

TAV HAVALİMANLARI

SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK

RAPORU 2010

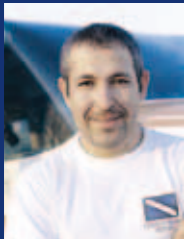
www.tavhavalimanlari.com

TAV HAVALİMANLARI SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK RAPORU 2010



İÇİNDEKİLER

2	RAPOR HAKKINDA
6	İCRA KURULU BAŞKANI'NIN MESAJI
8	KURUMSAL PROFİL
16	ORGANİZASYON VE YÖNETİM
20	SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK VİZYONU VE STRATEJİSİ
32	EKONOMİK ETKİLERİMİZ
38	ÇEVRESEL ETKİLERİMİZ
50	SOSYAL ETKİLERİMİZ
68	ÖDÜLLER VE SERTİFİKALAR
70	GRI G3.1 – İÇERİK DİZİNİ
72	GRI BEYANI
	İLETİŞİM



Bu rapor, Uçuş Yöneticisi Alp Alper'in 2001-2005 yılları arasında Türkiye'nin çeşitli yerlerinde, 1.000 fit yükseklikten çektiği fotoğraflardan oluşan değerli çalışmalara yer vermektedir. Konsept sayfalarındaki fotoğraflar "1.000 Feet'ten Türkiye" kitabından, kapak fotoğrafı "1000 Feet'ten 4 Mevsim İstanbul" kitabından alınmıştır. Zaman ve mekânın barındırdığı gizleri keşif yolculuğunun tutkusuyla yola çıkan Alper, Anadolu'nun günümüze kadar gelen doğal güzelliklerini belgelemenin zorluklarını aşmaya yönelik bir çaba sergiliyor.

Alp Alper
Fotoğrafçı

TAV HAVALİMANLARI HOLDİNG

Dr. Waleed Youssef

Strateji Direktörü

İstanbul Atatürk Havalimanı

Dış Hatlar (A Kapısı - VIP Yanı)

34149 Yeşilköy, İstanbul, Türkiye

Tel : +90 212 463 30 00

Faks : +90 212 465 51 51

E-Mail : info@tav.aero

Web : www.tavhavalimanlari.com.tr

RAPOR DANIŞMANI
ELİF ÖZKUL GÖKMEN
TEL : +90 533 648 07 40
E-MAIL : ELIF@SERCOMCONSULTING.COM
WEB : WWW.SERCOMCONSULTING.COM

Sürdürülebilirliğin
gelecek kuşaklara karşı
sorumluluk bilinci
etrafında şekillendiğine
inaniyor ve TAV'ın
sektör lideri olarak
büyürken, sürdürülebilir
değerler yaratan öncü
bir kurum olmasını
hedefliyoruz.

An aerial photograph showing a dry, cracked riverbed. The cracked earth is a mix of brown and tan colors, forming a complex, web-like pattern. Green grass and shrubs are visible along the edges of the riverbed, particularly on the left side. In the top left corner, there is a graphic element consisting of a red and orange L-shaped bar. The text 'RAPOR HAKKINDA' is written in white, uppercase letters on the red part of this bar.

RAPOR HAKKINDA

TAV'ın ilk sürdürülebilirlik raporunu sunmanın gururunu yaşıyoruz. Bu raporda, TAV Havalimanları Holding'in (TAV) 2009-2010 döneminde ekonomik, çevresel ve sosyal alandaki etkinliklerini ve performansını paydaşlarımızla paylaşıyoruz. Bu rapor, tüm dünyada kabul gören Küresel Raporlama Girişimi (GRI) Sürdürülebilirlik Raporlaması İlkeleri (G3.1) C düzeyi ve GRI Havalimanları İşletmecileri Sektör Düzenlemeleri Eki'nin (AOSS) gereklerine uygun olarak hazırlanmıştır.

www.globalreporting.org

2010 Sürdürülebilirlik Raporumuz, TAV'ın ekonomik, çevresel ve sosyal performansına ve görünümüne değinmekte, Şirket'in geliştirme yönündeki çabalarıyla birlikte Türkiye'de TAV tarafından işletilen havalimanlarına yönelik hedeflerine yer vermektedir.

RAPORUN AMACI VE DÖNEMİ

TAV, sürdürülebilirlik performansı ile ilgili raporlama yaparak, gündelik operasyonlarının paydaşlarının olduğu kadar çevre üzerindeki potansiyel etkilerini de değerlendirmeyi, izlemeyi, ölçmeyi ve yönetmeyi amaçlamaktadır. Bu raporu paydaşlarımız arasında sürdürülebilirliğe yönelik farkındalığı artırma aracı olarak da görüyoruz. Sürdürülebilirlik performansımızı yıllık bazda raporlamayı planlıyoruz. Bu raporda sunulan tüm veriler ve bilgiler, Şirket'in 31 Aralık 2010 tarihi itibarıyla ortaya koyduğu sonuçları içermektedir.

RAPORUN ÇERÇEVESİ

2010 Sürdürülebilirlik Raporumuz, TAV'ın ekonomik, çevresel ve sosyal alandaki performansına ve görünümüne değinmektedir. Rapor, iyileştirme yönündeki çalışmalarımızla birlikte, Türkiye'de TAV tarafından işletilen havalimanlarına yönelik hedeflere yer vermektedir. TAV, raporun çerçevesini, yolcu trafiği açısından operasyonlarının %88'ini temsil eden ve Şirket'in çoğunluk hissesine sahip olduğu Türkiye'deki havalimanları olarak belirlemiştir. Bu tanımlama, İstanbul Atatürk, Ankara Esenboğa, İzmir Adnan Menderes havalimanları ve Antalya Gazipaşa havaalanını kapsamaktadır. Rapor öncelikle bu havalimanlarının ilk üçüne odaklanmakta, bunun yanı sıra Antalya Gazipaşa Havaalanı'yla ilgili olarak da mümkün olduğunca fazla veriye ve bilgiye yer vermektedir.

TAV Havalimanları Holding'in gelecek faaliyet dönemi için hazırlanacak sürdürülebilirlik raporu, Şirket tarafından işletilen uluslararası havalimanlarını da kapsayacaktır. Yer hizmetleri, yiyecek-içecek hizmetleri, gümrüksüz satış mağazaları, bilişim

ve özel güvenlik hizmetleri gibi alanlarda faaliyet gösteren servis şirketleri de (İlgili liste bu raporun “Kurumsal Profil” başlığı altında bulunmaktadır.) Şirket’in bundan sonraki sürdürülebilirlik raporlarında yer alacaktır.

RAPOR İÇERİĞİNİN TANIMLANMASI

Bu raporun kapsamı GRI’nın önceliklendirme, paydaş katılımı, bütünsellik ve sürdürülebilirlik ilkeleri çerçevesinde belirlenmiş ve buna göre yapılandırılmıştır. Bu raporda tartışılan konular ve sunulan bilgiler, TAV Havalimanları Holding’in çeşitli departmanlarının yöneticileri ve alt şirketlerinden sürdürülebilirlik konusunda bilgi ve tecrübe sahibi bağlı yönetici ve çalışanların katılımıyla gerçekleştirilen önceliklendirme analizi atölye çalışması ile belirlenmiştir. Şirket’in ana paydaşlarının olası ilgileri de dikkate alınmıştır. (Sayfa 31, Başlıca Sürdürülebilirlik Öncelikleri)

**TAV, RAPORUN
ÇERÇEVESİNİ
ŞİRKET’İN ÇOĞUNLUK
MÜLKİYETİNE SAHİP
OLDUĞU TÜRKİYE’DEKİ
HAVALİMANLARI
OLARAK BELİRLEMİŞTİR.**

İCRA KURULU BAŞKANI'NIN MESAJI

İlk sürdürülebilirlik raporumuzu, TAV içinde daha odaklanmış, şeffaf ve dinamik bir sürdürülebilirlik programı oluşturma yolunda önemli bir kilometre taşı olarak değerlendiriyoruz.

BU RAPOR SORUMLU İŞ YAKLAŞIMIMIZI ÖZETLEMEDİR. RAPORUN İLERLEYEN SAYFALARINDA, TAV'IN EN ÖNEMLİ SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK KONULARIYLA BERABER, SÜRDÜRÜLEN VE PLANLANAN GELİŞİM ODAKLI FAALİYETLERİYLE İLGİLİ BİLGİLERE DE ERİŞEBİLİRSİNİZ.

Değerli Paydaşlarımız,

TAV Havalimanları Grubu'nun on yıl önceki kuruluşundan bu yana, vizyonumuzda belirttiğimiz ve Avrupa, Rusya, Bağımsız Devletler Topluluğu (BDT), Orta Doğu ve Kuzey Afrika ülkelerini kapsayan hedef bölgelerimize yansıttığımız gibi, yükselen piyasa ekonomilerine rol model olabilmek için sürekli çaba harcadık.

Faaliyette bulunduğumuz ülkeler bazında, sektörün ilk yayınlanan sürdürülebilirlik raporu olma özelliği taşıyan bu rapor, işletme operasyonlarının ekonomik, sosyal ve çevresel etkilerini değerlendirmek açısından TAV'ı lider ve öncü olarak konumlandırmaktadır. TAV'ın sürdürülebilirlik performansını ihtiyaç duyulan alanlarda geliştirmek amacıyla, faaliyetlerimizi bu değerlendirmelere uygun olarak sürdürüyoruz.

TAV, tüm paydaşları için mümkün olan en yüksek değeri yaratma misyonunu sürdürmekle beraber, çalışan ve müşteri odaklı yönetim yaklaşımını uygulamak üzere çalışanlarının, müşterilerinin,

resmi kurumların, tedarikçilerin ve özellikle hizmet ettiği toplumun ihtiyaçlarını karşılayarak, hatta onların beklentilerinin üzerine çıkarak, sürdürülebilirlik konusunda bölgesinin lider havalimanı işletmecisi olma yolunda bir girişim başlatmıştır.

TAV bugün üç kıta ve beş ülkedeki on havalimanında 18.000'den fazla insanı istihdam eden küresel bir şirkettir. Yiyecek-içecek hizmeti sunduğumuz yolcu sayısını iki katına çıkarma hedefimiz, büyüme ve sürdürülebilirlik arasında doğru bir denge kurma sorunumuza ve sorumluluğumuza katkı sağlamaktadır.

Şeffaf, dinamik ve daha fazla odaklanmış, bir sürdürülebilirlik planı oluşturma konusunda önemli bir kilometre taşı olan ilk sürdürülebilirlik raporumuzu sizlere gururla sunuyoruz. Raporun ilerleyen sayfalarında, Şirket'in gelişimi için kritik önem arz eden başlıca alanlarda uygulanan TAV'ın aksiyon planıyla ilgili bilgiler bulabilirsiniz. Bu çerçevede, TAV'ın başlıca gündem maddeleri ve öncelikler listesi, güvenlik, çalışanların ve



yolcuların emniyeti, iklim değişikliği ve doğal kaynakların korunmasını kapsamaktadır.

Yolculuęumuzun daha fazla bilgi ve beceri edinmeyi, operasyonlarımızı ve iş idaremizi kurumsal olarak gözden geçirmeyi gerektirdiğinin farkındayız. Fakat bu çabaların Şirket ve tüm paydaşları açısından olumlu sonuçlar üreteceğinin bilinciyle TAV, sürdürülebilirlik performansını artırmak üzere tüm gerekli gayreti sarf etmekte kararlıdır.


İlk sürdürülebilirlik raporumuzu bilgilendirici ve okuma açısından keyifli bulduğunuzu umuyoruz ve bu konuda sizlerin geri dönüşlerinizi bekliyoruz.

Saygılarımızla,

Dr. M. Sani Şener
İcra Kurulu Başkanı



KURUMSAL PROFİL



Üç kıtaya yayılan on havalimanında, TAV'ın çok kültürlü ailesi tam bir uyum içinde çalışarak çevrenin korunması, sosyal gelişme ve sürdürülebilir büyümeye katkı sağlamaktadır.

TAV'IN BENİMSEDİĞİ
ENTEĞRE HİZMET
MODELİ, GENİŞ BİR
İŞ KOLU YELPAZESİNİ
KAPSAYAN
TAMAMLAYICI
HİZMETLER
SUNMAKTADIR.

10

HAVALİMANI

47,6

MİLYON YOLCU

6

HİZMET ŞİRKETİ

416.583

ON HAVALİMANINDAKİ TİCARİ UÇAK TRAFİĞİ

5

ÜLKE

785

MİLYON AVRO TOPLAM GELİR

18.786

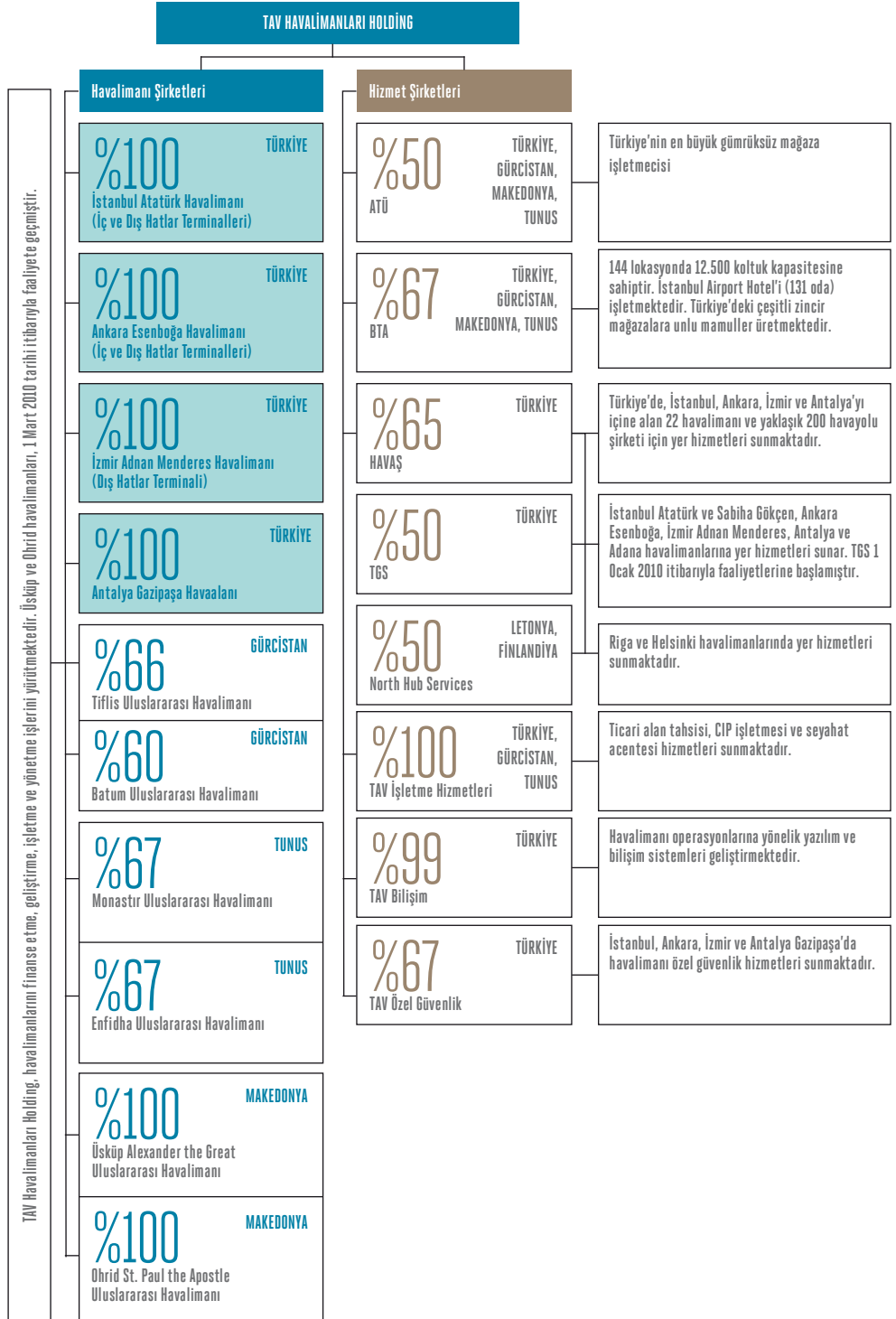
ÇALIŞAN

212

MİLYON AVRO FVAÖK

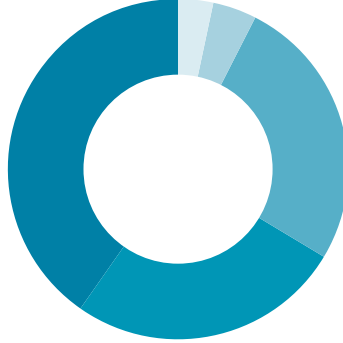
TAV'ın temel faaliyet alanı, Orta Doğu, Afrika, Kafkaslar ve BDT ülkelerinde Yap-İşlet-Devret (YİD) modeli ve diğer Kamu-Özel Sektör Ortaklığı çerçevelerinde, uluslararası havalimanları geliştirmek, finanse etmek, inşa etmek, işletmek, idare etmek ve sürdürülebilirliğini sağlamaktır.

TAV, entegre hizmet modeline odaklanarak, geniş bir iş kolu yelpazesini kapsayan tamamlayıcı hizmetler sunmaktadır. TAV'ın faaliyetleri beş alanda toplanmaktadır: Havalimanı operasyonları, yer hizmetleri, gümrüksüz satış mağazaları, yiyecek-içecek hizmetleri ile bilişim, özel güvenlik ve işletme hizmetlerini kapsayan diğer alanlar.



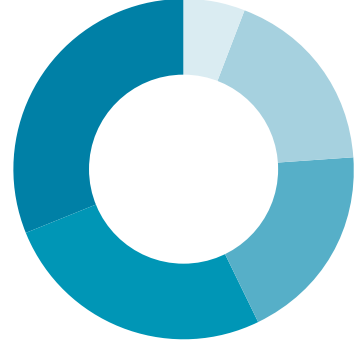
TAV HAVALİMANLARI, KENDİ BÜYÜME STRATEJİSİ DOĞRULTUSUNDA DEĞER YARATMAYI SÜRDÜRMEKTEDİR.

ORTAKLIK YAPISI



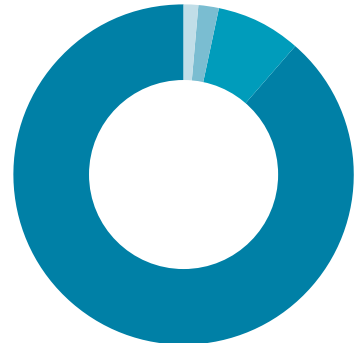
%40,1 HALKA AÇIK KISIM	%4,2 SERA YAPI ENDÜSTRİSİ VE TİCARET A.Ş.
%26,1 TEPE İNŞAAT SANAYİ A.Ş.	%3,5 HALKA AÇIK OLMAYAN KISIM
%26,1 AKFEN HOLDİNG A.Ş.	

FAALİYET ALANLARINA GÖRE GELİR DAĞILIMI



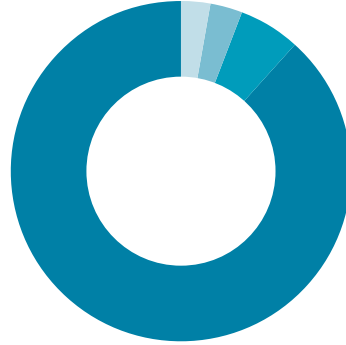
%31 GÜMRÜKSÜZ MAĞAZACILIK	%18 DİĞER
%26 HAVALİMANI İŞLETMELERİ	%6 YİYECEK-İÇECEK
%19 YER HİZMETLERİ	

ÜLKELERE GÖRE YOLCU TRAFİĞİ



42.032.555 TÜRKİYE	910.233 GÜRCİSTAN
3.916.977 TUNUS	725.543 MAKEDONYA

ÜLKELERE GÖRE GELİR DAĞILIMI



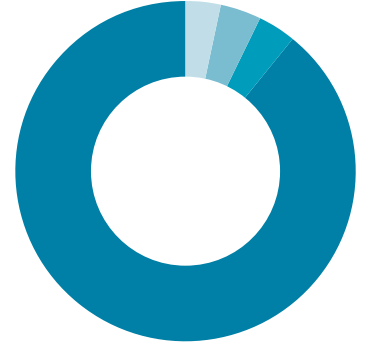
%89
TÜRKİYE

%3
GÜRCİSTAN

%6
TUNUS

%2
MAKEDONYA

ÜLKELERE GÖRE ÇALIŞANLAR



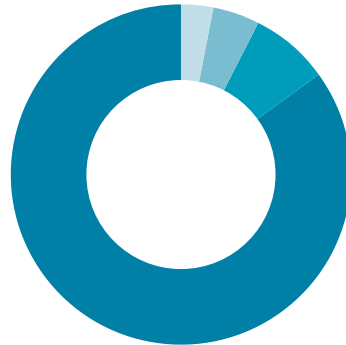
16.674
TÜRKİYE

697
MAKEDONYA

718
GÜRCİSTAN

679
TUNUS

ÜLKELERE GÖRE UÇUŞ TRAFİĞİ



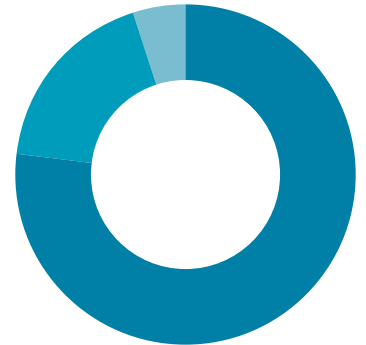
353.238
TÜRKİYE

18.746
GÜRCİSTAN

31.801
TUNUS

12.798
MAKEDONYA

TÜRKİYE'DEKİ YOLCU TRAFİĞİNİN DAĞILIMI



%77
İSTANBUL ATATÜRK

%5
İZMİR ADNAN MENDERES

%18
ANKARA ESENBOĞA

1,8
MİLYAR ABD DÖLARI

TAV Havalimanları Holding, Türkiye, Orta Doğu, Afrika ve Kafkasların lider havalimanı işletmecisidir. TAV, 1997 yılında Tepe Grubu ve Akfen Grubu'nun ortak girişimiyle kurulmuştur. Şirket hisselerinin %44'ü, 2007'den bu yana "TAVHL" kısaltması ile İstanbul Menkul Kıymetler Borsası'nda (İMKB) işlem görmektedir. 31 Aralık 2010 itibarıyla, TAV 1,8 milyar ABD doları piyasa değerine sahiptir.

%100

OHİRİD HAVALİMANI



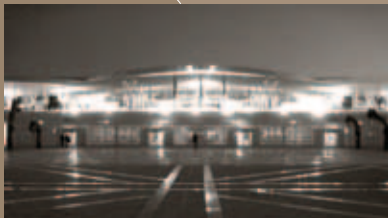
%100

ÜSKÜP HAVALİMANI



%67

MONASTIR HAVALİMANI



%67

ENFİDHA HAVALİMANI



%60

BATUM HAVALİMANI



%66

TİFLİS HAVALİMANI



%100

İZMİR ADNAN MENDERES HAVALİMANI
DIŞ HATLAR TERMİNALİ



%100

İSTANBUL ATATÜRK HAVALİMANI



%100

ANKARA ESENBOĞA HAVALİMANI



%100

ANTALYA GAZİPAŞA HAVALİMANI



ORGANİZASYON VE YÖNETİM

2010 yılında TAV, Türkiye'deki en yüksek Kurumsal Yönetim Derecelendirme notunu elde ederek, 2009'da 8,5 olan notunu önemli bir artışla 9,0'a yükseltmiştir.

ORGANİZASYON

TAV yönetimi, Yönetim Kurulu'nun denetimine tabidir. Dokuz direktör ve 12 genel müdürden oluşan bir yürütme yönetimi ekibi tarafından desteklenmekte olan Başkan ve CEO aynı zamanda Yürütme Kurulu'nun üyesidir. Direktörler ve genel müdürlerden oluşan TAV yürütme yönetimi ekibinin %22'si kadınlardan oluşmaktadır. Üst yönetim ekibi, entegrasyon düzeyi, şeffaflık ve iyi kurumsal yönetim uygulamalarını yüksek seviyede tutmak için kararlı bir çaba sergilemektedir.

KURUMSAL YÖNETİM

İstanbul Menkul Kıymetler Borsası'nda işlem gören halka açık bir şirket olarak TAV, Türkiye Sermaye Piyasası Kurulu'nun (TSPK) düzenlemelerine tabidir ve TSPK'nin Kurumsal Yönetimler İlkeleri'ne uygun olarak faaliyet göstermektedir. 2010 yılında TAV, 2009 yılında 8,5 olan derecesini yükselterek 9,0'a çıkarmış ve Türkiye'nin en yüksek Kurumsal Yönetim derecesini elde etmiştir.

Kurumsal Yönetim İlkeleri Uyum Raporu'na, TAV Havalimanları 2010 Yılı Faaliyet Raporu'nun 126. sayfasından ulaşılabilir.

