

# SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK RAPORU 2017



**TURKISH AIRLINES** 

A STAR ALLIANCE MEMBER 





## RAPOR HAKKINDA

**Türk Hava Yolları'nın** 2017 yılındaki sürdürülebilirlik performansını yansıtan bu rapor, kuruluşun yayınladığı dördüncü sürdürülebilirlik raporudur ve küresel ölçekte kabul edilen Küresel Raporlama İnisiyatifi (GRI) Kılavuzunun en güncel versiyonu "GRI G4" raporlama çerçevesi doğrultusunda, temel uyumluluk seçeneğine göre hazırlanmıştır. Bazı ilgili yerlerde, Türk Hava Yolları'nın 2015 ve 2016 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. Göstergelerin herhangi biri ya da rapor için dış denetim uygulanmamıştır. Sürdürülebilirlik performansımız hakkında düzenli olarak rapor yayınlamayı planlıyoruz.

**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



*Gelecek nesillerin de  
dünyanın güzelliklerini  
keşfedebilmesi için,  
bugünden sorumluyuz.*


# İÇİNDEKİLER

	<b>Rapor Hakkında</b> <b>03</b>
	<b>Yönetim Kurulu Başkanı'nın Mesajı</b> <b>06</b>

	<b>Ortaklığımız Hakkında</b>
	BİR BAKIŞTA TÜRK HAVA YOLLARI <b>10</b>
	STRATEJİK ODAK NOKTALARIMIZ <b>12</b>
	ÖDÜLLERİMİZ <b>14</b>

	<b>Sürdürülebilirlik Yönetimi</b>
	SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK YAKLAŞIMIMIZ <b>18</b>
	PAYDAŞ KATILIMI <b>19</b>
	ÖNCELİKLİ KONULARIMIZ <b>22</b>
	KURUMSAL YÖNETİM <b>23</b>

	<b>Ekonomi</b>
	HAVACILIĞIN KATKILARI <b>32</b>
	EKONOMİK VE TOPLUMSAL KALKINMAYA YÖNELİK KATKILARIMIZ <b>37</b>

	<b>Çevre</b>
	ÇEVRE YÖNETİMİ <b>44</b>
	KAYNAK VERİMLİLİĞİ <b>48</b>
	GÜRÜLTÜ YÖNETİMİ <b>49</b>
	ATIK YÖNETİMİ <b>50</b>
	İKLİM DEĞİŞİKLİĞİYLE MÜCADELE <b>51</b>
	YAKIT VERİMLİLİĞİ <b>54</b>

	<b>Sosyal</b>
	KURUMSAL EMNİYET <b>64</b>
	UÇUŞ GÜVENLİĞİ <b>68</b>
	MÜŞTERİLERİMİZ <b>70</b>
	ÇALIŞANLARIMIZ <b>80</b>

	<b>Ekler</b>
	PERFORMANS TABLOLARI <b>95</b>
	SERA GAZI BEYANI DOĞRULAMA AÇIKLAMASI <b>96</b>

## Değerli paydaşlarımız,



**Bugün olduğu** gibi gelecek nesillerin de Dünyamızın doğal ve tarihi güzelliklerini yerinde ziyaret edip keşfedebilmesi için çevrenin ve doğal kaynakların korunması ve küresel iklim değişikliğiyle mücadele çok önemli. Dünyada tek bir merkezden en fazla ülkeye ve en fazla sayıda dış hat noktasına sefer düzenleyen hava yolu olarak, operasyonlarımızı çevreye ve topluma karşı sorumluluk bilinciyle yürütüyoruz.

Sorumluluk sahibi yaklaşımımız doğrultusunda çevre, sosyal, ekonomik ve kurumsal yönetim alanlarındaki performansımızı ve gelecek planlarımızı, hazırladığımız sürdürülebilirlik raporlarıyla düzenli olarak sizlerle paylaşıyoruz. Web sitemizde yayınlanan 2016 yılı Sürdürülebilirlik raporunda yer alan sürdürülebilirlik performansımızın değerlendirilmesi sonucunda Borsa İstanbul bünyesinde oluşturulan Sürdürülebilirlik Endeksi'nde üçüncü kez yer almaya hak kazandık. 2017 yılı performansımızı içeren ve Dünyada en yaygın olarak kullanılan sürdürülebilirlik raporlama ilkeleri rehberi Küresel Raporlama İnisiyatifi'nin (GRI) G4 temel

*Çevrenin korunması ve iklim değişikliğiyle mücadele kapsamında yakıt verimliliğimizi artırarak karbon ayak izimizi azaltmaya yönelik pek çok inisiyatif aldık. Bu doğrultuda, yeni teknolojilere yatırım yapmakta ve filomuzu genç ve yakıt verimliliği yüksek, çevreye duyarlı uçaklarla donatmaktayız.*

sürümüne uygun olarak hazırladığımız dördüncü 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. 120 ülkede 300 uçuş noktasıyla, dünyada en fazla sayıda ülkeye sefer düzenleyen hava yolu şirketi olarak genişleyen ağımla, ekonomide yeni fırsatlar yaratıyor ve Türk ekonomisine, ticaretine ve turizmine önemli katkılarda bulunuyoruz. Bunun yanı sıra, Ortaklığımız, gelişmekte olan veya az gelişmiş pek çok bölgenin dünyanın diğer bölgeleriyle ekonomik ve sosyal ilişkilerini geliştirme fırsatı sunuyor.

2017 yılında, Ortaklığımız başarıyla uyguladığı mali disiplin ve dinamik talep yönetimiyle, bir önceki yıl ülkemizde yaşanan olağanüstü durumlara rağmen tüm olumsuz etkileri başarıyla atlatarak, hızla toparlandı ve beklentilerin de üzerine çıkarak rekor seviyede yüksek büyüme oranlarına ulaştı. Buna göre, 2017 yılında 1 milyar 22 milyon dolar ile konsolide esas faaliyet kâr rekorumuzu kırarken, 223 milyon dolar net kâr elde ettik. EBITDAR tutarımız ise rekor kırarak 3 milyar 16 milyon dolara ulaşırken, EBITDAR marjımız yüzde 27,5 olarak hesaplandı. Zor süreçlerin yaşandığı yıllarda bile artırmayı başardığımız yolcu sayımız, filomuzda bulunan 329 uçak ile 2017 yılında yüzde 9,3 oranında artarak, 68,6 milyona ulaştı. Kargo operasyonlarımızda ise artan hizmet kalitemizle güçlü büyüme trendini sürdürerek,

Turkish Cargo markasıyla taşıdığımız kargo miktarı yüzde 26,5 artarak 1 milyon ton seviyesini aşmayı başardı ve kargo gelirleri de 1,3 milyar dolara ulaştı.

Sürdürülebilirlik çalışmalarımızı, pek çok ulusal ve uluslararası kuruluşlarla iş birliği içerisinde sürdürmekteyiz. 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 (CORSA)" ülkemizin de içinde bulunduğu 65 devlet gönüllü olarak kabul etmiştir.

Çevrenin korunması ve iklim değişikliğiyle mücadele kapsamında yakıt verimliliğimizi artırarak karbon ayak izimizi azaltmaya yönelik pek çok inisiyatif aldık. Bu doğrultuda, yeni teknolojilere yatırım yapmakta ve filomuzu genç ve yakıt verimliliği yüksek, çevreye duyarlı uçaklarla donatmaktayız. 2017 yıl sonu itibarıyla, filomuzun ortalama

yaşı 7,7 olup, dünyanın en genç filolarından birini oluşturmaktadır. Yakıt verimliliği alanındaki çalışmalarımız sonucunda 2017 yılında 46.757 tonluk yakıt tasarrufunun sağlanmasıyla 147.283 ton karbon salımını engelledik. 2008 yılına kıyasla ise yüzde 20 daha yakıt verimi temin ettiğimiz uçuşlar gerçekleştirilmekteyiz ve toplamda 468.858 ton yakıt tasarrufu yaparak 1.476.901 ton karbon emisyonunun salımını önlemiş olduk.

Dünyada en çok ülkeye uçan hava yolu şirketi olmanın ülkemizin sürdürülebilir gelişimi için taşıdığımız sosyal sorumlulukları da artırdığına inanıyoruz. 2017 yılı itibarıyla, en az gelişmiş ülkeler kategorisinde yer alan 22 ülkede taşınan yolcunun yaklaşık 1,4 milyonu Türk Hava Yolları ile seyahat etti ve böylece bu ülkelerin dünya ile ekonomik ve sosyal ilişkilerini geliştirmelerine katkı sağladık.

Uçuş noktalarımızdaki yerel katkılarımızı artırmak amacıyla gönüllü personellerimiz ile sosyal sorumluluk çalışmaları yürütüyoruz. Afrika kıtasının kıtlık ve açlık tehdidi altında yaşayan ülkesi Somali'ye uçan tek

uluslararası havayolu olarak, mart ayında sosyal medyada #TurkishAirlinesHelpSomalia hashtag'ini paylaştık. Kısa bir süre içinde toplanan milyonlarca dolarlık gıda ve yardım malzemesinin iki kargo uçağıyla Soma halkına ulaştırılmasını sağladık. Bunların yanında sporun birleştirici gücüne inanan bir marka olarak, spora ve kültürel etkinliklere destek vermeyi sürdürüyoruz.

## // GELECEĞE BAKIŞIMIZ VE 2023 HEDEFLERİMİZ

Başarılarla tamamladığımız 2017 yılının arkasından, önümüzdeki yıl, ilk fazı tamamlanarak faaliyete geçecek olan İstanbul Yeni Havalimanı ile birlikte havacılık sektörünün ve markamızın büyümesi daha da hız kazanacak. IATA verilerine göre, dünyada taşınan yolcu sayısı bu yıl yüzde 7,1 artarak 4,1 milyara ulaştı, 2035 yılında ise bu rakamın 7,2 milyar yolcuya çıkması bekleniyor. İstanbul Yeni Havalimanı'nın yüksek kapasitesiyle sağlayacağı slot imkanları sayesinde, havacılığın geleceğinde etkin rol oynaması beklenen Asya-Pasifik bölgesine yönelik stratejik planlarımıza uygun olarak,

Çin ve Hindistan gibi ülkelere sefer sayılarımızı artıracak ve bu bölgelerde yeni hatlara uçabileceğiz. Yeni Havalimanı'nın tüm fazlarının tamamlanmasının planlandığı 2023 yılında yılda 120 milyon yolcu, 30 milyar dolar gelir ve dünya havacılığında yüzde 4 paya sahip olacağımızı öngörmekteyiz.

Filomuza yapacağımız yeni eklemelerle birlikte, yolcularımızın emniyetini ve rahatlığını ön planda tutan, son teknolojiyle donatılmış, çevreye duyarlı uçaklarımızla, dünyanın en büyük ve en modern filolarından birine sahip olmayı hedefliyoruz.

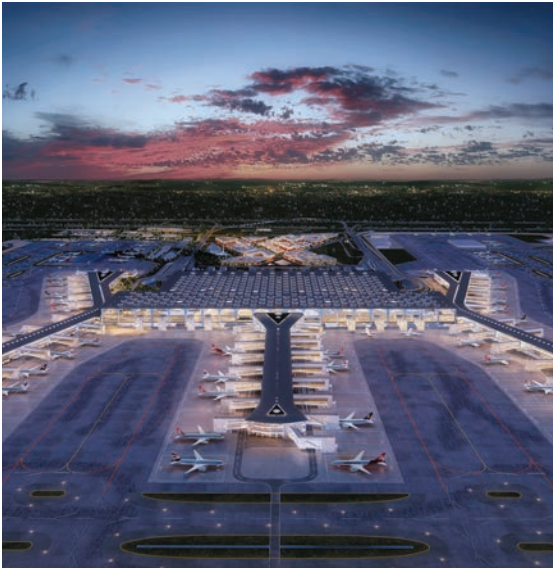
İştirakleri ile birlikte 51 bin kişiyi aşan bir aile olarak 2023 yılı hedeflerimiz doğrultusunda kenetlenmiş durumdayız. Elde ettiğimiz başarılarımızın temel kaynağı olan fedakarca çalışan arkadaşlarımıza ve iş ortaklarımıza, hissedarlarımıza ve diğer tüm paydaşlarımıza değerli katkıları için teşekkürlerimi sunarım.

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



## ORTAKLIĞIMIZ HAKKINDA

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







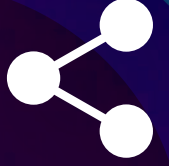
1

Dünyada en fazla  
ülkeye uçan  
hava yolu



1

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



4

Dünyada en  
fazla havalimanına  
uçan 4. hava yolu



# BİR BAKIŞTA TÜRK HAVA YOLLARI

**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 52 bin kişi 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. 2017 yılında, Ortaklığımız uyguladığı mali disiplin ve dinamik talep yönetimiyle bir önceki yıl dünyada ve ülkemizde yaşanan olumsuzlukları geride bırakarak, başarılı operasyonel ve mali performansı ile rekor seviyede yüksek büyüme oranlarına ulaşmıştır.

Türk Hava Yolları, 2017 yıl sonu itibarıyla İstanbul'u 120 ülkede 300 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

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

düzenleyen hava yolu konumundadır. Türk Hava Yolları, 2017 yılında canlanmaya başlayan turizmin de etkisi ile 2017 yılında filosunda bulunan 329 uçak ile taşıdığı yolcu sayısını 68,6 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. Üç tanesi doğrudan, 9 tanesi müşterek olmak üzere toplam 12 adet iştiraki bulunmaktadır. İştirakler ağırlıklı olarak bakım, ikram, yer hizmetleri ve yakıt ikmali alanlarında hizmet sağlayan şirketlerden oluşmaktadır.



**120** ülke

**329** uçak

**68,6**  
milyon yolcu

**1.122.697**  
ton kargo

**7,7**  
filo yaşı  
ortalaması

**147.283**  
ton CO<sub>2</sub> emisyonu  
engellendi  
*"2016 yılına göre"*

**%1,5**  
yakıt verimliliği  
*"2016 yılına göre"*

**%47**  
kadın çalışan  
oranı

**24.075**  
çalışan

**10.958**  
milyon dolar  
toplam satış

**3.016**  
milyon dolar  
ebitdar

**223**  
milyon dolar  
net kar

# SAYILARLA 2017 YILINDA TÜRK HAVA YOLLARI

# STRATEJİK ODAK NOKTALARIMIZ

## 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 ilk fazının devreye girmesi planlanan "İstanbul Yeni Havalimanı'nın" sağlayacağı avantajlarla birlikte uçuş ağıımız daha da büyüyecek ve dünyada en çok uluslararası noktaya uçan hava yolu olma özelliğimizi sürdüreceğiz. Halihazırda hava kargo taşımacılığında yakaladığımız güçlü büyüme trendini, İstanbul Yeni Havalimanı'nda yapmakta olduğumuz kargo yatırımları ile daha da yukarılara taşıyarak hava kargo taşımacılığında dünyadaki pazar payımızı artırmayı hedefliyoruz.

*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.*

## 2. MARKA BİLİNİRLİĞİ 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 ödülleriyle taçlandırılması motivasyonumuzu daha da artırıyor. İstanbul Yeni Havalimanı'nın devreye girmesi ile birlikte gerek operasyonel gerekse teknolojik gelişmelerle müşterilerimizin memnuniyetini artırmayı hedefliyoruz. ediyorumuz. 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.

2017 yılında 30 noktada/ülkede 100'den fazla gönüllü ile 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. 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 MÜKEMELLİĞİ 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.

”

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.

“

#### 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.



## ÖDÜLLERİMİZ

**Türk 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 Ortaklığımızın gelecek nesillere daha yaşanabilir bir dünya bırakmak adına hayata geçirdiği **"Yakıt Tasarrufu Projesi"** 2017 yılında Sürdürülebilir İş Ödülleri kapsamında karbon emisyonunu ve enerji kullanımını azaltan projelerin incelendiği Karbon ve Enerji Yönetimi kategorisinde en başarılı proje seçilerek ödüle layık görüldü.

Türk Hava Yolları, her yıl düzenlenen Skytrax Dünya Hava Yolu Ödülleri'nde 2017 yılı değerlendirme sonuçlarına göre üst üste 9'uncu kez **"Güney Avrupa'nın En İyi Havayolu Şirketi"** ilân edildi. Ortaklığımız, yolcularımıza uçuş öncesi sıra dışı konforun kapılarını açtığı Turkish Airlines Lounge

*Türk Hava Yolları, 2017 APEX Resmi Havayolu Derecelendirmesine Göre **"Beş Yıldızlı Küresel Havayolu"** ilân edildi.*

Istanbul' ile **"En İyi Business Class Özel Yolcu Salonu"** ödülünün sahibi oldu.

Yine bu salonda misafirlere sunulan dünyaca ünlü ikram konsepti ile geçtiğimiz iki yılda olduğu gibi bu yıl da dünya sıralamasında **"En İyi Business Class Özel Yolcu Salonu İkramı"** ödülünü almaya hak kazandı.

Ortaklığımız ayrıca, business sınıfı yolcularına sunduğu uçak içi ikram konsepti ile 2013, 2014 ve 2016 yıllarında olduğu gibi, yine bu yıl da **"En İyi Business Class İkram Servisi"** ödülünü almaya layık görüldü. 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, 2017 APEX Resmi Havayolu Derecelendirmesine Göre **"Beş Yıldızlı Küresel Havayolu"** ilân edildi.

# TÜRK HAVA YOLLARI 2017 ÖDÜLLERİ

Güney Avrupa'nın  
En İyi Havayolu  
Şirketi (Skytrax)

En İyi Business  
Class İkrâm Servisi  
(Skytrax)

En İyi Business  
Class Özel Yolcu  
Salonu  
(Skytrax)

En İyi Business  
Class Özel Yolcu  
Salonu İkrâmı  
(Skytrax)

5 Yıldızlı Küresel  
Havayolu (APEX)

Karbon ve Enerji  
Yönetimi kategorisinde  
Yakıt Tasarrufu Projesi  
ile Birincilik Ödülü  
(Sürdürülebilir İş  
Ödülleri)

Yılın Hava Kargo  
Şirketi (Payload  
Asia)

Yılın En Hızlı Büyüyen  
Havayolu Şirketi  
(Seoul Incheon Airport  
Auhority)

Yılın Hava Kargo  
Taşıyıcısı  
(Ghana Shippers  
Awards)

En İyi İkinci Kargo  
Firması (Amsterdam  
Schiphol Aviation  
Awards)

En İyi Ulaştırma Ve  
Taşımacılık Finansmanı  
(Bonds & Loans)

Yılın Havayolu  
Markası (Türkiye  
Altın Marka Ödülleri)

En Hızlı Büyüyen  
Kargo Havayolu  
(2017 Stat Times  
International Award  
for Excellence in  
Air Cargo)

Türkiye'nin 500  
Büyük Hizmet  
İhracatçısı  
ödüllerinde Türkiye  
1.ligi (TIM)

Afrika'ya Bağlantı  
Sunan En İyi Kurumsal  
Hizmet Sağlayıcı  
Havayolu  
(IMA, Italian Mission  
Awards)

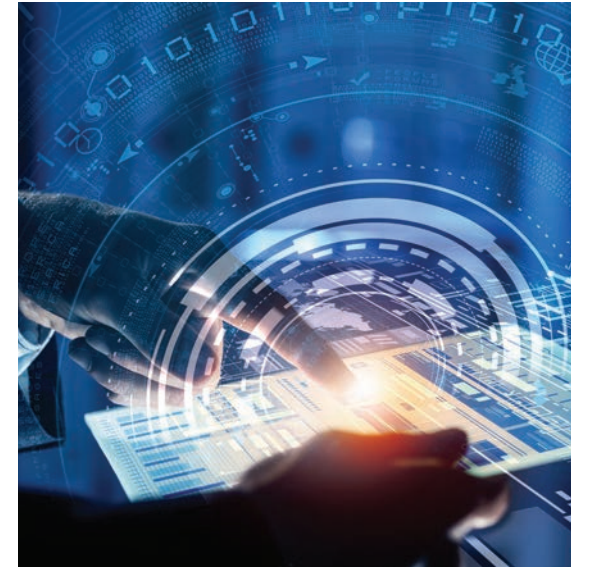
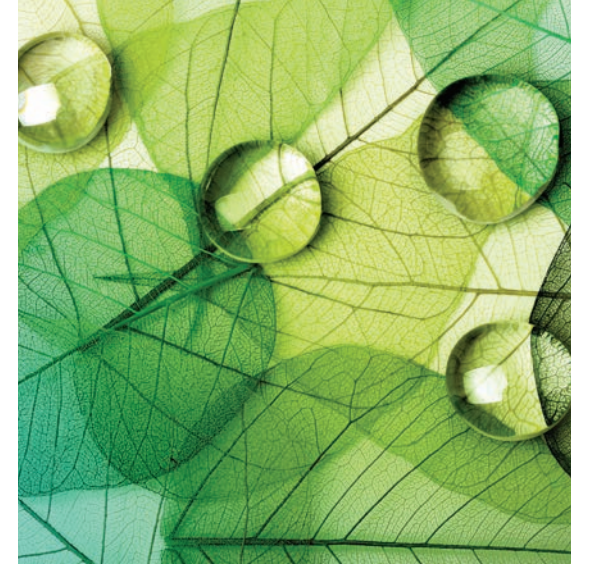
*Faaliyetlerimizi topluma, ekonomiye ve çevreye karşı sorumluluk anlayışıyla yürüterek, sürdürülebilir kalkınmaya katkıda bulunma hedefimize yürekten bağlıyız.*





## SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK YÖNETİMİ

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



## SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK YÖNETİMİ

G4-18

### RAPOR İÇERİĞİNİN, ÖNCELİKLİ UNSURLARIN VE ÇERÇEVELERİNİN BELİRLENMESİ

**TANIMLAMA**  
İlgili tüm unsur ve konu başlıkları listelenir ve çerçeveleri tanımlanır.



**ÖNCELİK BELİRLEME**  
Ekonomik, çevresel ve sosyal etkiler ile paydaşlar üzerindeki temel etkilerin önemi göz önüne alınır.

