N <sub>2</sub> O, HFC, HC, HCFC,SF <sub>6</sub> , Novec 1230, CPC												
<b>Doğrulan Sera Gazı Emisyon ve/veya Uzaklaşmaları</b>	<table border="1"> <tr> <td><b>Toplam Emisyon</b></td> <td>15.579.354,223 eşdeğer ton CO<sub>2</sub></td> </tr> <tr> <td><b>Doğrudan Emisyon</b></td> <td>15.555.813,937 eşdeğer ton CO<sub>2</sub></td> </tr> <tr> <td><b>Enerji Dolaylı Emisyon</b></td> <td>23.540,286 eşdeğer ton CO<sub>2</sub></td> </tr> <tr> <td><b>Diğer Dolaylı Emisyon</b></td> <td>-</td> </tr> <tr> <td><b>Biyokütle Yanmasından Kaynaklanan Emisyon</b></td> <td>-</td> </tr> <tr> <td><b>Sera Gazı Uzaklaşmaları</b></td> <td>Kuruluş sera gazı uzaklaşmalarını hesaplanmıştır.</td> </tr> </table>	<b>Toplam Emisyon</b>	15.579.354,223 eşdeğer ton CO <sub>2</sub>	<b>Doğrudan Emisyon</b>	15.555.813,937 eşdeğer ton CO <sub>2</sub>	<b>Enerji Dolaylı Emisyon</b>	23.540,286 eşdeğer ton CO <sub>2</sub>	<b>Diğer Dolaylı Emisyon</b>	-	<b>Biyokütle Yanmasından Kaynaklanan Emisyon</b>	-	<b>Sera Gazı Uzaklaşmaları</b>	Kuruluş sera gazı uzaklaşmalarını hesaplanmıştır.
<b>Toplam Emisyon</b>	15.579.354,223 eşdeğer ton CO <sub>2</sub>												
<b>Doğrudan Emisyon</b>	15.555.813,937 eşdeğer ton CO <sub>2</sub>												
<b>Enerji Dolaylı Emisyon</b>	23.540,286 eşdeğer ton CO <sub>2</sub>												
<b>Diğer Dolaylı Emisyon</b>	-												
<b>Biyokütle Yanmasından Kaynaklanan Emisyon</b>	-												
<b>Sera Gazı Uzaklaşmaları</b>	Kuruluş sera gazı uzaklaşmalarını hesaplanmıştır.												
<b>Güven Seviyesi</b>	Makul Güven Seviyesi												



Mehmet İZZÜNCÜ  
Çevresel Gözetim ve Doğrulama  
Müdürü



<https://basvuru.tse.org.tr/uye/QRKodDogrulama?code=6808AA> adresinden belgenin doğruluğunu ve geçerliliğini sorgulayabilirsiniz.

\*\* Yürürlük Yılı Belgenin Çıktı Dönemi Caddesi 1236. Sokak No:1 Yenimahalle/ANKARA  
\* Tel: (0312)- 592 61 35 Fax: (0312)- 592 51 85 e-posta: çevreselgozetim@tse.org.tr

15.01.13.FE.01002/06.2017-7

## YASAL UYARI

Türk Hava Yolları A.Ö. ('Ortaklık' veya 'Türk Hava Yolları') bu sürdürülebilirlik raporunu, sürdürülebilirlik uygulamaları hakkında bilgi vermek amacıyla hazırlamıştır. Bu rapor geniş kapsamlı değildir ve Türk Hava Yolları'na ilişkin tüm bilgileri içermez. Bu raporda yer alan bilgiler bağımsız denetime ve incelemeye tabi olmamıştır ve ileriye dönük beyanlar, tahminler ve projeksiyonlar içermektedir. Geçmişe dönük bilgiler dışında yer alan, gelecek durumlar veya beklentilerle ilgili tüm beyanlar ileriye dönük beyandır.

Ortaklık, ileriye dönük beyanlara yansıyan tahminlerin ve projeksiyonların makul olduğuna inanmakla beraber, bu verilerin yanlışlığı ispat edilebilir ve fiili sonuçlar beklentilerden önemli ölçüde farklılık gösterebilir. Bu nedenle, ileriye dönük beyanlara istinat etmemeniz gerekmektedir. Bu raporda yer alan herhangi bir ileriye dönük beyan, hazırlandığı tarih itibarıyla geçerli bilgiler vermektedir ve Ortaklık, beyanın yapıldığı tarihten sonra oluşan koşullar ya da olayları yansıtmak veya beklenmeyen olayların meydana gelmesini yansıtmak üzere ileriye dönük beyanları, kanuni zorunluluklar dışında, güncelleme yükümlülüğünü üstlenmez. Bu raporda yer alan sektör, piyasa ve rekabet ortamı verileri Ortaklığın kendi iç araştırması, sektör araştırması, kamuya açık bilgiler, sektör yayınları ve piyasa yorumlarından sağlanmıştır. Sektör yayınları genellikle, verilerin güvenilir olduğu düşünülen kaynaklardan temin edildiğini, ancak bu verilerin doğruluğu veya tamlığı hususunda herhangi bir garantinin söz konusu olmadığını belirtmektedirler. Benzer şekilde, Ortaklık, iç araştırmasının, sektör araştırması ve yayınların ve diğer kamuya açık bilgilerin güvenilir olduğuna inanıyor olsa da, söz konusu bilgilerin doğruluğunu bağımsız olarak teyit etmemiştir.

Türk Hava Yolları söz konusu bilginin eksiksiz olduğu veya doğruluğu konusunda hiçbir beyan vermemektedir.





---

A STAR ALLIANCE MEMBER ™