TAV HAVALİMANLARI İMKB'DE BİRİNCİ

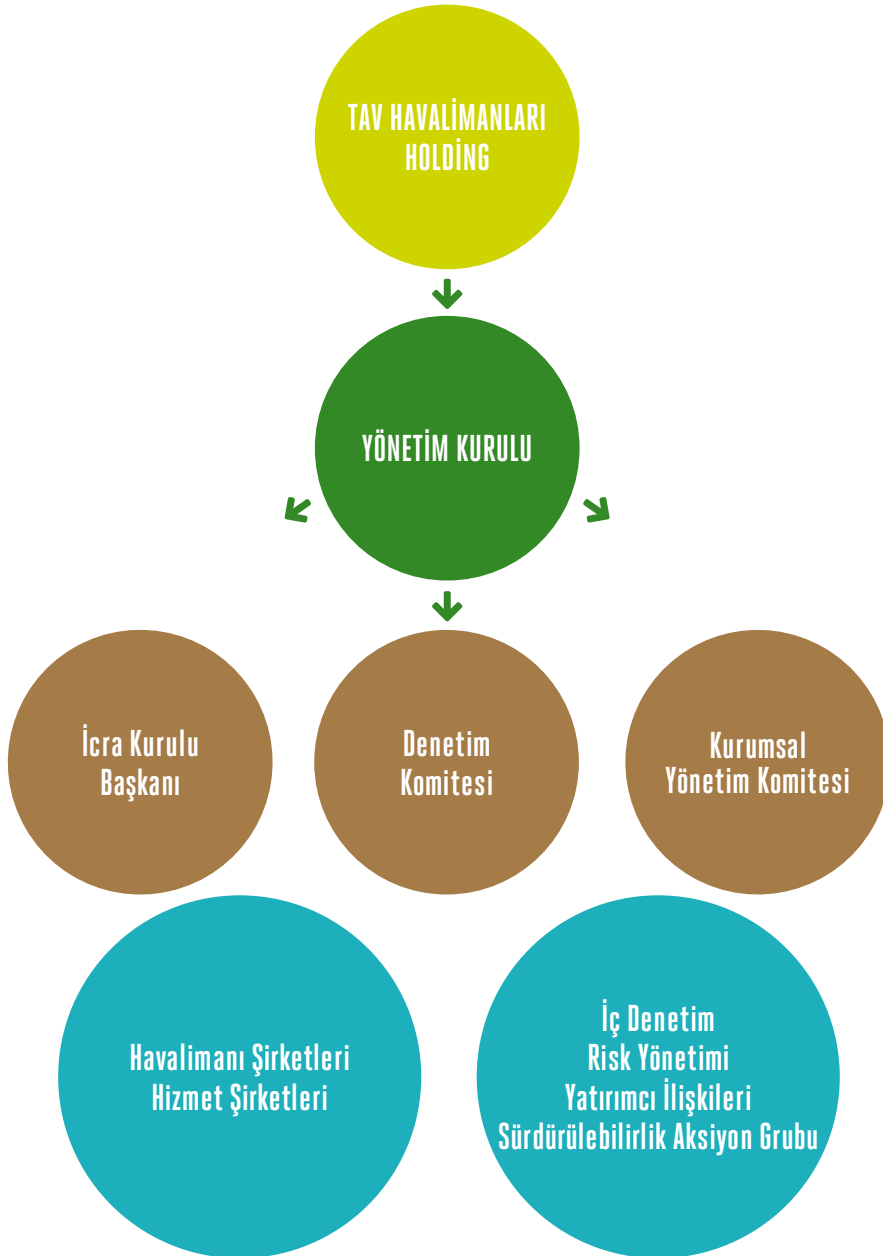
Dünyanın en prestijli bağımsız kurumsal derecelendirme kuruluşlarından biri olan ISS Corporate Services (ICS), TAV Havalimanları'nın Kurumsal Yönetim Derecelendirme notunu, Türk şirketleri tarafından şimdiye kadar alınan en yüksek not olan 9'a yükseltmiştir. İlk halka arzdan üç yıl sonra, TAV Havalimanları bu notla İMKB Kurumsal Yönetim Endeksi'ndeki bütün şirketlerin önüne geçmiş ve birinci sıraya yerleşmiştir.

İkinci değerlendirme yılında, bir önceki yılın İMKB endeksinde üçüncü sırada yer alan TAV Havalimanları, notunu 10 üzerinden 8,5'tan 9'a çıkarmış ve endekse dahil olduktan sadece iki yıl sonra listenin zirvesine yerleşmeyi başarmıştır. Bu bağlamda, TSPK'nin ilgili düzenlemesine göre yapılan ve hissedarlar, kamuoyunu

bilgilendirme, şeffaflık, paydaşlar ve yönetim kurulu olmak üzere dört alt-kategoriye uygulanan ağırlık değerlendirmesinin sonuçları şöyledir:

ALT-KATEGORİLER	AĞIRLIK	NOT	DEĞERLENDİRMESİ	NOT
Hissedarlar	0,25	9,05		9,0
Kamuoyunu				
Bilgilendirme ve Şeffaflık	0,35	9,26		9,0
Paydaşlar	0,15	9,54		9,5
Yönetim Kurulu	0,25	8,40		8,5
Toplam	1,00	9,03		9,0

Türkiye'de, kurumsal yönetimi derecelendirme faaliyetleri TSPK tarafından Temmuz 2003'de ilan edilen ve Şubat 2005'de yeniden gözden geçirilen "Kurumsal Yönetim İlkeleri"ne uygun olarak gerçekleştirilmektedir. Bu İlkeler, OECD'nin 2004'de ilan ettiği, evrensel olarak kabul gören Kurumsal Yönetim İlkeleri'yle uyum içindedir ve OECD'nin ülkelere özel şartları göz önüne alarak sunduğu önerilerden hareketle oluşturulan prensipleri ve uygulamaları kapsamaktadır.



Yönetim Kurulu

TAV'ın Yönetim Kurulu SPK'nın Kurumsal Yönetim İlkeleri'yle tam bir uyum içindedir. Yönetim Kurulu, ikisi yürütmeden yedisi yürütme dışından olmak üzere dokuz üyeden oluşmaktadır. Yönetim Kurulu Başkanı ve İcra Kurulu Başkanı fonksiyonları ayrılmış durumdadır. TAV'ın Ana Sözleşmesi'nin maddeleri Kurul üyelerinin görevlerini açık ve net bir biçimde belirtmektedir. Ek bir ayrıcalığı bulunmayan üyelerin tek oy hakları bulunmaktadır.

TAV, Türk Ticaret Kanunu, Sermaye Piyasaları Kanunu, TSPK yasal düzenlemeleri, tebliğleri, kararları ve Bağımsız Kurul üyelerine uygun olarak, azınlık haklarının kullanımını kolaylaştırmak için çaba sarf etmektedir. Yürütmeye dahil olmayan Kurul üyelerinin ikisi bağımsızdır ve hissedarlar tarafından Yıllık Genel

Toplantı'da çeşitli adaylar arasından ve karar yeter sayısına uygun olarak seçilmektedir. Yedi yıldan fazla görev almış üyeler, bağımsız üye olamazlar. Bağımsız üyeler, bağımsızlık beyanlarını sunmak ve Yönetim Kurulu üyelerini, bağımsızlıklarının kabulü konusunda ivedilikle bilgilendirmekle yükümlüdürler.

Kurulun iki komitesi kurumsal yönetimin belirli yönlerini takip etmekle sorumludur:

Kurumsal Yönetim Komitesi,

Bağımsız Kurul üyesi tarafından yönetilir, aşağıdaki kurumsal yönetim konularıyla ilgili öneri sunmaktan sorumludur:

- Etkin kurumsal yönetim ilkeleri ve pratiklerine yönelik mekanizmalar ve uygulamalar geliştirmek,

- Uluslararası alandaki en iyi uygulamalara uyum sağlamak ve
- Üst düzey yöneticilerin seçilme, profesyonel gelişim ve kariyer planlama ilkelerini belirlemek.

Denetim Komitesi, yürütmeye dahil olmayan bir Kurul üyesi tarafından idare edilir, aşağıda belirtilen konulardan sorumludur:

- Tüm iç ve bağımsız dış denetim faaliyetlerinin doğruluğu, yeterliliği ve şeffaflığının sağlanması,
- Bilgi toplamaya ilgili iş süreçlerinin geliştirilmesi ve
- SPK ve Sermaye Piyasaları Kanunu'nun öngördüğü bütün düzenlemeleri yürütmek ve raporlamak.

TAV HAVALİMANLARI HOLDİNG YÖNETİM KURULUNUN TAM LİSTESİ

BAŞKAN	HAMİT AKIN
BAŞKAN YARDIMCISI	ALİ HAYDAR KURTDARCAN
YÖNETİM KURULU ÜYESİ, BAŞKAN VE CEO	MUSTAFA SANI ŞENER
YÖNETİM KURULU ÜYESİ	İBRAHİM SUHA GÜÇSAV
YÖNETİM KURULU ÜYESİ	ABDULLAH ATALAR
YÖNETİM KURULU ÜYESİ	ÖNDER SEZGİ
YÖNETİM KURULU ÜYESİ	MEHMET CEM KOZLU*
YÖNETİM KURULU ÜYESİ VE GENEL SEKRETER	AHMET ERSAGUN YÜCEL
YÖNETİM KURULU ÜYESİ	PIERRE DE CHAMPFLEURY*

(*) Bağımsız Yönetim Kurulu Üyesi'dir.

UYUM VE RİSK YÖNETİMİ

TAV, yönetim ve operasyonlarında geleceğe yönelik olabilecek en iyi uygulamaları hayata geçirebilmek için çalışmalarını sürekli olarak sürdürmektedir. 2007'de halka açıldığından bu yana TAV, iç denetim ve raporlama mekanizmaları, Denetim Komitesi'nin yeniden yapılandırılması, Yıllık Genel Toplantılara ilişkin bilgilerin belgelenmesi, daha doğrudan bir raporlama sistemi ve kamuoyunu bilgilendirme gibi konularda kurumsal yönetimini güçlendirmek üzere çeşitli uygulamalar gerçekleştirmiştir.

İç Denetim Direktörlüğü

İç Denetim Direktörlüğü, Başkana ve CEO'ya ve aynı zamanda Denetim Komitesi aracılığıyla Yönetim Kurulu'na bağlı bir direktör tarafından idare edilmektedir. İç Denetim Direktörlüğü, aşağıdaki noktaları tespit etmek üzere, Yönetim Kurulu ve üst yönetime bağımsız denetimler ve önerilerle destek vermekten sorumludur:

- Verimsiz iç denetim, risk yönetimi ve yönetim süreçleri ve
- Kaynakların israfına neden olan verimsizlikler.

İç Denetim aynı zamanda aşağıda belirtilen konularda Şirket'in operasyonlarıyla ilgili görünen riskleri değerlendirir:

- Operasyonların etkinliği ve verimliliği;
- Finansal ve operasyonel bilgilerin güvenilirliği ve bütünlüğü;
- Şirket'in varlıklarının korunması ve
- Yasalara, düzenlemelere ve sözleşmelere uygunluk.

İç Denetim Direktörlüğü TAV'ın Dolandırıcılık ve Yolsuzlukla Mücadele Politikası'nın uygunluğunu ve buna uyumu değerlendirmek ve kötüye kullanımı araştırmaktan sorumludur.

Risk Yönetimi Birimi

Risk Yönetimi Birimi Şirket'in Finans Direktörü'ne bağlı olarak çalışmaktadır. TAV'ın Yönetim Kurulu, kredi, likidite ve piyasa risklerine yıllık raporun finansal dipnotlarında yer veren bütüncül bir risk yönetimi mekanizması oluşturmuştur. Risk analizleri, var olan ve yeni ortaya çıkan riskleri tanımlamak üzere düzenli olarak yapılmaktadır. Resmi olarak, risk analizleri yıllık bazda yapılmaktadır; fakat gerekli görüldüğü takdirde daha sık yapılabilir.

Yatırımcı İlişkileri Departmanı


Yatırımcı İlişkileri Departmanı, Yönetim Kurulu ve hissedarlar arasında aracı olarak işlev görmek üzere, Yönetim Kurulu toplantılarına katılmakta ve Kurumsal Yönetim Komitesi'yle sık aralıklarla toplanmaktadır. Doğrudan Başkan ve CEO'ya bağlı olan Departman, paydaşları ve hissedarları koordine etmekte ve bilgilendirmektedir.

Etik Kurallar

TAV'ın etik kuralları, Şirket'in kurumsal değerini artırırken, hissedarları için finansal değer yaratmaktadır. Bu kurallar tüm yöneticilerin ve çalışanların uymak zorunda olduğu ilkelerden oluşmaktadır. Söz konusu kurallar, TAV yöneticilerinin ve çalışanlarının davranışlarının en yüksek standartlarda olmasını, kendi tutum ve davranışlarının Şirket üzerindeki etkilerinin farkında olmalarını ve hissedarların Şirket'in faaliyetlerine yönelik en iyi yöntem ve prosedürlere sahip olmalarını sağlayacak şekilde oluşturulmuştur. Etik Kurallar çalışanlara kurum içi yayınlar aracılığıyla ve kurumsal web sitesi üzerinden tebliğ edilmektedir.

SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK VİZYONU VE STRATEJİSİ



An aerial photograph of a terraced landscape. The terrain is characterized by numerous small, rectangular terraces carved into the earth, creating a complex, grid-like pattern. A river flows through the center of the landscape, winding between the terraces. The colors are a mix of earthy browns, greys, and greens, suggesting a mix of soil, rock, and vegetation. The overall scene is one of a well-managed, agricultural landscape.

Sürdürülebilirlik vizyonumuz, paydaşlarımız ve Grubumuz için uzun vadeli fayda yaratmak üzere çevrenin korunması ve sosyal gelişime olan bağlılığımızdan oluşmaktadır.

SORUMLU İŞLETME YAKLAŞIMIMIZ

Sürdürülebilirliğin gelecek kuşaklara karşı sorumluluk bilinci etrafında şekillendiğine inanıyor ve TAV'ın sektör lideri olarak büyürken, sürdürülebilir değer yaratan bir kurumsal lider olmasını hedefliyoruz.

Sürdürülebilirlik vizyonumuz, paydaşlarımız ve Grubumuz için uzun vadeli fayda yaratmak üzere çevrenin korunması ve sosyal gelişime olan bağlılığımızdan oluşmaktadır. Sürdürülebilirliğin temelini oluşturan üçlü yaklaşımı- ekonomik, çevresel ve sosyal etkilerin yönetimi- bütünsel bir çerçevede ele almanın, faaliyetlerimizin tümünde kurumsal yaratıcı gücümüzü geliştireceğine ve sürdürülebilirlik hedeflerimize ulaşmamıza yardımcı olacağına inanıyoruz.

Stratejimiz, kurumsal sorumluluğu işletme kültürümüzün ayrılmaz bir parçası haline getirerek, iş süreçlerimiz sırasında doğrudan veya dolaylı olarak ortaya çıkabilen olumsuz sosyal ve çevresel etkileri önce anlamak ve daha sonra en aza indirmek ve/veya tamamıyla önlemek ve olumlu etkileri geliştirmektir.

TAV yönetimi, Şirketimizin sağlıklı ekonomik büyümeyi yerel, ulusal ve küresel düzeyde hızlandırmaya hizmet etmesine olanak sağlayan, agresif fakat istikrarlı bir büyüme stratejisi



Ekonomi tartışmaları, uzun zamandır küresel ekonomilere ciddi hasar veren kriz etrafında odaklansa da, iklim ve çevre konusu güncelliğini ve önemini koruyor. Önümüzdeki yıllarda, doğal kaynakların verimli kullanımı, alternatif yenilenebilir enerji kaynaklarıyla ilgili gelişmeler ve sürdürülebilir bir ekonomik sisteme olan ihtiyaç, hükümetlerin politika yapım süreçlerinde ve küresel sistemde şirketlerin stratejilerinde önemli bir rol oynayacak.

Biz, TAV Havalimanları olarak, faaliyette bulunduğumuz ülkelerin çevre standartlarının çok daha üzerinde bir duyarlılık sergiliyoruz. Kapsamlı bir çevre koruma mevzuatına sahip olmayan ülkelerin de içinde yer aldığı gelişmekte olan piyasalara yönelik genişlememiz sırasında da, aynı farkındalığı

koruma ve sürdürme yönünde çaba sarf ediyoruz.

Bu çabanın, Şirket'in yürüttüğü tekil sosyal sorumluluk projelerine bütüncül bir perspektif kazandırdığına; bize, doğa üzerindeki yükümüzü azaltmaya ve en nihayetinde de ortadan kaldırmaya yönelik girişimlerimizi kamuoyuyla şeffaf bir biçimde paylaşma fırsatı sunduğuna inanıyorum.

Doğaya yönelik tehditler, yönetilmesi gereken risk faktörleri olarak karşımızda duruyor. TAV Havalimanları bünyesinde bu riski yönetmek üzere kurulan strateji danışma grubu, belirlenen hedeflerin ve stratejilerin Grup şirketleri geneline yaygınlaşması konusunda önemli bir mesafe katetti. Bu öğrenme ve dönüşüm sürecinin Şirket'in yönetim yaklaşımına ve paydaşlarıyla ilişkilerine olumlu katkılar sağlayacağını görüyoruz.

Waleed Ahmed Youssef
Strateji Direktörü

VİZYONUMUZ

HEDEF BÖLGELERİMİZDE LİDER VE ÖNCÜ HAVALİMANI ŞİRKETİ KONUMUNA GELMEK.

MİSYONUMUZ

HAVALİMANI İŞLETMELERİNİN TÜM PAYDAŞLARI İÇİN, MÜŞTERİ ODAKLI BİR YÖNETİM YAKLAŞIMIYLA EN YÜKSEK DEĞERİ YARATMAK.

DEĞERLERİMİZ

PROFESYONELLİK, SAYGI, DİNAMİZM, YENİLİKÇİLİK VE EKİP ÇALIŞMASINI KAPSAR.

STRATEJİK HEDEFLERİMİZ

UZUN VADELİ, SÜRDÜRÜLEBİLİR VE KÂRLI BÜYÜME, YURT İÇİ PİYASADAKİ LİDERLİĞİMİZİ KORUMAK VE SAĞLAMLAŞTIRMAK, ULUSLARARASI ALANDA YAKIN BİR GELECEKTE LİDERLER ARASINA KATILMAK VEYA LİDER OLMAK.

SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK HEDEFLERİMİZ

ANLAYIŞI GÜÇLENDİRMEK, FARKINDALIK YARATMAK, ÖLÇMEK, İZLEMEK, OLUMSUZ ETKİLERİ EN AZA İNDİRMEK VE OLUMLU ETKİLERİ GELİŞTİRMEK.

EKONOMİK

HAVALİMANI GENİŞLEMESİ, YEREL EKONOMİK ROL, DEĞİŞİMİ YÖNETMEK

ÇEVRESEL

DOĞAL KAYNAKLARIN VERİMLİ KULLANIMI, İKLİM KORUMA, ATIK İMHASI

SOSYAL

SAĞLIK VE GÜVENLİK, GÜVENLİK, UYUM VE ETİK

BAŞLICA ÖNCELİKLERİMİZ

**KURUMSAL
SORUMLULUK
KONUSUNDA, ÖZEL
SEKTÖRÜN ÇALIŞANLARI
DAHA İYİ VATANDAŞLAR
OLMA YOLUNDA
DESTEKLEMESİNİN,
ŞİRKETLERİN ÇEVRE
VE TOPLUMA DUYDUĞU
SAYGININ DOĞAL BİR
SONUCU OLDUĞUNA
İNANIYORUZ.**

izlemektedir. Ekonomik büyüme, çevrenin korunması ve iyi/güvenli çalışma koşulları arasında bir denge kurmak için çalışmaktayız.

Sürdürülebilir kalkınmanın devamlılık arz eden bir süreç olduğunu biliyor ve dünyadaki bütün havalimanı operatörlerinin sürdürülebilirlik uygulamalarını gerçekleştirirken karşılaştığı temel sorunları biz de yaşıyoruz. Kaynak, insan kaynağı, birikim ve farkındalık eksikliği en büyük sorunlar arasında yer almaktadır. Bu sorunları aşmaya yönelik ilk girişimimiz, uygun eğitimlerle çalışanlarımız arasında farkındalığı yükseltmektir.

TAV Havalimanları, şeffaf bir biçimde ve tüm paydaşlarına karşı saygı ve anlayış ilkesi doğrultusunda faaliyetlerini sürdürmektedir. Paydaşlarımızın sorunlarına ve beklentilerine daha aktif bir biçimde yanıt vermek, farklı fikirlerden ve ilgililerden yararlanarak kurumsal gücümüzü sağlamlaştırmak üzere, paydaşlarımızla diyalogu sürekli olarak destekliyoruz.

TAV'ın kurumsal değerleri arasında yer alan "saygı", sosyal ve ekolojik çevreye yaklaşımımızı en iyi tanımlayan değerdir. TAV çalışanları, insanlara, kanunlara, düzenlemelere saygıyı ve etik standartlara göre hareket etmeyi temel bir kural olarak ön planda tutarak; tüm işlerde dürüst, şeffaf, adil ve sorumlu bir biçimde davranmaktadır.

SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK YÖNETİMİ

Özel sektörde faaliyet gösteren şirketlerin, kurumsal sosyal sorumluluk çerçevesinde çevreye ve topluma duydukları saygının doğal sonucu olarak, çalışanlarını daha bilinçli yurttaşlar haline getirmeye yardımcı olduğuna inanıyoruz. Çalışanlardan başlayarak iş dünyasında farkındalığı artırmak, onları profesyonel kararlarının ve faaliyetlerinin çevresel ve sosyal etkileri konusunda eğitmek, şirketlerin sorumluluğudur.

Sürdürülebilirlik yol haritasıyla TAV, çevresel farkındalığı artırmayı ve kendi çalışanları arasında bilinç yaratmayı hedeflemektedir. Bu hedef, 2007'den beri ilgili eğitim programlarıyla sürekli olarak desteklenmektedir.

2007 ve 2008'de atık su dönüşümü çalışmalarını konu alan bir dizi eğitim programının ardından, TAV İzmir, 108 çalışanı için 2009'da Havalimanı Karbon Akreditasyon Programı ve 2010'da atık yönetimi eğitimi uygulamıştır.

TAV Akademi'nin Çevre Eğitimi Programı'nın tüm TAV terminallerinde 2011'den itibaren başlaması planlanmaktadır. 2011 yılı için 250 çalışanla başlatılan Sürdürülebilirlik Oryantasyon Programı'nın genişletilerek, gelecek yıl 450 çalışana eğitim verilmesi hedeflenmektedir. Söz konusu eğitim, çevre ve ekonominin yanı sıra etik, şeffaflık ve çalışan ilişkileri de dahil olmak üzere sürdürülebilirliğin tüm yönlerini kapsamaktadır. Sürdürülebilirliği günlük işlere ve karar alma süreçlerine entegre etme gerekliliği, eğitim programı süresince güçlü bir şekilde vurgulanmalıdır.

Sürdürülebilirlik Eylem Grubu

Sürdürülebilirlik Eylem Grubu, Strateji Direktörü'ne bağlı olarak çalışmaktadır. TAV içindeki tüm ekonomik, sosyal ve çevresel sürdürülebilirlik faaliyetlerinin koordinasyonu ve bunun yanı sıra kurumsal politika geliştirme, performans izleme ve uyumdan sorumludur. İcra Kurulu Başkanı, TAV'ın sürdürülebilirlik programının onaylanmasından sorumludur.

TAV İzmir Teknik Müdürü tarafından idare edilen Grup, TAV iştiraklerinin de katılımıyla birlikte 18 üyeden oluşmaktadır. Ekipte tüm TAV iştiraklerinden gelen üyelere yer verilmesi, farklı bakış açılarıyla projeye katkı sağlamak, TAV Havalimanları Holding genelinde daha başarılı bir uygulama yaratmak açısından, üst yönetim için önemli bir unsurdur. Proje ekibinin tüm aşamalarda üst yönetime düzenli bir şekilde erişebilmesi, bulgularını ve önerilerini sunması sağlanmaktadır.

Grup, rapor dönemi süresince aşağıdaki faaliyetleri gerçekleştirmiştir:

- ACI Avrupa'nın Havalimanı Karbon Akreditasyon Programı çerçevesinde TAV Havalimanları'na destek olmuştur. TAV İstanbul, TAV İzmir ve TAV Ankara, bu program çerçevesinde 1. düzey akreditasyonlarını tamamlamıştır. (Sayfa 68, Ödüller ve Sertifikalar)

- Kurumsal düzeyde dünyadaki en geniş iklim değişikliği veri tabanı olan Karbon Bildirimi Projesi (CDP) gibi uluslararası projelere katılmıştır (Sayfa 41, Havalimanı Karbon Akreditasyonu). TAV aynı zamanda Su Bildirimi Projesi'nin hazırlık aşamasında yer almıştır.
- TAV Akademi'ye 2011'de başlayacak olan TAV Sürdürülebilirlik Eğitim Programı konusunda destek olmuştur.
- Üst yönetime, karbon salımı, ekonomik faktörler ve elektrik, su ve doğal gaz tüketimi gibi alanlarda sürdürülebilirlik hedefleri koyma sürecinde destek olmuştur.
- Çevre konularıyla ilgili bir yol haritası taslağı hazırlayarak, Şirket'in sürdürülebilirlik stratejisine destek olmuştur.
- Çevre, hava kalitesi, su yönetimi, atık yönetimi, biyolojik çeşitlilik, iklim değişikliği, enerji, sürdürülebilir ulaşım ve yüzey sularıyla ilgili politikalar geliştirmiştir.
- Ulusal sürdürülebilirlik konferanslarına katılarak TAV Havalimanları'nın deneyimi ve faaliyetleriyle ilgili sunumlar yaptı ve bilgi paylaşımlarında bulunmuştur.

SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK YOL HARİTASI 2020

2011 - 2014

- ACI çalışma kolu ve çevre komitesine daimi delege atamak.
- TAV Akademi aracılığıyla Sürdürülebilirlik Oryantasyon Eğitimleri düzenlemek ve böylelikle çalışanlar arasında daha fazla farkındalık oluşturmak.
- Atık yönetimi eğitimlerine başlamak.
- Havacılık endüstrisinin geleceği ve çevresel sürdürülebilirlikle ilgili konferanslara katılmak.
- Terminallerdeki gürültü seviyesini ölçmeyi ve yönetmeyi sürdürmek.

2015 - 2017

- TAV Havalimanları'nda Sürdürülebilirlik Oryantasyon Programları'na devam etmek, yıllık olarak 2000 dolaylarında çalışana ulaşmak.
- Karbon emisyonlarını haritalandırmak ve bunu uluslararası operasyonlara doğru genişletme yönündeki optimizasyon çabalarını sürdürmek.
- Su ve geri dönüştürülebilir atık yönetimi projelerinde daha fazla ilerleme kaydetmek.
- Sosyal sürdürülebilirlik projeleri belirlemek ve bunları uygulamak.
- Enerji ve Çevre Komitesi aracılığıyla, operasyonların tüm yönleriyle ilgili çeşitli projeler üstlenmek.
- Terminallerdeki gürültü seviyesini ölçmeyi ve yönetmeyi sürdürmek.

2018 - 2020

- TAV Havalimanları'nda Sürdürülebilirlik Oryantasyon Programlarına devam etmek.
- Türkiye'deki operasyonlarda karbon emisyonlarının optimizasyonunu sağlamak.
- Yeni teknolojik gelişmelerden faydalanarak, geri dönüştürülebilir atık yönetimi programlarını daha fazla geliştirmek.
- Enerji ve Çevre Komitesi tarafından geliştirilen projeleri uygulamak.
- Terminallerdeki gürültü seviyesini ölçmeyi ve yönetmeyi sürdürmek.
- Ortakları, paydaşları ve tedarikçileri sürdürülebilirlik uygulamalarını benimseme yönünde teşvik etmek.

PAYDAŞLARIN KATILIMI VE ÖNCELİKLERİN BELİRLENMESİ

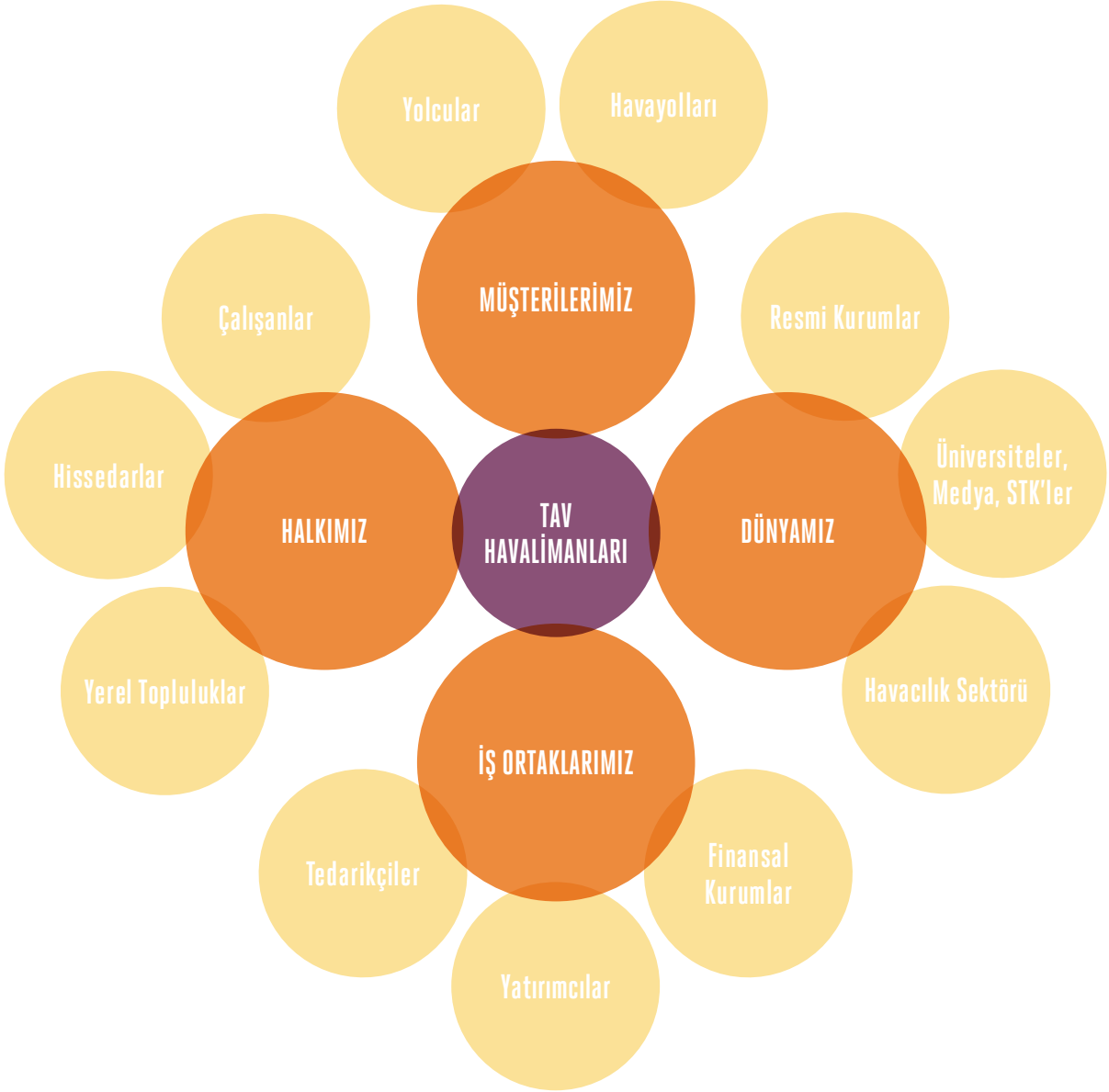
Sürdürülebilirlik Eylem Grubu, TAV'ın sürdürülebilirlik etkileri açısından başlıca paydaşlarının durumunu değerlendirmek ve onların olası kaygılarını dikkate alarak, Şirket'in stratejik eylem alanlarını belirlemek amacıyla bir atölye çalışması gerçekleştirmiştir.

Paydaşlarımız işletmemizi etkileyen veya ondan etkilenen gruplardır; ilişki biçimine bağlı olarak, farklı gruplar bizi farklı biçimde tanımlamaktadır. TAV Havalimanları'nın çeşitli departmanlarının üst yöneticilerinin katılımıyla, sayfa 28'de sıralanan paydaşlar, kendileriyle ilişkiye geçmek ve sürdürülebilirlik kaygılarını dinlemek üzere seçilmişlerdir. Gelecek rapor dönemlerinde, bu dört kategoride yer alan daha fazla paydaşla ilişkiye geçmeyi ve sürdürülebilirlik etkilerimizi buna göre tanımlanması planlanmaktadır.

Başlıca paydaşlarımız, yürürlükteki yönetmeliğe ve Şirketimizin etik kurallarına göre belirlenen kamuoyunu bilgilendirme politikası çerçevesinde, sürekli olarak bilgilendirilmektedir. Buna ek olarak, şeffaflık odaklı bilgilendirme politikası çerçevesinde TAV, tüm paydaşlarına basın bültenleri, yıllık raporlar, Şirket web sitesi ve diğer uygulamalar aracılığıyla bilgi sağlamayı amaçlamaktadır. Paydaşlarımızla yerinde iletişim platformları aracılığıyla, şeffaf ve açık bir biçimde diyalog kurmaya büyük önem verilmektedir. Paydaşlarımızın dile getirdiği çeşitli sorunlara karşılık verme konusunda mümkün olan en iyi dengenin kurulması amaçlanmaktadır. Paydaşlarımız ve çalışanlarımız için oluşturulan öneri sunma ve en üst yönetim organına yönlendirme mekanizmaları sayfa 29'daki tabloda sunulmuştur. Bu platformlar aynı zamanda, hissedarların karar aldığı ve azınlık hissesine sahip olanların düşüncelerini en üst yönetim organına ilettikleri yerler olarak işlev görmektedir. Rapor dönemi süresince, hissedarların hiçbiri Şirket'in sürdürülebilirlik performansına yönelik özel bir konuyu gündeme getirmemiştir.

FAALİYETLERİMİZDEN ETKİLENEN TÜM PAYDAŞLARIMIZLA AÇIK, ETKİN VE ŞEFFAF BİR İLETİŞİM KURMANIN ÖNEMİNİN FARKINDAYIZ.

BAŞLICA PAYDAŞLAR



ÇALIŞANLARIMIZLA İLETİŞİM

Çalışanlarımızla TAV'da bütünleşerek, yöneticiler ve çalışanlar arasında güçlü bağın ve aynı zamanda çalışan memnuniyeti ve bütünleşme arasındaki aktif etkileşimin müşteri bağlılığını ve sürdürülebilir kârı etkilediğine inanmaktayız.

TAV yönetimi, motivasyonu ve performansı artırmak için, yıllık çalışan memnuniyeti araştırmalarıyla, tüm çalışanların fikirlerini ve önerilerini değerlendirmektedir.

2010 yılında, çalışanların memnuniyet seviyelerini, kariyer ve gelişim planlarını, insan kaynakları uygulamalarıyla ilgili fikirlerini ve TAV yönetiminden beklentilerini öğrenmek üzere, yüz yüze iletişim platformları aracılığıyla işleyen fikir paylaşımı toplantıları da uygulamaya konulmuştur.

Çalışma ortamının geliştirilmesiyle ilgili önerileri dikkate alan TAV, takım çalışmasını, açık iletişimi, işbirliğini ve şeffaflığı artırmak amacıyla yönetim binasını inşa etmiştir. 2010 yılında idari çalışanlar, dağınık ve farklı yerlerdeki ofislerinden yeni ofislerine taşınmıştır.

TAV ÇALIŞANLARI İÇİN YENİ BİR İLETİŞİM PLATFORMU

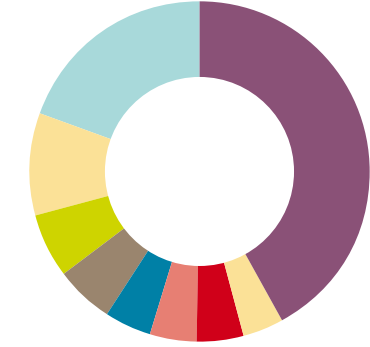
TAV Havalimanları'nda yaratıcı bir tartışma modeli oluşturma amacıyla, İnsan Kaynakları Departmanı tarafından 2011 yılında Yaratıcı Fikir, Öneri ve Proje Sistemi, uygulamaya konulacaktır.

Bu platform aracılığıyla, çalışanlar TAV'ın vizyonu, değerleri ve stratejik hedeflerine ve aynı zamanda süreç geliştirme, üretkenliği artırma, verimliliği sağlama ve kurumsal imaja katkıda bulunma amaçlarına uygun fikir ve önerilerini paylaşabileceklerdir.

TAV yönetimi çalışanlardan gelen geri bildirimleri ve ortaya çıkan sonuçlarla ilgili faaliyetleri gelecek rapor döneminde paylaşmayı planlamaktadır.

PAYDAŞLAR	İLETİŞİM PLATFORMLARI	YÖNETİM
Çalışanlar	Çalışan Memnuniyeti Araştırmaları (Yıllık), Yaratıcı Fikirler Öneri ve Proje Sistemi Müşteri Memnuniyeti Araştırmaları, Öneri ve Şikâyet Formları,	İnsan Kaynakları Departmanı
Müşteriler	Uçuş Öncesi Bekleme Alanında Hazır Bulunan Anketler, TAV Havalimanları Danışma	Müşteri İlişkiler Departmanı
Hissedarlar	Olağan Genel Kurul Toplantısı (Yıllık), Kamuoyunu Bilgilendirme Platformu Yıllık ve Ara Dönem Raporları, Basın Bültenleri,	Yatırımcı İlişkileri Departmanı
Yatırımcılar	Toplantılar, Sunumlar, Kamuoyunu Bilgilendirme Platformu, Yatırımcı İlişkileri Departmanı www.kap.gov.tr	Yatırımcı İlişkileri Departmanı
Kredi Kurumları	Yıllık Finansal Raporlar Proje Finansmanı Departmanı,	Finans Departmanı
Düzenleyici Otoriteler	Kamuoyunu Bilgilendirme Platformu	Yatırımcı İlişkileri Departmanı
Üniversiteler	"Newspoint" Dergisi, Online E-Gazete	TAV Akademi
Yerel Topluluk	Kurumsal Sosyal Sorumluluk Projeleri	Kurumsal İletişim Departmanı
Sivil Toplum	Projeler ve Farkındalık Faaliyetleri	Kurumsal Web Siteleri

MÜŞTERİ ÖNERİLERİ VE ŞİKÂyetLERİ



%19,4
HAVAYOLLARIYLA İLGİLİ SORUNLAR

%9,6
YİYECEK-İÇECEK HİZMETLERİNDE FİYATLARIN YÜKSEKLİĞİ

%6,1
TAV PERSONELİNİN DAVRANIŞLARI

%5,7
GENEL MEMNUNİYETSİZLİK

%4,4
YETERSİZ İNTERNET BAĞLANTISI

%4,4
SİGARA İÇİLEN YERLERE GETİRİLEN SINIRLAMALAR

%4,4
TERMİNALIN GENEL TEMİZLİĞİ

%4
DİNLENME ALANLARIYLA İLGİLİ SINIRLAMALAR

%42
Diğer

50 defadan az tekrarlanan benzer şikâyetler veya önerilere, yukarıdaki grafiğin "diğer" kategorisinde yer verilmiştir.

Müşteri İletişimi

Müşteri odaklı yaklaşımı doğrultusunda TAV Havalimanları, tüm iştirakleri bazında müşteri memnuniyeti sağlamak için, düzenlemeler ve uygulamalar konusundaki genel politikaları belirlemektedir. İştiraklerine maksimum destek sağlamak ve bazı durumlarda, üçüncü taraflarla sözleşmeler yaparak müşteri memnuniyetinde devamlılık sağlamak için çaba göstermektedir. Kalite kontrolü ve aynı zamanda yolcu memnuniyetini artırmak için araştırmalar yapılmaktadır. Müşterilere ihtiyaçlarını kolaylıkla iletmeleri için çeşitli olanaklar sağlanmakta; şikâyetlere ivedilikle yanıt verilerek, mümkün olduğunca hızlı bir biçimde çözüme kavuşturulmaktadır. Müşterilerin talep ve önerileri yıl boyunca günlük olarak e-posta ve müşteri memnuniyeti formları aracılığıyla toplanarak, üç ayda bir rapor edilmektedir.

Bunun yanı sıra, havayollarının katılımıyla her altı ayda bir anket uygulanmaktadır. Havayollarının temsilcileri ve terminal yöneticilerimiz, anketlerin sonuçlarını değerlendirmek ve belirli sorunlara çözüm bulmak üzere düzenli olarak toplanmaktadır.

2009 yılında, hem yurt içi hem yurt dışı yolculara uygulanan müşteri

memnuniyeti formları, 1.668 kişinin %37,2'sinin öneri ve şikâyetinde bulunduğunu göstermektedir. 2010 yılında ise, yurt içi ve yurt dışı yolculara uygulanan müşteri memnuniyeti formlarının sonuçları, 1.652 kişinin %53,4'ünün öneri ve şikâyetinde bulunduğunu göstermektedir.

Soldaki grafik, TAV operasyonlarının büyük oranda gerçekleştirildiği İstanbul Atatürk Havalimanı'ndaki müşteri memnuniyetinin genel resmini sunmaktadır. 2009'da dile getirilen başlıca konular, 2010 yılında da görülmektedir. Bazı şikâyetler, örneğin sigara içilen alanların sınırlandırılmasıyla ilgili şikâyetler, yasal düzenlemelere tabi olduğundan kapsam dışı bırakılmıştır. Düşük hizmet kalitesiyle ilgili şikâyetler, doğrudan havayolu müşterilerine iletilmektedir.

Çalışanlarımıza eğitim vermek ve temizlik faaliyetlerimizin sıklık derecesini artırmak gibi çeşitli önlemler alarak, diğer uyum çalışmalarını da geliştirmeyi amaçlamaktayız. Alınan önlemler sonucunda, çalışanların davranışlarıyla ilgili tepkilerde ve terminallerin genel temizliğinde 2010 yılında bir önceki yıla göre artış gözlenmiştir. Havalimanı Hizmet Kalitesi (ASQ)⁽¹⁾ araştırma sonuçlarına göre, İstanbul Atatürk Havalimanı

(1) ASQ anketi günümüzde yolcuların havalimanı hizmetleriyle ilgili algılarını ölçmek için en çok kullanılan araçlardan biridir. Uluslararası Havalimanları Konseyi'nin (ACI) bir girişimi olan, uluslararası alanda kabul gören ve temel ölçüt olarak alınan bu araştırma anketi, bütün dünya havalimanlarında kullanılmaktadır.

ile ilgili memnuniyet düzeyi, 2009'da 3,62'den, 2010'da 3,72'ye yükselmiştir; derecelendirme mükemmeliyeti temsil eden 5 notu üzerinden yapılmaktadır.

Bunun yanı sıra, müşteri ilişkileri departmanı, TAV Havalimanları'nın bütün lokasyonlarını ve operasyonlarını kapsayacak biçimde, hem yurt içi hem de yurtdışı yolculara üç ayda bir Müşteri Memnuniyeti Anketi uygulamaktadır. Anket soruları, güvenlik, yolcu akışı, temizlik, alış-veriş, yiyecek, içecek ve park yeri konularını kapsamaktadır. Araştırmanın sonuçları üç ayda bir ve yıllık olarak değerlendirilmekte ve rapor edilmektedir.

Yurt dışı yolcular arasında müşteri memnuniyeti, 2010 yılında %78,3 (1.836 yolcu) olarak gerçekleşmiş, geçen yıla oranla %0,32 oranında bir düşüş kaydedilmiştir. Yurt içi yolcular arasında müşteri memnuniyeti ise, 2010 yılında %75,3 (1.255 yolcu) olarak gerçekleşmiştir.

TAV, bu iletişim platformu uygulamasına devam etmeyi, sürdürülebilirlik konularını kapsayacak biçimde iletişimi artırmayı ve gelecek rapor dönemlerinde sürdürülebilirlik konularıyla ilgili daha fazla öneri almayı hedeflemektedir.

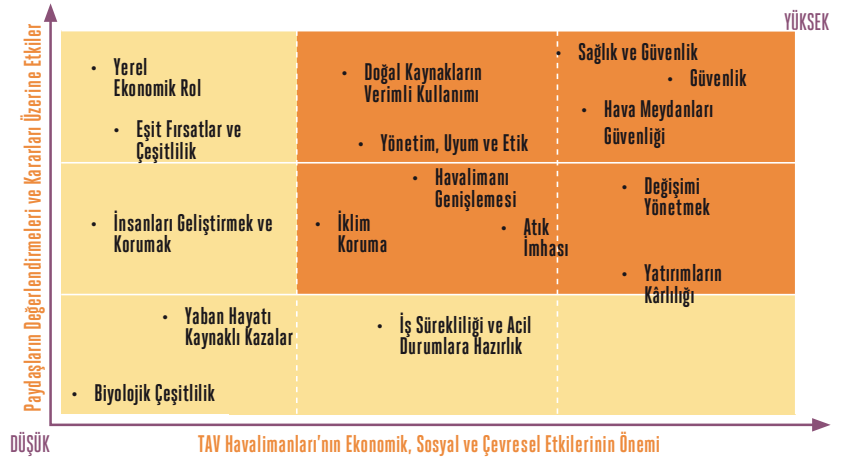
Başlıca Sürdürülebilirlik Öncelikleri

Küresel Raporlama Girişimi'nin (GRI) sürdürülebilirlik raporlama rehberi, raporumuzun maddi altyapısını oluşturmaktadır. Farklı departmanlardan gelen yöneticilerden oluşan TAV çalışma grubu, şirket faaliyetlerinin başlıca paydaşlar üzerindeki olası etkilerini dikkate alarak çeşitli konularda tartışmalar yürütmektedir.

Önceliklerin önemini değerlendirmek üzere paydaş gruplara, matrisin iki eksenine dağıtılan çeşitli konuları kapsayan bir anket uygulanmıştır. Paydaşları ilgilendiren meseleler matrisin bir yanına, Şirket'in geleceğini ilgilendiren meseleler diğer yanına yerleştirilmiştir.

Bu tür bir matristen yararlanmanın amacı, TAV Havalimanları yönetiminin odaklanacağı, hem paydaşlar hem de Şirket açısından önemli konuları kapsayan bir stratejinin, daha doğrusu bir programın, temelini oluşturmaktır.

TAV HAVALİMANLARI ÖNCELİKLENDİRME MATRİSİ



An aerial photograph of a river delta, showing a network of dark blue channels and light-colored, textured land. The land is overlaid with a vibrant, multi-colored pattern of red, green, and blue, resembling a map or a data visualization. In the top left corner, there is a large, stylized graphic element consisting of a thick orange line that curves downwards and then horizontally to the right, ending in a green rectangular block.

EKONOMİK ETKİLERİMİZ



Bugün, işletmemizin sürdürülebilirliğinin ve büyümesinin doğrudan ve tamamen gezegenimizin sürdürülebilirliğine bağlı olduğunu daha net bir şekilde görebiliyoruz.

TAV yönetimi, Şirketimizin yerel, ulusal ve küresel düzeyde sağlıklı ekonomik büyüme için katalizör olarak faaliyet göstermesine olanak sağlayan, agresif ama istikrarlı bir büyüme stratejisi izlemektedir.

100 MİLYON

TAV Havalimanları, stratejik büyüme hedefini 2020 yılı itibarıyla 100 milyon yolcuya ulaşmak olarak belirlemiştir.

Havacılık sektörünün, küresel ekonomi üzerinde çok katmanlı bir etkisi bulunmaktadır. Sektör içinde, havalimanları iki tür ana ekonomik etki yaratmaktadır: İstihdam olanakları ve havalimanı operasyonlarının başlı başına yarattığı gelirleri kapsayan, doğrudan faydalar. Diğeri ise, mal ve hizmetleri kapsayan bir tedarik zinciri oluşturulması yoluyla daha geniş bir havuzu ilgilendiren, dolaylı etkilerdir. Ulaşım sektöründe önemli bir rol oynayan havalimanları, hizmet verdikleri bölgeler açısından stratejik öneme sahiptir.

HAVALİMANI GELİŞİMİ VE YATIRIMLARIN KÂRLİLİĞİ

TAV, 2010 yılında Türkiye'nin lider havalimanı operatörü olmuştur. Stratejik önceliğimiz, faaliyet gösterdiğimiz ülkelerin ekonomilerinin gelişimine olan katkımızı artırmak üzere sürdürülebilir büyümeyi sağlamaktır. Hedefimiz ilk on yılda on havalimanı işletmek ve bu hedefe ulaşılmıştır. TAV, yolcu ve çalışan sayısı açısından, özellikle İstanbul ve Ankara'da faaliyete başladıktan hemen sonra %50 oranında bir büyüme kaydetmiştir ve ilerleyen yıllarda da büyümesini sürdürmüştür. TAV Havalimanları, stratejik hedefini 2020 yılı itibarıyla 100 milyon yolcuya ulaşmak olarak belirlemiştir.

Havacılık sektöründeki kâr oranlarının dünya genelinde düşük olması, sürdürülebilir büyüme açısından ciddi bir tehdit oluşturmaktadır. Yeni terminaller satın alırken veya mevcut olanları geliştirirken, çevresel ve sosyal

etkilerimizi izleme altına almayı ve kârımızın bir kısmıyla bu alanlara yatırım yapmayı amaçlamaktayız. Kârlı bir biçimde büyürken, sorumluluklarımızın hiçbirinden taviz vermemek, çalışanlarımıza, müşterilerimize ve topluma karşı saygı ve duyarlılığımızı korumak istiyoruz.

İstanbul Atatürk Havalimanı Gelişimi

TAV, Haziran 2008- Şubat 2010 döneminde İstanbul Atatürk Havalimanı'nın genişlemesine; iç hatlar terminalinin yenilenmesi ve geliştirilmesi ve üçüncü kuşak tesis inşasına yönelik olarak 36 milyon avro tutarında yatırım yapmıştır.