**DOĞRULAMA**  
Öncelikli unsurlar kapsam, çerçeve ve zaman açısından değerlendirilir ve şirket içi üst düzey karar mercilerince onaylanır.

# SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK YAKLAŞIMIMIZ

**Türk 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

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

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.

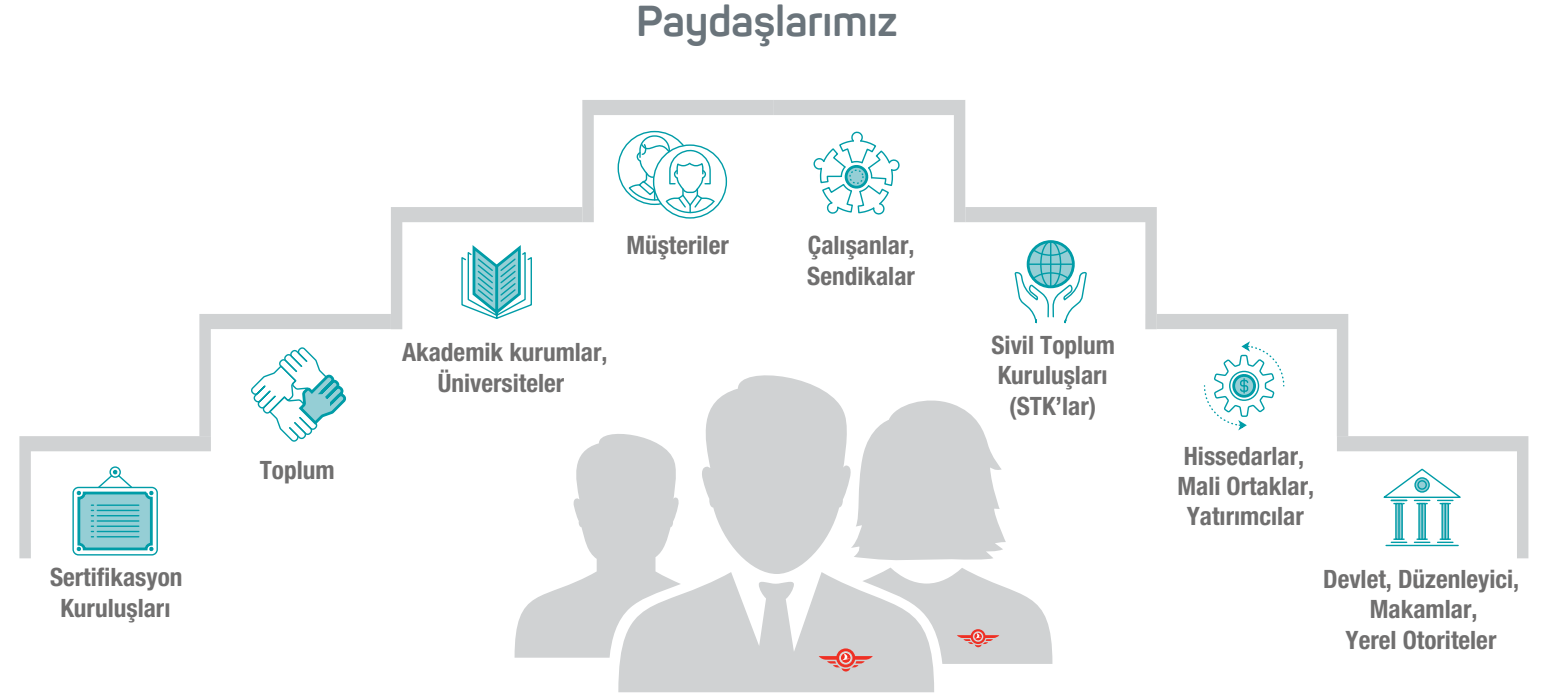
# PAYDAŞ KATILIMI

**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.

› Sürdürülebilirlik anlayışımızın temelinde paydaşlarımız yer almaktadır.

› Ortaklığımızın başarısı, paydaşlarımızın memnuniyetine ve onlar için yarattığımız katma değere eşittir.



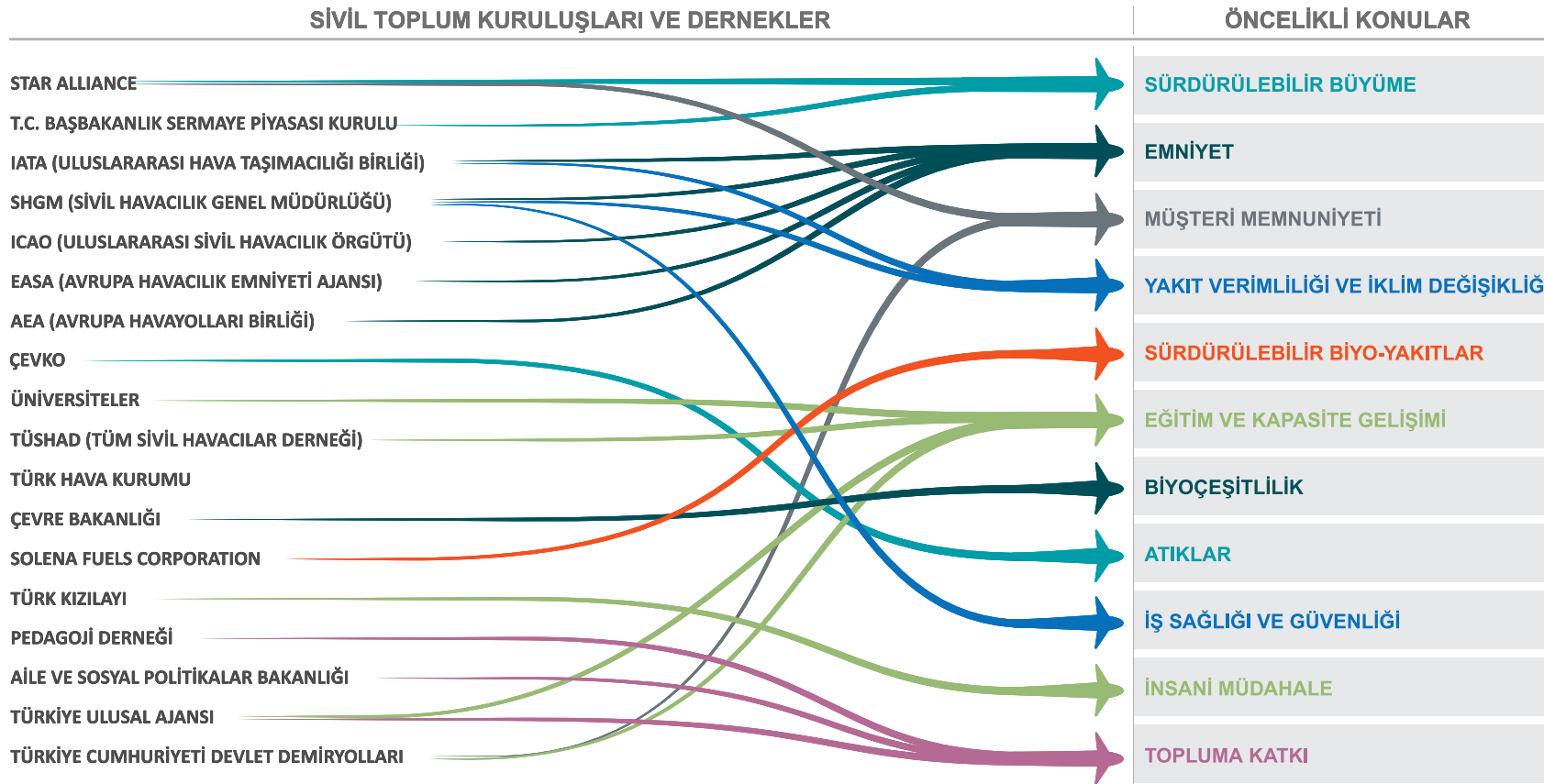
# SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK YÖNETİMİ

G4-18, G4-20, G4-21, G4-24, G4-26, G4-27

	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"	Sürekli	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Yatırımcı günü etkinlikleri düzenlendi.</li> <li>• 178 kurum ve fondan 122 yatırımcı/analistle bir araya gelindi.</li> <li>• Ortaklığımıza bilgi edinmek amacıyla e-mail yoluyla gelen yaklaşık 3 bin adet başvuru cevaplandı.</li> </ul>					
			Yatırımcı ilişkileri (ir) internet sitesi ve web uygulaması	Sürekli						
			Hissedarlar Genel Kurul Toplantısı	Yıllık						
			Yatırımcı Toplantıları	Yıllık						
			Sunumlar, Raporlar, Yayınlar	Üç Ayda Bir						
	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"	Yıllık						
			E-postalar: flightsafety@thy.com; security@thy.com	Sürekli						
			"Empati" Şirket Televizyonu "Empati" Personel Bülteni	Sürekli Aylık						
			Bireysel Öneri Sistemi	Sürekli						
			Toplantılar & Etkinlikler & Forumlar & Zirve Toplantıları	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	Düzenli Olarak	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 2014'ten bu yana Anadolu'ya 1 milyon fidan dikildi.</li> <li>• 46.754 ton yakıt tasarrufu yapıldı ve böylece 147.283 ton sera gazı emisyonu engellendi.</li> <li>• Yeşil Kuruluş Sertifikası ve unvanına hak kazanıldı.</li> </ul>					
			Toplantılar	İhtiyaca Özel Toplantılar						
			Raporlar	Yıllık						
	Sertifikasyon Kuruluşları	Çevre Yönetimi Kurumsal Emniyet Uçuş Güvenliği İş Sağlığı, Güvenlik ve Esenlik Gürültü Yönetimi Kalite Yönetimi	Denetimler	Düzenli Olarak		<ul style="list-style-type: none"> <li>• ISO 14001:2015'e uyum değerlendirildi, yeni versiyona 2018'de geçilmesi planlandı.</li> <li>• ISO 14064'e göre sera gazı raporu hazırlandı ve doğrulaması yapıldı.</li> </ul>				
							Müşteriler	Erişilebilirlik Müşteri Memnuniyeti ve Hizmet Kalitesi Müşteri Hakları Kurumsal Emniyet Uçuş Güvenliği Yenilikçi Ürünler ve Hizmetler Sürdürülebilir İkram	Müşteri İlişkileri Çağrı Merkezi	Sürekli
									Şirket websitesi/ Uçak İçi- Geribildirim Formu	Sürekli
	Havalimanında Müşteri Memnuniyeti Ölçüm Araçları	Sürekli								
	Online Müşteri Memnuniyeti Anketleri	Yıllık								
	Uçak İçi Emniyet Broşürleri ve Videoları	Sürekli								
	Uçak İçi "Skylife" Dergisi	Aylık								
Sosyal Medya (Facebook, Twitter, Instagram, Youtube, Blog)	Sürekli									
Şirketin İnternet Sitesi	Sürekli									
Toplum	Ekonomik ve Toplumsal Kalkınma Sosyal Sorumluluk Projeleri	Dernekler ve Hayır Kuruluşları ile Toplantılar Okul ve Hastane Ziyaretleri	İhtiyaca Özel Toplantılar	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sosyal Sorumluluk Projelerimiz 2017 yılı Faaliyet Raporu syf:28-29 ve 91-94'te yer almaktadır.</li> </ul>						
					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	Düzenli Olarak	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 2007 yılından bu yana 692 kişinin uçuş korkusunu yenmesine katkı sağladık. Bknz syf:77</li> </ul>						
		Kariyer Günleri	Yıllık							
		Sosyal Medya (LinkedIn)	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.



## SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK YÖNETİMİ

G4-24, G4-26

### // 2017 YILI ULUSLARARASI KURULUŞLARLA İŞ BİRLİĞİ KAPSAMINDAKİ GELİŞMELER

International Civil Aviation Organization (ICAO) nezdinde hazırlanan "Kuraldışı Yolcular" ile ilgili düzenlemeleri içeren "Havaaraçlarında İşlenen Suçlar ve Diğer Bazı Eylemlere İlişkin Tokyo Sözleşmesini Tadil Eden Montreal Protokolü" ülkemizde de onaylanmıştır. Söz konusu düzenleme ile kuraldışı yolculara yönelik hava yolu ile resmi makamlara verilen yetkiler genişletilmektedir.

Karbon emisyonlarının azaltılmasına yönelik ICAO nezdinde 2016'da kabul edilen "Carbon Offsetting and Reduction Scheme for International Aviation (CORSIA)" 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 yabani hayvanların yasadışı ticaretinin engellenmesi ve bu konuda sektörel farkındalığın artırılmasını hedefleyen "United for Wildlife Buckingham Palace Declaration (UFW)" bildirisini Ortaklığımızı temsilen Genel Müdürümüz tarafından imzalanmıştır. Söz konusu bildiri ile fildişi, gergedan boynuzu, kaplumbağa kabuğu gibi yabani hayvan parçalarının illegal ticaretinin önüne geçilmesi ve konuyla ilgili farkındalığın artırılması hedeflenmektedir.

# ÖNCELİKLİ KONULARIMIZ

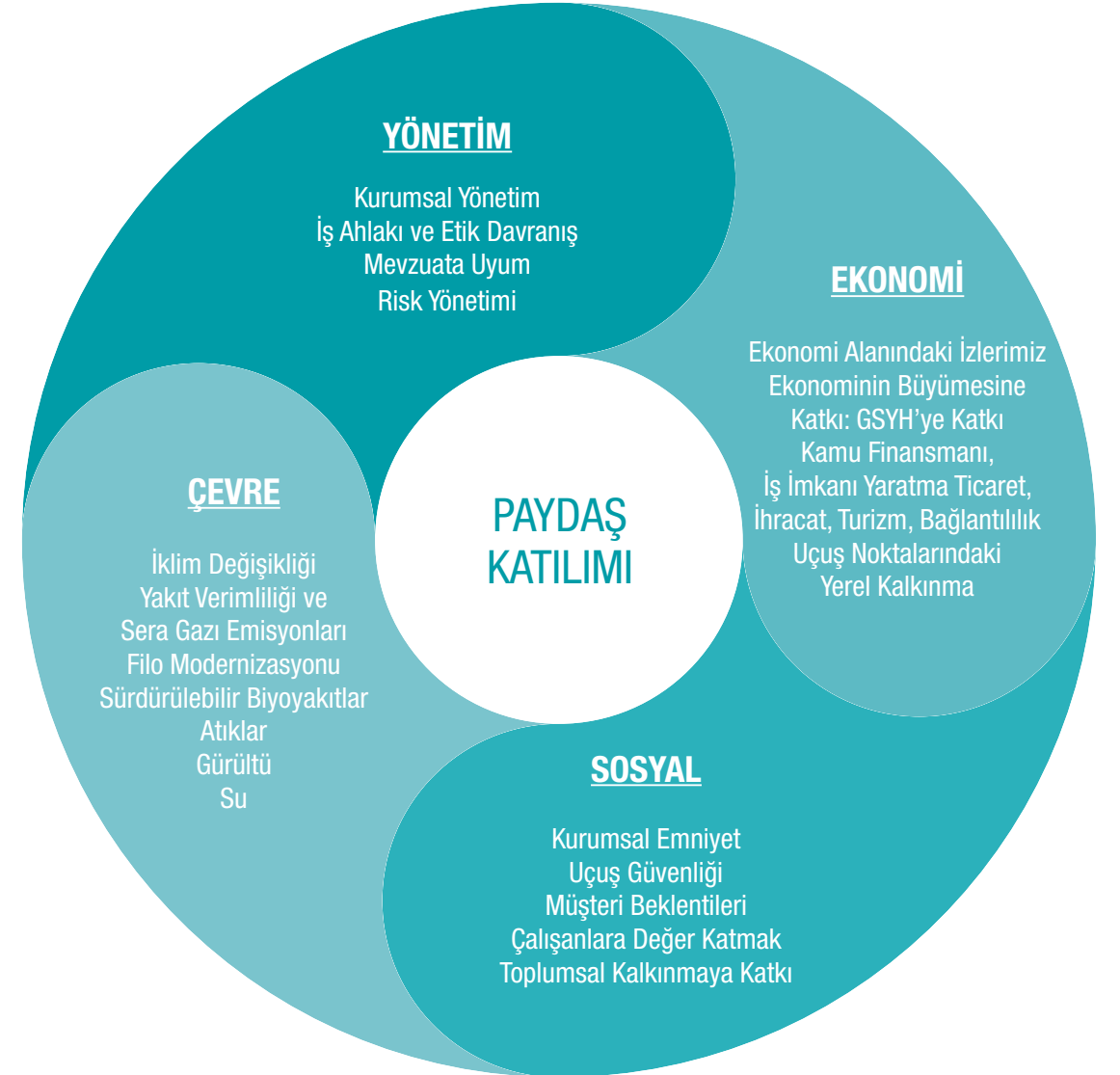
Sürdürülebilirlik programımız, Yönetim, Ekonomi, Çevre ve Sosyal olmak üzere, her biri kendi bünyesinde birçok önemli başlığı barındıran dört temel üzerine kuruludur.

**Sürdürülebilirlik 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.

## Sürdürülebilirlik programımız



# KURUMSAL YÖNETİM

**Türkiye'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 üyelere aittir. Yönetim Kurulu Üyelerinin görev süresi iki yıldır.

Havacılık sektörünün dinamik yapısı gereği,

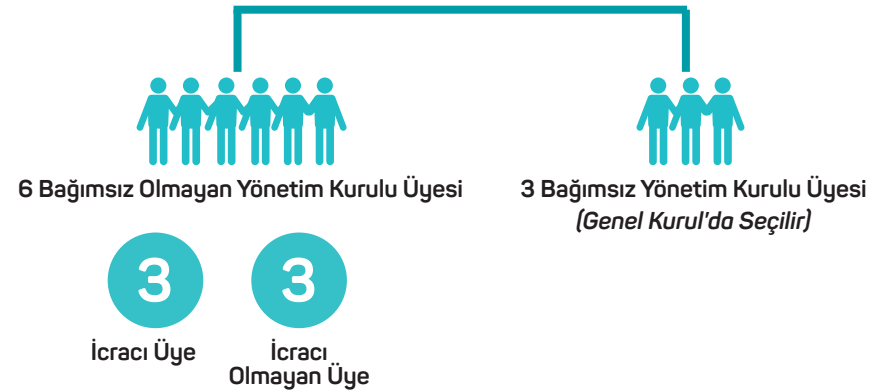
Yönetim Kurulu ve İcra Komitesi Başkanı'nın aynı kişi olması istikrar adına daha uygun olacağından, Ortaklığımızın Yönetim Kurulu Başkanı ve İcra Kurulu Başkanı aynı kişidir. Bununla birlikte, Yönetim Kurulu ve İcra Komitesi Başkan Vekili olan Genel Müdür ise, Yönetim Kurulu Başkanı'ndan ayrı görev ve sorumluluklara sahiptir. Sn. Arzu Akalın Yönetim Kurulumuza 2014 yılında katılmış olup, gelecekte Yönetim Kurulumuzdaki kadın temsilci oranının artırılması hedeflenmektedir.

## Ortaklık yapısı



**%49,12**  
Türkiye Varlık  
Fonu

## Yönetim Kurulu



Kurumsal yönetim hakkında daha fazla bilgi için karekodu okutunuz ve 2017 yılı faaliyet raporu sayfa 100-119'a bakınız.  
<http://investor.turkishairlines.com/tr/mali-veriler/yillik-raporlar/1/2017>

## SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK YÖNETİMİ

2017 yılı içinde 49 Yönetim Kurulu toplantısı yapılarak toplamda 232 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.

2017 yılında Aday Gösterme Komitesi ve Ücret Komitelerinin görevlerini de Kurumsal Yönetim Komitesinin yerine getirmesi benimsenmiştir.

**Türk Hava Yolları A.O. Kurumsal Yönetim Komitesi Başkan:** Arzu Akalın  
**Üyeler:** Orhan Birdal, İsmail Gerçek, Kadir Coşkun (*Yatırımcı İlişkileri Müdürü*)

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 değerlemesi 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 2017 yılında bir kez toplanmış ve Yönetim Kurulu'na yazılı bilgilendirmede bulunmuştur.

**Türk Hava Yolları A.O. Denetimden Sorumlu Komite Başkan:** Mehmet Muzaffer Akpınar  
**Üye:** Ogün Şanlıer

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, üç ayda bir toplanmaktadır. 2017 yılı içerisinde Yönetim Kurulu'na dört kez yazılı bildirimde bulunulmuştur.

**Türk Hava Yolları A.O. Riskin Erken Saptanması Komitesi Başkan:** Ogün Şanlıer  
**Üye:** Mehmet Muzaffer Akpınar

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 2017 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 2017 yılı içinde, Ortaklığımızla ilgili finansal, operasyonel ve stratejik gelişmelerin yatırımcı ve analistlerle paylaşılmasına yönelik 7 adet yatırımcı konferansı ve roadshow'a katıldı, 25 adet telekonferans görüşmesi ve 60'ın üzerinde kurumsal/bireysel yatırımcı görüşmesi gerçekleştirdi. Bu konferanslarda ve telekonferanslarda, şirket merkezinde veya yatırımcıların ofisinde olmak üzere 122 kurum ve fondan 178 yatırımcı/analistle bir araya gelindi.

Mali tablolara ilişkin sonuçlar üzerine yıl boyunca 3 adet telekonferans organize edildi. 2017 faaliyet dönemi içinde Ortaklığımıza bilgi edinmek amacıyla e-mail yoluyla gelen

yaklaşık 3 bin adet başvuru cevaplandı. Yatırımcı İlişkileri Müdürlüğü 2017 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

# RİSK YÖNETİMİ VE İÇ KONTROL

## // RİSK YÖNETİMİ STRATEJİMİZ

**Rekabetin** 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

*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.*

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 2017 yılı faaliyet raporu sayfa 95-97 ve 109-110'da 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 suistimal 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 AHLAKI

### // 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.

*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.*

### // 2017 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

Türk Hava Yolları'nın Etik Kuralları hakkında daha fazla bilgi için karekodu okutunuz:



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.

### // MEVZUATA UYUM

Ortaklığımız, Mevzuata Uyum Politikamızda öngörülmuş 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 filllerimizde 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. 2017 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 ayırımında 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.

2017 yılında, Etik Raporlama Hattı'na yapılan 168 başvuru değerlendirmeye alındı. Etik Hat'ta 2017 yılında gelen bildirimler ağırlıklı olarak "çalışma arkadaşları arasında anlaşmazlık" ve "prosedürlerin hatalı uygulanması" 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 ahlaki ve dürüstlük standartlarını sağlamaya kararlıdır. Ortaklığımız bünyesinde, her ne ad altında olursa olsun, hiçbir yolsuzluğa, rüşvete veya etik dışı davranışa kesinlikle

müşamaha 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 yapmaktadır. 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.

120 ÷lkede,  
300 uçuş noktasına  
sefer düzenliyor, küresel  
ölçekte bağlantılılığı  
artırarak ekonomik ve  
sosyal kalkınmaya  
katkı sunuyoruz.



## EKONOMİ

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



**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

## HAVACILIĞIN KATKILARI

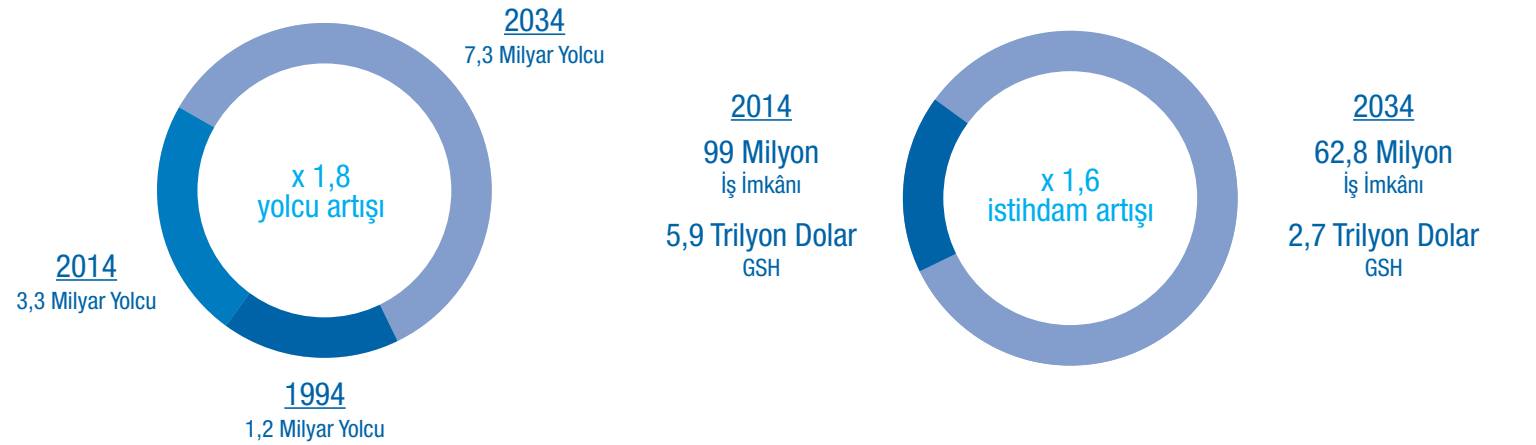
**Havacılık sektörü**, uluslararası ticareti, turizmi ve yabancı yatırımı kolaylaştırarak ve dünyanın dört bir yanındaki insanlar arasında bağlantılar kurarak, ekonominin büyümesine önemli bir katkıda bulunur. Günümüzde, hava yoluyla taşınan malların toplam değeri, uluslararası ticaretin yüzde 35'ine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

Dünya havacılık sektörünün toplam büyüklüğü 2017 yılı itibarıyla 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.

### Havacılığın bugünü ve yarını



Kaynak: ATAG Facts and Figures 2016



# HAVACILIK SEKTÖRÜNÜN DÖRT ANA EKONOMİK KATKISI BULUNUYOR

## // 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.

## // 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.

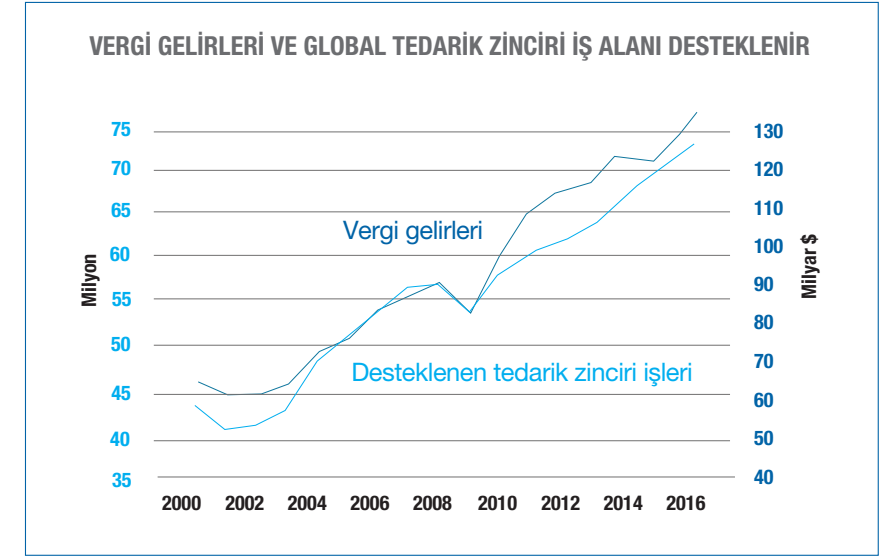
## // TETİKLEYİCİ ETKİLER

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 sağlanması tetiklenmektedir. Sektörün küresel GSH'sına teşvik yoluyla katkısının 2014 yılında 355 milyar dolar olduğu tahmin ediliyor.

## // 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



**Kaynak:** IATA Havacılık Sektörü Ekonomik Performans 2017 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

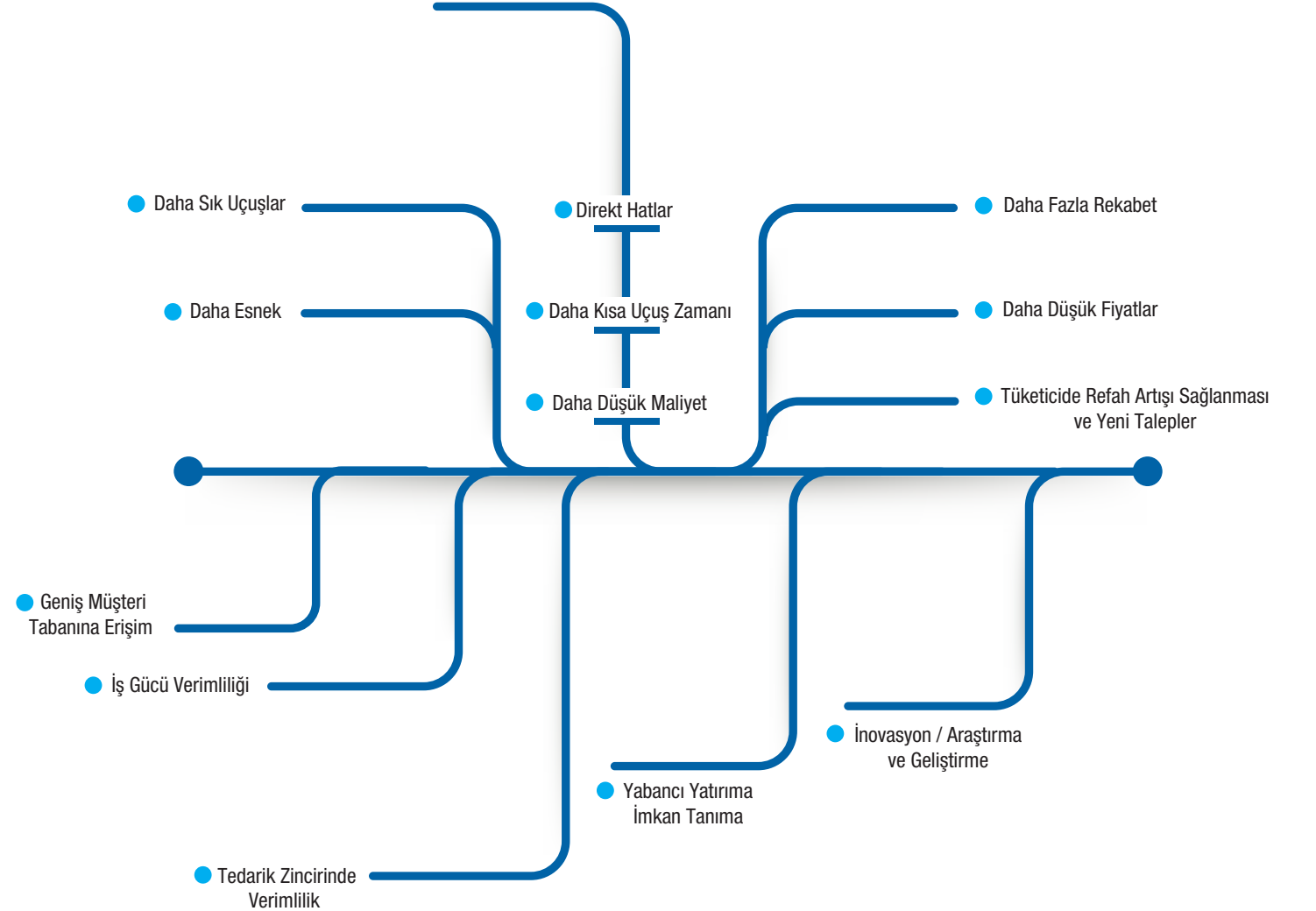
Bağlantılılık, bir havaalanı ya da ülkenin küresel hava taşımacılığı network ağına olan erişimi olarak tanımlanabilir.<sup>1</sup> Ağın yoğunluğunu ve yolcuları kalkış noktalarından varış noktalarına sorunsuz bir şekilde ulaştırabilme kapasitesini gösterir.<sup>2</sup> Bağlantılılığın artmasının geniş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

Bağlantılılığın Faydaları

Müşteri İçin Faydaları

Daha Geniş Kapsamda Ekonomik Faydaları

## DAHA GENİŞ KAPSAMLI BAĞLANTILILIK



1 - IATA Report, Aviation Economic Benefits, 2007

2 - Worldwide Air Transport Conference, ICAO 2013

3 - Economic Benefits of European Airspace Modernization, SEO 2016

## 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



Kaynak: Türkiye'de Hava Taşımacılığının Ekonomiye Katkısı, Oxford Economics, 2011

# EKONOMİK VE TOPLUMSAL KALKINMAYA YÖNELİK KATKILARIMIZ

**Türkiye’de** pazar lideri konumunda olan Türk Hava Yolları, toplam yolcu sayısının yüzde 50’sini taşımaktadır. 2017 yılında uçuş ağımıza beş yeni destinasyon ve bir yeni ülke ekleyerek; yeni açılan hatlarla birlikte toplam 120 ülkede, 300 uçuş noktasıyla, dünyada en fazla ülkeye sefer düzenleyen hava yolu şirketi olarak, genişleyen ağımızla ekonomide yeni fırsatlar yaratıyoruz. Türk ekonomisine, ticaretine ve turizmine önemli katkılarda bulunuyoruz. Ana aktarma merkezimiz olan İstanbul Atatürk 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

*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.*

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, 2017 yılında Türkiye’nin GSYİH’sine doğrudan 24,3 milyar USD katkı sağladı. Bu rakam, Türkiye’nin toplam GSYİH’sinin yüzde 3’üne tekabül etmektedir.

Türk Hava Yolları, 2017 yılında yaklaşık 11 milyar dolar gelir elde ederek, 2006 yılından bu yana yıllık ortalama yüzde 11 büyümüştür. Ortaklığımızın, 2005-2017 yılları arasında

yaptığı yatırımların değeri 15 milyar doların üzerinde olup, 2017 yılında flomuza toplam 654 milyon dolar değerinde 6 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, 2017 yılında ürettiği diğer vergi ve harçlar 1 milyar 57 milyon dolardır.

## // İSTİHDAM YARATMAYA KATKI

Türkiye’de havacılık sektörü önemli istihdam kaynaklarından biri olarak kabul edilmekte olup, 2017 yılında ülkede 196 binin üzerinde kişiye doğrudan iş imkanı sağlamıştır. 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>

2016 yılında 30 bin 559 kişiye doğrudan iş imkanı sağlayan Türk Hava Yolları, 2017 yılında bu rakamı 31 bin 543 kişiye çıkardı ve bağlı şirketleriyle birlikte sunduğu 52 bine yaklaşan doğrudan iş imkanıyla, 2017 yılında Türkiye’de havacılık sektörünün sağladığı doğrudan istihdam olanaklarının önemli bir bölümünü temsil etti.

1- Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü, 2017

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. 2017 yılında bilet satışlarımızın %74'lük kısmının Türkiye dışında gerçekleşmiş olması, ülkemiz için çok önemli bir hizmet ihracatını ifade etmektedir.

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

2016 yılında Dünya genelinde havacılık sektörü hizmet ihracatında ise Türkiye, 10.002 milyon dolar ile ABD ve Birleşik Arap Emirliklerinden sonra dünyada 3. sırada yer almıştır.

### // TURİZME KATKI

2017 yılında dünya genelinde turizm dahil çeşitli nedenlerle 4 milyarın üzerinde yolcu uçağa bindi. Türkiye'nin ekonomisine önemli

katkı sağlayan Türk Hava Yolları, günden güne artan uçuş noktalarıyla turizm sektöründe önemli bir etkiye sahiptir. 2016 yılında Türkiye'de ve yakın coğrafyamızda meydana gelen olumsuz gelişmelerin ardından, turizm sektörü 2017 yılında tekrar canlanarak, hizmet sektörünü olumlu yönde etkilemiştir.

2017 yılında Türkiye'yi ziyaret eden turist sayısı 2016 yılına göre yaklaşık %28'lik artışla 32,4 milyon olarak gerçekleşmiştir.

Söz konusu 32,4 milyon turistin yüzde 72'si diğer ulaşım araçları yerine hava taşımacılığını tercih etmiştir.

### // UÇUŞ NOKTALARIMIZDAKİ YEREL KALKINMAYA KATKI

Türk Hava Yolları, 2017 yılı itibarıyla, Birleşmiş Milletlerin en az gelişmiş ülkeler kategorisinde yer alan 47 ülkeden 22'sine sefer düzenlemektedir. 2017 yılı itibarıyla, en az gelişmiş ülkeler sıralamasındaki söz konusu 22 ülkede taşınan yolcunun yaklaşık 1,4 milyonu Türk Hava Yolları ile seyahat etti. Ortaklığımız, küresel ölçekte bağlantılılık sağlayarak söz konusu ülkelerin dünya ile ekonomik ve sosyal ilişkilerini geliştirmelerine olanak sağlamaktadır.

*Türk Hava Yolları, BM'in en az gelişmiş ülkeler kategorisindeki 47 ülkeden 22'sine sefer düzenlemekte ve böylece bu ülkelerin dünya ile ekonomik ve sosyal ilişkilerini geliştirmelerine katkı sunmaktadır.*

# EKONOMİ ALANINDAKİ İZLERİMİZ

## BORÇLANMA



2.174 milyon \$  
Krediler

## GELİR TOPLAM

10.958 Milyon \$



%85,8  
Yolcu



%12  
Kargo



%2,2  
Bakım ve Diğer

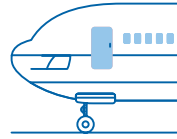
## BİLET ÜZERİNDEKİ VERGİ VE HARÇLAR



1.018 milyon \$  
(Ciroya dahil edilmeyen)

→ HAVALİMANLARI  
→ DEVLETLER

## YATIRIMLAR



1.228 mln \$  
Filo



271 mln \$  
Diğer



1.806 mln \$  
Finansal Kira Geri  
Ödemeleri

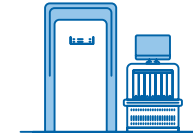
## HARCAMALAR



2.866 mln \$  
Tedarikçiler (Yakıt)



55 mln \$  
Sponsorluklar



469 mln \$  
Havalimanı Ücretleri



509 mln \$  
Hava Trafik Kontrol



4.465 mln \$  
Diğer Tedarikçiler



39 mln \$  
Devlet



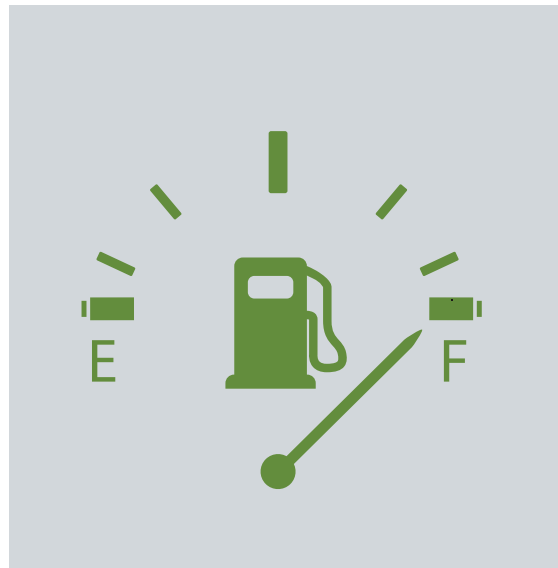
1.761 mln \$  
Çalışanlar

**TOPLAM**  
10.164 Milyon \$



## ÇEVRE

- 44 ÇEVRE YÖNETİMİ
- 48 KAYNAK VERİMLİLİĞİ
- 49 GÜRÜLTÜ YÖNETİMİ
- 50 ATIK YÖNETİMİ
- 51 İKLİM DEĞİŞİKLİĞİYLE MÜCADELE
- 54 YAKIT VERİMLİLİĞİ





# ÇEVRESEL ETKİLERİMİZİ AZALTIYORUZ

7,7

Ortalama  
Filo Yaşıyla  
Dünyanın En Genç  
Filolarından Biri

%20

Uçuşlarımız  
10 Sene Öncesine  
Göre Daha  
Verimli

Toplam

468.858

Ton Yakıt Tasarrufu  
2008-2017

Toplam

1.476.901

ton CO<sub>2</sub> önlendi  
2008 - 2017

46.757

Ton Yakıt  
Tasarrufu  
2017

147.283

Ton CO<sub>2</sub> önlendi  
2017

2018-2023  
Yıllarında  
Yakıt Tüketimi  
%15 Düşük Olan  
Yeni Nesil Uçaklar  
92 Airbus  
75 Boeing