Bu gelişimin sonucunda:

- Terminal ve yolcu salonu 17.920 m² genişletilmiştir.
- Park alanı 1.080 araca daha hizmet verebilmek için 29.500 m² genişletilmiştir.
- Yolcular için üçü asansörlü altı uçağa biniş köprüsü inşa edilmiş ve iki yürüyen kaldırım yapılmıştır.
- 3.000 m² alanda çevre düzenlemesi yapılmıştır.
- Gümrüksüz satış, güvenlik, temizlik ve operasyon bölümlerinde 30 yeni personel istihdam edilmiştir.

TAV'IN YARATTIĞI VE DAĞITTIĞI EKONOMİK DEĞER

TAV Havalimanları, 2010 yılında 752,9 milyon avro değerinde gelir üretmiş; bunun %62'sini operasyon giderleri kapsamında tedarikçilere, %27'sini ise çalışanlara dağıtmıştır.

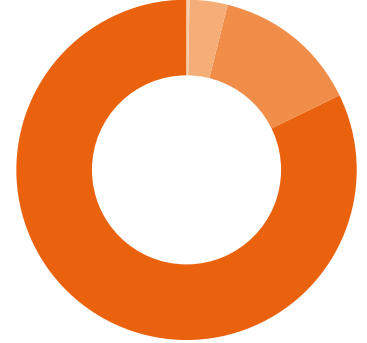
Sağdaki grafik, 2010 yılında TAV'ın başlıca paydaşlarına yönelik gerçekleştirdiği doğrudan harcamaların oranını göstermektedir.

Havalimanlarını, Yap-İşlet-Devret (YİD) modeliyle işleten TAV için imtiyaz süresi, ekonomik sürdürülebilirlik açısından ciddi bir öneme sahiptir. İnşaat çalışmaları kapsamında tedarikçiler aracılığıyla yaratılan istihdama ve sunulan hizmetlere ek olarak, YİD modeli yerel yönetimlere vergi ve/veya kira geliri sağlamak ve bu gelirler altyapı geliştirme yatırımları olarak geri dönebilmektedir. Kırk yıla kadar uzanan YİD sözleşmeleriyle TAV, ekonomik sürdürülebilirliği ve titiz planlamanın doğal sonuçlarının sağladığı faydaları geliştirmeye kararlıdır.

TAV Havalimanları'nın Dolaylı Ekonomik Etkileri

Havalimanlarının, etrafında yaşayan insanların yaşam kalitesi üzerinde önemli etkileri bulunmaktadır. İşsizliğin yüksek olduğu ve ekonominin daraldığı dezavantajlı bölgelerde, havalimanı geliştirme

PAYDAŞLARA DAĞITILAN DOĞRUDAN EKONOMİK DEĞER



%61,61
TEDARİKÇİLERE
AKTARILAN DEĞER

%0,29
DEVLETE AKTARILAN DEĞER

%27,41
ÇALIŞANLARA
AKTARILAN DEĞER

%0,02
TOPLUMA AKTARILAN DEĞER

%10,67
KREDİ VERENLERE
AKTARILAN DEĞER

TÜRKİYE'DEKİ HAVALİMANLARI	İSTANBUL ATATÜRK	ANKARA ESENBÖĞA	İZMİR ADNAN MENDERES	ANTALYA GAZİPAŞA
TÜRÜ	İmtiyaz Kira Sözleşmesi	YİD	YİD	İmtiyaz Kira Sözleşmesi
SÜRESİ	Ocak 2021	Mayıs 2023	Ocak 2015	Mayıs 2034
KAPSAMI	Dış - İç Hatlar	Dış - İç Hatlar	Uluslararası	Dış - İç Hatlar
İMTİYAZ TUTARI	140 milyon/yıl ABD doları + KDV	-	-	50.000 ABD doları + KDV

752,9
MİLYON AVRO
TAV HAVALİMANLARI'NIN
TOPLAM GELİRİ

faaliyetleri genellikle yeni istihdam ve zenginlik yaratmanın bir yolu olarak görülmektedir. Havalimanları yerel işletmeler için bir iş yapma platformudur.

Havalimanlarının diğer hızlandırıcı ve yan etkileri, turizm fırsatlarının artması, yerele ve daha geniş hizmet alanlarına gelir sağlama ve işgücünün yurt dışına daha kolay seyahat etmesi olarak özetlenmektedir. Yurt dışında çalışan işçilerin sağladığı dövizler TAV'ın faaliyet gösterdiği ülkelerin gayri safi yurt içi hasıllarına (GSYH) kayda değer bir katkı yapmaktadır. (Makedonya: GSYH'nın % 4,3'ü, Gürcistan: GSYH'nın % 6,4'ü, Tunus: GSYH'nın % 5'i, Letonya: GSYH'nın % 2,4'ü, Türkiye: GSYH'nın %0,3'ü⁽²⁾). Bu etki, havalimanının hizmet verdiği bölgede, ekonomik bir çekim alanı yaratarak, oynayabileceği geniş rolün sağladığı istihdam, gelir, yatırım ve vergi gelirleri fırsatı olarak tanımlanmaktadır. Bu ilişkiler bağlamında, Türkiye'de havacılık sektörünün genel olarak 620.000 dolayında, TAV'ın işlettiği havalimanlarının ise 300.000 dolaylarında istihdam yarattığı tahmin edilmektedir.

(2) Dünya Bankası 2006

(3) Faaliyet gösterilen diğer ülkelerdeki aynı göstere, stratejimizin tutarlılığını vurgulamaktadır; Gürcistan %97,6, Tunus %97 ve Makedonya %97,6.

2010 yılı sonu itibarıyla, TAV'ın İstanbul Atatürk Havalimanı'nda istihdam ettiği toplam personel sayısı (hizmet şirketleri dahil) 30.000'dir. Her bir çalışanın 3,5 kişilik bir hanenin gelirine katkı sağladığı düşünülürse, TAV'ın yalnızca İstanbul Atatürk Havalimanı'ndaki faaliyetler üzerinden her ay 160.000 kişinin geçimine katkı sağladığı sonucuna ulaşılmaktadır.

Yerel İşgücüyle Kalkınmayı Desteklemek

Yerel işgücünün TAV'ın yönetici ekibine ve operasyonel çalışanları arasına katılmasına büyük önem vermekteyiz.

Türkiye'de tam zamanlı çalışan yerel işgücünün oranı %99,96'dır.⁽³⁾

Yurt dışına Türkiye'den yönetici gönderilmekle birlikte, bunların sayıları azdır ve TAV'ın bu konudaki politikası, yerel işgücünü en yüksek düzeyde tutmak ve gelecekte üst yönetimdeki yabancıların sayısını azaltmaktır.

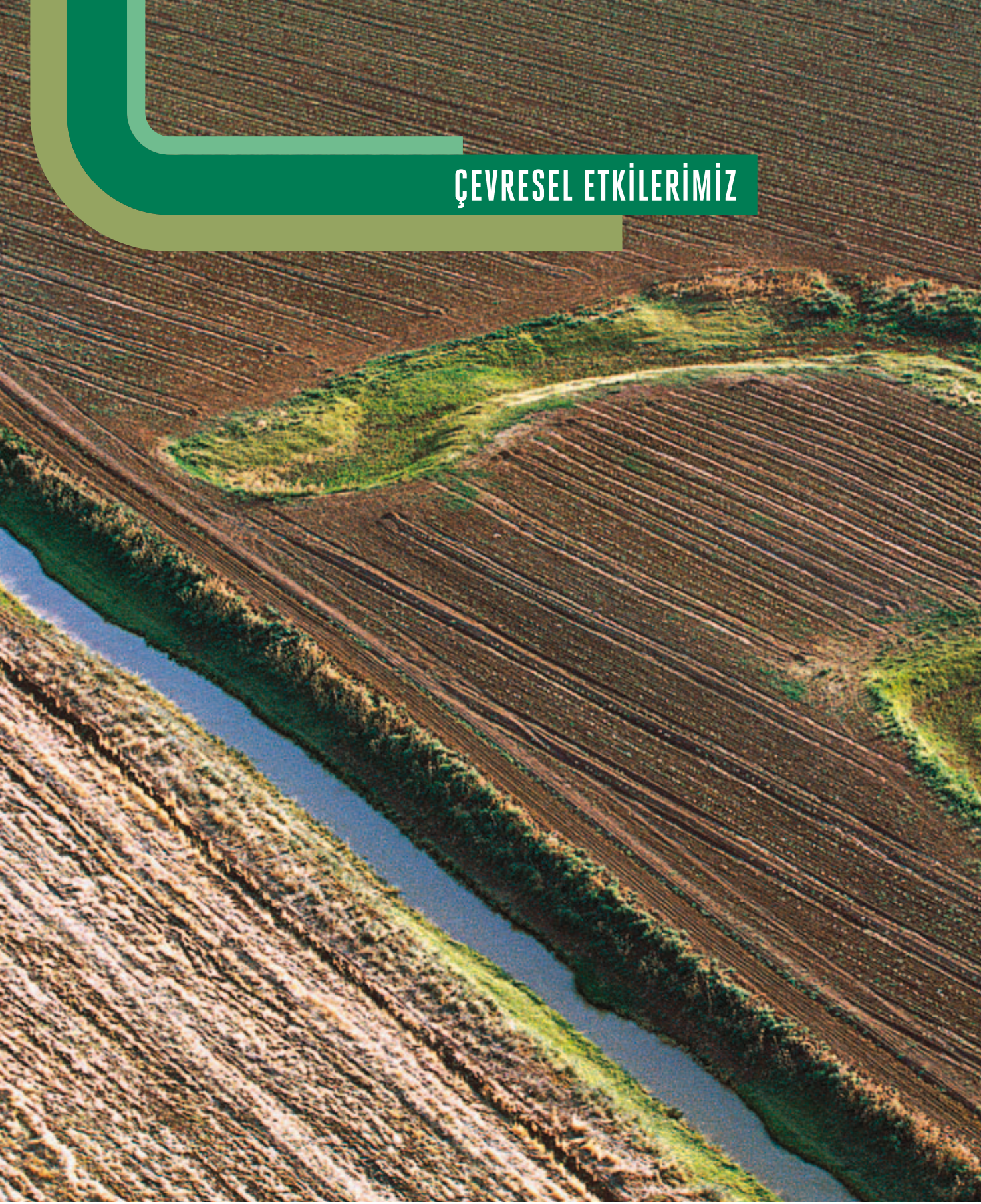
EKONOMİK PERFORMANS GÖSTERGELERİ TABLOSU¹

HOLDİNG TOPLAM

OLUŞTURULAN VE DAĞITILAN DOĞRUDAN	EKONOMİK DEĞER	PARA BİRİMİ	2009	2010
Oluşturulan Ekonomik Değer (Net Gelirler)	Milyon Avro	608,9	752,9	EC1
Paydaşlara Dağıtılan Ekonomik Değer				
İşletme Giderleri (tedarikçilere ödemeler vs.)	Milyon Avro	-343,4	-412,6	EC1
Hükümete Aktarılan Değer (vergi vs.)	Milyon Avro	-1,6	-11,5	EC1
Kredi Verenlere Aktarılan Değer (faiz vb.)	Milyon Avro	-59,5	-59,1	EC1
Çalışanlara Aktarılan Değer (maaşlar, sosyal güvenlik vs.)	Milyon Avro	-152,8	-219,3	EC1
Topluma Sağlanan Fayda (bağışlar, sponsorluklar vs.)	Milyon Avro	-0,1	-0,2	EC1
Kalan Ekonomik Değer	Milyon Avro	51,5	50,2	
HÜKÜMETTEN ALINAN FİNANSAL YARDIM	PARA BİRİMİ	2009	2010	GRI
Vergi İndirimi/Krediler	Milyon Avro	0,02	0,23	EC4
Yatırım Fonları, Ar-Ge Fonları	Milyon Avro	0,00	0,36	
TOPLAM YOLCU SAYISI	BİRİM	2009	2010	GRI
İç Hatlar	Sayı	16.433.488	18.282.454	AD1
Dış Hatlar	Sayı	25.684.626	29.302.851	AD1

¹ İnşaat gelirleri dahil, garanti yolcu gelirleri hariçtir.

ÇEVRESEL ETKİLERİMİZ



TAV giderek daha fazla talep gören havayolu taşımacılığı ve doğal kaynakların etkin kullanımı arasında denge oluşturabilmek için en iyi çevresel uygulamaları benimsemeye gayret göstermektedir.

TAV faaliyetlerinin çevre üzerindeki etkilerini, rutin kontrollere tabi yasal zorunlulukların ötesinde, en aza indirmek için çalışmaktadır.

TAV giderek daha fazla talep gören havayolu taşımacılığı ve doğal kaynakların etkin kullanımı arasında denge oluşturabilmek için en iyi çevresel uygulamaları benimsemeye gayret göstermektedir. Havalimanı operasyonlarının neden olduğu çevresel zarar olan uçakların karbon salımı çok düşük olsa da TAV, gerek paydaşları arasında duyarlılığı artırarak gerekse havayolları, resmi kurumlar ve diğer paydaşlarıyla doğrudan işbirliği içerisinde girerek bu karmaşık sorunla mücadele etmektedir.

Bu mücadele, çevresel önceliklerimiz arasında ve çevre politikamızda da belirtildiği üzere, doğal kaynakların verimli kullanımı, iklimin korunması amacıyla sera gazı salımının azaltılması ve optimizasyonu, geri dönüşüm, atık yönetimi ve yaşam alanlarının korunmasının en üst düzeye çıkarılmasını kapsamaktadır.

<http://www.tavhavalimanlari.com.tr/tr-TR/Pages/EnvironmentalPolicy.aspx>

YASAL MEVZUATIN ÖTESİNDE UYUM ÇALIŞMALARI

TAV faaliyette bulunduğu ülkelerin ulusal ve yerel otoritelerinin çevre ve sivil havacılıkla ilgili tüm kanun ve düzenlemelerine riayet etmektedir. ACI Europe ve CDP gibi çeşitli uluslararası platformlar tarafından yürütülen girişimlere katılmakta ve Manchester Üniversitesi ve MIT Sloan School of Management tarafından yürütülen sürdürülebilirlik araştırmalarına destek olmaktadır. Bu gibi etkinlikler, aynı zamanda, TAV yönetimi ve çalışanları arasında çevre konularıyla ilgili farkındalığı artırmaya yardımcı olmaktadır.

Uluslararası ve ulusal yasal mevzuatın zorunlu kıldığı uygulamalar kapsamında TAV:

- Çevre kirliliğine yol açmamak için hizmet süreçlerini yeniden tasarlamakta,
- Hammadde ve enerji bağlamında daha az girdi kullanmakta,
- Alternatif kaynak yaratma yöntemleri geliştirmekte,
- Faaliyette bulunduğu ülkelerde sürdürülebilir kalkınma politikaları oluşturmakta,

çevresel uygulamaları yakından takip etmekte ve

- Projelerle ilgili uluslararası kredi anlaşmaları imzalamakta, kredi veren kuruluşlara, çevre sağlığı ve güvenliğiyle ilgili yasalardan doğan tüm sorumlulukları üstlenmeyi taahhüt etmektedir.

Operasyonlarının içeriğine bağlı olarak, TAV Havalimanları şirketlerinin çevre kanunları ve düzenlemeleri kapsamında, yasal olarak çevresel etki değerlendirme raporları oluşturma zorunluluğu yoktur. Bununla birlikte, TAV ve iştirakleri terminallerin hem inşa hem de işletme süreçlerinde, güncel çevresel yönetim çalışmalarına uyum sağlamak üzere çevre raporları ve çevre yönetim planları hazırlamaktadır.

TAV, faaliyetlerinin çevre üzerindeki etkilerini rutin kontrollere tabi yasal zorunlulukların ötesinde, en aza indirmek için çalışmaktadır. Gelişmekte olan piyasalara açılırken, özellikle çevreyle ilgili yasal düzenlemelerin görece zayıf olduğu ülkelerde de aynı yaklaşımı sürdürmektedir.

DOĞAL KAYNAKLARIN VERİMLİ KULLANIMI VE İKLİMİN KORUNMASI

Türkiye gelişmekte olan ülkelerin başında gelmektedir ve iklim değişikliğiyle mücadeleye yönelik yasal düzenlemeleri henüz oluşum aşamasındadır. Türkiye'nin AB üyeliği müzakere süreci; su ve hava kalitesi, atık yönetimi, doğanın korunması, endüstriyel kirlilik kontrolü, risk ve gürültü yönetimi gibi konuları içine alan 200'ün üzerinde başlıkta bağlayıcı bir takım çevresel düzenlemeler yapılmasına ihtiyaç duyulmaktadır. Hem kamuda hem de özel sektörde bu standartlara ulaşılması önemli ölçüde yatırım gerektirmektedir. Şirketlerin karşılaştığı en büyük sorun ise yeni teknolojilerden kaynaklanan sorunların çözümü (emisyon, gürültü vb.) ve bunun ulusal ekonomi üzerinde yarattığı mali yüküdür.

Çevre alanındaki sektörel ve uluslararası standartların çoğunluğunu karşılayan TAV'ın bu yöndeki geliştirme çalışmaları ACI tarafından ve Havacılık Zirvesi kapsamında da tescillenmiştir. TAV yerel ve uluslararası düzeyde pek çok konferansa katılmaktadır. Bu tür

etkinliklerdeki fikir ve bilgi paylaşımı havacılık endüstrisinin gelişimine temel oluşturmaktadır. TAV, bu bilgi ve deneyimleri alıp geliştirmekte olan piyasalardaki operasyonlarına uygulamayı amaçlamaktadır.

Havalimanı Karbon Akreditasyonu

TAV, Uluslararası Havalimanları Konseyi'nin (ACI), Havalimanı Karbon Akreditasyonu (ACA) Programı'na aktif olarak katılmaktadır. ACA Programı, havalimanlarındaki karbon salımını değerlendirmek, ölçmek ve azaltmak üzere 2009 yılında uygulamaya konulmuştur. Program dört aşamadan oluşmaktadır:

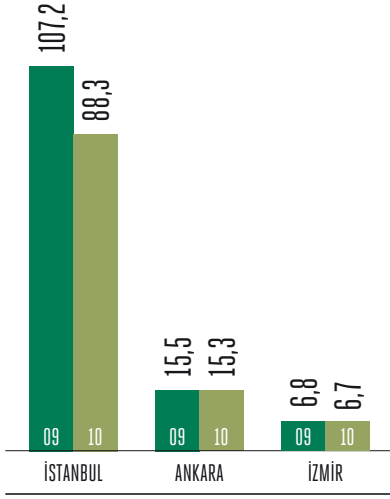
1. Haritalandırma: Havalimanı operatörünün karbon ayak izinin ölçülmesi.
2. Azaltma: Karbon salımının azaltılması,
3. Optimizasyon: Karbon salımının en uygun düzeye indirilmesi,
4. Nötralizasyon: Tüm üçüncü tarafların nötralizasyon yoluyla karbon salımının tümüyle ortadan kaldırılmasını sağlayacak sürece katılımını teşvik etmek.

ACI, ACA Programı'nın Avrupa'da uygulanmasının 2009 yılında CO₂ salımını 411.390 ton oranında azalttığını tahmin etmektedir. ACA Programıyla ilgili bilgi ve deneyim kurumsallaştırılmış olup, TAV'ın tüm ortakları programa uyum yönünden teşvik edilmektedir.

2009'da Avrupa'da akredite olan ikinci havalimanı TAV İzmir, bu konuda sektör lideri konumundadır. Akreditasyonun ardından, Enerji Yönetimi Planı da İzmir Adnan Menderes Havalimanı'nda aynı yıl uygulamaya konulmuştur. 2010 yılında, TAV İstanbul ve TAV Ankara ACI'nın ACA Programı kapsamında akredite olmuştur. Bu dinamik yaklaşım, çevrenin korunmasıyla ilgili duyarlılığımızı ve çevre politikamıza olan bağlılığımızı ortaya koymaktadır. ACA Programı'nın çevresel sürdürülebilirliğimiz üzerindeki etkisi, ortaya çıkan sonuçlardan açıkça anlaşılmaktadır.

İstanbul'da %17,6, Ankara'da % 1,3 ve İzmir'de %1,6 oranında olmak üzere üç havalimanımızda da CO₂ salımı azaltılmıştır. TAV bütün faaliyetlerini açık ve şeffaf bir biçimde kamuoyunun bilgisine sunmuş ve 2010 yılında Karbon Bilgilendirme Projesi kapsamında tamamlanan tüm etkinliklerini açıklamıştır. 2010 Karbon Bilgilendirme Projesiyle ilgili bilgilere: <http://cgft.sabanciuniv.edu> adresinden ulaşılabilir.

CO₂ SALIMLARI (1.000 T)



Kojenerasyon ve Trijenerasyon Tesisleriyle Artan Enerji Verimliliği

Geçtiğimiz yıllarda, TAV'ın işlettiği havalimanlarında enerji verimliliğini sağlamak üzere çeşitli girişimlerde bulunulmuştur. TAV, Enerji Yönetimi Sistemi'ni faaliyet yürüttüğü tüm havalimanlarında uygulamaktadır. Aynı enerji kaynağından iki farklı tür enerji elde etmeyi sağlayan kojenerasyon sistemi, ilk olarak Ankara Esenboğa Havalimanı'nda 2007 yılında uygulamaya girmiştir. Enerji tasarrufu çalışmaları kapsamında TAV İstanbul'a 2009 yılında bir Enerji Direktörü atanmış ve doğalgazdan, elektrik, ısı ve soğutma olmak üzere üç ayrı tür enerji üreten trijenerasyon tesisini kurmakla görevlendirilmiştir. Bu sistem dahilinde, jeneratörlerin elektrik üretirken kaybettiği ısı, trijenerasyon tesisi vasıtasıyla terminal ortamını ısıtmak veya soğutmak üzere sıcak ve soğuk su üretiminde kullanılmaktadır.

Terminallerin ısıtılması, soğutulması ve elektrik üretiminde kojenerasyon ve trijenerasyon tesislerinin kullanılması oldukça verimli bir yöntemdir. Bu yöntemler, elektriğin dağıtılmasıyla ilgili kayıpları önlemekte ve normalde atığa dönüşecek olan ısıyı bünyesinde tutmaktadır. Sistemin devreye girmesinden sonra, soğutma amaçlı

elektrik tüketimi ve ısıtma amaçlı doğal gaz tüketiminde önemli oranda düşüş kaydedilmiştir.

Diğer sürdürülebilirlik girişimleriyle birlikte, trijenerasyon yönteminin sera gazı salımının azaltılmasında önemli bir rol oynaması beklenmektedir. 2010 yılında Tunus'taki TAV havalimanları için planlanan trijenerasyon tesisiyle ilgili ön çalışmalar, bu tarz enerji üretiminin şebeke gücünden %64 düzeyinde daha verimli olduğunu ve 4.000 ton CO₂ salımını önleyeceğini ortaya koymaktadır.

Havalimanlarında verimli elektrik üretimi uzun vadede birçok fayda sağlamaktadır. Geleneksel olarak, uçaklar kapılara park ettiklerinde, aydınlatma, havalandırma ve diğer sistem ihtiyaçları için ek güç ünitelerini (APU) kullanmaktadır. Bununla birlikte, uçaklara kapılarda bağlanabilecekleri güç kaynakları temin etmek, havalimanları için giderek bir sektör standardı haline gelmektedir; TAV bütün havalimanlarını bu ihtiyaca göre tasarlamıştır. Bu konudaki çalışmalar, ilgili tedbirlerin APU kullanımını %85 oranında azaltabileceğini ortaya koymaktadır. Orta ölçekli bir havalimanında, bu durum CO₂ salımının 33.000 ton oranında azaltılmasını sağlamaktadır.⁽⁴⁾

(4) Hava Ulaştırma Faaliyet Grubu (ATAG), Yeni Başlayanlar için Havacılık Sektöründe Verimlilik Raporu, Kasım 2010'da yayınlandı. ATAG, hava taşımacılığı endüstrisinin bütün sektörlerini temsil eden, kâr amacı gütmeyen bir kuruluştur.

İstanbul Atatürk Havalimanında Enerji Verimliliği Çalışmaları

TAV İstanbul terminal işletmesi, bir Enerji Yönetim Sistemi kurmak üzere çalışmalara başlamış ve içinde çevre, makine, elektrik/elektronik mühendislerinin bulunduğu 11 kişilik bir çalışma ekibi oluşturmuştur. Bu ekip, ulusal ve uluslararası yasa ve düzenlemelere uygun bir biçimde ve yolcuların konforundan ödün vermeden, mevcut enerji kaynaklarının daha verimli kullanımını sağlamak üzere çeşitli çalışmalar yapmayı planlamaktadır. Terminalin sera gazı salımlarının izlenmesinin yanında bunu azaltmak için gerekli yöntemlerinin uygulanması da bu çalışmalar kapsamındadır. TAV İstanbul karbon emisyonu yönetimi konusunda, TS ISO 14064-1 Sera Gazı Emisyonlarının Ölçülmesi, Raporlanması ve Şirketler Bazında Ortadan Kaldırılmasına Yönelik Kılavuza uygun bir yönetim sistemi oluşturmuştur. Bu yönetim sistemi terminallerde ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi'ne adapte edilmiştir. Buna göre, karbon salımı yapan kaynaklar belirlenmiş ve ölçümleri yapılmıştır. Sonuç olarak, karbon emisyonunu azaltma yöntemlerinin değerlendirilmesi, uygun yöntemlerin devreye alınması, nihayetinde karbon emisyonunun nötrale edilmesi hedeflenmektedir. Bu çalışmalara

paralel olarak, Sera Gazı Yönetimi Sistemi'nin üçüncü taraflar eliyle teftiş edilerek lisanslama aşamasına geçilmesi ön görülmektedir.