Biyo-  
yakıtlarla

İlgili Araştırma  
ve Geliştirme  
Yatırımları

%13

Kişi Başı Su  
Tüketiminde  
Azalma (m<sup>3</sup> Kişi Başı)  
2016 - 2017

%5

Elektrik  
Tüketiminde  
Azalma (kWh)  
2016 - 2017

%9

Kağıt  
Tasarrufu (m<sup>2</sup>)  
2016 - 2017

## ÇEVRE

2017 ÇEVRE UYGULAMALARI VE HEDEFLER	Hedefe Uyum	2018 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 (ÇYS) Sertifikası'nın sürekliliği sağlanmıştır	100%	2015 yılında revize edilen ISO 14001 ÇYS Standardı gerekliliklerinin yerine getirilerek, standardın yeni versiyonuna geçişin 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 2016 yılına göre %2 oranında azaltım sağlandı ve toplamda 7.474.705 kWh elektrik tüketimi gerçekleşti	100%	İlgili yerleşkelerde elektrik tüketiminin 2017'ye göre %5 azaltılması
Genel Müdürlük, Yenibosna ve Teknoloji yerleşkelerinde doğal gaz tüketiminde 2016 yılına göre %2 oranında azaltım sağlandı ve toplamda 4.546.112 kWh doğal gaz tüketimi gerçekleşti	100%	İlgili yerleşkelerde doğalgaz tüketiminin 2017'ye göre %5 azaltılması
Genel Müdürlük, Yenibosna ve Teknoloji yerleşkelerinde 2016 yılında 23,45 olan kişi başı su tüketimi, 2017 yılında 20,36'ya düştü ve %13 oranında azaltım sağlanmış oldu	100%	İlgili yerleşkelerde kişi başı su tüketiminin 2017'ye göre %5 azaltılması
Elektronik belge yönetim sistemi ile 4.235.000 yaprak kağıt tasarrufu sağlanarak, yaklaşık 53 ağacın kesilmesinin önüne geçildi. Kabin dijitalizasyon uygulamaları ile birlikte geçen yıla oranla kağıt tüketimi %9 azalmış olup, 1.925.367 m <sup>2</sup> olarak gerçekleşti	2016 yılına göre %9 azalma sağlanarak hedefin üzerinde performans	
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 gaz sarfiyatının azaltılması için kazan bacasına yoğunlaştırıcı (ekonomizer) uygulamasına başlatıldı	Yeni hedef	-
Su sarfiyatının azaltılmasına yönelik olarak su musluklarına perlatör takıldı. Ayrıca, klima santralinde oluşan yoğunlaşma suyu bahçe sulamada kullanılmaya başlandı	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

2017 ÇEVRE UYGULAMALARI VE HEDEFLER	Hedefe Uyum	2018 Hedefi
26 ton ambalaj atığı geri dönüşüme gönderildi	2016 yılına göre % 44 artışla hedefin üzerinde performans	Geri dönüşüme gönderilen ambalaj atık miktarını 2017 yılına göre %20 artırma
91 ton tehlikesiz atık geri dönüşüme gönderildi. 99 ton tehlikeli atık ilgili toplama lisansına sahip şirketlere gönderildi	2016 yılına göre % 25 azalarak hedefin üzerinde performans	Tehlikeli atık miktarını 2017 yılına göre %20 azaltma
22 iç hat ve 46 dış hat uçuşlarımızda kabin içi atık ayrıştırma uygulaması başlatıldı	Yeni hedef	
Kulaklık ve battanilerimizi 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	Yeni hedef	
Uçak içinde çocuk yolcularımız için plastik oyuncaklar yerine “Orman Yönetim Konseyi (FSC)” sertifikalı orman ürünlerinden yapılan ahşap oyuncaklar sunulmaya başlandı	Yeni hedef	
<b>İklim Değişikliğiyle Mücadele</b>		
Sera Gazı Kurulu oluşturuldu	100%	Her yıl sera gazı kurul toplantılarının gerçekleştirilmesi
Sera Gazı Bilgi Yönetim Prosedürü oluşturuldu	100%	Prosedüre uyumluluğun sürekliliğinin sağlanması
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 sağlanmasının yanında İzmir Adnan Menderes Havalimanı'nın da projeye dahil edilmesi
TS EN ISO 14064-3'e göre bağımsız denetim kuruluşu tarafından sera gazı beyanının doğrulanması yapıldı	100%	2018 yılı emisyonlarının doğrulanması
Gönüllülük esasına dayalı olarak yürütülen Yeşil Kuruluş Projesi kapsamında İstanbul Atatürk Havalimanı ve Ankara Esenboğa Havalimanları için “Yeşil Kuruluş Sertifikası” ve “Yeşil Kuruluş” unvanına hak kazanıldı		Mevcut tesislerin sertifikalarının devamlılığının sağlanması ve İzmir Adnan Menderes Havalimanı'nın da sertifikaya hak kazanması
Yakıt yönetim bilgi sistemi (FMIS) devreye alındı	100%	Sistemin tam olarak uygulanması
Başarıyla yürütülen yakıt tasarrufu projeleri sonucunda 2017 yılında yakıt verimliliği 18,20 kg/100 ATK olarak gerçekleşti ve bir önceki yıla göre yüzde 1,5 iyileşme sağlandı	100%	2025'e kadar ATK'nın %5 oranında azaltılması
46.757 ton yakıt tasarrufu sağlandı	100%	41.000 ton yakıt tasarrufu sağlanması
147.283 ton CO <sub>2</sub> emisyonu engellendi	100%	130.000 CO <sub>2</sub> ton emisyonunun engellenmesi
Çevresel ve sera gazı farkındalık online eğitim içerikleri oluşturuldu. 13.754 uçuş personeli, 698 kargo personeli, 7.860 yer personeline çevresel farkındalık eğitimi ve 20.792 personele sera gazı farkındalık eğitimi atandı.	100%	İşe yeni başlayan personele ilgili eğitimlerin atanmasının sağlanması
İklim değişikliği farkındalığını artırmak ve tehdit altındaki hayvan türleri hakkında WWF-Türkiye'nin verdiği bilgilerle farkındalık sağlamak amacıyla uçak içinde çocuklara yönelik olarak FSC sertifikalı ahşap oyuncakların yanında bilgi broşürü dağıtımına başlandı	Yeni hedef	



# ÇEVRE YÖNETİMİ

**Türk Hava Yolları** olarak faaliyetlerimizin çevre üzerindeki olumsuz etkilerini mümkün olan en düşük seviyeye indirmeye ve iklim değişikliğiyle mücadele tedbirlerini almaya kararlıyız. Mevzuata ve diğer havacılık sektörü gerekliliklerine uyumun çok daha ötesinde bir çevre yönetimi anlayışını benimsedik. 2013 yılından bu yana sahip olduğumuz **TS EN ISO 14001** Çevre Yönetim Sistemi Sertifikasının<sup>1</sup> sürekliliğini sağlamakta; faaliyet, ürün ve hizmetlerimizi bu standardın gereklilikleri doğrultusunda yürütmekteyiz. **"Sürekli iyileştirme"** prensibimiz ile çevre alanındaki gelişmeleri takip etmekte, yeni projeler geliştirmekte ve çalışanlarımızın çevresel farkındalığını artırmaya yönelik eğitimler düzenlemekteyiz.

Gerçekleştirdiğimiz faaliyetlere ilişkin tüm çevre boyutlarını ve ilgili çevresel etkilerini belirlemekte ve bu etkilerin ortadan kaldırılmasına yönelik olarak önlemler almaktayız. (<http://investor.turkishairlines.com/documents/ThyInvestorRelations/download/icerikler/thy-investor-2016-cevre-boyutlari.pdf>) Ortaklığımızda, çevre ile ilgili konular, Genel Müdür'e doğrudan bağlı olan Kalite Güvence Başkanlığı tarafından

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

yönetilmekte ve Kalite Güvence Başkanı tarafından üst düzey yönetimin katılımı ile düzenli olarak gerçekleştirilen Yönetimi Değerlendirme Toplantıları'na taşınarak ele alınmaktadır. Çevre Politikamız internet sitesi üzerinden tüm ilgili taraflar ile paylaşılmaktadır. (Bknz: <http://investor.turkishairlines.com/tr/kurumsal/cevre-politikasi>)

## // AKSİYONLARIMIZ

Benimsediğimiz çevre politikası doğrultusunda faaliyetlerimiz sonucu ortaya çıkabilecek çevresel etkileri azaltmaya yönelik olarak pek çok önlem aldık ve aksiyon planı geliştirdik. Halihazırda bu aksiyonları uygulamakla birlikte sürekli olarak yeni projeler geliştirmeye devam ediyoruz. Aldığımız başlıca önlemler ve aksiyonlar aşağıda özetlenmiştir.

➤ Çevre Yönetim Sistemi performansını

Çevre Politikamıza internet sitemizden ulaşabilirsiniz:



- artırmak ve sürekli iyileştirmek amacıyla gönüllü sertifikasyon çalışmaları yürütüyoruz.
- Ofislerimizde ve uçak içi faaliyetlerimizde etkin atık yönetimi projeleri uyguluyoruz.
- Su, elektrik, doğal gaz gibi kaynakların etkin ve verimli kullanılmasını ve kağıt tüketiminin azaltılmasını teşvik eden projeler yürütüyoruz.
- Çalışanlarımıza çevresel farkındalığı artırıcı eğitimler düzenliyoruz.

## // 2018 HEDEFİ

2015 yılında güncellenen TS EN ISO 14001 Çevre Yönetim Standardı (ÇYS) gerekliliklerinin yerine getirilerek, yeni versiyona geçişin 2018 yılında tamamlanması hedeflenmiştir.

1 - 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.

## 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, tarifersiz 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.



## 2017 GELİŞMELERİ

### // FAALİYETLERİMİZ KAYNAKLI ÇEVRE BOYUTLARININ VE ETKİLERİN BELİRLENMESİ

**Faaliyetlerimiz** kaynaklı tüm çevre boyutu ve çevresel etkileri tespit etmekte ve bu etkilerin ortadan kaldırılmasına yönelik 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>)

2017 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. Çevre yönetim sisteminin sürdürülebilirliğinin sağlanabilmesi ve Yeşil Kuruluş Projesi kapsamında toplamda 103.314 TL tutarında bütçe harcaması yapılmıştır.

*Başarıyla tamamlanan çalışmalar sonucunda, 2017 yılında İstanbul Atatürk Havalimanı ve Ankara Esenboğa Havalimanı için Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü (SHGM) tarafından Yeşil Kuruluş Sertifikasına hak kazanıldı.*

### // ACİL DURUM TATBİKATLARI

Çevreyi ve insan sağlığını olumsuz etkileyebilecek, çevre kazası ve acil durumlara karşı önceden hazırlıklı olmak ve sonrasında meydana gelebilecek çevresel etkileri en aza indirmek amacıyla Kargo Binası ve Yakıt İkmal Şefliği'nde çevresel acil durum tatbikatları gerçekleştirilmiştir.

### // SERA GAZI EMİSYON ÖLÇÜMÜ VE SERTİFİKASYON

İklim değişikliği ile mücadele kapsamında Ortaklığımızda pek çok birimin dahil olduğu kapsamlı çalışmalar yürütülmektedir. 2017 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 çalışmalar sonucunda, 2017 yılında İstanbul Atatürk Havalimanı ve Ankara Esenboğa Havalimanı için Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü (SHGM) tarafından Yeşil Kuruluş Sertifikasına hak kazanıldı.

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

### // 2018 HEDEFİ

2018 yılında Ortaklığımızın ülkemiz sınırları içerisindeki tüm çalışma alanlarında sera gazı emisyon kaynaklarının izlenmesine dair bir sistematik oluşturulması hedeflenmektedir.

## // DENETİMLER

Sera gazı emisyonunun hesaplanması ve kontrol altında tutulmasının sağlanması ve çevre yönetim sisteminin sürekli iyileştirilmesi amacıyla Ortaklığımızda iç denetimler gerçekleştirmekteyiz. 2017 yılında ISO 14064-1 Sera Gazı Emisyonlarının Hesaplanması ve Raporlanması Standardı kapsamında bir adet ve ISO 14001 Çevre Yönetim Sistemi kapsamında 45 adet iç denetim gerçekleştirilmiştir. Denetimlerde tespit edilen uygunsuzlukların giderilmesi için Ortaklığımızın ilgili başkanlık ve birimleri tarafından çalışmalar başlatılmıştır.

## // EĞİTİMLER

2017 yılında, Ortaklık çalışanlarına “Sera Gazı Farkındalık” eğitimleri ile kargo personeli, yer personeli, uçuş personeli ve yöneticilerine ayrı modüller halinde hazırlanmış olan “Çevresel Farkındalık Eğitimleri” online olarak atanmaya devam etmiştir. Ayrıca, eğitimlerin İngilizce içerikleri de oluşturulmuş olup çalışanlarımızın erişimine sunulmuştur.



”

Ortaklığımızın Yeşil Kuruluş olarak anılması hepimize büyük bir sorumluluk yüklüyor. Faaliyetlerimiz kaynaklı emisyonları, düzenli olarak ölçerek raporlamaya ve çevresel etkilerimizi azaltmaya yönelik projeler geliştirmeye devam edeceğiz. Önümüzdeki yıllarda kapsamını ve uygulamalarını genişletmek için çalışacağımız Yeşil Kuruluş unvanımız doğayı korumak ve gelecek nesillere iyi bir yaşam bırakma doğrultusundaki kararlılığımızın bir göstergesidir.

**BİLAL TEK**  
*Kalite Güvence Başkanı*

“

*BIST Sürdürülebilirlik Endeksi'ne üçüncü kez girmeye hak kazandık.*

2018 yılında, eğitimleri almamış olan ve yeni işe başlayan tüm personele eğitimlerin atamaları sürdürülecektir.

Ayrıca 2015 yılında güncellenen TS EN ISO 14001:2015 Çevre Yönetimi Standardı kapsamında yeni bir eğitim içeriğinin oluşturularak Ortaklık çalışanlara atanması planlanmaktadır.

## // SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK DEĞERLENDİRMELERİ

Borsa İstanbul'da işlem gören en büyük 50 şirketin, bağımsız bir değerlendirme şirketi tarafından çevresel, sosyal ve kurumsal yönetim konularındaki performansları baz alınarak oluşturulan BIST Sürdürülebilirlik Endeksi'ne<sup>1</sup> üçüncü kez girmeye hak kazandık. Önümüzdeki dönemde de, geliştirmeye devam ettiğimiz sürdürülebilirlik performansımızla Endekste yer almayı sürdürmeyi hedefliyoruz.

## // YENİ HAVALİMANI BİNALARIMIZDA YEŞİL BİNA SERTİFİKASYONU

LEED<sup>2</sup> (*Leadership in Energy and Environment Design*) yeşil bina sertifikası, Amerikan Yeşil Binalar Konseyi (*USGBC*) tarafından oluşturulmuş yeşil bina derecelendirme sistemidir. Gönüllülük esaslı olan bu sisteme uygun olarak yapılan binalar, geleneksel yapılara göre daha sağlıklı, çevre dostu ve ekonomik olarak tasarrufludur. Çevre dostu yaklaşımımız ve sürdürülebilir gelecek vizyonumuz doğrultusunda, İstanbul Yeni Havalimanında yer alacak binalarımızdan bazılarının LEED kriterlerine uygun olarak yapılması planlanmaktadır.

<sup>1</sup> Ref: <http://www.borsaistanbul.com/duyurular/2017/10/27/bist-surdurulebilirlik-endeksi-kasim-2017-ekim-2018-donemi-sirketleri-belli-oldu>

<sup>2</sup> Ref: <https://new.usgbc.org/leed>

# KAYNAK VERİMLİLİĞİ

**Gelecek 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 oluşturuyoruz.

## // 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 ısını, tesisimizdeki absorpsiyon chiller cihazımız ile verimliliğe dönüştürüyoruz.

2016 yılına göre su tüketiminde **%13** azalma, elektrik tüketiminde **%5** azalma!

## // 2017 YILI GELİŞMELERİ

**1.** Elektrik sarfiyatının azaltılması amacıyla klima santrallerimizin verimini artıracak revizyonlar gerçekleştirildi. Serpantinler, daha verimli çalışan alternatifleriyle değiştirildi ve aydınlatmada LED ampüllerin kullanımına geçildi.

**2.** Doğal gaz sarfiyatının azaltılması için kazan bacasına yoğuşturucu (*ekonomizer*) uygulaması gerçekleştirildi.

**3.** Su sarfiyatının azaltılmasına yönelik olarak su musluklarına perlatör takıldı. Ayrıca, klima santralinde oluşan yoğuşma suyu bahçe sulamada kullanılmaya başlandı.

**4.** Kağıt tüketiminin azaltılması amacıyla elektronik belge yönetim sistemi ile pek çok yazışma elektronik ortama taşındı. Kabin dijitalizasyon uygulamaları kapsamında Mobile Check-in, Documents ve Notice gibi uygulamalar devreye alınarak önemli miktarda kağıt tasarrufu sağlandı.



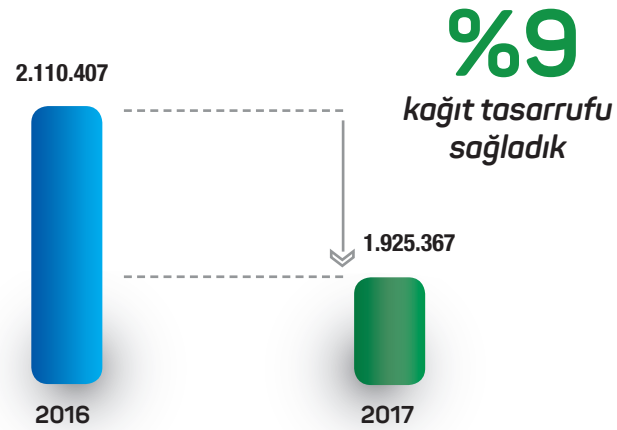
## GÜRÜLTÜ YÖNETİMİ

## // 2017 YILI PERFORMANSI

2017 yılında, trijenerasyon ünitemiz ile doğal gazdan 12.277.390 kWh elektrik elde edilmiş olup, bu üretim için toplam 34.881.404 kWh'lık doğal gaz kullanılmıştır.

2017 yılı Genel Merkez, Yenibosna ve Güneşli yerleşkelerimize ait kişi başı su tüketiminde 2016 yılına göre %13 ve elektrik tüketiminde % 5,1 azaltım sağlandı. Ayrıca, 2017 yılı itibarıyla elektrik, su ve doğal gaz kullanımına ilişkin rapor beyanının kapsamı genişletilerek, İstanbul'daki diğer operasyon binalarımızın tüketim değerleri de toplama dahil edilmiştir.

Buna göre, 2017 yılı toplam elektrik sarfıyatı 30.083.877 kWh, toplam doğal gaz tüketimi 49.980.811 kWh ve toplam su sarfıyatı 169.856 m<sup>3</sup> olarak gerçekleşmiştir.

Kağıt tüketim miktarı (m<sup>2</sup>)

Elektronik belge yönetim sistemi ile 4.235.000 yaprak kağıt tasarrufu sağlanarak, yaklaşık 53 ağacın kesilmesinin önüne geçilmiştir. Kabin dijitalizasyon uygulamaları kapsamındaki Mobile Check-in, Documents ve Notice uygulamaları ile birlikte geçen yıla oranla kağıt tüketimi %9 azalmış olup, 1.925.367 m<sup>2</sup> olarak gerçekleşti.

**Çevre Politikamızda** da belirtildiği gibi, Türk Hava Yolları olarak gürültü emisyonumuzu azaltmaya kararlıyız. 7,7 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.



# ATIK YÖNETİMİ

**Çevre Politikamızda** belirtildiği gibi, Türk Hava Yolları olarak yürüttüğümüz atık yönetimi çalışmalarını öncelikle atık oluşumunu önlemeyi, önleyemediğimiz durumlarda en aza indirmeyi ve geri dönüşüm ve geri kazanım çalışmalarını mümkün olduğunca desteklemeyi hedefliyoruz. Atık yönetimi uygulaması, kurum bünyesinde ortaya çıkan atık türlerinin ve kaynaklarının tespit edilerek, atıkların kaynağında toplanması ve ayrılması, geçici olarak depolanması, geri dönüştürülmesi ve ilgili mevzuata uygun şekilde bertaraf edilmesi süreçlerini kapsamaktadır. Oluşan tehlikeli atık ve ambalaj atık beyanları, Çevre ve Şehircilik Bakanlığının yönetmelikleri doğrultusunda online olarak, tehlikeli atık statüsünde olan atık yağların beyanı ise elden yapılmaktadır. Ortaklığımızda, Atık Yönetimi Şefliği, İstanbul ve tüm yurtiçi yerleşkelerimiz için belirlenmiş olan "atık sorumluları" ile birlikte koordineli çalışmakta ve faaliyetlerimiz sonucu ortaya çıkan ambalaj, evsel, tıbbi, tehlikeli ve tehlikesiz olmak üzere tüm atık türlerinin mevzuata uygun şekilde yönetimini sağlamaktadır.

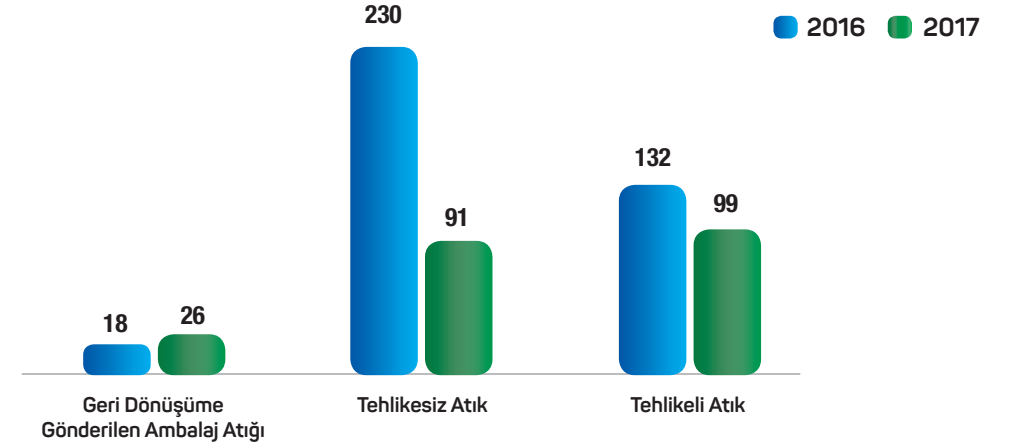
## // 2017 GELİŞMELERİ

**1.** 22 iç hat ve 46 dış hat uçuşlarımızda kabin içi ayrıştırma uygulaması başlatıldı.

**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.

Atık miktarları (ton)



## // 2017 PERFORMANSI

2017 yılında, İstanbul lokasyonlarında geri dönüşüme gönderilen ambalaj atık miktarı 26 ton, geri dönüşüme gönderilen tehlikesiz atık miktarı 91 ton oldu. Tehlikeli atık toplama lisansına sahip şirketlere gönderilen toplam tehlikeli atık miktarı 99 ton olarak gerçekleşti.

## // 2018 HEDEFİ

Ambalaj atıklarının doğaya karışmasını engellemek ve maksimum düzeyde geri dönüşümüne katkı sağlamak için geri dönüşüme gönderilen ambalaj atık miktarını 2017 yılına kıyasla %20 oranında artırmayı ve oluşan tehlikeli atık miktarını 2017 yılına göre %20 azaltmayı hedefliyoruz.

# İKLİM DEĞİŞİKLİĞİYLE MÜCADELE

**Günümüzdeki** 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.



## "Yeşil Kuruluş" Olduk!

### // 2017 GELİŞMELERİ

1. Sera gazı emisyonlarını azaltma hedefimiz doğrultusunda emisyona sebep olan faaliyetlerimizin yönetimi ve takibini yapmak üzere Ortaklığımızın ilgili birimlerinin katılımıyla "Sera Gazı Kurulu" oluşturuldu ve "Sera Gazı Bilgi Yönetim Prosedürü" tanımlandı.

2. Çalışanlarımızın iklim değişikliğini farkındalığını artırmak ve Ortaklığımızın sera gazı emisyonlarını düşürme çalışmalarımızın etkinliğini artırmak amacıyla 20.792 personelimize online olarak sera gazı farkındalık eğitimi verildi. 2018 yılında bu eğitimleri almamış personelimize ve aramıza yeni katılan çalışanlarımıza bu eğitimlerin ataması devam edecektir.

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 2016 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 2016 yılı sera gazı beyanımızın doğrulaması gerçekleştirildi. Ancak, doğrulama sürecinde detaylı incelemeler yapılması nedeniyle çalışma uzun zaman almakta ve bir yıl önceki sera gazı emisyon doğrulaması tamamlanabilmektedir.

Bu nedenle 2016 yılı emisyonlarına ilişkin doğrulama beyanı raporun sonunda yer almaktadır. 2017 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'nın da bu unvanı alması ve halihazırda Yeşil Kuruluş unvanına sahip olan havalimanlarımızın sertifikalarının devamlılıklarının sağlanması hedeflenmektedir.

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.

## // 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.

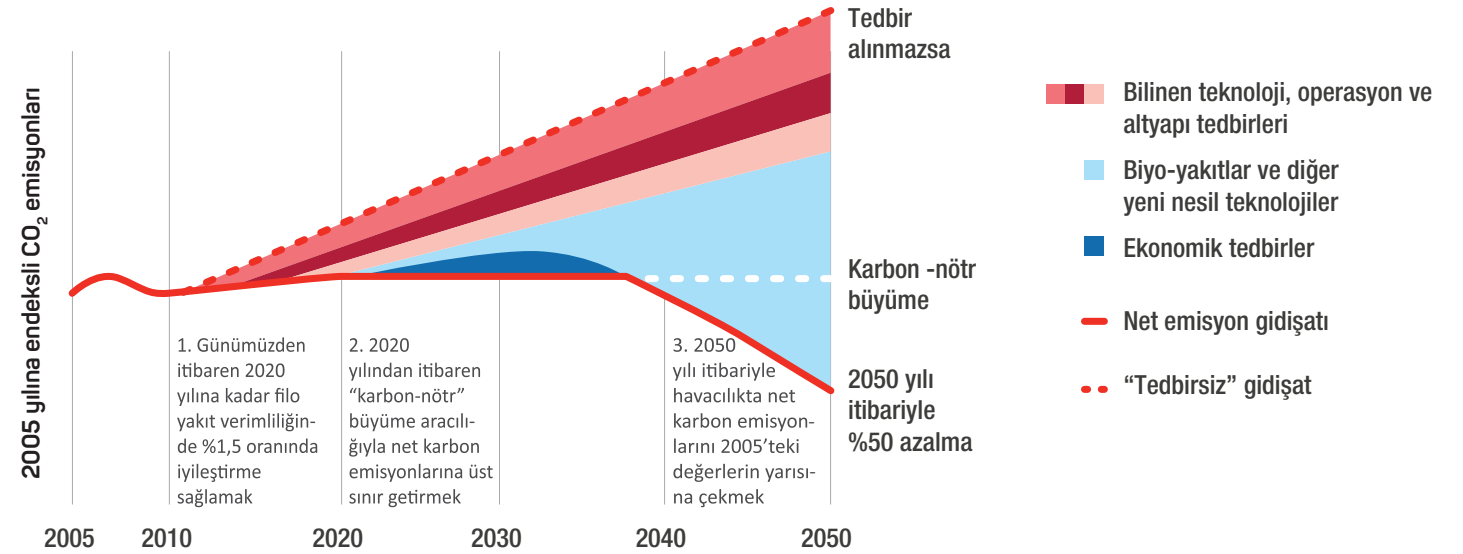
Avrupa Birliği, 2016 yılına kadar, AB Emisyon Ticareti Sisteminin (EU-ETS) kapsamının Avrupa Ekonomik Alanı sınırları içinde kalkış ve iniş yapan seferlerle sınırlandırılmasını kararlaştırmıştır.

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.

## Havacılık sektörünün kısa ve uzun vadeli hedefleri



# YAKIT VERİMLİLİĞİ VE SERA GAZI EMİSYONLARININ AZALTILMASI

**Uluslararası** 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.



- › Yakıt Verimlilik Programı çerçevesinde, kilit departmanlardan oluşan ve düzenli olarak bir araya gelerek, eylem planlarını gözden geçiren Yakıt Yürütme Kurulu kuruldu.
- › Kapsamlı bir yakıt tasarrufu politikası oluşturduk.
- › Yakıt verimliliğini sürekli olarak ölçerek, takip ediyoruz.



## 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 AZALTILMASINA 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

## 2017 YILI GELİŞMELERİ

## Faaliyetlerimizin optimizasyonu ile sağlanan tasarruf miktarları

	Yakıt tasarrufu (ton)	Sera gazı tasarrufu (CO <sub>2</sub> ton eşdeğer)
Uçuş işletme uygulamaları	43.911	138.320
Yer işletme uygulamaları	1.355	4.267
Uçak teknik bakım	1.491	4.695
<b>Toplam</b>	<b>46.757</b>	<b>147.283</b>

## // 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, 2017 yılında 46.757 ton yakıt tasarrufu yapılarak, 147.283 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 %1,5 daha 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 itibarıyla uygulamaya almış olduğumuz yakıt yönetimi bilgi sistemi yazılımı (FMIS) 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.

## REŞAT GÜNDÜZ

Operasyonel Yakıt Yönetimi Müdürü

“



## // YENİ TEKNOLOJİLERE YATIRIM YAPMAK

### FİLO MODERNİZASYONU

#### // 2017 YILI

- › Filomuz **329 adet uçak** ve **7,7 yıl** ortalama filo yaşı ile Avrupa'nın en genç filolardan biridir.
- › Filomuzda **223** adet dar gövde, **90** geniş gövde ve **16** kargo uçağı bulunmaktadır. Filomuzun kompozisyonu aşağıdaki tabloda yer almaktadır.
- › Filo modernizasyonu stratejimiz kapsamında yaşının büyüklüğü nedeniyle yakıt verimliliği düşük olan **13 adet dar gövde uçak** filomuzdan çıktı.
- › Ortaklığımız, yolcu taşımacılığının yanı sıra kargo taşımacılığında da çevresel etkileri en az düzeyde tutmayı hedeflemektedir. Bu taahhüt doğrultusunda; 2017 yılında Turkish Cargo filosuna katılan 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 (223 ADET)

A319-100	7 Adet
A320-200	24 Adet
A321-200	68 Adet
B737-700	1 Adet
B737-800	108 Adet
B737-900ER	15 Adet



#### GENİŞ GÖVDE (90 ADET)

A330-200	16 Adet
A330-300	37 Adet
A340-300	4 Adet
B777-300ER	33 Adet



#### KARGO (16 ADET)

A300-600F	1 Adet
A310-300F	3 Adet
A330-200F	9 Adet
B747-400F	1 Adet
B777-200LRF	2 Adet



TOPLAM UÇAK SAYISI:

**329**

ORTALAMA FİLO YAŞI:

**7,7**

*%15 daha fazla yakıt verimliliğine ve daha düşük emisyon değerlerine sahip yeni nesil uçakları filomuza katıyoruz*

#### // 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) uçak siparişi gerçekleştirdik.

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 3 adet A321 NEO ve 7 adet B737-8 MAX'ın teslim alınması planlanmaktadır.

## 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**

### PİLOTAJ

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

### 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.

### ETKİN UÇUŞ PLANLAMA

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

	Yakıt tasarrufu (ton)	Engellenen karbon salımı (ton CO <sub>2</sub> e)
Pilotaj	44.820	141.186
Sharklet takılması	20.000	63.000
Karbon fren	868	2.734
Rota optimizasyonu	433	1.364

### PBN USULLERİ

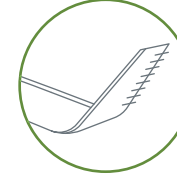
10'un üzerinde yurtiçi meydana geliştirilen PBN (Performance Based Navigation) uygulamaları ile uçuş sürelerindeki kısaltmalarla birlikte ciddi miktarlarda yakıt tasarrufu sağlanıyor.

### ROTA OPTİMİZASYONU

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



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



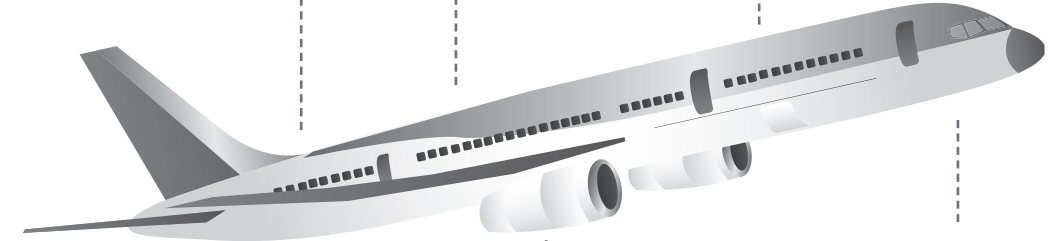
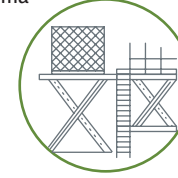
Daha az kağıt kullanılarak hazırlanan SKYLIFE dergisi ile uçak ağırlığında ve sera gazı salımında azalma



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



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



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



Sürdürülebilir BİYİYAKITLAR ile ilgili AR-GE çalışmalarına yatırım



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. Doğrudan ve dolaylı enerji emisyonlarımızı içeren 2016 yılı sera gazı doğrulama beyanı raporun sonunda yer almaktadır. 2017 yılı emisyonlarımızın doğrulama süreci devam etmektedir. Doğrulama süreci tamamlanmamış olmakla

birlikte 2017 yılı sera gazı emisyonumuzun yaklaşık olarak 15 milyon ton olduğunu öngörmekteyiz. Yıllar bazında yakıt tüketimi ve ilgili sera gazı emisyon değerleri **"Yakıt ve Sera Gazı Emisyon Tablosu"**nda yer almaktadır.

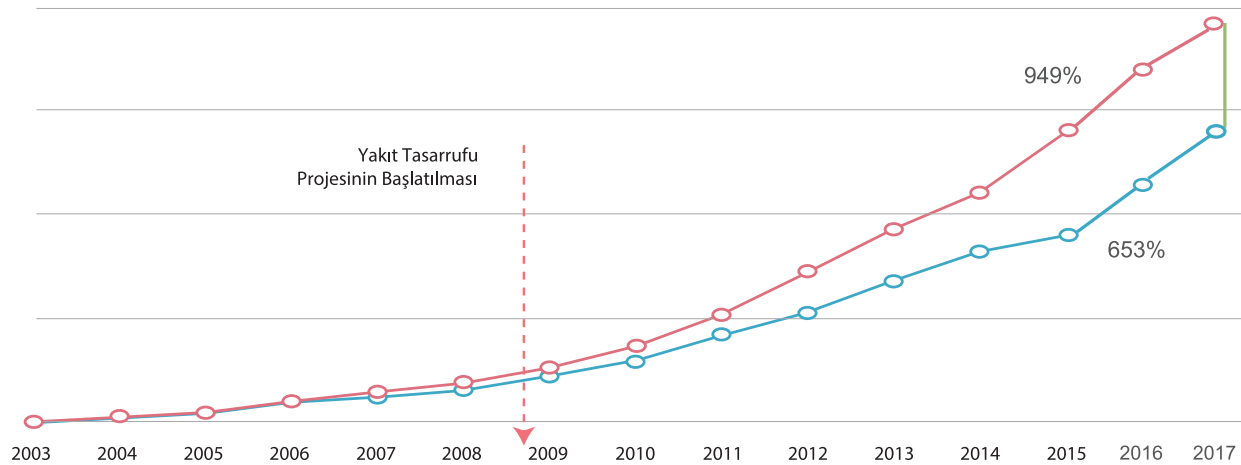
Türk Hava Yolları'nın 2003 ile 2017 arasındaki taşıma performansını ve buna karşılık gelen yakıt tüketimi aşağıdaki grafikte gösterilmektedir. Eğer 2008 yılı **"referans/**

**temel çizgisi"** olarak kabul edilirse, taşıma performansı 2017 yılı itibarıyla yüzde 949 artarken, buna karşılık gelen yakıt tüketiminin ise yüzde 653 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 2016 yılına göre yüzde 1,5 ve 2008 yılına göre ise yüzde 20 artış gösterdi. 2017 yılı yakıt verimliliği 18,20 kg/ATK (Available ton-kilometers) olarak gerçekleşti.

### Türk Hava Yolları'nın yakıt verimliliği performansı

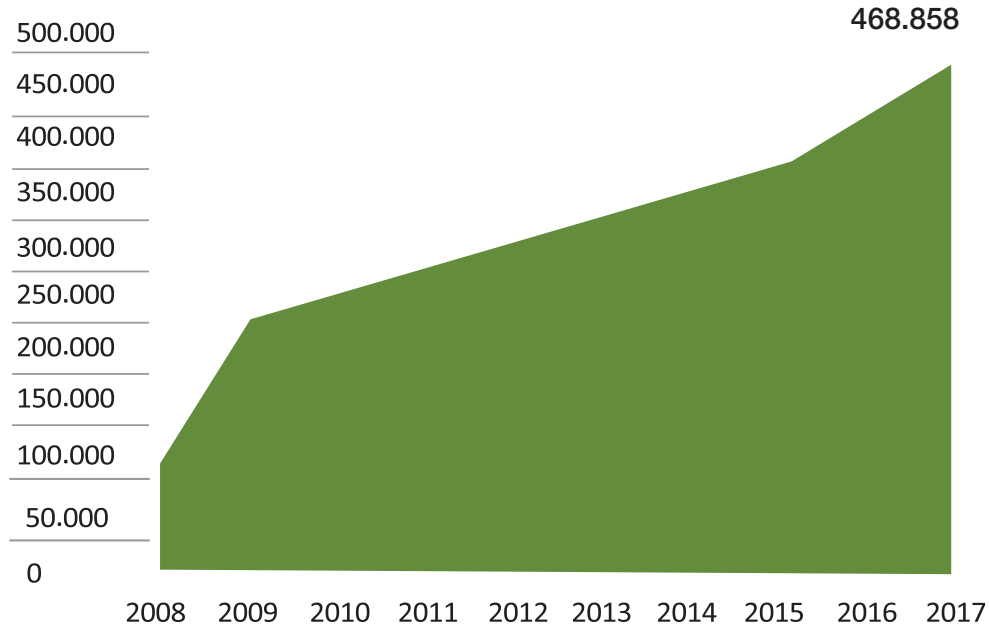


### Yakıt kullanımı ve sera gazı emisyon miktarı

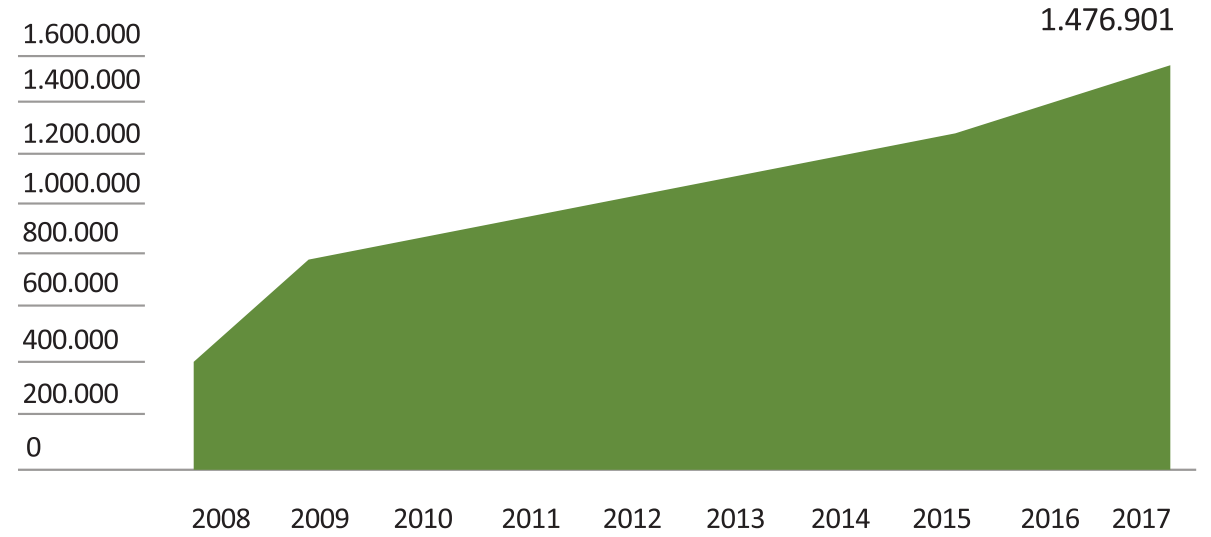
	2015	2016	2017
Yakıt tüketimi (milyon ton)	4,3	4,6	4,9
Sera gazı emisyonu (milyon ton CO <sub>2</sub> e)	13	15	15

Taşımacılık Performansı ○  
Yakıt Tüketimi ○  
Verimlilik Artışı —

Yıllar bazında toplam yakıt tasarruf miktarı (ton)



Engellenen toplam sera gazı miktarı (ton CO<sub>2</sub> e)



Her yıl başarıyla hayata geçirdiğimiz çeşitli yakıt tasarrufu projeleri sayesinde, karbon ayak izimizi azaltmaya devam ediyoruz. 2017 yılında 46.757 tonluk yakıt tasarrufunun sağlanmasıyla, 147.283 ton sera gazının salımı önlenmiş oldu. Böylece 2008 yılından bu yana toplam 468.858 ton yakıt tasarrufu yapılarak, 1.476.901 ton sera gazının salımı önlenmiş oldu. Yıllar bazında yakıt tasarruf miktarları ve engellenen sera gazı miktarları takip eden sayfadaki grafiklerde gösterilmektedir.

Yakıt ve sera gazı tasarruf miktarları

	2015	2016	2017
Yakıt Tasarrufu (ton)	27.187	44.248	46.757
Engellenen Sera Gazı Emisyonu ( CO <sub>2</sub> e ton)	85.639	139.382	147.283
Yakıt Verimliliği (kg/ATK)*	17,61	18,57	18,20

\*: 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.