Yukarıdaki hedeflerin gerçekleştirilmesine yönelik uygulamalar şunlardır:

- Isıtma, havalandırma ve iklimlendirmede otomasyon sisteminin kullanılması ve zamanlama programlarının güncellenmesi, gereksiz ekipman kullanımının önlenmesi.
- “Serbest soğutma” uygulamasıyla, soğuk havalarda soğutma kulelerinin gereksiz çalışmasının önüne geçilmesi.
- Terminalin genelindeki 40.000 aydınlatma armatüründe de elektronik balast kullanılması.
- Elektrik enerjisi kullanan tesislerde gereksiz enerji kullanımına yol açan reaktif enerjinin, terminalde kurulan duyarlı dengeleme sistemi sayesinde minimize edilmesi.
- 15 kW üzerindeki elektrikli motorlarda frekans dönüştürücüleri kullanımıyla konvansiyonel sistemlere oranla %25 enerji tasarrufu sağlanması.
- Scada sistemiyle, enerjinin merkezi olarak yönetilmesi ve arızalara en hızlı şekilde yanıt verilmesi.
- Taşıyıcı bantların ve yürüyen merdivenlerin girişlerindeki sensörlere bağlı olarak, sistemin aktif olmadığı durumlarda uykuya geçmesi.

- İç Hatlar ve Dış Hatlar terminallerin yenilenmesi çalışması sırasında kurulan ve MRL makine odasının kullanımını gerektirmeyen yeni asansör sistemi sayesinde, gürültü seviyesi en aza indirilmiş ve makine güç değerleri bir öncekinden daha düşük olması sebebiyle enerji tasarrufu sağlanmıştır.

Enerji Verimliliği Odaklı İnşaat ve Bakım

TAV kuruluşundan bu yana bütün terminallerinin tasarımını ve inşaatını enerji verimliliğini göz önüne alarak gerçekleştirmiştir. Terminal binalarının mimari tasarımını doğal ışıktan mümkün olduğunca yararlanmaya yöneliktir, böylelikle suni aydınlatma ihtiyacı ve bundan doğan giderler azaltılmaktadır.

2008 ve 2009 yıllarında TAV İzmir, termal görüntüleme süreçleri kullanarak terminaldeki yetersiz yalıtım alanlarını tespit etmek üzere İzmir İleri Teknoloji Enstitüsü'yle ortak bir proje başlatmıştır. İzmir Adnan Menderes Havalimanı'nın ardından, aynı işlem İstanbul Atatürk Havalimanı'nda da uygulanmıştır. Yalıtım eksikliğinin tam anlamıyla önlenmesine ve böylelikle enerji ihtiyacının ve tüketiminin azaltılmasına yönelik olarak, tespit edilen aksaklıkları düzeltmek üzere gerekli tedbirler alınmış ve sistemsel kontroller oluşturulmuştur.

2009-2010 ENERJİ VERİMLİLİĞİ PERFORMANSI

TAV, fosil yakıtlara oranla %40 daha az karbon salımı gerçekleştiren doğalgazın kullanımına özel bir önem vermektedir.

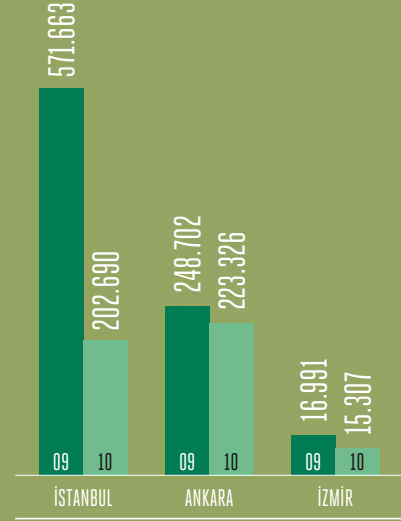
İstanbul Atatürk Havalimanı'nda bulunan trijenerasyon tesisinin kullandığı doğalgaz miktarı, tesiste gerçekleşen arıza nedeniyle radikal bir düşüş göstermiştir. Sonuç olarak, çoklu jenerasyon sistemi bu süre içinde yangına bağlı olarak kullanım dışı kalmış ve satın alınan elektrik miktarı artmıştır. Bununla birlikte, yeni kojenerasyon tesisinin şubat ayında devreye girmesiyle birlikte rakamların 2011 yılında kaza öncesi değerlerine dönmesi beklenmektedir. Alınan tedbirler sonucunda, İstanbul Atatürk Havalimanı'nda m2 başına düşen elektrik tüketimi, terminalin genişlemesine rağmen 2010 yılında sadece %10 oranında artış göstermiştir.

Daha küçük bir terminal olmasına rağmen Ankara Esenboğa Havalimanı'nda, m2 başına düşen doğal gaz tüketimi İstanbul'dan daha yüksektir. Enerjinin verimsiz kullanımı, terminal binasının yüksek tavanlı tasarımından kaynaklanmaktadır, bu durum mekânın verimli bir şekilde ısıtılmasını ve/veya soğutulmasını zorlaştırmaktadır. Binaların tasarım kriterlerini Devlet Havalimanları Genel Müdürlüğü (DHMİ) belirlemektedir. Bu nedenle, TAV havalimanı binalarını belirtilen şekilde inşa etmekle yükümlüdür.

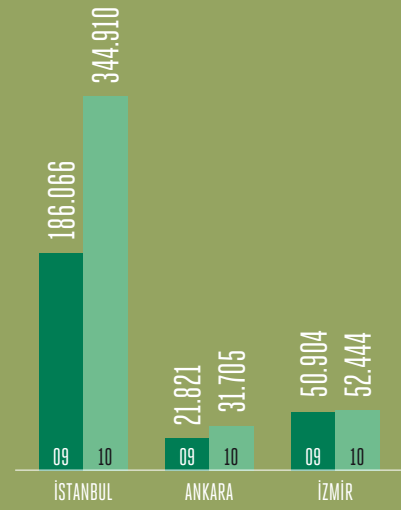
İzmir Adnan Menderes Havalimanı'nda, doğal gaz tüketimi 2010 yılında bir önceki yıla oranla %10 düzeyinde azaltılmıştır. 2010 yazında mevsim ortalamalarının üzerinde seyreden hava sıcaklıkları ve yüksek nem oranına bağlı olarak, havalandırmanın yaygın kullanımı sebebiyle elektrik tüketimi %3 oranında artmıştır.

İstanbul Atatürk Havalimanı (UnitElectric) ve İzmir Adnan Menderes Havalimanı (Akenegy) için satın alınan elektrik doğal gazdan üretilirken, Ankara Esenboğa Havalimanı (UnitElectric) için alınan elektriğin kaynağını doğalgaz ve rüzgâr enerjisi oluşturmaktadır.

DOĞAL GAZ TÜKETİMİ (GJ)



SATIN ALINAN ELEKTRİK (GJ)



SU YÖNETİMİ

Suyun Verimli Kullanımı

Sürdürülebilirlik politikası kapsamında, TAV Havalimanları eşsiz bir doğal kaynak olan suyun verimli ve sorumlu yönetimini hedeflemektedir. Yeryüzündeki suların sadece %1'i insanların kullanımına uygundur ve arz sabit kalmasına rağmen nüfus ve su kaynaklarına olan talep sürekli artmaktadır. TAV'ın su yönetimi, atık su seviyesinin azaltılmasını ve yolcuların konforundan ödün verilmeksizin, birim başına su tüketiminin en verimli şekilde uygulanmasını gerekli kılmaktadır.

Su tüketimi; içme/kullanım, sulama ve doldurma aşamalarını içeren kullanım biçimlerine göre izlenmektedir. Yolcu başına su tüketimi ölçülmekte ve periyodik olarak üst yönetime rapor edilmektedir, tüketimdeki her kayda değer artış analiz edilmekte ve açıklanmaktadır. Suyun verimli kullanımı ve atık oranının en aza indirilmesine yönelik çeşitli projeler oluşturulmuş ve uygulanmıştır.

2007 ve 2010 yılları arasında yürütülen izleme ve iyileştirme projeleri sonucunda aşağıda sıralanan gelişmeler kaydedilmiştir:

- Tesislerde kullanılan bütün lavabolar su akışını sınırlayan araçlarla donatılmıştır.
- Lavabo musluklarındaki foto-elektrik hücre kontrolleri, su akışını uygun düzeylere çekecek şekilde düzenlenmiştir.
- Tüm klozetlerdeki foto-elektrik hücre kontrolleri doğru parametrelere göre ayarlanmıştır.
- Susuz klozetler giderek yerleştirilmekte ve kullanılmaktadır.
- WC rezervuarlarındaki su miktarı, kişi başına tüketim hedeflerine uygun seviyelere çekilmiştir.
- Soğutma kulelerinde iletkenlik-odaklı otomatik tampon sistemi hayata geçirilmiştir.
- Kum filtrelerinin geri yıkama suyu ve aktif karbon filtreleri sulamada kullanılmakta ve
- Çevre sulama araçları, damlatmayla sulama ve sıcak günlerde gece sulaması otomasyon sistemlerine geçmiştir

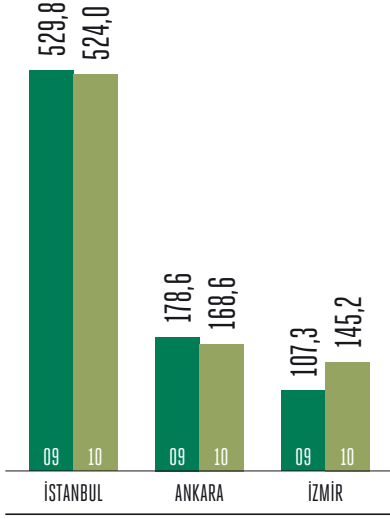
Sulamada kullanılmak üzere, park alanlarından, servis ve bağlantı yollarından yağmur suyu toplayan yeni sistem gelişim aşamasındadır ve 2011 başında devreye girmesi beklenmektedir.

Alınan tedbirler sonucunda, su tüketimi her 1.000 yolcu başına İstanbul Atatürk Havalimanı'nda %11, Ankara Esenboğa Havalimanı'nda ise %28 oranında azalmıştır. 2010 yazında, Ege Bölgesi'nin aşırı sıcak hava koşullarına bağlı olarak, İzmir Adnan Menderes Havalimanı'nda su tüketimi %6 oranında artmıştır. Buharlaştırma yoluyla su kaybına neden olan soğutma kulesi gibi soğutma sistemleri daha fazla kullanılmıştır. Çevre düzenlemesi için kullanılan suların miktarı da artmıştır.

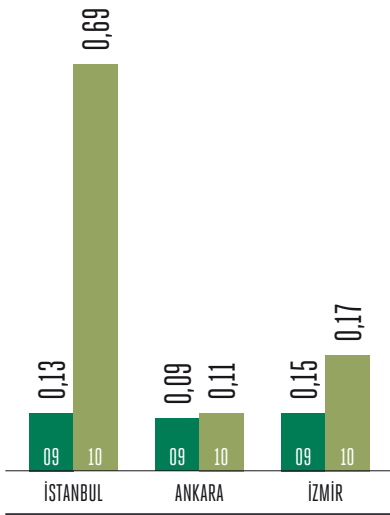
Toplam Atık Su

Terminallerde oluşan atık sular kapalı devre bir kanalizasyon sistemiyle toplanmakta ve havalimanındaki atık su arıtma tesislerine gönderilmektedir. Bütün terminaller, biyolojik arıtma yöntemlerini kullanan en gelişmiş atık su arıtma tesislerini bünyesinde barındırmaktadır. İlgili çevre yasaları gereğince, TAV Havalimanları'ndaki atık su en yakın toplama sistemine veya alıcı çevreye gönderilmektedir.

SU TÜKETİMİ (1.000 M³)



GERİ DÖNÜŞTÜRÜLEN ATIK (1.000 T)



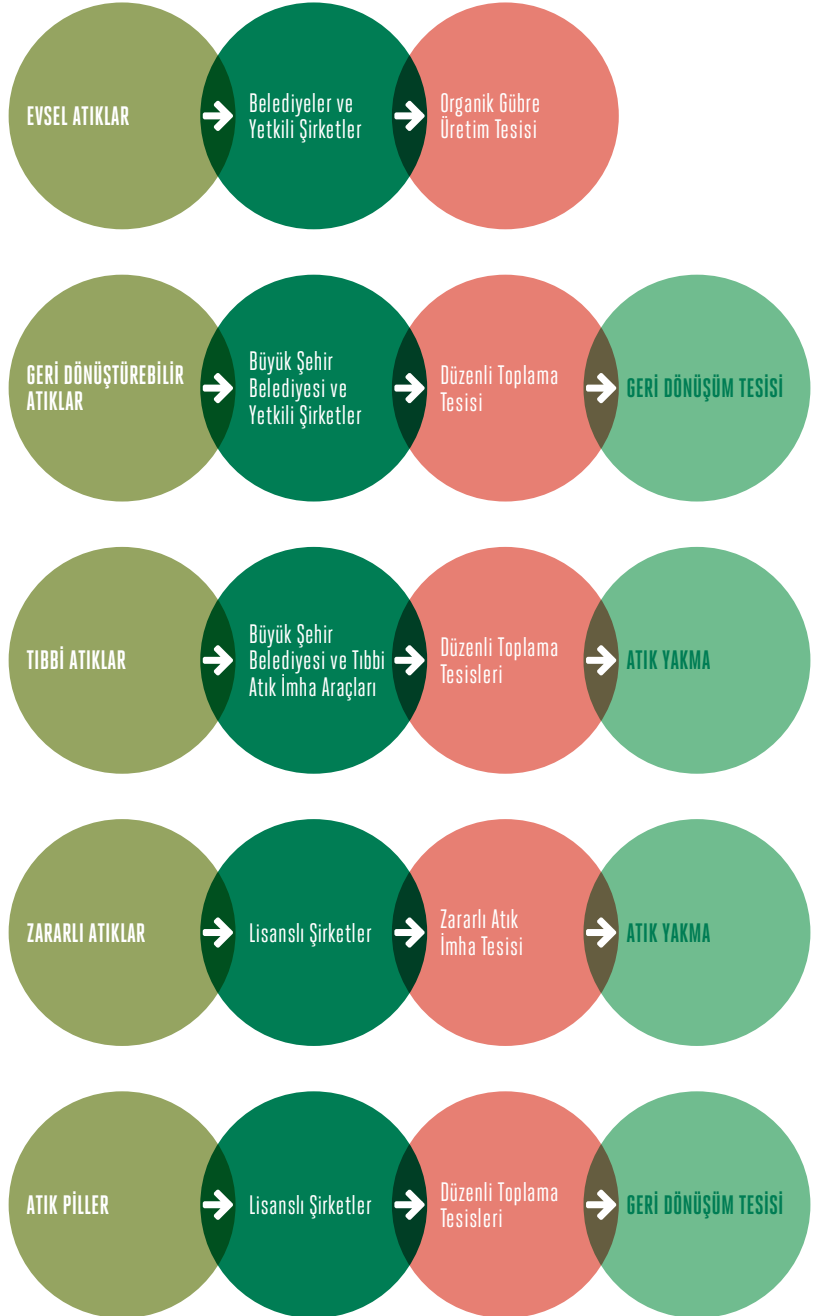
ATIK YÖNETİMİ

Yolcu sayısındaki büyük artışla birlikte, havalimanlarındaki atık yönetimi de giderek daha fazla önem kazanmaktadır. Atığın kaynağında azaltılması, aynı zamanda yeniden kullanımının sağlanması, geri dönüşüm ve imha süreçleri, TAV'ın atık yönetimini oluşturmaktadır. Çevresel sürdürülebilirlik çalışmalarının bir parçası olarak, TAV atık yönetim sistemi sürekli olarak güncellenmektedir.

Toplama ve ayrıştırma süreçlerini kolaylaştırmak üzere, terminallere kâğıt, plastik ve diğer atıklardan oluşan üçlü çöp kutuları yerleştirilmiştir. Kaynağında ayrıştırılan atıklar ilgili yasal çevre düzenlemelerine göre yetkili firmalara gönderilmekte ve halk sağlığını tehdit etmeyecek şekilde geri dönüştürülmekte veya imha edilmektedir.

Bunun yanı sıra, ATÜ Türkiye, Gürcistan, Tunus ve Makedonya'daki mağazalarında %100 doğada çözünebilir TDPA (Tamamıyla Çözünebilir Plastik Maddeler) alışveriş çantaları kullanmaktadır. ATÜ aynı zamanda, mağazalarında bulunan çok kullanımlı eko çantaların kullanımını ve satışını da desteklemektedir. BTA, paketleme işlemlerinde kolayca dönüştürülebilir maddeler kullanma konusunda benzer bir çaba sergilemiştir. Geri dönüştürülebilir atıkların oranını artırma çabalarının bir sonucu olarak, üç terminaldeki yıllık toplam geri dönüşüm miktarı 2010 yılında bir önceki yıla oranla %60 oranında artış göstermiştir. Terminallerdeki atık miktarı 2010 yılında 2009'a oranla artış göstermesine rağmen, geri dönüştürülen toplam atık miktarı İstanbul Atatürk Havalimanı'nda dört kattan fazla, Ankara Esenboğa Havalimanı'nda %22 ve İzmir Adnan Menderes Havalimanı'nda ise %13 oranında artış göstermiştir.

Sayfa 47'deki şema, TAV'ın işlettiği havalimanlarında atıkların en güvenli şekilde tahliyesini sağlamak üzere ilgili birimlerin nasıl bir yönetim ve koordinasyon sistemi uyguladığını göstermektedir.



BİYOÇEŞİTLİLİK KAVRAMI YERYÜZÜNDE BULANAN YAŞAM ÇEŞİTLİLİĞİNİ İFADE ETMEKTEDİR. TÜM ORGANİZMALAR, TÜRLER, CANLI GRUPLARI, BUNLAR ARASINDAKİ GENETİK DEĞİŞİMLER, TOPLULUKLAR VE EKOSİSTEMİN KARMAŞIK YAPISI BU KAPSAM DAHİLİNDEDİR.

BİYOLOJİK ÇEŞİTLİLİK VE ÇEVRE DÜZENLEMESİ

Biy çeşitlilik kavramı yeryüzünde bulunan yaşam çeşitliliğini ifade etmektedir. Tüm organizmalar, türler, canlı grupları, bunlar arasındaki genetik değişimler, topluluklar ve ekosistemin karmaşık yapısı bu kapsam dahilindedir.

TAV biyolojik çeşitliliği korumak ve doğal yaşam alanlarının kaybını en aza indirmek için aşağıda sıralanan önlemleri almaktadır:

- Faaliyet gösterdiği yerlerde yeşil alanlar oluşturmak,
- Mevcut bitki örtüsünü korumak üzere, yabancı ve zararlı türlere karşı biyolojik etkileri azaltılmış böcek ilacı kullanmak,
- TAV'ın sorumluluğundaki alanlarda ek bitki örtüsü oluşturmak,
- Bitki örtüsü ve biyoçeşitliliğe geri dönüşü olmayan ve kalıcı zararlar vermekten kaçınmak için çevre kirliliğine karşı kontrol mekanizmaları oluşturmak,

- Havalimanı inşasının ardından ekosistemde meydana gelen değişime bağlı olarak sayıları artan kuşları ve köpekleri hayvan barınaklarına yönlendirmek ve
- Küresel iklim değişikliğinden kaynaklanan genel sıcaklık seviyelerindeki artışa ve dengesiz dış sıcaklıklara bağlı olarak biyolojik türlerin ekosistemlerinden ve habitatlarından kopmasını engellemek için karbon emisyonlarının hesaplanması ve izlenmesi.

ÇEVRESEL PERFORMANS GÖSTERGELERİ

Sayfa 49'daki tablo, doğal gaz, elektrik ve su tüketimimiz ve aynı zamanda CO2 salımı ve atık üretimimizle ilgili verileri içermektedir. Neredeyse her yıl yeni havalimanları hizmete sokan TAV'ın genel tüketim düzeyi sürekli artmaktadır. Bununla ilgili toplanan ve haritalandırılan veriler sürdürülebilirlik planlarımızın ve hedeflerimizin oluşturulmasında kullanılmaktadır.

2015 ÇEVRESEL HEDEFLERİ

DOĞAL KAYNAKLARIN TÜKETİMİNİN AZALTILMASI (YOLCU BAŞINA)	İSTANBUL	ANKARA	İZMİR
Doğal Gaz	%33	%3,90	%2,70
Elektrik	%13	%1	%2,30
CO2 Salımı	%0,77	%0,80	%2,50
Su Tüketimi	%5,90	%0	%4,90
Su Tahliyesi	%2	%0	%16
Atık	%14	%1,50	%3,90
Ambalaj Atıkları	%10	%2	%6

ÇEVRESEL PERFORMANS GÖSTERGELERİ TABLOSU

BİRİNCİL ENERJİ KAYNAĞINDAN DOĞRUDAN ENERJİ KULLANIMI		İSTANBUL		ANKARA		İZMİR			
DOĞRUDAN YENİLENEMEZ ENERJİ KAYNAKLARI		BİRİM	2009	2010	2009	2010	2009	2010	GRI
Doğal Gaz	GJ (Toplam)		571.663,3	202.689,9	248.701,9	223.325,9	16.991,2	15.307,3	EN3
	GJ (Trijenerasyon)		503.698,4	107.695,1	207.803,0	191.318,4	n.a.	n.a.	EN3
	GJ (Diğer)		67.964,9	94.994,8	40.898,9	32.007,5	16.991,2	15.307,3	EN3
Dizel*	GJ		986.472,5	692.211,6	11.302,3	10.414,6	412,07	633,48	EN3
Benzin*	GJ		3.680,4	4.172,4	212,0	364,2	121,41	96,32	EN3

BİRİNCİL ENERJİ KAYNAĞINDAN DOLAYLI ENERJİ KULLANIMI		İSTANBUL		ANKARA		İZMİR			
YENİLENEMEZ ENERJİ KAYNAKLARINDAN SATIN ALINAN VE TÜKETİLEN ARA ENERJİ		BİRİM	2009	2010	2009	2010	2009	2010	GRI
Elektrik (Satın alınan)	GJ		186.065,7	344.910,0	21.821,5	31.704,6	50.904,1	52.444,2	EN4
	GJ (Toplam)		285.447,1	348.505,8	95.678,1	98.643,1	50.904,1	52.444,2	EN4
Elektrik (Toplam Tüketilen)	GJ/m ² (Toplam)		0,56	0,62	0,53	0,54	0,47	0,49	EN4
	GJ/1.000 pa. (Toplam)		9,57	10,84	3,50	4,03	30,1	24,2	EN4

TOPLAM SU TÜKETİMİ		İSTANBUL		ANKARA		İZMİR			
		BİRİM	2009	2010	2009	2010	2009	2010	GRI
Su	1.000 m ³ /yıl		529,8	524,0	178,6	168,6	107,3	145,2	EN8
	1.000 m ³ /1.000 pa.		0,018	0,016	0,029	0,021	0,063	0,067	EN8