## // 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-fuefficiency-ranking-2014>

## **2017 Sürdürülebilir İş Ödülleri**

Ortaklığımız, 2017 yılı Sürdürülebilir İş Ödülleri kapsamında; "Yatırım ve işletme kararlarını alırken iklim değişikliğine bağlı riskleri göz önünde bulundurabilen, bu bağlamda karbon emisyonu ve enerji kullanımı azaltım stratejileri geliştirilmesi doğrultusunda bütünsel ölçüm ve yönetim yaklaşımları ile çalışan" kuruluşların değerlendirildiği "**Karbon ve Enerji Yönetimi**" kategorisinde yürütülmekte olan Yakıt Tasarruf Projesi ile diğer finalistleri geride bırakarak ödüle layık görülmüştür.



A large Turkish Airlines airplane is flying in the sky, with the text "TURKISH AIRLINES" and "TC-JNL" visible on its fuselage. The tail features the airline's logo. Below the plane, a hiker with a backpack is silhouetted against a bright sunset, walking on a rocky ridge. The sky is filled with soft, golden clouds.

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



## SOSYAL

- 64 | KURUMSAL EMNİYET
- 68 | UÇUŞ GÜVENLİĞİ
- 70 | MÜŞTERİLERİMİZ
- 80 | ÇALIŞANLARIMIZ





# UÇUŞ EMNİYETİ

## YAKLAŞIM VE YÖNETİM

**Faaliyetlerinde** daima en yüksek standartları hedefleyen Türk Hava Yolları'nda emniyet, tüm operasyonların temelini oluşturan mutlak önceliklidir. Bu bağlamda, 2006 yılından beri uygulamakta olduğumuz Emniyet Yönetim Sistemini sürekli olarak geliştirmek için çalışıyoruz. Emniyet Yönetim Sistemimiz en üst seviyede Genel Müdür tarafından yönetilmekte ve emniyet taahhütlerini yerine getirebilmemiz için gereken altyapı ve politikalar Genel Müdür tarafından belirlenmektedir.

Emniyet Politikasında da belirtildiği gibi, Türk Hava Yolları olarak, sektörde temel kuralları oluşturan küresel otoritelerin ve üreticilerin belirlediği standartların ötesinde, operasyonel koşulların belirlenmesi ve geliştirilmesi için sürekli olarak iyileştirme çalışmaları yapmaktayız. Benimsemiş olduğumuz entegre yönetim sistemi yaklaşımı kapsamında, operasyonel tehlikelerin ele alınması ve risk yönetimi için özel olarak geliştirilmiş olan Emniyet Yönetim Sistemini uygulamaktayız.

*Emniyet, tüm operasyonlarımızın temelini oluşturan mutlak önceliğimizdir.*

Uygulamakta olduğumuz bu 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, olası tehlikeleri tespit etmek ve saptanan riskleri yönetmek için operasyonlara 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 Sistemini kurduk. Bitkinlik Risk Yönetim Sistemiyle Türk Hava Yolları'nın potansiyel risklerin olumsuz etkilerine maruz kalma ihtimalini en aza indirmenin yanı sıra emniyet sorumluluklarını en yüksek standartlarda yerine getirerek gelecekteki olası risklerin öngörü ile ele alınması amaçlanmaktadır. Bu sistem kapsamında uçuş ekip planlamaları biyomatematiksel model kullanılarak yapılmakta, ekiplerin zindelik değerleri uçuş operasyonu boyunca izlenmektedir.



### // EMNİYET YÖNETİM SİSTEMİ STANDARTLARI VE KURALLARI

Gerekliliklere uymanın çok daha ötesinde konumlandırılan Türk Hava Yolları Emniyet Yönetim Sistemi'nde sektördeki en yüksek standartlara ve kurallara uyum temel işlev olarak görülmektedir. 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. Türk Hava Yolları, ilk IOSA Operatörü belgesini (IOSA) programının başlatıldığı 2006 yılında almış ve bugüne kadar yenilemelerle aktif tutmuştur.

Ortaklığımız, IOSA denetimine ilave olarak, geniş operasyon ağı nedeniyle çok sayıda Sivil Havacılık Otoritesi ile etkin bir biçimde temas halinde olup, gerek bu otoritelerin gerekse Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü'nün gerçekleştirdiği benzer denetimlere tabi tutulmaktadır. Tüm bu denetimleri, operasyonlarımızı daha da emniyetli hale getirmeye yönelik bir fırsat ve geri bildirim mekanizması olarak değerlendirmekteyiz. Ayrıca,

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 sağlamaktayız.

### // EĞİTİMLER

Ortaklığımızda, emniyet konusunda farkındalığın sürekli olarak artırılması için uluslararası mevzuata uygun eğitimler düzenlenmekte, bunun yanı sıra sorumlu paydaş olarak uluslararası araştırmalara destek verilmektedir. Eğitimler hakkında daha detaylı bilgi "Havacılık Akademisi" bölümünde yer almaktadır.

### // EMNİYET KÜLTÜRÜ

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



## 2017 PERFORMANSI

### // EMNİYET RAPORLAMALARI

Türk Hava Yolları, bilgi birikimini, operasyonel yetkinliğini ve felsefesini değerlendirerek, emniyet hedeflerini, emniyetpoliti kasının verimliliğini ve bu politikaya uygunluğunu sürekli olarak takip eder. Ortaklık bünyesinde, merkezden yönetilen, cezalandırıcı olmayan ve iyi işleyen bir emniyet raporlama sistemi mevcuttur. Raporlama sistemimizin gelişimi, aylık bildirim sırasını gösteren grafikten de görülebilir.

Raporlama sistemine ek olarak, emniyet konusunda iletişimi teşvik etmek amacıyla **"Direct Message to CEO", "flightsafety@thy.com"** gibi çeşitli açık iletişim kanalları da mevcuttur, Ayrıca "açık kapı" konsepti altında çalışanlar emniyet konularında yöneticilerine çabucak ulaşabilmektedir.

### // EMNİYET PERFORMANSI

Doğası gereği soyut bir kavram olan emniyet, ilgili performans göstergeleri sayesinde, ölçümlenebilir somut bir hizmet haline getirilmiştir. Çok geniş bir çerçevede ele

*38 farklı Otorite tarafından 73 farklı meydana yapılan SAFA denetimleri neticesinde, SAFA oranımız, diğer EASA ülkelerinin ortalama puanı olan 0,51'den çok daha iyi bir performansla 0,16 olarak gerçekleşmiştir.*

alınan Emniyet Performans Göstergeleri (SPI) sürekli olarak geliştirilmekte ve bu göstergeler yardımı ile elde edilen Genelleştirilmiş Emniyet İndeksi (GSI) temel işletme göstergelerinden biri olarak her düzeyde takip edilmektedir. **2017 yılı için belirlenmiş olan 88,0 GSI hedefi aşılmış olup 2018 yılı için ise 88,4 olarak öngörülen GSI hedefi Genel Müdürümüzün isteğiyle 89,0 değerine yükseltilmiştir.**

### // EMNİYET YÖNETİM SİSTEMİ İLE İLGİLİ DENETİM

Türk Hava Yolları son IATA IOSA denetimine 2017 yılında girmiş ve başarıyla tamamlamıştır. Ortaklığımız bünyesinde, denetim ve iç kontrollerin yanı sıra operasyonel gözlemler de

gerçekleştirilmektedir. Bu bağlamda, Hat Operasyonları Emniyet Gözlemleri (LOSA), başka bir şekilde tespit edilmesi güç olan hatalar ve potansiyel tehditler hakkında bilgi toplamak amacıyla 2010 yılından bu yana uygulanmaktadır. Bu kapsamda Türk Hava Yolları bünyesindeki her bir uçak filosu iki yılda bir gözlemlenmekte ve yapılan tespitler Standart Operasyon Prosedürlerin, eğitimlerin ve emniyet iletişiminin geliştirilmesinde kullanılmaktadır.

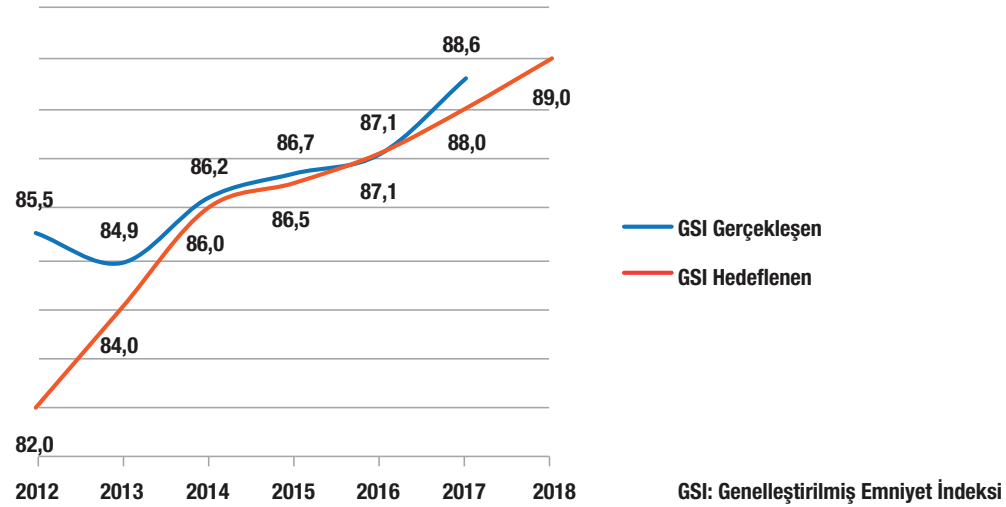
2018 yılında LOSA uygulamasının Boeing 777 filusunda yapılması planlanmış olup LOSA'dan edinilen deneyimle diğer operasyonel alanların da gözlem kapsamına alınması hedeflenmiştir.

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

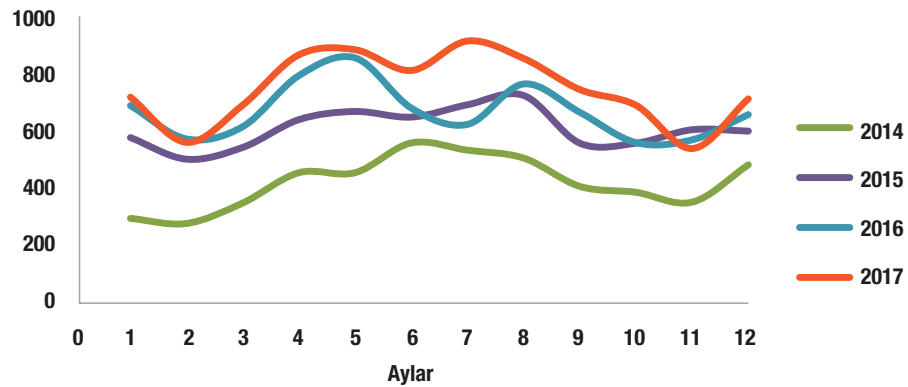
Yabancı Hava Aracı Emniyet Denetim Programı (SAFA), Avrupa Havacılık Emniyeti Ajansı'nın (EASA) öncülüğünde yürütülen bir emniyet denetim programıdır. SAFA denetiminin amacı, uçuş öncesinde ve uçuştan sonra kokpitin, kabinin ve uçak içi dokümanların, ayrıca uçağın tüm dış yüzeylerinin ve kargo kompartımanlarının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

Ortaklığımıza, 2017 yılı içerisinde, 38 farklı Otorite tarafından 73 farklı meydana yapılan SAFA denetimleri neticesinde, SAFA oranımız 0,16 olarak gerçekleşmiştir. Bu oran, 2017 yılı SAFA oranı ortalama 0,51 olarak gerçekleşen diğer EASA ülkeleri ile karşılaştırıldığında oldukça iyi bir değerdir ve Ortaklığımızın uçuş emniyetine verdiği değer önemli bir göstergesidir.

## Emniyet Performansı



## Mevcut Emniyet Raporlamaları



## GELECEĞE YÖNELİK PLANLAR VE YATIRIMLAR

Uçuşların, Standart Operasyonel Prosedürlere uygun olarak icra edildiğinden ve filodaki uçakların uçuşa elverişliliğinin etkilenmediğinden emin olmak için her uçuşun verileri, Uçuş Verileri Analiz Sistemi (FDAS) üzerinde analiz edilmektedir. Uçuş verilerini daha iyi analiz etmek için aşağıda örnekleri verilen değişik projeler de yürütülmektedir:

- › Pilotların kişisel gelişimini desteklemek için kendi uçuşlarına yönelik bireysel performans göstergelerinin oluşturup yayınlanması,
- › Yakıt verimliliği ve karbon ayak izi değerlendirmelerine veri sağlanması.
- › GE90 motorlarının öngörülü bakımı için GE ile iş birliği.

*2017 yılı için belirlenmiş olan 88 GSI hedefi başarıyla aşılmış olup 2018 yılı hedefimiz 89 değerine yükseltilmiştir.*

- › Bitkinlik Risk Yönetimi çalışmaları kapsamında uçuş ekiplerinin kendi zindelik seviyelerini takip edebilecekleri ve bitkinlik yönetimi konusunda destek alabilecekleri mobil uygulamanın test aşaması sürdürülmekte olup edinilecek sonuçlara bağlı olarak tüm uçucu ekipleri kapsayacak şekilde yaygınlaştırılması amaçlanmaktadır.

# UÇUŞ GÜVENLİĞİ

**Türk 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.

Türk Hava Yolları Güvenlik Politikası, operasyonel güvenliğin sağlanması, güvenliğe

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

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.

### 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.

### 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 Gereken Kaynakların Temin Edilmesi

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

**2017 yılında**

*çağrı merkezinde İngilizce, Almanca, Rusça, Fransızca, İtalyanca, İspanyolca, Arapça ve Romence dillerinde hizmet verilmiş olup, sosyal medyada da Türkçe, İngilizce, Almanca, Arapça, Fransızca ve Japonca dillerinde hizmet verilmiştir.*

İlgili politikalarımız hakkında  
ayrıntılı bilgi için, internet sitemizi  
ziyaret edebilirsiniz



# YENİLİKÇİ YAKLAŞIMIMIZ

**Türk 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, Ortaklığımızın temel değeridir.

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

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. Haziran 2016 tarihinde başlayan çalışmamızda 2017 yılında çoğunlukla kabin içinde yaşanan 15.883 aksaklık ile ilgili yolcumuza geri dönüş yapılmıştır.

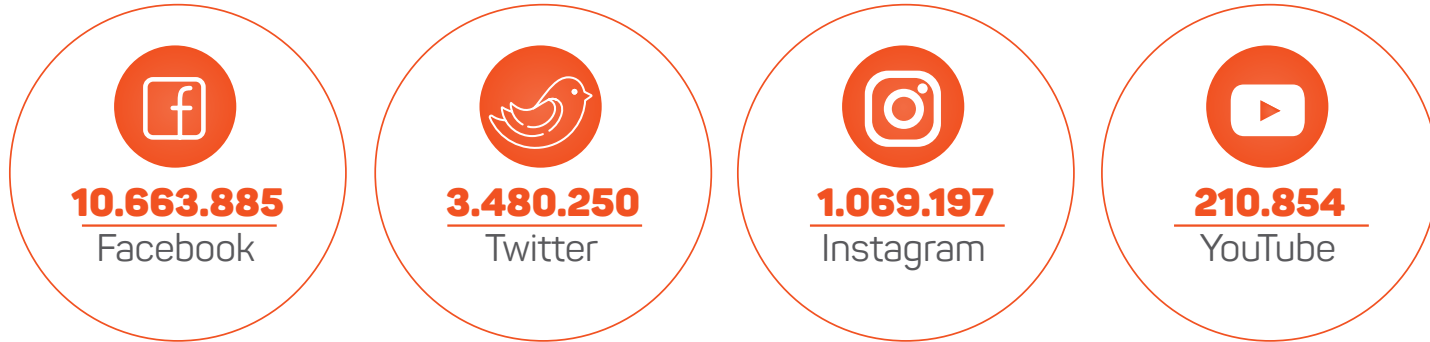
MÜŞTERİLERİMİZ





# YOLCULARIMIZLA DİYALOG

*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.*



## // TRAVEL BLOG

**Dünyada** en çok ülkeye uçan hava yolu şirketi olarak birinci amacımız Türk Hava Yolları'nın geniş kapsamlı seyahat kültürünü yolcularımızla paylaşmaktır. Çalışanlarımız, Türk Hava Yolları'nın geniş ailesi ile yolcularımız arasındaki paylaşım konseptini pekiştirmek amacıyla, Travel Blog sayfasını hayata geçirdi.

Seyahat deneyimlerinin paylaşılmasına yönelik bu blog, dünyanın dört bir yanındaki meraklı okurlara ulaşabilmek için İngilizce ve Türkçe dillerinde yayınlanıyor.

**Blog sayfasına aşağıdaki link üzerinden ulaşabilirsiniz:**  
<http://blog.turkishairlines.com/tr>

## 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 2017 yılında %69 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

Yolcularımızın Türk Hava Yolları'ndan aldıkları hizmetten memnuniyetlerini ölçmek, seyahat deneyiminin tüm aşamalarına ilişkin değerlendirmelerini öğrenmek amacıyla müşteri memnuniyeti araştırmaları yürütmekteyiz. Araştırma raporlarını, yolcularımızla birebir etkileşim halinde olan tüm departmanlar ile paylaşarak çeşitli iyileştirme çalışmaları uyguluyoruz. 2017 yılı müşteri memnuniyeti oranımız yüzde 79'dur.

Star Alliance üyesi olarak, Miles&Smiles üyesi yolcularımıza seyahatlerinin ardından online müşteri memnuniyeti anketi (OCSS) gönderiyoruz.

Miles&Smiles üyesi yolcularımızın çağrı merkezimizden aldıkları hizmetten memnuniyetlerini ölçmek amacıyla yolcularımıza online çağrı merkezi müşteri memnuniyet anketi gönderiyoruz. Bu araştırma, üyelerimizin çağrı merkezimizi arama sebepleri ve talepleri ile ilgili ihtiyaçlarının giderilip giderilmediği gibi konularda da bilgi sahibi olmamıza olanak sağlıyor. 2017 yılında şikayetini bize iletmış olan aylık ortalama 4.795 yolcumuza geri bildirim yönetim sistemi memnuniyet anketi elektronik posta yoluyla gönderilmiştir.

*% 79 Genel Müşteri Memnuniyeti*

Ayrıca bazı uçaklarımızın uçak içi eğlence sisteminde yolcu memnuniyet anketimiz bulunuyor. Bu anket ile yolcularımızın uçuş öncesi (check-in, boarding) ve uçuş süreci (koltuk, lavabo temizliği, kabin ekibi, ikram, uçak içi eğlence sistemi) deneyimlerinden duydukları memnuniyet ölçümlenmektedir.

Bunların yanında, Atatürk Havalimanı'nda hizmet verdiğimiz kontuarlarda, müşteri algısını online olarak takip etme ve istasyon bazlı raporlama imkanı sunan müşteri memnuniyeti ölçüm cihazlarımız bulunuyor.

**9. kez**

Güney Avrupa'nın  
En İyi Hava Yolu

**ISO  
10002**

Müşteri  
Memnuniyeti  
Standartını  
uyguluyoruz.

**%79**

Genel Müşteri  
Memnuniyeti

**ISO  
9001**

Kalite Yönetim  
Sistemi'ni  
uyguluyoruz.

# SÜRDÜRÜLEBİLİR İKRAM SERVİSİ

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.

**Türkiye'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 tedarikçisinin yüzde 85'ini (2016 yılına göre % 2'lik bir artış sağlanmıştır) yurt içinden karşılayarak hem yerel ürünlerimizin tanıtımına destek oluyor, hem de hammaddelerin bizlere ulaşınca 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 dondurulmuş veya konserve ürün ya da 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, üretim ve dağıtım alanlarımızda organik, kağıt ve ambalaj atıklarımızın tamamı, atık geri dönüştürme işlemi için Devlet Hava Meydanları

Otoritesi Genel Müdürlüğü'nün anlaşmalı olduğu geri dönüşüm firmalarına gönderiliyor.

Ayrıca, atık yağların biyodizel yakıtı dönüştürülebilmesi için, atık yağları toplayarak, Çevre ve Şehircilik Bakanlığı'ndan ruhsatlı olan anlaşmalı atık yağ işleme tesisine gönderiyoruz. Diğer organik atıklar, atık gıda dönüştürme şirketleri tarafından organik gübreye dönüştürülüyor. 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.

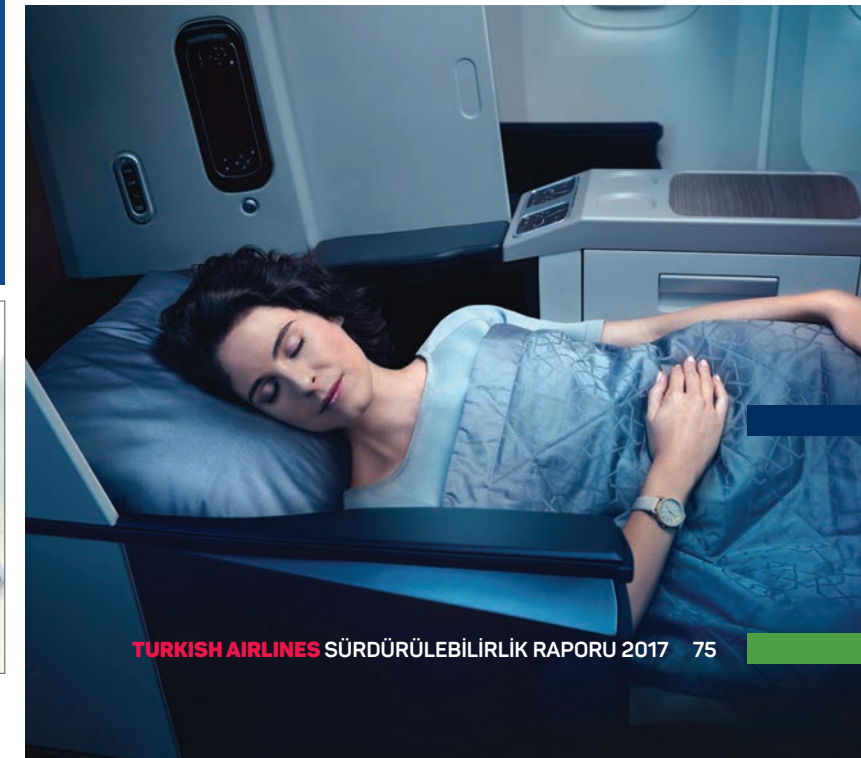
# UÇAK İÇİ SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK UYGULAMALARIMIZ



**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.

*Ayrıca, uzun uçuşlarda bebekli yolcularımızın ihtiyacını düşünerek hazırladığımız bebek setini sunmaya başladık.*



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.



**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.

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.





# MÜŞTERİ BİLGİLERİ VE HAKLARI

**Türk 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

*Ortaklığımızda, bagaj aksaklık oranı Avrupa ve dünya genelinden daha iyi bir performansla binde 5,1 olarak gerçekleşti.*

gizliliğinin öneminin 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

2017 yılında yolcu ile bagajın birlikte seyahat edememesi (bagaj aksaklık) oranı ortalaması Avrupa’da binde 6,94 ve dünya genelinde ise binde 5,57 olarak gerçekleşirken, Ortaklığımızda binde 5,1 ile bu ortalamalardan daha iyi bir performans sonucu elde edilmiştir. Bu oranın en aza indirilmesi ve müşterilerimizin memnuniyetinin artırılması için iyileştirme çalışmalarına sürekli olarak devam etmekteyiz.

Bagaj aksaklıklarının yaşanmaması için pek çok önlem aldık: Transfer yolcularımızın check-in kayıtlarında lokal anlık internet/

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



sistem kesintileri durumunda oluşan eksik bagaj etiket numara kayıtları otomatik olarak tamamlanmaktadır. Yolcu check-in sisteminde yaşanabilecek kesinti durumunda yedek sistem devreye girmektedir. IST (AHL)’de geliş sefer bagajlarının yolcularımıza teslim süre ve sıraları elektronik olarak izlenmektedir.

Ayrıca, yolcu bagajı içinde konumlandırılan **“RFID Bagaj Kartı”** sayesinde operasyonel birimlerimize anlık bildirimler gönderilmektedir.

Bunların yanı sıra, yolcu şikayetlerine anında cevap verebilmek ve yolcularımızın başvuru dosyalarını takip edebilmeleri için yolcu bilgi ve belgeleri web form üzerinden alınmaya başlandı. **“Bag Star”** adındaki programımız aracılığıyla istasyonlarımıza dosya iletilmekte ve takibi sağlanmaktadır. Yolcuların tekerlekli sandalyelerini kayıtlı bagajlardan ayırt edebilecek şekilde takibini sağlayacak sistemsel geliştirme yapılmış olup, tüm network’e yaygınlaştırılması hedeflenmektedir.

# ERİŞİLEBİLİRLİK

MÜŞTERİLERİMİZ

## 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” 2017 yılında 134 kişi katıldı ve bugüne kadar toplamda 692 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 2017 yılında da devam etmiş olup işaret dili bilen kabin görevli sayısı 137’ye 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 2017 yılsonu itibarıyla tamamlanan projelerimiz yandaki gibidir.

## FARKLILIKLAR DEĞER KATAR

### 2017 Tamamlanan Projeler



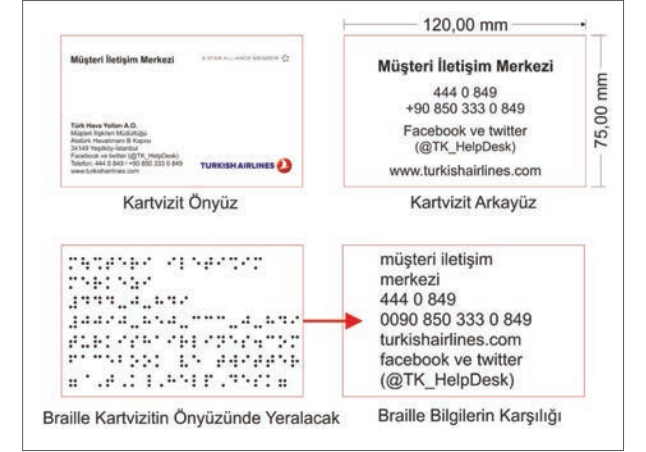
#### BRAİLLE ALFABESİ İLE BOARDING PASS

Görme engelli yolcularımıza yönelik olarak uçuş kapısı, koltuk numarası ve uçuş numarasını içeren Boarding kartlarının Braille alfabesiyle kabartmalı olarak basılması sağlanmıştır.



#### ENGELLİ YOLCULARA ÖZEL EMNİYET BRİFİNGİ

Görme engelli yolcularımıza özel uçak içerisinde emniyet brifingi ses dosyası olarak IFE sisteminde sunulmuş olup uçak içi eğlence sistemine dahil edilmiştir.



#### GÖRME ENGELLİ YOLCULAR İÇİN İLETİŞİM YÖNTEMİ

Görme engelli yolcularımızın geribildirimlerini iletebilecekleri kanalları bildiren kabartma yazılı kartvizit çalışması yapılmış olup havalimanlarımızda kullanılmaktadır.



## ÖZEL HİZMET SÜREÇ HARİTASI

Hareket kabiliyeti kısıtlı yolcularımızın seyahat deneyimlerini içeren broşürler hazırlanmış, özel hizmet kontuarlarında yolcularımıza sunulması sağlanmıştır.



## İŞARET DİLİ EĞİTİMİ

Samsun'da gerçekleşen 23. Yaz İşitme Engelliler Olimpiyat Oyunları'nda 91 ülkeden 5.637 işitme engelli sporcu ağırlanmıştır. Organizasyona destek için Samsun istasyon ekibimizden 55, kabin ekiplerimizden 138 personelimiz işaret dili eğitimi almış olup kendilerine işaret dili rozetleri teslim edilmiştir.



## ÖZEL HİZMET KONTUARLARININ İYİLEŞTİRİLMESİ

Hareket kabiliyeti kısıtlı yolcularımızın seyahat deneyimlerini iyileştirmek için İstanbul Atatürk ve Ankara Esenboğa Havalimanı sonrasında, Sabiha Gökçen havalimanında da özel hizmet kontuarlarımız hizmete açılmıştır.



## UÇAK İÇİ SEDYELERİN İYİLEŞTİRİLMESİ

Hareket kabiliyeti kısıtlı ve oturamayan yolcularımız için kullanımdaki sedyeler yenilenmiş ve mahremiyet özelliği yüksek perdeli sistem geliştirilmiştir. 50 adet sedye kullanıma kazandırılmıştır.

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



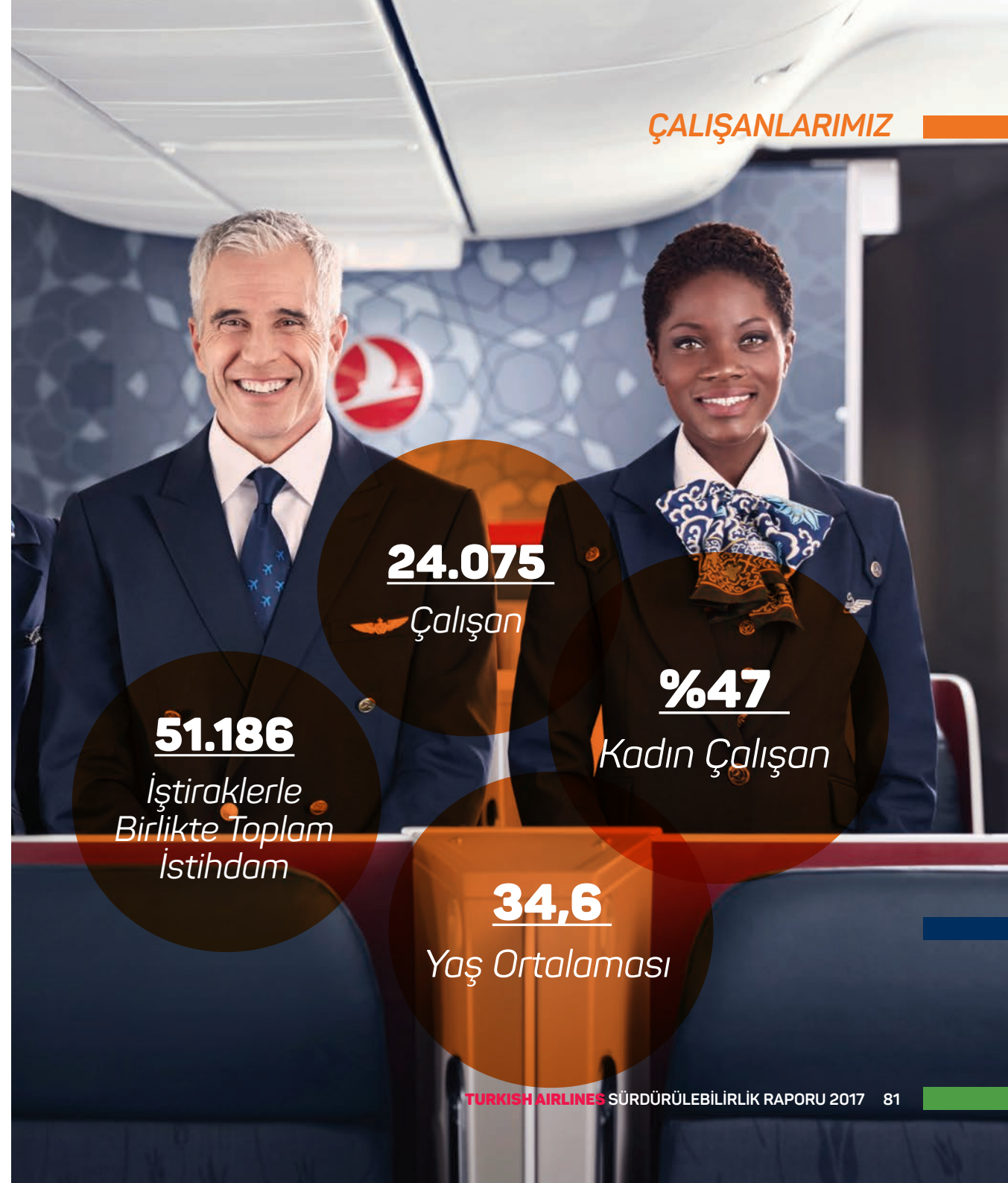
# EN BÜYÜK VARLIĞIMIZ: ÇALIŞANLARIMIZ

**Türk Hava Yolları olarak** en büyük varlığımız ve başarılarımızın arkasındaki temel güç çalışanlarımızdır. İştiraklerimiz dahil yaklaşık **51.186 personelin** hizmet verdiği genç kadromuzun dinamizmini uluslararası ölçekte bir başarı öyküsüne dönüştürdük. 2017 yılı itibarıyla, **Türk Hava Yolları** olarak **4.509 kokpit personeli** ve **9.721 kabin personeli** ve **9.845 yer personeli** olmak üzere toplam **24.075 çalışanımızla kocaman bir aileyiz;** çalışanlarımızın yaş ortalaması 34,6 olup yüzde 53'ü erkek, yüzde 47'si ise kadın personelden oluşuyor. Türk Hava Yolları'nın çalışan profili hakkında daha fazla bilgi raporun "**Ekler**" bölümünde yer alan "**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.

*Çalışanlarımız, en büyük varlığımız ve başarılarımızın arkasındaki temel güçtür.*

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, performans yönetimi, eğitim ve gelişim, personel işlemleri, sosyal ve ekonomik haklar, personel memnuniyeti, çalışma düzeni, disiplin ve ödüllendirme süreçleri gibi hususlar ele alınmaktadır.



**24.075**

Çalışan

**51.186**

İştiraklerle  
Birlikte Toplam  
İstihdam

**%47**

Kadın Çalışan

**34,6**

Yaş Ortalaması

# PERFORMANS YÖNETİMİ VE KARIYER GELİŞİMİ

**Stratejik** hedeflerimiz doğrultusunda yönetici seviyesinde uyguladığımız Performans Yönetim Sistemiyle Ortaklığımızı daha da ileriye taşımayı amaçlıyoruz.

Hedeflerin yanı sıra yetkinlik bazlı değerlendirdiğimiz çalışanlarımızın gelişimini, değerlendirme sonunda atanılan eğitimlerle desteklemekteyiz. Performans Yönetimi Sistemi'nin geliştirilmesi ve yaygınlaştırılması çalışmalarına devam ediyoruz. 2017 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 88-91 sayfalarında ve 2017 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 2017 yılında ülkemizin önde gelen üniversitelerinin ve çeşitli kurumların düzenlediği toplam 19 adet kariyer etkinliğine 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.

## İNOVASYON KÜLTÜRÜNÜN GELİŞTİRİLMESİ VE ÇALIŞAN KATILIMININ TEŞVİK EDİLMESİ

Ortaklığımızın en büyük değeri olan çalışanlarımızın yaratıcı potansiyellerinin aktif hale getirilmesi ve inovasyon faaliyetlerine katılımlarını artırmak amacıyla "bireysel öneri sistemi" devreye alınmıştır. Paylaşımı ve ödüllendirmesi şeffaf olan sistem, tüm çalışanlarımıza değerli fikirlerini sunma, yarışmaya katılma ve projelendirme fırsatı sunmaktadır. Bunun yanı sıra, inovasyon kültürünü yaymak ve inovasyon elçilerini ortaya çıkarmak için "Fikirden İnovasyona" eğitimleri düzenlenmiştir.

### BİREYSEL ÖNERİ SİSTEMİ 2017





# ÇALIŞAN MEMNUNİYETİ

**Çalışanlarımızın** memnuniyetine en az yolcu memnuniyeti kadar önem veriyoruz. Çalışanlarımızın pek çoğunu doğrudan etkileyen hizmet süreçlerini yöneten Sosyal ve İdari İşler Başkanlığımız 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, bakıma muhtaç çocuğu olan kadın çalışanlarımız için anaokulu veya anaokulu ödeneği, ücretsiz veya indirimli iç/ dış hat seyahat olanakları, vize işlemlerinde kolaylıklar, dünyanın her yerindeki anlaşmalı otellerimizde konaklama imkanı vb.

*Çalışanlarımızın memnuniyeti en az yolcularımızın memnuniyeti kadar önemlidir!*

## // EN İYİYİ ÖDÜLLENDİRMEK

Yer İşletme Başkanlığına bağlı olan Ürün ve Hizmetler Müdürlüğümüz, ayın en iyi hizmet merkezlerini ve çalışanlarını ödüllendirmek için "365 Gün 360 Derece Mükemmellik" sloganıyla bir uygulama yürütmektedir. Değerlendirmeler sonucunda, sürdürülebilir ürün ve hizmet kalitesini ve verimliliği en üst seviyeye çıkarmak amacıyla üç kategoride ödül verilmektedir.

## // CREW GARDEN LOUNGE

### **Dünyanın En İyi Ekibine Dünyanın En İyi Salonu**

Çalışanlarımızın mutluluğu söz konusu olduğunda, onların memnuniyetine katkı sağlayacak hiçbir yatırım hakkında tereddüt etmeyiz.

Bu bağlamda uçuş ekibimizin seferler arasında kullandığı Crew Lounge, "**Dünyanın En İyi Ekibine Dünyanın En İyi Salonu**" sloganıyla hizmet vermektedir.



## ÇALIŞAN MEMNUNİYETİ ANKETİ

Çalışan memnuniyetini değerlendirmek için düzenli aralıklarla anketler yapıyoruz. 2017 yılında gerçekleştirilen çalışan memnuniyeti anketi 15.540 çalışmamızın (%65) katılımıyla gerçekleştirildi. Anket sonuçlarına göre çalışan memnuniyeti oranımız yüzde 78 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. 2015, 2016 ve 2017 yılı çalışan memnuniyeti anketlerimizin ardından kişisel gelişimden beslenmeye kadar birçok alanda çok sayıda projeyi hayata geçirdik.

### **Çalışan memnuniyeti oranı**



## ÇALIŞAN MEMNUNİYETİ ANKETİNİN ARDINDAN YAPILAN ÇALIŞMALAR

Yemekhane menüsü çalışanlarımızın taleplerine göre güncellendi.

Yurt içi ve yurt dışı oteller gibi çeşitli kurumlarla çalışanlarımıza özel indirim anlaşması imzaladık.

Yemekhanemizde çalışanlarımızın beklentilerini karşılamak için yenilikleri hayata geçirdik.

Çalışanlarımızın başarılarını plaket ve rozetlerle ödüllendirdik.

Empathy portalındaki 'Bir fikrim var' sayfası ile çalışanlarımızın öneri ve fikirlerini değerlendirme fırsatı yakaladık.

Kariyer Geliştirme Programı ile çalışanlarımızın yönetim eğitimleri almalarını sağladık.

Ücretsiz ve indirimli sağlık hizmetleri sunduk.

CED Bilet ile aile boyu seyahat keyfi sunduk.

Personel servislerimizi daha kullanılabilir hale getirdik.

# ÇEŞİTLİLİK VE FIRSAT EŞİTLİĞİ



51 Ülkede  
449 yabancı pilot

%47  
Kadın çalışan  
oranı

1.331  
Yeni işe başlayan  
personel

**Başarılarımızın** 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, 51 ülkeden 449 yabancı pilotla birlikte 4 bini geçti ve kokpitlerimizde gerçek anlamda kozmopolit bir çalışma ortamı oluştu. Çalışan kadın personel sayısı, 2017 yılı itibariyle 11.368'e ulaştı; bu rakam toplam çalışan sayısının yüzde 47'sine 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 bakıma muhtaç çocukları olan kadın çalışanlarımıza anaokulu imkanı veya anaokulu ödeneği verilmesi gibi yardım uygulamaları geliştirdik. Türk Hava Yolları olarak, engelli bireyleri istihdama kazandırarak, onlara yeteneklerini gösterme fırsatı sağlamak konusunda kararlıyız.

*Çalışan kadın personel sayısı, 2017 yılı itibariyle 11.368'e ulaştı; bu rakam toplam çalışan sayısının yüzde 47'sine tekabül ediyor.*

2017 yılında toplam engelli personel sayısı 202 olup, 19 personelimiz şef ve üzeri yönetici pozisyonlarında görev yapmaktadır.

Ortaklığımızın büyüme hızına paralel olarak, aktif bir işe alım süreci sonrasında pilot, kabin personeli ve diğer pozisyonlarda görev yapan çalışanlar aramıza katılmaktadır. Başvurular, değerlendirme sürecinin tüm aşamalarında tarafsız kriterlere göre değerlendirilmektedir. 2017 yılında, Türk Hava Yolları bünyesinde istihdam edilen personel sayısı 1.331'dir. 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 profiline zenginliği, raporun "Ekler" bölümünde yer alan "**Performans Tabloları**" başlığı altındaki "**yaşa ve cinsiyete göre çalışan profili**" tablosunda görülmektedir.