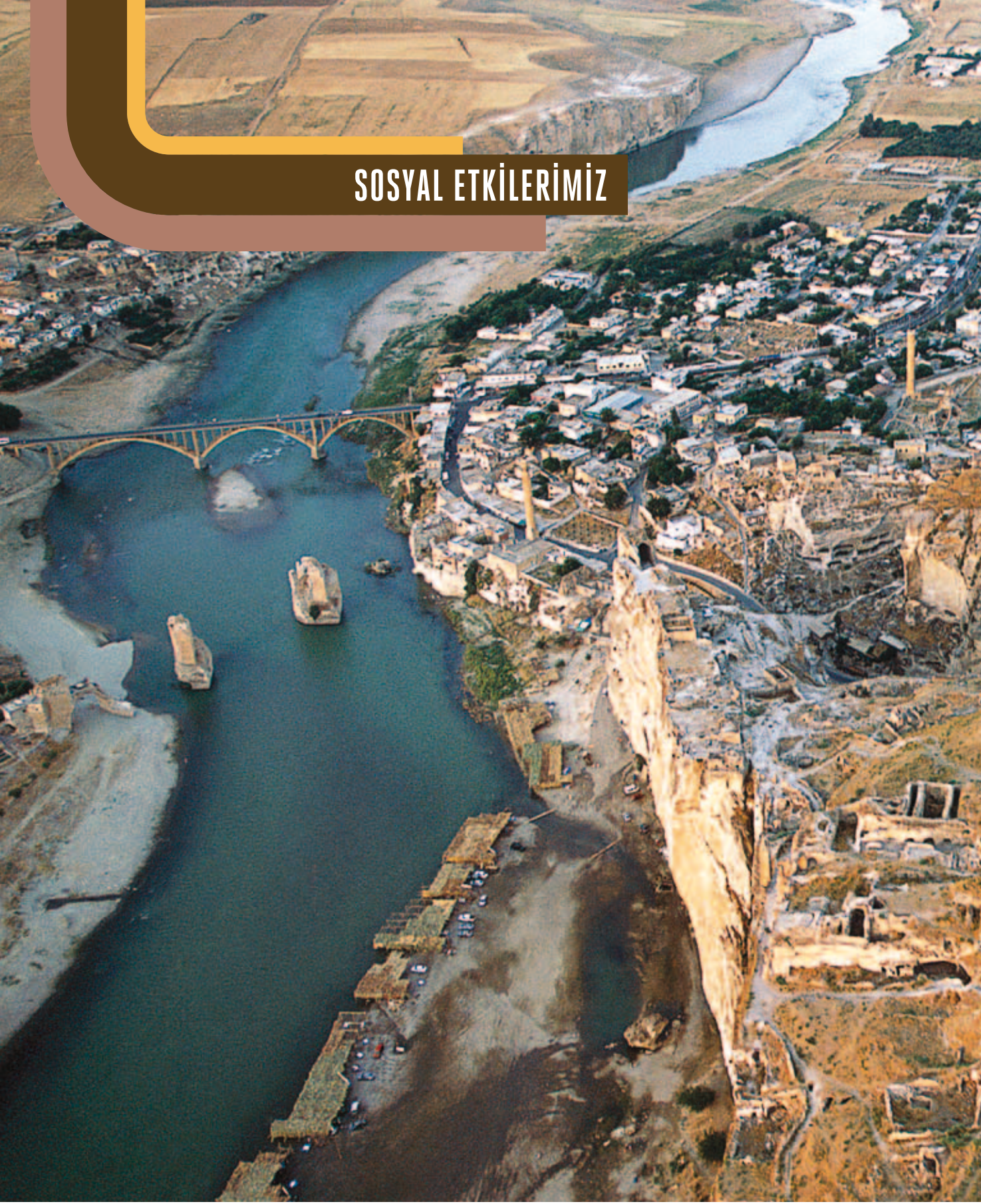
SERA GAZI SALIMI		İSTANBUL		ANKARA		İZMİR			
		BİRİM	2009	2010	2009	2010	2009	2010	GRI
Toplam CO ₂ Salımı	1.000 t CO ₂		107,15	88,30	15,46	15,26	6,83	6,72	EN16
Doğrudan CO ₂ Salımı	1.000 t CO ₂		89,10	68,70	11,74	10,18	1,60	1,50	EN16
Dolaylı CO ₂ Salımı	1.000 t CO ₂		18,00	19,50	3,73	5,07	5,23	5,21	EN16


TAHLİYE EDİLEN ATIK SU		İSTANBUL		ANKARA		İZMİR			
		BİRİM	2009	2010	2009	2010	2009	2010	GRI
Atık Su	1.000 m ³ /yıl		335,7	384,7	436,5	435,0	40,4	46,1	EN21
	1.000 m ³ /1.000 pa.		0,011	0,012	0,070	0,055	0,023	0,021	EN21

TÜR VE TAHLİYE YÖNTEMİNE GÖRE ATIKLAR		İSTANBUL		ANKARA		İZMİR			
		BİRİM	2009	2010	2009	2010	2009	2010	GRI
Zararlı Atıklar	1.000 t		0,001	0,007	0,003	0,004	0,000	0,000	EN22
Zararsız Atıklar (Atık Su Hariç)	1.000 t		3,69	4,49	0,47	0,55	0,36	0,36	EN22
Geri Dönüştürülen Su	1.000 t		0,13	0,69	0,09	0,11	0,15	0,17	EN22

(*) Çalışanların ulaşım araçları ve kiralanılan şirket araçları
n.a: mevcut değil
pa: yolcu

SOSYAL ETKİLERİMİZ



An aerial photograph of a village in a valley. The village is built on a hillside with a road winding through it. A yellow banner is overlaid on the top right of the image. The text on the banner is in Turkish, discussing the importance of employee and customer safety, social sustainability, and the role of TAV in the sector and community development.

Çalışanlarımızın ve müşterilerimizin güvenliği, sosyal sürdürülebilirlik gündemimizin en önemli unsurudur. TAV, aynı zamanda sektörün ve toplumun gelişiminde öncü bir rol oynamaktadır.

Küresel standartlarda etkili ve verimli insan kaynakları yönetimi, TAV'ın temel ilkeleri arasında yer almaktadır. TAV, çalışanlarının içinde bulunmaktan gurur duyduğu çekici bir işletmedir.

18.786
ÇALIŞAN

TAV yönetimi, Şirket'in sosyal etkilerini başta çalışanları ve yolcular olmak üzere öncelikli paydaşları üzerinden tanımlamaktadır. Bu kapsamda, çalışanlar için yüksek standartta iş güvenliği, eğitim, gelişim ve fırsat eşitliği; yolcular için, yüksek kaliteli hizmet, güvenlik ve iş sürekliliği öncelikli sosyal konular arasında yer almaktadır.

ÇALIŞANLAR

TAV'ın, Türkiye, Kafkaslar, Kuzey Afrika ve Avrupa'da işlettiği on havalimanında istihdam ettiği toplam 18.786 çalışanın %25,5'i kadınlardan oluşmaktadır.

TAV, çalışanlarına piyasa koşullarına bağlı olarak, rekabetçi bir maaş ve sosyal olanaklar sunmaktadır. Çalışanların büyük bir kısmı özelleştirme öncesi devlet tarafından istihdam edilen memurlardan oluşmaktadır. Özelleştirme sonrası, TAV'ın pozitif sözleşme yükümlülükleri kapsamında iş akdi fesihleri en düşük seviyede tutulmuştur.

Küresel standartlarda etkili ve verimli insan kaynakları yönetimi, TAV'ın temel ilkeleri arasında yer almaktadır. TAV, çalışanlarının içinde bulunmaktan gurur duyduğu çekici bir işletmedir. Personel değişim oranı, 2009 yılında %8,97 ve 2010 yılında %5,7 olarak gerçekleşmiştir.

İnsan Kaynakları Birimi, hedeflerin geliştirilmesine ve gerçekleştirilmesine katkı sağlayan dinamik ve yenilikçi bir ortam oluşturarak, çalışanların performans ve kariyer gelişimlerinin desteklenmesinden sorumludur. Türkiye’de havalimanı operasyonlarında lider ve öncü bir kuruluş olarak, temel stratejimiz, edinilen bilgi, deneyim ve uzmanlığı kurumsallaştırmak ve Şirket’in tüm kademelerine yayılmasını sağlamaktır. Kurumsal eğitim, TAV Akademi tarafından İnsan Kaynakları Birimiyle işbirliği içinde yönetilmektedir.

İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetimi

Yönetim sistemleri ve iş sağlığı ve güvenliği standartları, üretkenliği, iş verimliliğini ve çalışanların durumunu iyileştirmenin yanı sıra, şirketlerin rekabet gücüne de katkı sağlamaktadır. TAV, faaliyet gösterdiği bölgelerde, iş sağlığı ve güvenliğiyle ilgili yasalara, düzenlemelere ve uluslararası standartlara uygun hareket etmektedir. TAV olarak, sistematik ve yaratıcı bir yönetim anlayışını benimsiyoruz. Bu yaklaşım

çerçevesinde, yönetim sistemleri aşağıdaki amaçları gerçekleştirmek üzere düzenlenmiştir:

- İş kazaları ve iş hastalıklarına yol açabilecek unsurların belirlenmesi, riskin tanımlanması ve analiz edilmesi,
- Çalışanların sağlığının korunması,
- TAV Havalimanları Holding bünyesindeki bütün şirketlere iş sağlığı ve güvenliği ve çevre konularında rehberlik edilmesi,
- Gerekli tedbirlere yönelik ihtiyaçları karşılayacak yöntem ve süreçlerin geliştirilmesi ve
- Tehlike arz eden durumların tamamıyla ortadan kaldırılması.

İş Sağlığı ve Güvenliği (İSG) Konseyi toplantıları, girişimler hakkında bilgi vermek, iş kazalarını değerlendirmek, risk analizi yapmak ve birimler arası koordinasyonu sağlamak üzere aylık olarak düzenlenmektedir. İş Sağlığı ve Güvenliği Konseyi, şirketler arası koordinasyonu sağlamak ve paydaşlarla iletişim kurmak üzere üçer aylık dönemlerde toplanmaktadır. Konseyde tartışılan konular ve alınan kararlar tutanaklara geçirilerek belgelenmektedir. TAV Havalimanları’nda, IATA Tehlikeli Maddeler Düzenlemesi, Ulusal Sivil Havacılık Güvenlik Programı EK 20 ve LAG Uygulamalarının hayat geçirilmesi amacıyla farkındalık programları geliştirilmektedir.

TAV’DA İNSAN KAYNAKLARI STRATEJİSİ, KURUMSAL ÖĞRENME ODAKLI BİR YAKLAŞIMLA BELİRLENMEKTEDİR. KURUM OLARAK EDİNİLEN BİLGİ, DENEYİM VE UZMANLIĞI ŞİRKET’İN TÜM KADEMELERİNE YAYMAK İÇİN ÇABA GÖSTERİLMEKTEDİR.

2009 YILINDA 1.015, 2010 YILINDA İSE 983 ÇALIŞANA, TÜRKİYE'DEKİ DÖRT HAVALİMANINDA SAĞLIK VE GÜVENLİK EĞİTİMİ VERİLMİŞTİR.

Ağır ve tehlikeli görevler olarak kabul edilen iş ve operasyonları gerçekleştirmeye yönelik olarak TAV Havalimanları'nda, çalışma izni sistemi uygulanmaktadır. Sistem, çalışma alanlarında risk analizi gerçekleştirmek, tehlikeli davranışları ve durumların oluşmasını en aza indirmek, çalışanların fiziksel ve ruhsal durumlarını iyileştirmek, en uygun kişisel koruma yöntemlerini ve araçlarını seçmek ve bunların doğru kullanılmasını sağlamak için uygulanmaktadır. TAV bünyesinde yürütülen tüm operasyonlar, çalışma izni sistemiyle denetlenmektedir.

TAV'da meydana gelen iş kazaları kayda alınmaktadır. (Sayfa 67, Sosyal Performans Göstergeleri Tablosu) Sorunların temelindeki unsurlar derinlemesine incelenerek önleyici tedbirler alınmaktadır. Detaylı risk değerlendirmeleri, operasyonel alanlarda düzenli olarak yapılmaktadır. Sonuçlara bağlı olarak, yüksek risk taşıyan konularda gelişim odaklı eylem planları hayata geçirilmektedir.

Dönemsel Denetimler

İş sağlığı ve güvenliğine yönelik girişimlerle bağlantılı olarak, hem çalışanların hem de müşterilerin güvenliğini sağlamak açısından binalar ve çalışma alanları düzenli olarak incelenmektedir. Test parametreleri, NO (nitrik oksit), SO₂ (sülfür dioksit), hidrokarbon ve toz düzeylerinin yanı sıra sıcaklık, nem, hava akımı oranı, radyasyon ve gürültü seviyelerinden oluşmaktadır. Ölçümler, yetkili kurumlar tarafından altı aylık dönemlerde gerçekleştirilmekte ve TAV kayıtlarına geçirilmektedir.

TAV Havalimanları bünyesindeki şirketler, izleme faaliyetlerine yönelik uygun teknik alt yapıyla donatılmıştır. İşyeri Sağlığı ve Güvenliği Birimi, TAV çalışanlarının çalışma ortamı ve koşullarına yönelik olarak dönemsel sağlık denetimleri yapmaktadır.

İSG Eğitimleri

Eğitim programları, hem TAV bünyesinde faaliyet gösteren havalimanı şirketleri hem de hizmet şirketlerinin çalışanlarına yönelik olarak geliştirilmekte ve uygulanmaktadır. Bu programlar, özellikle davranış odaklı iş sağlığı ve güvenliği yaklaşımı üzerinde yoğunlaşmakta ve iş kazalarını önlemeyi hedeflemektedir.

ÇALIŞAN EĞİTİMİNE YAPILAN YATIRIM ÇALIŞAN KATEGORİSİ	GÜNLER		TÜRKİYE'DE 4 HAVALİMANI		HOLDİNG TOPLAM	
	2009	2010	2009	2010	2009	2010
TÜM TAV HAVALİMANLARI ÇALIŞANLARI	497,5	409	3.536	3.008	9.429	7.955
TAV AKADEMİ	379,5	379,5			7.744	7.538
EĞİTİM VE DANIŞMANLIK ŞİRKETLERİ	118	29,5			1.685	417

2009 yılında 1.015, 2010 yılında ise 983 çalışana, Türkiye'deki dört havalimanında sağlık ve güvenlik eğitimi verilmiştir.

TAV Akademi tarafından yönetilen sağlık ve güvenlik eğitimi aşağıdaki konuları kapsamaktadır:

- İş Sağlığı ve Güvenliği Temel Farkındalık Eğitimi
- İş Sağlığı ve Güvenliği Temel Farkındalık Eğitimi Modül II
- İş Sağlığı ve Güvenliği Yasal Çerçeve Eğitimi
- İş Sağlığı ve Güvenliği Risk Analizi ve Uygulamaları
- İş Sağlığı ve Vaka Raporlama Teknikleri
- İş Sağlığı ve Güvenliği Oryantasyon Eğitimi
- Acil Durum ve Yangın Farkındalığı ve Uygulamalı Yangın Söndürme Eğitimi
- Atık Yönetimi ve Çevre
- Yüksek İrtifada Çalışma Eğitimleri

Profesyonel ve Kişisel Gelişim: TAV Akademi

2010 yılında, toplam 7.955 TAV çalışanı 92 farklı konuda 409 gün profesyonel ve uygulamalı eğitim almıştır.

TAV'da insan kaynakları stratejisi, kurumsal öğrenme odaklı bir yaklaşımla belirlenmektedir. Kurum olarak edinilen bilgi, deneyim ve uzmanlığı Şirket'in tüm kademelerine yaymak için çaba gösterilmektedir. TAV bünyesinde, kurumsal eğitimi 2006 yılından bu yana TAV Akademi yönetmekte ve yönlendirmektedir. TAV Akademi, faaliyetlerini İnsan Kaynakları Birimiyle işbirliği içinde TAV kurumsal gelişim merkezi olarak sürdürmektedir. TAV Akademi, TAV Havalimanları'nın mevcut ve gelecekteki insan kaynakları ihtiyaçlarına cevap vermek için yapısal ve kurumsal eğitim seçenekleri oluşturmaktadır.

TAV Akademi'nin başlıca amacı, TAV çalışanlarının kendilerini geliştirebilecekleri, uzmanlıklarını ve liderliklerini destekleyebilecekleri ve uygulama alanı bulabilecekleri kurumsal bir eğitim ortamı yaratmaktır.

Bu çalışmalar havacılık sektörü için özel olarak geliştirilen projeler aracılığıyla yürütülmektedir:

- Sivil havacılıkla ilgili gelişim programları ve kurs eğitimleri,
- Uluslararası örgütlerle birlikte tasarlanan havalimanı yönetim programları,
- Üniversitelerle geliştirilen akademik işbirliği,
- Başarılı yöneticilere ve yönetici adaylarına yönelik hazırlanan özel liderlik ve kariyer gelişimi programları ve
- Kurumsal kültür ve temel yetenekleri güçlendirmeye yönelik hazırlanan eğitim programları.

TAV Akademi, profesyonellik, liderlik, yönetim ve teknik yetenek geliştirme ve aynı zamanda dil becerilerini güçlendirmeye yönelik kurumsal beklentilerle örtüşen eğitim programları tasarlamakta, düzenlemekte ve bu programları güncellemektedir. Eğitim programları, Havalimanı Operasyon Programına Giriş, Havalimanı Operasyonları Yönetici Adayı Geliştirme ve Kurumsal Mentor Programı'nı kapsamaktadır.

AKADEMİK İŞBİRLİĞİ

Üniversitelerle kurulan işbirliği kapsamında TAV Akademi, Boğaziçi Üniversitesi, Kapadokya Meslek Yüksekokulu, Anadolu Üniversitesi, İstanbul Üniversitesi ve Kocaeli Üniversitesi ile program geliştirme, staj, istihdam ve öğretim alanlarında ortak çalışmalar yürütmektedir.

Üniversitelerle özel sektör arasındaki bağı güçlendirmek üzere, TAV Akademi ve Kocaeli Üniversitesi Sivil Havacılık Yüksekokulu öğretim üyelerinin ortak çalışması sonucu 2008 yılında Havalimanı Operasyonlarına Giriş başlıklı bir kitap yayınlanmıştır. Türkiye’de bir ilk olarak, bu kitap Kocaeli Üniversitesi’nde ders kitabı olarak okutulmaktadır. Böylelikle, TAV, kurumsal bilgi ve uzmanlığını çalışanlarıyla paylaşmanın yanı sıra, havacılık sektörüne ilk adımlarını atan öğrencileri de sektör hakkında bilgilendirmektedir.

ULUSLARARASI ALANDA TAV AKADEMİ

2010 yılında, TAV Akademi havacılık alanında dünyanın en büyük örgütü olan Uluslararası Havalimanları Konseyi’nin (ACI) 11. Küresel Eğitim Merkezi olmak üzere bir anlaşma imzalamıştır. Kurulduğu 1991 yılından bu yana, ACI dünya genelinde 1.600’den fazla havalimanındaki uluslararası sivil havacılık otoriteleriyle Uluslararası Sivil Havacılık Örgütü’nde (ICAO) “havalimanlarının sesi” olarak hizmet vermektedir. ACI’nın misyonu, havalimanı yönetimi ve operasyonlarında profesyonel mükemmeliyeti eşit biçimde desteklemektir. ACI üstlendiği bu misyonu, çoklu eğitim fırsatlarının yanı sıra müşteri hizmetleri referans geliştirme programı, çeşitli konferanslar, sektörel istatistik ürünleri ve en iyi uygulamalara yönelik yayınlar aracılığıyla yürütmektedir.

TAV Tunus’tan 111 işçi, 35 personel ve TAV Gürcistan’dan 76 personel Performans Yönetimi Programı’na katılmıştır. TAV Makedonya’da, 134 personel dokuz Oryantasyon ve Takım Oluşturma eğitim programına katılmıştır. TAV Gürcistan’da ise, 145 personel içeriği ve tasarımı TAV Gürcistan’a göre düzenlenmiş olan ve on oturumdan oluşan Müşteri Odaklı Hizmet I eğitim programına katılmıştır. TAV Akademi, Kültürlerarası Yönetim Becerileri eğitim programı, 15 yöneticinin katılımıyla 8-10 Kasım 2010 tarihleri arasında Tunus’ta düzenlemiştir.

Eşit Fırsatlar ve Çeşitlilik

TAV'ın temel insan kaynakları politikası, iş gerekliliklerini çalışanların kapasite ve yetenekleriyle örtüştürmeyi hedeflemektedir. Çalışanlarını, çeşitlilik, fırsat eşitliği, ayrımcılığın önlenmesi ve kadınların yönetici pozisyonlara gelmelerinin desteklenmesi ilkeleri temelinde işe alır, geliştirir ve değerlendirir. TAV Havalimanları'nda üst düzey yöneticilerin %22'si ve orta düzey yöneticilerin %23'ü kadınlardan oluşmaktadır.

İnsan kaynakları politikası oluşturulurken, TAV Havalimanları'nda Birleşmiş Milletler Evrensel İnsan Hakları Sözleşmesi ve faaliyette bulunulan ülkelerde insan hakları ve çalışma yaşamını düzenleyen yasal çerçeve temel alınmaktadır.

TAV, çalışanları arasında ayrımcılığı önlemek için çaba sarf etmekte ve iş süreçlerini bu alandaki tüm riskleri en aza indirmeye yönelik olarak tasarlamaktadır. İşe alım ve kariyer gelişimi sürecinde, cinsiyet, ırk, din ve milliyet ayrımı yapılmaksızın tüm adaylar arasında eşitlik ilkesi gözetilmektedir.

Bu raporun "Ekonomik Etkilerimiz" başlığı altında belirtildiği gibi, TAV, çalışanlarını faaliyette bulunduğu bölgelerin yerel halkı arasından seçmeyi tercih etmektedir. Beş ayrı ülkedeki on havalimanında, farklı ulusal tabiiyetlere mensup TAV çalışanları TAV Havalimanları şemsiyesi altında uyum içinde çalışmaktadır.

TAV, ÇALIŞANLARI ARASINDA AYRIMCILIĞI ÖNLEMELİK İÇİN ÇABA SARF ETMEKTE VE İŞ SÜREÇLERİNİ BU ALANDAKİ TÜM RİSKLERİ EN AZA İNDİRMELİK YÖNELİK OLARAK TASARLAMAKTADIR.

TAV'IN KURUMSAL YÖNETİMİ, ÇALIŞAN VE MÜŞTERİ MEMNUNİYETİNİ STRATEJİK BİR HEDEF OLARAK TANIMLAMIŞTIR.

MÜŞTERİLER

TAV'ın kurumsal yönetimi, çalışan ve müşteri memnuniyetini stratejik bir hedef olarak belirlemiştir. TAV, müşterileri tarafından tamamiyle erişilebilir bir konumda bulunmakta ve TAV bünyesinde müşteri talepleri ivedilikle yanıtlanmaktadır. (Sayfa 30, Müşteri İletişimi)

Müşteri anketlerine göre güvenlik kavramı yolcuların temel kaygıları arasında yer almıyor olsa dahi, TAV Havalimanları bu konuya tüm hava trafiği ve havalimanları açısından birincil önem atfetmektedir.

Havalimanları Güvenliği

Güvenlik daima havacılık sektörünün kilometre taşları arasında yer almıştır. Talihsiz vakalar üzerine, havacılıkta güvenlik standartları dünya genelinde yükseltilmiştir. Büyük havalimanlarında mümkün olan en yüksek güvenlik standartlarının sağlanması ve aynı zamanda yolcu, çalışan ve tedarikçi kontrolleri akışının sürekli olduğu mekânlarda düzenin sağlanması en büyük sorunlardan biridir.

TAV Güvenlik, 2.200 çalışanıyla Türkiye'deki dört havalimanında güvenlik işlemlerinin uygulanması, yolcu, bagaj ve kargo güvenliğinin sağlanmasından sorumludur. Şirket, Sivil Havacılık Güvenlik İlkeleri, uluslararası sivil havacılık otoritelerinin mevcut kuralları ve Özel

Güvenlik Hizmetleriyle ilgili 5188 no.lu yasa çerçevesinde faaliyetlerini sürdürmektedir. Terminal girişlerindeki kontrol noktalarında yapılan yolcu ve bagaj taramaları (Dış Hatlar, İç Hatlar ve Genel Havacılık Terminallerinde) ve yolculara yönelik güvenlik kontrolü alanları, havalimanlarında sunulan güvenlik hizmetlerinin temel kapsamını oluşturmaktadır.

Güvenlik görevlisi olarak işe alınan çalışanlar, görev alanlarının önemine göre çeşitli aşamalardan geçerler ve uzmanlık eğitiminden sonra yetkinliklerinin derecesine göre çeşitli görevlere atanırlar. TAV Güvenlik, Liderlik ve Takım Çalışması, Sivil Savunma, Güvenlik Ekipmanları Operasyonu gibi çeşitli alanlarda eğitim programları sunmaktadır. 5188 sayılı Özel Güvenlik Hizmetleri Kanunu'nun 14. Maddesi'ne göre, çalışanlar aynı zamanda insan hakları konularını da kapsayan 120 saatlik bir temel eğitimden geçmektedir. Eğitim programı çerçevesinde, insan hakları konularına iki saat ayrılmaktadır. Güvenlik çalışanlarının tamamı Şirket'in insan hakları ve güvenlik uygulamalarıyla ilgili politikalarına ilişkin resmi eğitimden geçmektedir.

İş Sürekliliği, Acil Durumlara Hazırlık ve Havalimanı Güvenliği

Yolcuların, ziyaretçilerin ve terminal çalışanlarının emniyetine yönelik tüm güvenlik çabalarına ek olarak, TAV Terminal Operasyonları Departmanı

geri kalan işlemlerin etkin bir biçimde koordinasyonunu sağlarken, Devlet Havalimanları Genel Müdürlüğü (DHMİ) iş sürekliliği temin etmektedir.

TAV Havalimanları'nda, acil ve olağandışı durumlar farklı uygulamalara tabidir. Tüm olağandışı fakat kontrol edilebilir durumlar için, örneğin kuş gribi vakası sırasında tecrübe edilen salgınlar, güç kesintileri, kar fırtınaları ve diğer doğal afetler gibi aşırı durumlarda hizmet kalitesini sürdürebilmek için duruma bağlı planlar yapılmaktadır. Aynı zamanda, ulusal ve dini bayramlar öncesi terminallerde yaşanan yoğunluk gibi öngörülebilir durumları ortadan kaldırmak için etkin önlemler alınmaktadır. Terminal Operasyonları Departmanı bu tür yoğun dönemlerde olağan dönemlerde sağlanan yüksek hizmet kalitesini koruyabilmek için özel planlama ve düzenlemeler yapmaktadır.