# ÖRGÜTLENME VE TOPLU SÖZLEŞME HAKKI

**Türk 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 49 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 web sitesinin daha zengin bir içerikle ve kullanıcı dostu bir tasarımla güncellenmesi
- › Oyunlaştırma araçlarının İK faaliyetlerinde kullanımının artırılması
- › İşe yeni başlayan personele uygulanan oryantasyon programının içeriğinin zenginleştirilmesi
- › Yetiştirilmek üzere II.Pilot aday adayı süreçlerinde sosyal medyanın daha etkin kullanılması
- › Yöneticiler ve çalışanlar arasındaki iletişimi güçlendirmek amacıyla düzenli olarak webinar programları gerçekleştirilmesi
- › İşgücü planlama çalışmalarının yürütüleceği bir uygulamanın tasarlanması





IATA Bölgesel Eğitim  
Ortağı ve Akredite Eğitim  
Merkezi ve Okulu

SHGM Tehlikeli Maddeler  
Yetki Belgesi

SHGM Onayı

TS-EN-ISO 9001: 2008 Kalite  
Yönetim Sistemi Belgesi

ICAO Trainair Plus  
Tam Üyeliği

PEARSON  
Akreditasyonu

MEB Onaylı Havacılık Kursu  
Akreditasyonu

## EĞİTİM

*Çalışanların eğitimi, hem operasyonların emniyetli, verimli ve sürdürülebilir olması hem de çalışan bağlılığı ve kaliteli müşteri hizmetinin sağlanması açısından çok önemlidir. 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.*

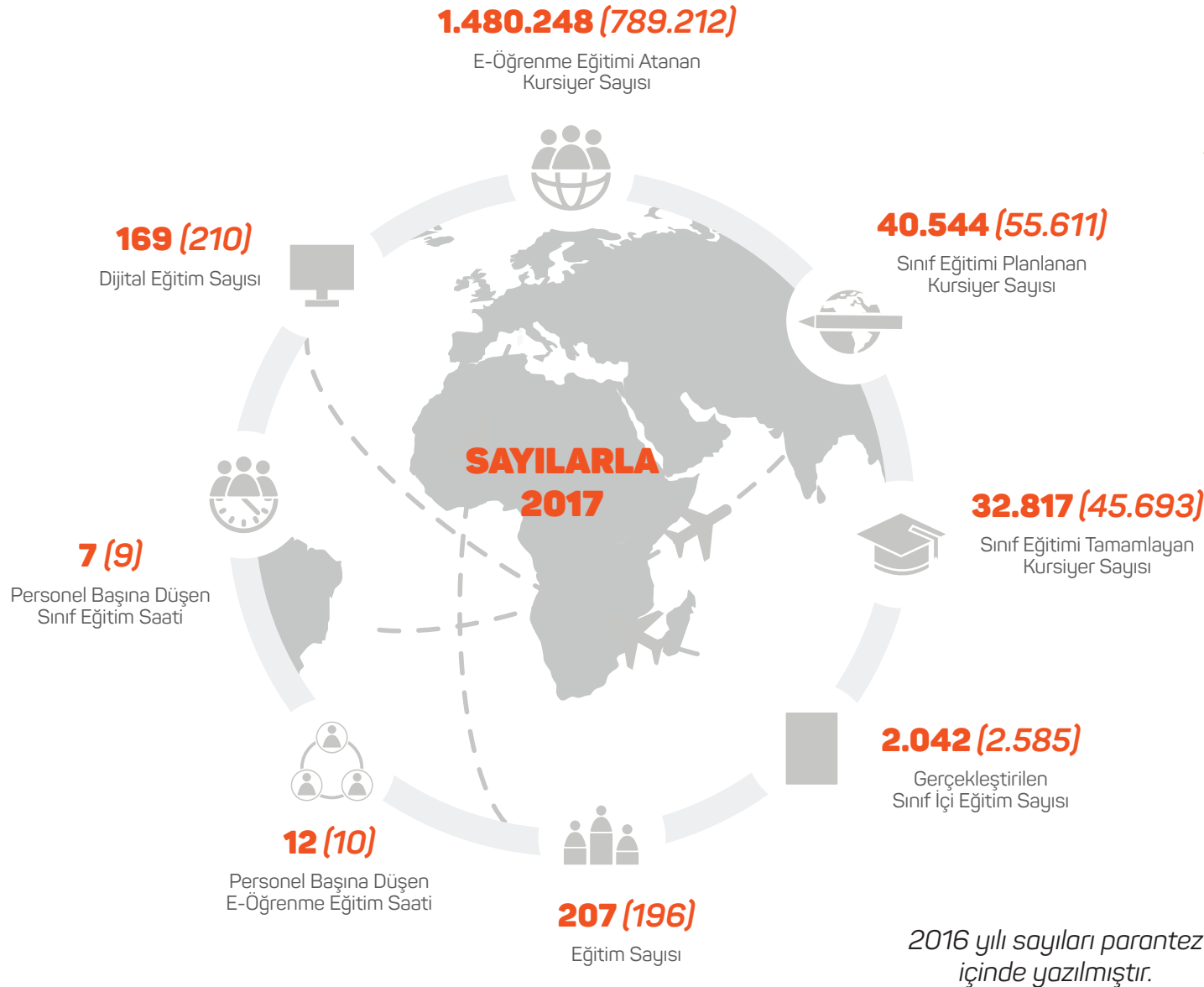
### // TÜRK HAVA YOLLARI HAVACILIK AKADEMİSİ

Türk Hava Yolları'nın eğitim ihtiyaçlarını karşılamak amacıyla kurulan, yıllar içinde tüm Türkiye'de ve dünya çapında pek çok firmaya eğitim vermeye başlayan Türk Hava Yolları Havacılık Akademisi, 5.800 metrekarelik bir alanda konumlanmış olup, 2017 yılında 19 adet derslik, 144 koltuk kapasiteli 1 adet amfi ve 1 adet dijitalleşme stüdyosuyla hizmet vermiştir.

Eğitimlerimizi, Kurumsal Çözümler, Organizasyonel Gelişim ile Dil Becerileri olmak üzere üç kategori altında sürdürüyoruz. Eğitimlerin sıklığı Ortaklığımızın ihtiyaçlarına ve gereksinimlerine göre, zorunlu uygunluk eğitimi, yeni işe alım eğitimi, güncelleme eğitimi veya seminer gibi eğitim türlerine göre değişiklik gösteriyor.



TURKISH AVIATION ACADEMY 

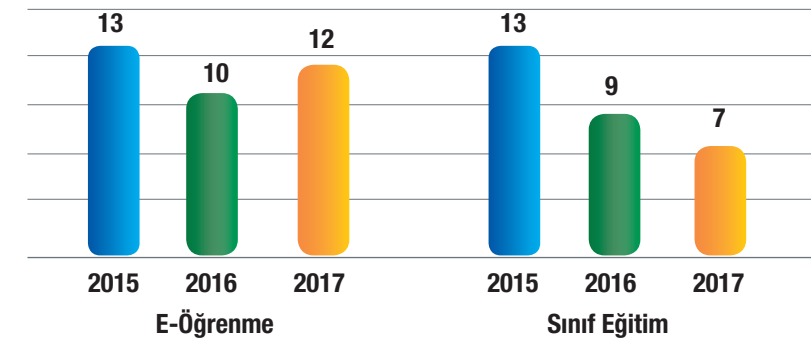


Akademi, 2017 yılında 40.544 kursiyerin katıldığı 2.042 sınıf eğitimi gerçekleştirmiş, uzaktan eğitim sayısında ise 1.480.248 kişiye ulaşmıştır. Akademimize ilişkin diğer 2017 yılı verileri "**Sayılarla 2017**" görselinde sunulmaktadır.

## DİJİTAL EĞİTİMLER

En güncel bilgilerle standardize edilmiş eğitimler, Akademimizin sunduğu dijital ortamlar üzerinden talep edilebilmekte ve eğitimin gerekliliklerine ve öğrencinin ihtiyaçlarına göre planlanmaktadır. "**Sayılarla 2017**" ve Personel Başına Düşen Eğitim Saat Değerleri grafiklerinde görüldüğü üzere, 2017 yılında personel başına sınıf eğitim süresi azalmış olup, dijital eğitim süresinde artış sağlanmıştır. 2017 yılında personel başına düşen e-öğrenme değeri 12 olup sınıf eğitim değeri 7 olarak gerçekleşmiştir.

### Personel başına düşen eğitim / saat değerleri





### // UÇUŞ EĞİTİM MERKEZİ

Uçuş Eğitim Başkanlığı olarak, Ortaklığımızın 4.000'in üzerinde kokpit personeli, kabin memuru, dispeçer, load master ile 39.000'den fazla uçucu personelinin eğitim faaliyetlerini uluslararası standartlara uygun şekilde yürüterek, uçucu 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

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

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, kokpit ekipleri yer dersleri ve uçuş eğitimleri, kabin ekipleri yer dersleri ve uygulamalı eğitimler, yetiştirilmek üzere pilot adayı 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

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

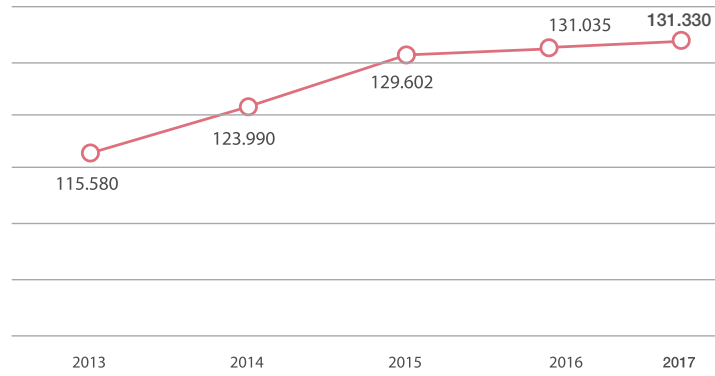
bir altyapıya sahip olunacaktır. Ayrıca kurulan sistem Ortaklığımızın diğer karar sistemleri ile tam uyumlu olacak olup, ilgili birimler ile eş zamanlı ve koordineli çalışma kabiliyeti en üst seviyeye çıkartılmış olacaktır.

Türkiye'nin bayrak taşıyıcı havayolu şirketi olarak büyüyen filomuz ile birlikte artan eğitim gereksinimlerinin karşılanabilmesi adına 2017 yılında Florya'daki araziye, 18 simülatör ve 45 derslik kapasiteli ve mock-up alanına sahip yeni bir Uçuş Eğitim Merkezinin yapımı tamamlanmıştır.

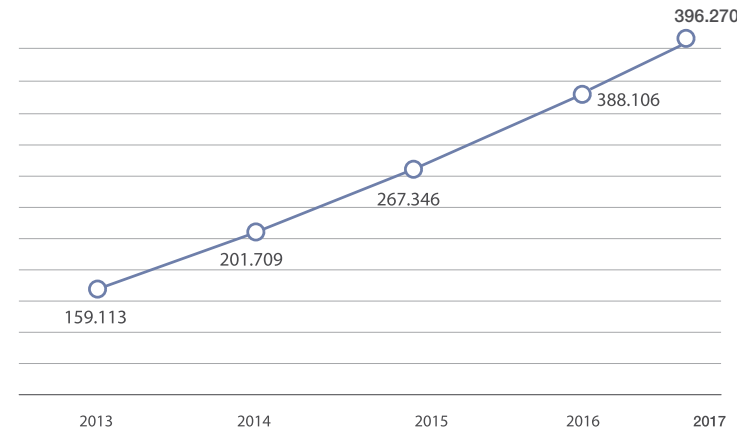
Yeni "**Uçuş Eğitim Merkezi Projesi**" çalışması kapsamında biri Havelsan A.Ş tarafından yerli üretim olmak üzere dört adet tam uçuş simülatörünün (FFS) kurulumu tamamlanmış durumdadır. Böylece bünyemizde yer alan EASA onaylı Tam Uçuş Simülatörü (FFS) sayısı 14, Uçuş Eğitim Cihazı (FTD) sayısı 2, Uçuş Navigasyon Prosedürleri Eğitim Cihazı (FNPT) sayısı 3 olmuştur.

## 2013-2017 PERFORMANSI

### Kokpit Personeline Yönelik Eğitim Saati



### Kokpit Personeline Yönelik Eğitim Saati



# İŞ SAĞLIĞI, İŞ GÜVENLİĞİ VE ESENLIK

**Faaliyet** 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,

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

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 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.



Güncellenmiş İş Sağlığı ve Güvenliği Politikamıza internet sitemizden ulaşabilirsiniz.

## // EĞİTİM

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. Eğitim konu başlıklarının bazıları şunlardır: Çalışanların yasal hak ve sorumlulukları, isg 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.

## // 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. 2017 yılında personelimizin acil durumlara hazırlıklı olması ve acil durum ekiplerinin olaya müdahale



*2017 kaza sıklık oranı: 7,71*

*2018 Hedefimiz: Kaza sıklık oranını 6,9'un altına düşürmek.*

etme becerilerini geliştirilmesi amacıyla 16 acil durum tatbikatı düzenlendi. Mevcut çalışanlarımızın rutin periyodik kontrolleri ve yeni işe alınacak personelin muayeneleri de dahil olmak üzere, toplam 132.603 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 dumanlı 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. Dumanlı ortamı destekliyor, çalışanlarımızın sigarayı bırakmalarına yardımcı olmak için sigarayı bırakma programına katılmalarına imkan sağlıyoruz.

## ÇALIŞANLARIMIZ

## // 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. 2017 yılında, işe bağlı kaza sayısı x 1.000.000/çalışma süresi formülüyle hesaplanan kaza sıklık oranı 7,71 olarak tespit edildi.

Türk Hava Yolları bünyesinde, iş yerinde yaşanan başlıca yaralanma türleri arasında küçük kesikler, kas-iskelet sistemi yaralanmaları ve düşmeler yer alıyor.

## // HEDEFLER

Tüm çalışanlarımıza yeni iş sağlığı ve güvenliği (OH&S) düzenlemeleriyle ilgili düzenlediğimiz eğitimler tamamlandı. 2017 yılında 7,71 olarak tespit edilen kaza sıklık oranının 2018 yılı sonunda 6,9'un altına düşürülmesini hedefliyoruz.

## EKLER

- 95 | PERFORMANS TABLOLARI
- 96 | SERA GAZI BEYANI  
DOĞRULAMA  
AÇIKLAMASI

# PERFORMANS TABLOLARI

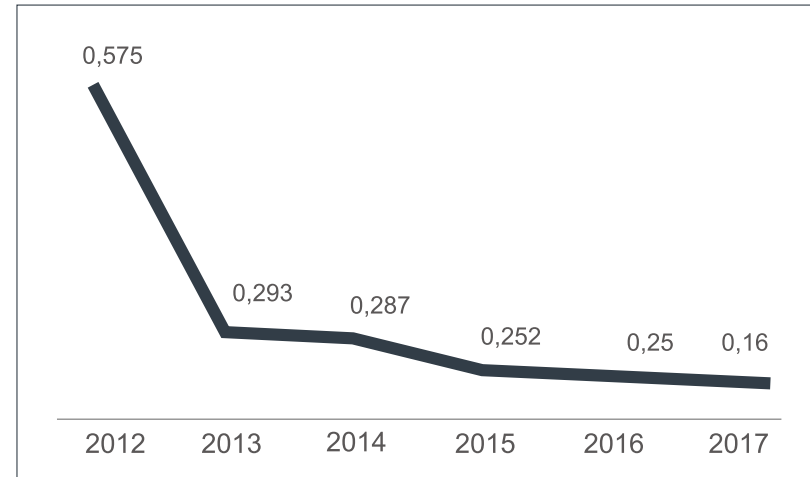
## G4-10: Yaş grubuna ve cinsiyete göre çalışan profili

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>

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

		2015	2016	2017
<b>Toplam</b>		<b>3.056</b>	<b>3.486</b>	<b>1331</b>
<b>Yaş Grubu</b>	30 Altı	2.314	2.583	940
	30-49	657	871	377
	50+	85	32	14
<b>Cinsiyet</b>	Erkek	1.641	1.655	895
	Kadın	1.415	1.831	436
<b>Coğrafi Bölge</b>	Afrika	59	54	20
	Amerika	42	87	18
	Asya	27	44	28
	Avrupa	156	210	65
	Orta Doğu	115	85	20
	Uzak doğu	30	39	19
	Türkiye	2.627	2.967	1.161

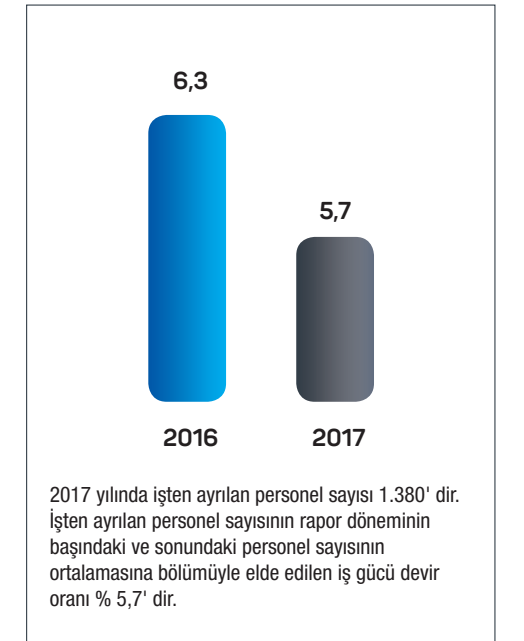
## Emniyet denetimi performansı



## G4-LA 12: Yönetici profiline 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

## G4-LA1: İş gücü devir oranı (%)



MUAYENE GÖZETİM MERKEZİ BAŞKANLIĞI  
SERA GAZI BEYANI DOĞRULAMA AÇIKLAMASI



<b>Belge No</b>	SER.006.2017/B00012												
<b>Rapor No</b>	SER.006.2017/R00016												
<b>Düzenleme Tarihi</b>	28.12.2017												
<b>Kuruluş Adı</b>	TÜRK HAVA YOLLARI ANONİM ORTAKLIĞI												
<b>Kuruluş Adresi</b>	Türk Hava Yolları Genel Yönetim Binası Yeşilköy Mah. Atatürk Havaalanı Cad. No:3/1 Bakırköy 34149 İSTANBUL												
<b>Doğrulama Amacı</b>	Kuruluşa ait 01.01.2016 - 31.12.2016 dönemi temel alınarak hazırlanmış olan Sera Gazı Beyanı'nın TS EN ISO 14064-1:2007 standardı şartlarına uygun hazırlandığını ve toplam emisyon miktarlarının beyan edilen miktarlarda olduğunun TS EN ISO 14064-3:2007 standardı şartlarına uygun olarak "Makul Güven Seviyesinde" doğrulanmaktadır.												
<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 sistem kontrolleri ve sera gazı veri/bilgileri, 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>	01.01.2016 - 31.12.2016												
<b>Temel Yıl</b>	2016												
<b>Kuruluş Sınırları</b>	Türk Hava Yolları Anonim Ortaklığı (İstanbul ve Ankara lokasyonları dahil olmak üzere)												
<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>												
<b>Doğrulan Sera Gazı Emisyon ve/veya Uzaklaştırmaları</b>	<table border="0"> <tr> <td><b>Toplam Emisyon</b></td> <td><b>15.204.873,70 eşdeğer ton CO<sub>2</sub></b></td> </tr> <tr> <td>Doğrudan Emisyon</td> <td>15.170.359,16 eşdeğer ton CO<sub>2</sub></td> </tr> <tr> <td>Enerji Dolaylı Emisyon</td> <td>34.514,54 eşdeğer ton CO<sub>2</sub></td> </tr> <tr> <td>Diğer Dolaylı Emisyon</td> <td>0,00 eşdeğer ton CO<sub>2</sub></td> </tr> <tr> <td>Biyokütlenin Yanmasından Kaynaklanan Emisyon</td> <td>0,00 eşdeğer ton CO<sub>2</sub></td> </tr> <tr> <td>Sera Gazı Uzaklaştırmaları</td> <td>Kuruluş sera gazı uzaklaştırmalarını hesaplamamıştır.</td> </tr> </table>	<b>Toplam Emisyon</b>	<b>15.204.873,70 eşdeğer ton CO<sub>2</sub></b>	Doğrudan Emisyon	15.170.359,16 eşdeğer ton CO <sub>2</sub>	Enerji Dolaylı Emisyon	34.514,54 eşdeğer ton CO <sub>2</sub>	Diğer Dolaylı Emisyon	0,00 eşdeğer ton CO <sub>2</sub>	Biyokütlenin Yanmasından Kaynaklanan Emisyon	0,00 eşdeğer ton CO <sub>2</sub>	Sera Gazı Uzaklaştırmaları	Kuruluş sera gazı uzaklaştırmalarını hesaplamamıştır.
<b>Toplam Emisyon</b>	<b>15.204.873,70 eşdeğer ton CO<sub>2</sub></b>												
Doğrudan Emisyon	15.170.359,16 eşdeğer ton CO <sub>2</sub>												
Enerji Dolaylı Emisyon	34.514,54 eşdeğer ton CO <sub>2</sub>												
Diğer Dolaylı Emisyon	0,00 eşdeğer ton CO <sub>2</sub>												
Biyokütlenin Yanmasından Kaynaklanan Emisyon	0,00 eşdeğer ton CO <sub>2</sub>												
Sera Gazı Uzaklaştırmaları	Kuruluş sera gazı uzaklaştırmalarını hesaplamamıştır.												
<b>Güven Seviyesi</b>	Makul Güven Seviyesi												



<https://basvuru.tse.org.tr/uye/QRKodDogrulama?code=578D86> adresinden belgenin doğruluğunu ve geçerliliğini sorgulayabilirsiniz.

\* Yüzüncü Yıl Bulvarı Cevat Dündar Caddesi 1236. Sokak No:1 Yenimahalle/ANKARA  
\* Tel: (0312)- 592 51 35 Fax: (0312)- 592 51 85 e-posta: cevreselgozetim@tse.org.tr

15.01.11.FR.010/02.06.2017-7

## YASAL UYARI

Türk Hava Yolları A.O. ('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.





**TURKISH AIRLINES** 

---

A STAR ALLIANCE MEMBER 