2010 yılında, İzlanda'dan gelen kül bulutları nedeniyle pek çok uçuşun ertelenmesi ve yolcuların günlerce havalimanında konaklamak zorunda kalması sırasında, TAV çalışanları yolculara battaniye ve yemek servisi yapmış ve konforlarını sağlamak üzere üstün bir performans sergilemiştir. Yolcuların, bagajlarının ve diğer eşyalarının güvenliğini sağlamak üzere Emniyet Genel Müdürlüğü'yle koordinasyon halinde çalışılmıştır.

TAV çok paydaşlı bir yapıya sahiptir ve bu sebeple acil durumlar DHMİ ile koordinasyon halinde çalışmak zorunluluğundadır. DHMİ aslında terminallerde yaşanabilecek acil durumlara müdahale etme yetkisine sahip tek otoritedir ve sabotajdan depreme kadar uzanan çeşitli vakaları kapsayan 22 acil durum planı bulunmaktadır. TAV'ın görevi DHMİ'yi bilgilendirmek ve gerekli durumlarda destek vermektir. TAV ilgili otoritelerin onayını almadan herhangi bir girişimde bulunamaz. Bu, İstanbul, Ankara ve İzmir havalimanlarındaki tüm acil durumlar için geçerlidir. Havalimanı güvenliği TAV'ın sorumluluk alanında olduğundan, 2009 yılında Gazipaşa'da gerçekleştirilen Sağlık ve Güvenlik eğitiminin önemli bir kısmı yangın korumaya ağırlık vermiştir. Yaban hayatı kaynaklı kaza vakaları önemli bir mesele olmakla birlikte, bu alanda İstanbul, Ankara ve İzmir havalimanlarında DHMİ yetkilidir ve bu nedenle TAV'ın bu konuda herhangi bir güvenlik tedbiri bulunmamaktadır. Terminal Operasyon Merkezi (TOC) tüm olası teknik sorunlara ve acil durumlara karşı terminali izlemekte ve gelişmeleri mümkün olan en kısa sürede DHMİ'ye bildirmektedir. Sadece, diğerlerine kıyasla daha küçük olan Gazipaşa Havaalanı'nda uçuş trafiği yoğunluğu oldukça düşüktür ve rapor dönemi süresince hiç yaban hayatı kaynaklı kaza vakası gözlenmemiştir. Bir

TAV, DOĞRUDAN KONTROLÜ ALTINDA OLMAYAN DURUMLAR VE SORUNLARLA İLGİLİ FARKINDALIĞI ARTIRMAK ÜZERE GÖREV VE SORUMLULUKLARININ ÖTESİNDE BİR PERFORMANS GÖSTERMEKTEDİR.

DEĞİŞİMİ BİR ENGEL OLARAK DEĞİL, GELİŞİM FIRSATI OLARAK GÖRÜYÖRÜZ.

terminal operatörü olarak TAV, doğrudan kontrolü altında olmayan durumlar ve sorunlarla ilgili farkındalığı artırmak üzere görev ve sorumluluklarının ötesinde bir performans göstermektedir. TAV, terminallerin tüm stratejik noktaları arasında sürekli iletişimi sağlamak için gereken özeni en üst seviyede göstermektedir. Terminallerdeki herhangi bir problemi Terminal Operasyon Merkezlerine (TOC) ve Bina Mekanik Sistemlerine bildirmek için tüm terminallerde benzer ve hatırlanması kolay dahili numaralar kullanılmaktadır.

Bilgisayarlı yangın alarmı ve yangın senaryosu sistemleriyle, herhangi bir yangın durumuna dört dakika içinde müdahale edilmektedir. İstanbul'daki sistem kurulduğundan bu yana geçen 12 yılda etkin hale getirmek zorunda kalınmadığı için, aldığımız tedbirlerle gurur duymaktayız.

Olağandışı ve acil durumlarla ilgili bütün hazırlık planları, iş sürekliliğimize ve sonuç olarak işletme stratejimizin temelini oluşturan müşteri memnuniyetine hizmet etmektedir.

Değişimi Yönetmek

TAV, dinamik ekibi sayesinde terminal sektöründeki değişimlere kolaylıkla uyum sağlayabilmektedir. Acil ya da kontrol dışında gelişen her durumla

ilgili olarak, ivedilikle harekete geçilmekte ve müşterilere kesintisiz hizmet sunabilmek için hızla gerekli kararlar alınmaktadır.

Kontrolümüz dışında gelişen beklenmedik değişimlere uyum sağlamamıza yardımcı olacak mekanizmaları kurmak üzere, sürekli olarak çalışmaktayız.

TAV, hükümetin havaalanlarında inşaat yapmaya ilişkin kararıyla ilgili olarak, terminallerde yürütülen tüm faaliyetlerden sorumlu olmaya devam etmektedir. Yer hizmetleri ve benzer durumlarda, ortaklarla koordinasyon halinde çalışılmaktadır. Güvenlik, tedarikçiler ve iletişimle ilgili olarak, teknik planlama ve düzenlemeler yürütülmektedir.

TAV, değişimi bir engel olarak değil, gelişim fırsatı olarak görmektedir. Bunun bir örneği de Ankara Esenboğa Havalimanı'nda başlatılan "açık kapı" uygulamasıdır. 11 Eylül saldırılarından sonra, pasaport kontrol bölgesini takip eden x-ray cihazları kapılarının hemen önüne yerleştirilmiştir. TAV şimdilerde, x-ray cihazlarının yerini alacak ve yolcuların güvenlik derecesini değiştirmeksizin havalimanında daha fazla zaman geçirmelerini sağlayacak ve dolayısıyla konforlarını artıracak bir proje üzerinde çalışmaktadır. Devlet Havalimanları Genel Müdürlüğü'nden gerekli izinleri alır almaz bu projeyi hayata geçirmeyi planlıyoruz.

ENGELSİZ HAVALİMANLARI HEDEFİ

Engelsiz Havalimanı olarak adlandırılan proje, 2009 yılında Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü tarafından, özel ihtiyaçlara sahip yolculara havalimanlarında hizmet sunan kuruluşların (havalimanı operatörü, terminal operatörü, havayolu şirketleri ve yer hizmetleri şirketleri) gerekli tedbirleri alıp almadığını kontrol etmek, yolcuların gereksiz zorluklarla karşılaşmasını önlemek ve çeşitli hizmetler aracılığıyla mümkün olan tüm konfordan faydalanmalarını sağlamak üzere başlatılmıştır. Temel amaç, bu yolculara ek ücret ödemeksizin diğer yolcularla aynı koşullarda seyahat etmelerini sağlayacak tüm gerekli araçları sunmaktır.

Bu projeyi desteklemek üzere, TAV İstanbul özel ihtiyaçlara sahip tüm havalimanı kullanıcılarının havalimanı içinde en son teknoloji olanaklarını kullanarak kolay hareket edebilmelerini sağlamak amacıyla bir komite oluşturulmuştur. Bu komite özel ihtiyaçlara sahip kişileri temsil eden örgütlerle görüşerek, mevcut koşulları değerlendirmeye almakta ve aynı zamanda havalimanında yapılan teftişler aracılığıyla yasal zorunlulukları yerine getirmektedir.

Proje kapsamında, havalimanında faaliyet gösteren tüm kurumlar gerekli koşulları yerine getirdiğinde, söz konusu havalimanına Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü tarafından Engelsiz Havalimanı statüsü verilmektedir. Bu proje, havalimanlarının herkes için erişilebilir hale getirilmesini sağlamak açısından önemli bir unsur olacaktır. Bunun yanı sıra, projeye katılan sektör oyuncularına önemli katkılar sağlayacaktır.

Proje kapsamında:

- Giriş, çıkış ve asansörlere en yakın alanlardaki 18 park yeri özel ihtiyaçlara sahip yolcular için ayrılmıştır.
- Yolcuların araçları içinde ve dışında rahat hareket edebilmelerini sağlamak üzere, bu park alanlarının genişliği standart boyut olan 2,4 metreden 3,5 metreye çıkarılmıştır.
- Görme engelli yolcuların yardım noktalarına kolaylıkla ulaşabilmelerini sağlamak üzere, terminale bağlanan koridorlarda döşemeli yüzeyler kullanılmıştır.
- Kamuya açık alanlarındaki telefonların bazılarının yüksekliği, özel ihtiyaçlara sahip yolculara kullanım kolaylığı sağlamak üzere bir metrenin altına indirilmiştir. Bu işlem iç ve dış hat terminallerinde bulunan toplam 19 telefona uygulanmıştır.
- Yolculara asansörün hareketleri ve zeminin durumuyla ilgili bilgi veren sesli sistem 39 asansöre yerleştirilmiştir.

- İç hat uçuşlarında 400 no'lu salonlara ulaşmak için asansörler yerleştirilmiştir.
- Lavabolara, ulaşılması ve acil kullanımı kolay yardım ve acil düğmeleri yerleştirilmiştir.
- Hareketin yönünü ve başlangıç noktasını belirtmek üzere, yürüyen merdivenlerin başlangıç ve bitiş noktalarına kırmızı ve yeşil ışıklar konulmuştur. Her bir adımlık mesafenin kenarı dikkat çekebilmek için zıt renklere boyanmıştır.
- Tesislerin içindeki yürüyen bantların rampalarının eğimi %12'den azdır ve taşıma hızı 0,5 m/saniye olarak ayarlanmıştır.
- Yaşlı ve görme engelli yolcular düşünülerek, bilgilendirici işaretlerin boyutu büyütülmüştür (zihinsel engelli yolcular düşünülerek anlaşılır semboller/imege resimler kullanılmıştır).
- Özel ihtiyaçlara sahip yolculara hizmet veren tüm çalışanlar için eğitimler düzenlenmiştir. TAV Operasyon Hizmetleri, PrimeClass, İdari İşler, TAV Güvenlik, FIDS ve Danışma birimlerinin çalışanlarından oluşan 192 kişi bu eğitimlere katılmıştır.

TÜRKİYE'DE HAVACILIK SEKTÖRÜ OLDUKÇA YENİDİR VE TAV SEKTÖRÜN GELİŞİMİNE KATKI SAĞLAMAK İÇİN ÖNEMLİ BİR ROL ÜSTLENMİŞTİR.

SÜRDÜRÜLEBİLİR BİR TOPLUM İÇİN KURUMSAL SOSYAL SORUMLULUK (KSS) GİRİŞİMLERİ

TAV, sosyal sorumluluğu daha iyi ve daha gelişmiş bir topluma ulaşmak için sağladığı gönüllü katkı olarak tanımlamaktadır. Aşağıdaki belirli özellikleri taşıyan kurumsal sosyal sorumluluk projelerinin desteklenmesi amaçlanmaktadır:

- Sürdürülebilir,
- Çeşitliliğe ve gelişime açık,
- Saydam ve açık

ve aynı zamanda:

- Topluma değer katan,
- Gönüllü katılımı teşvik eden ve Uluslararası alanda tanınmış.

Sadece sanat, eğitim ve çevre gibi alanlarda kurumsal sosyal sorumluluk anlayışıyla hareket etmiyor, aynı zamanda Türkiye'de sektör özelindeki gelişim süreçlerine katkı sunuyor ve bu alandaki bilgi ve becerilerimizi yurt dışı operasyonlarımıza taşıyoruz. Havalimanları ekonomik fırsatlar yaratmak açısından büyük bir kapasiteye sahip olduğu için, en iyi sektör uygulamalarını anlamak ve bunları birbirinden öğrenmek büyük önem arz etmektedir.

Türkiye'de havacılık sektörü oldukça yenidir ve TAV, sektörün gelişimine katkı sağlamak için önemli bir rol üstlenmiştir. Öğrenirken aynı zamanda, paydaşlarımıza,

çalışanlarımıza, yolcularımıza, yatırımcılara, üniversitelere ve en önemlisi en yakın paydaşımız olan DHMİ'ye de öğretiyoruz. Sektördeki en iyi uygulamaları geliştiriyor ve DHMİ ile birlikte koordine ederek Türkiye'de sektörün gelişimine katkı sağlıyoruz. DHMİ ve TAV arasındaki koordinasyon, edinilen bilgi ve becerileri yurt dışında faaliyet gösterilen ülkelere taşımaktadır. TAV artık ACI'nın eğitim merkezlerinden biridir ve uluslararası akademisyenlerin ve meslek uzmanlarının katılımıyla yılda beş kez konferans düzenlemektedir. Bu konferanslar sektör oyuncularını birleştiren yeni bir platformdur. Benzer şekilde, TAV'ın havacılık ders kitabı Kocaeli Üniversitesi'nde okutulmaktadır; böylelikle tüm öğrenciler Türkiye'nin çeşitli üniversitelerinden gelen stajyerler gibi eğitimlenmektedir.

Genç ama deneyimli bir şirket olan TAV, bilgi ve deneyimlerini artık diğer gelişmekte olan ülkelerle paylaşmaktadır. Bu çabalar sadece sektörün gelişimine yardımcı olmakla kalmayıp aynı zamanda Orta Doğu, Asya, Afrika ve Avrupa ülkelerinde özel sektör ve devlet arasındaki işbirliğini geliştirmeye yönelik önemli bir adım atmıştır.

TAV Havalimanları'nın 2009-2010 rapor döneminde Türkiye'deki KSS faaliyetleri aşağıda sıralanmıştır.

Kültür ve Sanat

TAV Galeri - İlk olarak İstanbul Atatürk Havalimanı'nda faaliyetlerine başlayan TAV Galeri, TAV Havalimanları'nın kültür ve sanat platformudur. TAV Havalimanları, eğitime destek sağlarken geleneksel sanatların dünya çapında gelişimine katkı sunmak üzere, TAV Galeri'nin sağladığı fırsatlardan yararlanmaktadır. İstanbul, Ankara ve İzmir havalimanlarındaki ziyaretçilere dinlenme ve eğlenme olanağı sunan TAV Galeri, aynı zamanda kültür ve sanata verilen desteğin bir sembolüdür. TAV Galeri, bugüne kadar, Tüm Zamanların Fotoğrafları, Objektiften Havalimanı, Atatürk'ün Keşfedilmemiş Fotoğrafları, Türkiye'nin Ticari Havacılık Tarihi, TOÇEV Yüzüm Umuttur ve İpekböceği Kozalarının Dönüşümü sergilerine ev sahipliği yapmıştır.

TAV Atölye - TAV Atölye, müzik, dans, sanat ve fotoğraf kurslarıyla, TAV çalışanlarını bir araya getiren bir başka sosyal platformdur. Bu kurslar sırasında çalışanlara, söz konusu etkinliklere yönelik teorik ve pratik bilgiler verilmektedir; katılımcılar çalışmalarını ve yeteneklerini kurs sonunda sergilemektedir. Müzik ve dans kursları kapsamında, bir koro ve dans grubu oluşturulmuş ve katılımcılar yeteneklerini kurumsal etkinliklerde sergileme fırsatı bulmuşlardır. Resim ve fotoğraf atölyelerinin sonunda, katılımcılar

tarafından yapılan çalışmalar TAV Galeri'nin gündelik atmosferinde sergilenmiştir.

“garajİstanbul”a Destek - TAV Havalimanları, kültür ve sanata alternatif bir yaklaşım geliştiren garajİstanbul grubunu desteklemektedir. garajİstanbul, aynı zamanda 5. Cadde Tiyatrosu'nun kurucuları olan, Övül ve Mustafa Avkıran tarafından kurulmuştur. Sokak Tiyatrosu (5. Cadde Tiyatrosu) Türkiye'de modern gösteri sanatlarının ilk örneklerinden biridir.

“Yüzüm Umuttur” - TAV Galeri, köy okullarındaki çocukların hayallerini bizlere taşıyan, Türkiye'nin altı önde gelen fotoğrafçısının çalışmalarından oluşan “Yüzüm Umuttur” sergisine ev sahipliği yapmıştır.

Terminal'de Ebru Sanatı - Ebru sanatının önde gelen isimlerinden Hikmet Barutçugil ve İstanbul Ebru Evi'ndeki öğrencilerinin yaptığı 70 adet çalışmadan oluşan Ebristan Sergisi, TAV Galeri'de sanatseverlerin beğenisine sunulmuştur.

“Fotoğraflardaki İzmir” Sergisi - Eylül 2009'da gerçekleştirilen bu fotoğraf sergisi, İzmir Adnan Menderes Havalimanı'nda gündüz ve gece farklı açılardan çekilmiş çeşitli insan profillerinden oluşmaktadır.

TAV GALERİ, KÜLTÜR VE SANATA SUNDUĞUMUZ GENİŞ DESTEĞİN BİR SEMBOLÜDÜR.

LÖSEV İÇİN BİR DESTEK KÖPRÜSÜ OLUŞTURMAYI AMAÇLAYAN İŞBİRLİĞİ PROJESİ KAPSAMINDA TAV TERMİNALLERİNDE PROMOSYON VE FON GELİŞTİRME ÇALIŞMALARI YÜRÜTÜLMEKTEDİR.

“Cumhuriyet” Sergisi - Cumhuriyet gazetesi arşivlerinden toplanan dokümanlardan oluşan sergiyle Türkiye Cumhuriyeti’nin kuruluşunun 85. yıldönümü kutlanmıştır.

Türkiye’nin Ticari Havacılık Tarihi Projeksiyonu - TAV Galeri’deki bu sergi, havacılık hayranı ve koleksiyoncusu olan, Fly Service CEO’su Gökhan Sarıgöl’ün, aynı isimli kitabını temel almaktadır. Devlet Havalimanları Genel Müdürlüğü arşivi, özel arşivler ve yurt dışındaki arşivleri de içine alan çok çeşitli kaynaklardan derlenen toplam 70 fotoğraf, TAV Galeri’de sergilenmiştir.

“Bir İstanbul Selamı” Sergisi - Oya Kılıçoğlu’nun 36 adet yaşam, portre ve manzara konulu yağlı boya tablosunda oluşan koleksiyon TAV Galeri’de sergilenmiştir.

“Haber Fotoğrafçıları” Sergisi - TAV Galeri, Türkiye Haber Fotoğrafçıları Derneği’nin 46. Türkiye Cumhurbaşkanlığı Bisiklet Turu konulu çalışmalarından oluşan fotoğraf sergisine ev sahipliği yapmıştır.

“Türkçe Olimpiyatları” Sergisi - Türkçe Olimpiyatları yarışmasında çekilen renkli karelerden oluşan Türkçe Olimpiyatları Sergisi, yarışmada yer alan çocukların performansları eşliğinde sunulmuştur.

“İkinci Dünya Savaşı’ndan Dakikalar” Sergisi - Ankara Model Topluluğu’nun ürettiği çalışmalardan oluşan bu sergi, TAV Galeri’de yolcuların ilgi ve beğenisine sunulmuştur. Bu çalışma, asıllarına birebir benzer model askeri hava araçları, yer araçları ve savaş gemileriyle, İkinci Dünya Savaşı’nın dönüm noktalarını (Sovyetler Birliği’nin ve aynı zamanda Macaristan’ın ilk işgali ve Normandiya çıkartması gibi) göstermektedir.

Ankara Büyükşehir Belediyesi’yle İşbirliği - Ankara Esenboğa Havalimanı’nda kurulan bir platformda, Ankara Büyükşehir Belediyesi Kent Orkestrası, klasik, caz ve klasik Türk müziğinden oluşan bir repertuar sunmuştur. Moskova Çocuk Sirki konserden sonra sahne almış ve yolcular için unutulmaz bir performans sergilemiştir.

“1915 Çanakkale... İnsanlığın Savaşı Yendiği Yer!” - TAV Galeri, Çanakkale Şehitlerini Destekleme ve Araştırma Derneği tarafından Çanakkale Savaşları’nın 93. yıldönümünde düzenlenen ve büyük bir ilgiyle karşılanan Çanakkale Şehitleri Sergisi’ne ev sahipliği yapmıştır.

“Değiştiren Hayaller” Sergisi - Ekonomik zorluk içinde olan ailelerin çocukları tarafından yapılan 77 parça çalışmadan oluşan, Türkiye Eğitim Gönüllüleri Vakfı’nın 11 Eğitim Parkı ve Öğrenim Merkezi bünyesindeki

sergi, TAV Havalimanları'nın katkılarıyla İstanbul Havalimanı'nda ziyaretçilere açılmıştır.

TAV Havalimanları'ndan ikinci kitap - TAV Havalimanları, Jack Welch'in Kazanmak (Winning) kitabıyla başlayan serinin ikinci kitabını yayınlamıştır. Larry Bossidy ve Ram Charan'ın Execution: İş Yaptırabilme Disiplini başlıklı kitabı, TAV Havalimanları Başkanı ve CEO'su M. Sani Şener'in önsözüyle yayınlanmıştır.

Ankara Uluslararası Film Festivali Destekçisi - TAV Havalimanları, Türk sinemasını uluslararası alanda tanıtmak ve film endüstrisi içindeki yerini sağlamlaştırmak üzere düzenlenen 19. Ankara Uluslararası Film Festivali'ni desteklemiştir.

Eğitim ve Çocuklar

Okul Bağışları - Proje kapsamında, Kapılar Vali Kazım İlköğretim Okulu'nu desteklemek için TAV Havalimanları çalışanları kendi aralarında 15 koli yardım toplamıştır. Bu yardımlar 17 Haziran 2010 tarihinde okul yönetimine sunulmuştur.

"Fazla Kalemin Var mı?" Kampanyası- BTA Catering'in Elbistan'ın Kalealtı köyü Haluk Gökalp Kılınç İlköğretim Okulu öğrencilerine yönelik olarak, Eylül 2009'da başlattığı sosyal

sorumluluk kampanyasının amacı öğrencilere kalem, kitap, defter gibi okul gereçleri, oyuncak ve giysi sağlamaktır.

"Esirgemedem" - TAV Havalimanları, Galatasaray Spor Kulübü Derneği'nin başlattığı, Türkiye'nin çeşitli yerlerinde Sosyal Hizmetler Çocuk Esirgeme Kurumu'nda (SHÇEK) barınan engelli çocukların yaşam standartlarının yükseltilmesine yönelik "Esirgemedem" projesine destek sağlamıştır.

Hayallerine Uçan Öğrenciler - Eylül ayında, Elbistan ilçesinin Kalealtı köyü Haluk Gökalp Kılınç İlköğretim Okulu öğrencilerine yönelik olarak başlatılan sosyal sorumluluk projesi kapsamında, BTA Catering, Anadolujet'in desteğiyle öğrencilerin yarıyıl tatilinde Ankara'yı ziyaret etmelerini sağlamıştır.

Eğitim Reformu Girişimi'ne Destek - Türkiye'de ve dünyada eğitim reformu girişimine destek sağlamak üzere TAV Havalimanları, Eğitim Reformu Girişimi'ne katkı sağlamaktadır.

Çevre ve Sağlık

TAV Havalimanları Holding ve LÖSEV Aileleri - LÖSEV (Lösemili Çocuklar Vakfı) için bir destek köprüsü oluşturmayı amaçlayan işbirliği projesi kapsamında

TAV terminallerinde promosyon ve fon geliştirme çalışmaları yürütülmektedir.

Dünya Su Forumu'nun Destekçisi - TAV Havalimanları, İstanbul Söğütözü Kongre ve Kültür Merkezi'nde 16-22 Mart 2009 tarihleri arasında düzenlenen ve devlet başkanları ve uluslararası sivil toplum kuruluşlarının temsilcilerinin katıldığı 5. Dünya Su Forumu'na sponsor olmuştur.

Deprem Farkındalık Projesi'nin Destekçisi - TAV Havalimanları, Boğaziçi Üniversitesi Kandilli Rasathanesi ve Deprem Araştırmaları Enstitüsü tarafından 2007 yılında başlatılan Deprem Farkındalık Günleri projesini desteklemektedir.

TAV Ormanı - 2006'da İzmir Adnan Menderes Havalimanı uluslararası terminalinin inşası sırasında, İzmir'in Menderes ilçesinin yaklaşık olarak beş kilometre batısındaki alana ve Görece ilçesine, Ege Orman Vakfı işbirliğiyle 100.000'e yakın ananas ağacı dikilmiştir.

TAV Fundalığı - TAV İzmir, ATÜ ve BTA çalışanları İzmir Adnan Menderes Havalimanı uluslararası terminalinin çevre düzenlemesi alanını ağaçlandırmıştır. TAV çalışanlarının her yeni doğan çocuğu için bir ağaç dikilmektedir.

SOSYAL PERFORMANS GÖSTERGELERİ TABLOSU

İŞBÜCÜ	BİRİM	● TÜRKİYE'DEKİ 4 HAVALİMANI		● HOLDİNG TOPLAM		GRI
		2009	2010	2009	2010	
İSTİHDAM TÜRÜNE GÖRE TOPLAM İŞBÜCÜ						
Beyaz yakalı çalışanlar	Sayı	479	565	4.882	8.562	LA1
Mavi yakalı çalışanlar	Sayı	985	992	5.206	8.294	LA1
SÖZLEŞMELİ ÇALIŞANLAR	BİRİM	2009	2010	2009	2010	GRI
Sürekli çalışanlar	Sayı	1.450	1.496	9.227	15.791	LA1
Geçici çalışanlar	Sayı	14	61	861	1.065	LA1
Tam zamanlı çalışanlar	Sayı	1.464	1.498	9.909	16.614	LA1
Yarı zamanlı çalışanlar	Sayı	0	59	179	242	LA1
CİNSİYETLERİNE GÖRE ÇALIŞANLAR	BİRİM	2009	2010	2009	2010	GRI
Erkek Çalışanlar	Sayı	1.176	1.241	7.304	12.553	LA1
	Oran	%80,0	%80,0	%72,4	%74,5	LA1
Kadın Çalışanlar	Sayı	288	316	2.784	4.303	LA1
	Oran	%20,0	%20,0	%27,6	%25,5	LA1
YAŞLARINA GÖRE ÇALIŞANLAR	BİRİM	2009	2010	2009	2010	GRI
30 yaşın altındaki çalışanlar	Sayı	416	431	3.944	7.392	LA13
	Oran	%28,4	%27,7	%39,1	%43,9	LA13
30 ila 50 yaş arasındaki çalışanlar	Sayı	963	1.043	5.534	8.696	LA13
	Oran	%65,8	%67	%54,9	%51,6	LA13
50 yaş üzeri çalışanlar	Sayı	85	83	610	768	LA13
	Oran	%5,8	%5,3	%6,0	%4,6	LA13
GRUPLARA GÖRE ÇALIŞANLAR	BİRİM	2009	2010	2009	2010	GRI
Yabancı Çalışanlar	Birim	2009	2010	2009	2010	GRI
	Sayı	0	2	938	2.633	LA13
Engelli Çalışanlar	Oran	%0,0	%0,1	%9,3	%15,6	LA13
	Sayı	44	45	156	260	LA13
	Oran	%3,0	%2,9	%1,5	%1,5	LA13
KATEGORİLERİNE GÖRE ÇALIŞANLAR	BİRİM	2009	2010	2009	2010	GRI
Üst yönetim (Düzyey 1)	Sayı	9	9	87	81	LA13
	Oran	%0,6	%0,6	%0,9	%0,5	LA13
Orta dereceli yönetim (Düzyey 2)	Sayı	42	38	241	262	LA13
	Oran	%2,9	%2,4	%2,4	%1,6	LA13
Yönetmen olarak çalışanlar (Düzyey 3)	Sayı	84	74	281	691	LA13
	Oran	%5,7	%4,8	%2,8	%4,1	LA13
Uzman/Mühendis (Düzyey 4)	Sayı	120	218	879	784	LA13
	Oran	%8,2	%14,0	%8,7	%4,7	LA13
İdari personel (Düzyey 5)	Sayı	1.209	1.218	8.594	15.038	LA13
	Oran	%82,6	%78,2	%85,2	%89,2	LA13
YÖNETİMDEKİ KADINLARIN DAĞILIMI	BİRİM	2009	2010	2009	2010	GRI
Yönetimdeki kadınların dağılımı	Birim	2009	2010	2009	2010	GRI
Üst yönetim (Düzyey 1)	Oran	%22,0	%22,0	%18,0	%22,0	LA13
Orta dereceli yönetim (Düzyey 2)	Oran	%19,0	%21,0	%24,0	%23,0	LA13
Danışman olarak çalışanlar (Düzyey 3)	Oran	%23,0	%24,0	%22,0	%24,0	LA13
Uzman/Mühendis (Düzyey 4)	Oran	%33,0	%28,0	%34,0	%49,0	LA13
İdari personel (Düzyey 5)	Oran	%18,0	%19,0	%27,0	%24,0	LA13

SOSYAL PERFORMANS GÖSTERGELERİ TABLOSU

İŞ SAĞLIĞI VE GÜVENLİĞİ		İSTANBUL		ANKARA		İZMİR		GAZİPAŞA		
KAZALAR	BİRİM	2009	2010	2009	2010	2009	2010	2009	2010	GRI
İLK YARDIM DÜZEYİNDEKİ KÜÇÜK YARALANMALAR HARİÇ TÖMÜ	SAYI	5,0	6,0	39,0	41,0	2,0	6,0	0,0	0,0	LA7
ÖLÜMLÜ	SAYI	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	LA7
RAPORLANABİLİR*	SAYI	3,0	2,0	5,0	3,0	1,0	0,0	0,0	0,0	LA7
KAZA SIKLIĞI**	ORAN	2,49	2,84	9,3	5,9	11,6	15,0	0,0	0,0	LA7
<hr/>										
EKSİK GÜNLER	BİRİM	2009	2010	2009	2010	2009	2010	2009	2010	GRI
İŞE BAĞLI KAZALAR SEBEBİYLE KAYBEDİLEN GÜNLER	% KAYIP	%0,017	%0,0	%0,2	%0,1	%0,7	%0,0	%0,0	%0,0	LA7
HASTALIĞA BAĞLI SEBEPLERLE KAYBEDİLEN GÜNLER	% KAYIP	%0,7	%1,1	%2,4	%0,3	%0,5	%1,8	%0,0	%0,0	LA7
<hr/>										
SAĞLIK VE GÜVENLİK EĞİTİMLERİ		İSTANBUL		ANKARA		İZMİR		GAZİPAŞA		
ÇALIŞANLAR	BİRİM	2009	2010	2009	2010	2009	2010	2009	2010	GRI
ÇALIŞAN BAŞINA SAAT OLARAK S&G EĞİTİMLERİ	SAAT/YIL	3,3	4,4	1,3	15,1	3,5	5,1	120,0	24,0	LA7

* Rapor edilebilir: Üç (3) günden fazla iş kaybına sebep olan iş kazalarını kapsar.

** Kaza sıklığı: bir milyon saat çalışmadaki kaza sayısı.

Kaza sıklığı 2009 yılından 2010 yılına tüm lokasyonlarda artış gösterse bile, kazaların çoğu genellikle küçük yaralanmalarla sonuçlanmıştır.

- “Türkiye’deki dört havalimanı” başlığı altındaki çalışan sayıları sadece dört terminalde çalışanları gösterir.
- Toplam Holding sayıları, “Türkiye’deki dört havalimanı” dışındaki bütün lokasyonları ve iştirakleri kapsar.

ÖDÜLLER VE SERTİFİKALAR

2010 ÖDÜLLERİ

	ÖDÜL VEREN ORGANİZASYON	KAZANAN
En İyi Havalimanı Operatörü,	Gelişmekte Olan Piyasalar Havalimanı Ödülleri	TAV Havalimanları Holding
Güney Avrupa'nın En İyi Havalimanı,	Skytrax Dünya Havalimanı Ödülleri	TAV İstanbul Atatürk Havalimanı
Transit Uçuşlar için Çekim Merkezi - Travel Top 50 Ödülleri	Monocle Magazine	TAV İstanbul Atatürk Havalimanı
"Yüksek Övgüye Değer Ödülü"	Routes - 16. Dünya Güzergâh Geliştirme Forumu	TAV İstanbul Atatürk Havalimanı
Yılın En İyi Havalimanı Operasyonu Ödülü,	SKAL International İstanbul	TAV İstanbul Atatürk Havalimanı
Eko-Inovasyon Ödülü	Havalimanları Uluslararası Konseyi Avrupa (ACI Europe)	TAV İzmir Adnan Menderes Havalimanı
En İyi Yatırımcı İlişkileri CEO	Türkiye Yatırımcı İlişkileri Ödülleri Thomson Reuters and Acclaro	TAV Havalimanları Holding
En İyi Yatırımcı İlişkileri CFO	Türkiye Yatırımcı İlişkileri Ödülleri Thomson Reuters and Acclaro	TAV Havalimanları Holding
En İyi Yatırımcı İlişkileri Çalışanı	Türkiye Yatırımcı İlişkileri Ödülleri Thomson Reuters and Acclaro	TAV Havalimanları Holding
2. En İyi Yatırımcı İlişkileri Web Sitesi	Türkiye Yatırımcı İlişkileri Ödülleri Thomson Reuters and Acclaro	TAV Havalimanları Holding
3. En İyi Yatırımcı İlişkileri Departmanı	Türkiye Yatırımcı İlişkileri Ödülleri Thomson Reuters and Acclaro	TAV Havalimanları Holding
2009/10 Yıllık Raporlar Yarışması Vizyon Ödülleri	Platinum Award, Zirvedeki 50 arasında 10. Amerikan İletişim Uzmanları Ligi (LACP)	TAV Havalimanları Holding 2009 Yıllık Rapor

2010 SERTİFİKALAR

	YETKİLİ ORGANİZASYON	SERTİFİKA
Havalimanı Karbon Akreditasyonu Düzey 1	Havalimanı Karbon Akreditasyonu Programı: ACI Europe	TAV İstanbul Atatürk Havalimanı
Havalimanı Karbon Akreditasyonu Düzey 1	Havalimanı Karbon Akreditasyonu Programı: ACI Europe	TAV Ankara Esenboğa Havalimanı
		TAV İzmir Adnan Menderes Havalimanı
Havalimanı Karbon Akreditasyonu Düzey 1	Havalimanı Karbon Akreditasyonu Programı: ACI Europe	Uluslararası Terminal
Yeşil Şirket Sertifikası	Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü (SHGM): Yeşil Havalimanı Programı	TAV İstanbul Atatürk Havalimanı
		TAV İzmir Adnan Menderes Havalimanı
Yeşil Havalimanı Sertifikası	Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü (SHGM): Yeşil Havalimanı Programı	Uluslararası Terminal
Kalite Güvencesi Gözden Geçirme	PWC İç Denetim Enstitüsü (İİA) ile İç Denetim Operasyonları	TAV Havalimanları Holding

2009 ÖDÜLLER

	ÖDÜL VEREN ORGANİZASYON	KAZANAN
En İyi Havalimanı	Havalimanları Uluslararası Konseyi Avrupa (ACI Europe)	TAV Ankara Esenboğa Havalimanı
Güney Avrupa'nın İkinci En İyi Havalimanı	Skytrax Dünya Havalimanı Ödüülleri	TAV İstanbul Atatürk Havalimanı
Yılın Yeşil Girişimi- Havalimanı	Doha Havaçılık Zirvesi	TAV İzmir Adnan Menderes Havalimanı
En İyi Yatırımcı İlişkileri CEO	Türkiye Yatırımcı İlişkileri Ödüülleri Thomson Reuters and Acclaro	TAV Havalimanları Holding
En İyi Yatırımcı İlişkileri Çalışanı	Türkiye Yatırımcı İlişkileri Ödüülleri Thomson Reuters and Acclaro	TAV Havalimanları Holding
En İyi Yatırımcı İlişkileri Web Sitesi	Türkiye Yatırımcı İlişkileri Ödüülleri Thomson Reuters and Acclaro	TAV Havalimanları Holding
Platin, Altın ve Gümüş Ödüülleri	Yıllık Raporlar Yarışması - Amerikan İletişim Uzmanları Ligi (LACP)	TAV 2008 Yıllık Rapor
Gümüş Ödül (Endüstride Mükemmeliyet)	Yaratıcılık Yıllık Ödüülleri	TAV 2008 Yıllık Rapor
Sahne Işıkları Ödüülleri: Baskı, Video ve Web İletişimleri		
Yarışması- Gümüş Ödül (Yarışma Kategorisinde Mükemmeliyet)	Amerikan İletişim Uzmanları Ligi (LACP)	TAV 2008 Yıllık Rapor
"Birlik Olmak": Yıllık Havalimanı Yönetimi Altın Ödül	20. Yıllık Uluslararası Yarışma Galaksi Ödüülleri	TAV 2008 Yıllık Rapor
Yıllık Rapor (Uluslararası - Geleneksel olmayan) - Altın Ödülü, Tasarımda Mükemmeliyet	20. Yıllık Uluslararası Yarışma Galaksi Ödüülleri	TAV 2008 Yıllık Rapor

2009 SERTİFİKALAR

	YETKİLİ ORGANİZASYON	SERTİFİKA
Havalimanı Karbon Akreditasyon Düzeyi 1	Havalimanı Karbon Akreditasyon Programı: ACI Avrupa	TAV İzmir Adnan Menderes Havalimanı Dış Hatlar Terminali

ISO AKREDİTASYONLARI

ISO 9001-2008 Sertifikası	TAV İstanbul Atatürk Havalimanı
ISO 9001-2008 Sertifikası	TAV Ankara Esenboğa Havalimanı
ISO 9001-2008 Sertifikası	TAV İzmir Adnan Menderes Havalimanı Dış Hatlar Terminali
ISO 9001-2008, ISO 14001 Sertifikası	TAV Gürcistan
ISO 9001-2000, ISO 22000 Sertifikası	BTA İstanbul
ISO 9001-2008, ISO 22000 Sertifikası	BTA Ankara
ISO 9001-2000, ISO 22000 Sertifikası	BTA İzmir
ISO 9001-2008, OHSAS 18001 Sertifikası	Tüm HAVAŞ İstasyonları
ISO 14001, ISO 9001-2008, OHSAS 18001 Sertifikası	HAVAŞ Bodrum İstasyonu
ISO 9001-2008	ATÜ İstanbul
ISO 9001-2008	TAV BT İstanbul
ISO 9001-2008	TAV Havaçılık Güvenliği İstanbul

GRI 63.1 - İÇERİK DİZİNİ

GRI	PROFİL AÇIKLAMALARI: STRATEJİ VE ANALİZ	ÇAPRAZ REFERANS/DOĞRUDAN CEVAPLAMA	RAPORLAMA
1.1	Kurumun en üst düzey karar vericisinin beyanı	Sayfa 6-7, İcra Kurulu Başkanı'nın Mesajı	Tam
GRI	PROFİL AÇIKLAMALARI: STRATEJİ VE ANALİZ	ÇAPRAZ REFERANS/DOĞRUDAN CEVAPLAMA	RAPORLAMA
2.1	Kurum adı	TAV Havalimanları Holding A.Ş.	Tam
2.2	Başlıca markalar, ürünler ve/veya hizmetler	Sayfa 10-11, Kurumsal Profil	Tam
2.3	Kurumun operasyonel yapısı, başlıca bölümler dahil operasyon şirketleri, iştirakler ve bağlı ortaklıklar	Sayfa 11, Kurumsal Profil	Tam
2.4	Kurumun genel merkezinin bulunduğu yer	Arka Kapak İçinde, İletişim	Tam
2.5	Kurumun faaliyet gösterdiği ülkelerin sayısı	Sayfa 10-15, Kurumsal Profil	Tam
2.6	Kurumun mülkiyet niteliği ve yasal şekli	Sayfa 12, Kurumsal Profil - TAV Havalimanları Holding halka açık bir anonim şirkettir.	Tam
2.7	Hizmet verilen pazarlar	Sayfa 12-15, Kurumsal Profil ve Sayfalar 30-31, Müşteri İletişimi / Sayfa 10-15, TAV Havalimanları 2010 Faaliyet Raporu	Tam
2.8	Rapor hazırlayan kurumun ölçeği	Sayfa 12-13, Kurumsal Profil / Sayfa 6-19, TAV Havalimanları 2010 Faaliyet Raporu	Tam
2.9	Raporlama dönemi esnasında gerçekleşen büyüklük, yapı veya mülkiyet ile ilgili önemli değişiklikler	Sayfa 22, TAV Havalimanları 2010 Faaliyet Raporu	Tam
2.10	Raporlama dönemi esnasında alınan ödüller	Sayfa 68-69, Ödüller ve Sertifikalar	Tam
GRI	PROFİL AÇIKLAMALARI: STRATEJİ VE ANALİZ	ÇAPRAZ REFERANS/DOĞRUDAN CEVAPLAMA	RAPORLAMA
3.1	Raporlama dönemi	01.01.2009-31.12.2010	Tam
3.2	En son yayınlanan raporun tarihi	Bu ilk rapordur.	Tam
3.3	Raporlama döngüsü	Sayfa 4, Rapor Hakkında	Tam
3.4	Rapor veya içeriği hakkındaki sorular için iletişim adresi	Arka Kapak İçinde, İletişim	Tam
3.5	Rapor içeriğini belirleme süreci	Sayfa 5, Rapor Hakkında-Sayfa 31, Başlıca Sürdürülebilirlik Öncelikleri	Tam
3.6	Raporun çerçevesi	Sayfa 4, Rapor Hakkında	Tam
3.7	Raporun kapsamı veya çerçevesiyle ilgili özel sınırlamaların aktarımı	Sayfa 4, Rapor Hakkında	Tam
3.8	Bağlı ortaklıklar, iştirakler, kiralanan tesisler ve dışarıdan tedarik edilen operasyonlarda raporlamanın esası	Sayfa 4, Rapor Hakkında	Tam
3.10	Daha önceki raporlarda yer alan bilgilerin yeniden ifade edilmesinin yarattığı etkiye dair açıklama	Bu ilk rapordur.	Tam
3.11	Raporda uygulanan kapsam, çerçeve veya ölçüm yöntemlerinde daha önceki raporlama dönemlerine göre yaşanan önemli değişiklikler	Bu ilk rapordur.	Tam
3.12	Raporda yer alan Standart Açıklamaların yerini gösteren tablo	Sayfa 70-71, GRI İçerik Dizini	Tam
GRI	PROFİL AÇIKLAMALARI: STRATEJİ VE ANALİZ	ÇAPRAZ REFERANS/DOĞRUDAN CEVAPLAMA	RAPORLAMA
4.1	En yüksek yönetim organına bağlı olan kurullar da dahil, kurumun yönetim yapısı	Sayfa 17-19, Organizasyon ve Yönetim	Tam
4.2	En yüksek yönetim organının başkanının aynı zamanda kurum içinde icra görevi olup olmadığı	Sayfa 18, Organizasyon ve Yönetim	Tam
4.3	En yüksek yönetim organının bağımsız ve/veya icra görevi olmayan üyelerinin sayısı	Sayfa 18, Organizasyon ve Yönetim	Tam
4.4	Hissedarların ve çalışanların en yüksek yönetim organına tavsiye veya talimat verme mekanizmaları paydaşlarla kaynaşmasını sağlayan mekanizmalar	Sayfa 27-29 Paydaşların Katılımı Sayfa 36, TAV Havalimanları 2010 Faaliyet Raporu	Tam
4.14	Kurum tarafından katılımlı sağlanan paydaş gruplarının listesi	Sayfa 28-29, Paydaşların Katılımı ve Önceliklerin Belirlenmesi	Tam
4.15	Katılım yapılacak paydaşların kimler olacağına ilişkin belirlenmesi ve seçimlerine dair esas	Sayfa 27, Paydaşların Katılımı ve Önceliklerin Belirlenmesi	Tam

GRI	PERFORMANS GÖSTERGELERİ: EKONOMİK	ÇAPRAZ REFERANS/DOĞRUDAN CEVAPLAMA	RAPORLAMA
EKONOMİK PERFORMANS			
EC1	Üretilen ve dağıtılan doğrudan ekonomik değer	Sayfa 35, Oluşturulan ve Dağıtılan Ekonomik Değer	Tam
EC4	Devletten alınan önemli mali destek	Sayfa 37 Ekonomik Performans Tablosu	Tam
PIYASA KONUMU			
A01	Yolcuların yıllık toplam sayısı, yolcuların iç hatlar ve dış hatlar uçuşlara göre dağılımı	Sayfa 37, Ekonomik Performans Tablosu	Kısmen
EC7	Yerel işgücünün istihdamına yönelik prosedürler ve önemli operasyon noktalarında yerel işgücünden istihdam edilen üst yönetimin oranı	Sayfa 36, Yerel İşgücüyle Kalkınmayı Desteklemek	Tam
DOLAYLI EKONOMİK ETKİLER			
EC9	Önemli dolaylı ekonomik etkilerin, kapsamları da dahil, anlaşılması ve tanımlanması	Sayfa 35-36, TAV Havalimanları'nın Dolaylı Ekonomik Etkileri	Tam
GRI			
PERFORMANS GÖSTERGELERİ: ÇEVRESEL		ÇAPRAZ REFERANS/DOĞRUDAN CEVAPLAMA	RAPORLAMA
ENERJİ			
EN3	Birincil enerji kaynağına göre doğrudan enerji tüketimi	Sayfa 49, Çevresel Performans Göstergeleri Tablosu	Tam
EN4	Birincil enerji kaynağına göre dolaylı enerji tüketimi	Sayfa 49, Çevresel Performans Göstergeleri Tablosu	Tam
SU			
EN8	Kaynağına göre toplam su çekimi	Sayfa 49, Çevresel Performans Göstergeleri Tablosu	Kısmen
EMİSYONLAR, ATIK SU VE DİĞER ATIKLAR			
EN16	Ağırlığa göre toplam doğrudan ve dolaylı sera gazı emisyonları	Sayfa 49, Çevresel Performans Göstergeleri Tablosu	Tam
EN21	Kalitesine ve varış noktasına göre toplam su tahliyesi	Sayfa 49, Çevresel Performans Göstergeleri Tablosu	Tam
EN22	Türü ve bertaraf yöntemine göre toplam atık ağırlığı	Sayfa 49, Çevresel Performans Göstergeleri Tablosu Sayfa 46-47, Atık Yönetimi	Tam
GRI			
PERFORMANS GÖSTERGELERİ: SOSYAL		ÇAPRAZ REFERANS/DOĞRUDAN CEVAPLAMA	RAPORLAMA
İŞGÜCÜ UYGULAMALARI VE İNSANA YAKIŞIR İŞ: İSTİHDAM			
LA1	Toplam istihdamın türüne, iş sözleşmesine ve bölgesine ve cinsiyete göre dağılımı	Sayfa 66, Sosyal Performans Göstergeleri Tablosu	Kısmen
İŞGÜCÜ UYGULAMALARI VE İNSANA YAKIŞIR İŞ: İŞGÜCÜ/YÖNETİM İLİŞKİLERİ			
LA7	Yaralanma, meslek hastalıkları, kayıp gün ve işe devamsızlık oranları ve ölümlerle sonuçlanan iş kazalarının bölgelere göre dağılımı	Sayfa 67, Sosyal Performans Göstergeleri Tablosu	Tam
İŞGÜCÜ UYGULAMALARI VE İNSANA YAKIŞIR İŞ: EĞİTİM			
LA10	Cinsiyet ve çalışan kategorisine göre yıllık kişi başına düşen ortalama eğitim saatleri	Sayfa 55, TAV Akademi	Kısmen
LA11	Beceri yönetimi ve yaşam boyu öğrenme programları	Sayfa 55, TAV Akademi	Tam
İŞGÜCÜ UYGULAMALARI VE İNSANA YAKIŞIR İŞ: ÇEŞİTLİLİK VE FIRSAT EŞİTLİĞİ			
LA13	Yönetişim organlarının kompozisyonu ve çalışanların kategorilere göre dağılımı	Sayfa 66, Sosyal Performans Göstergeleri Tablosu	Kısmen
İNSAN HAKLARI: GÜVENLİK UYGULAMALARI			
HR8	Kurumun operasyonlarıyla ilgili olan insan hakları unsurları hakkındaki kurum politikaları veya prosedürleri konusunda eğitilen güvenlik personelinin yüzdesi	Sayfa 58, Havalimanları Güvenliği	Tam
ÜRÜN SORUMLULUĞU: MÜŞTERİ SAĞLIĞI VE GÜVENLİĞİ			
A09	Her 10.000 hava aracı hareketi başına yaban hayatı kaynaklı kazaların yıllık toplam sayısı	Sayfa 59-60, Havalimanları Güvenliği	Kısmen
ÜRÜN SORUMLULUĞU: ÜRÜN VE HİZMET ETİKETLEMESİ			
PR5	Müşteri memnuniyetini ölçen araştırmaların sonuçları dahil müşteri memnuniyetiyle ilgili uygulamalar	Sayfa 30-31, Müşteri İletişimi	Tam



Statement GRI Application Level Check

GRI hereby states that **TAV Airports Holding** has presented its report "2010 Sustainability Report" to GRI's Report Services which have concluded that the report fulfills the requirement of Application Level C.

GRI Application Levels communicate the extent to which the content of the G3.1 Guidelines has been used in the submitted sustainability reporting. The Check confirms that the required set and number of disclosures for that Application Level have been addressed in the reporting and that the GRI Content Index demonstrates a valid representation of the required disclosures, as described in the GRI G3.1 Guidelines.

Application Levels do not provide an opinion on the sustainability performance of the reporter nor the quality of the information in the report.

Amsterdam, 6 September 2011

Nelmara Arbex
Deputy Chief Executive
Global Reporting Initiative



The Global Reporting Initiative (GRI) is a network-based organization that has pioneered the development of the world's most widely used sustainability reporting framework and is committed to its continuous improvement and application worldwide. The GRI Guidelines set out the principles and indicators that organizations can use to measure and report their economic, environmental, and social performance. www.globalreporting.org

***Disclaimer:** Where the relevant sustainability reporting includes external links, including to audio visual material, this statement only concerns material submitted to GRI at the time of the Check on 23 August 2011. GRI explicitly excludes the statement being applied to any later changes to such material.*