

DOĞUŞ OTOMOTİV
KURUMSAL SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK RAPORU
2017



RAPOR

HAKKINDA GRI 102-45, 102-49

Doğuş Otomotiv'in 2017 Kurumsal Sürdürülebilirlik Raporu, Şirketin bu başlık altında yayınladığı 9. Kurumsal Sürdürülebilirlik Rapordur.

Doğuş Otomotiv Servis ve Ticaret A.Ş. ve Doğuş Oto Pazarlama ve Ticaret A.Ş.'nin sosyal, çevresel, ekonomik alanlarda kilit paydaşları için öncelikli olarak belirlenen başlıklar altındaki performanslarını detaylı ve kapsamlı bir şekilde içeren rapor, Küresel Raporlama İnisyatifi (Global Reporting Initiative) GRI Standartları ilkelerine uygun, Kapsamlı Raporlama başvuru düzeyinde Türkçe ve İngilizce olarak hazırlanmıştır.

Şirketimizin finansal tabloları ve operasyonel performansları Doğuş Otomotiv 2017 Faaliyet Raporu'nda yer almaktadır.

AYRINTILI BİLGİ

2014 yılında rapor kapsamına alınan vdf Servis ve Ticaret A.Ş.'nin ardından 2015'te Doğuş Teknoloji ve ŠKODA Türkiye (Yüce Auto Motorlu Araçlar Tic. A.Ş.) rapora dahil edilmiştir. Bununla birlikte, 2012 yılında başlatılan çalışmayla pilot olarak seçilen ve Kurumsal Sürdürülebilirlik Raporu kapsamına dahil edilen Yetkili Satıcı ve Servis sayımız 3'den 21'e ulaşmıştır. Ayrıca 2015 yılında rapora dahil edilen 3 tedarikçimizin performanslarına bu yıl 4 tedarikçimiz daha eklenerek tedarikçilerimizin sayısı 7'ye ulaşmıştır.

Doğuş Otomotiv Kurumsal Sürdürülebilirlik Raporu kapsamında Şirketin sürdürülebilirlik stratejilerini, 2017 yılında şirket odak alanları doğrultusunda ortaya koyduğu performans ve hedeflerini, paydaş katılımı ve sürdürülebilir tedarik zinciri yönetimi alanlarındaki gelişmeleri kamuyla şeffaf bir biçimde paylaşmaktadır.

Doğuş Otomotiv 2015 yılından itibaren Kurumsal Sürdürülebilirlik Raporu'na iştirakleri, Yetkili Satıcı ve Servisleri ile tedarikçilerini de kapsıtlı performansla raporuna dahil etmektedir. Sürdürülebilirlikle ilgili farkındalık ve raporlama alışkanlığı yaratmayı hedefleyen bu gelişmeyle Şirketimiz etki alanı içindeki iş ortaklarını da bu alanda geliştirmeyi hedeflemektedir.

Doğuş Otomotiv 2017 Kurumsal Sürdürülebilirlik Raporu, 2010 yılından beri Birleşmiş Milletler Küresel İlkeler Sözleşmesi (UN Global Compact) İlerleme Bildirimi İndeksini de içermektedir.

Bununla birlikte Doğuş Otomotiv 2017 yılında ilk kez Birleşmiş Milletler Sürdürülebilir Kalkınma Hedefleri (BM SKH) İndeksi'ni de rapora ekleyerek BM SKH'nin 17 başlığındaki performans ve hedeflerini de paydaşlarına açıklamaktadır.

Doğuş Otomotiv olarak Kurumsal Sürdürülebilirlik Raporumuzun daha çok paydaşımıza ulaşması, daha anlaşılır ve bilgilerin daha kolay ulaşılabilir olması amacıyla 2015 yılından beri sürdürülebilirlik alanındaki performanslarımız www.dogusotomotiv.com.tr üzerinde Sürdürülebilirlik başlığı altında ve gerekli başlıklara kolay ulaşılabilirliği sağlayan linklerle birlikte ayrıntılı olarak paylaşılmaktadır. GRI İndeksi, BMKİS İndeksi ya da 2017 yılı itibariyle BMSKH indeksi, iştiraklerimiz, Yetkili Satıcı ve Servislerimiz ile tedarikçilerimizin de performanslarına ilgili alanlardan ulaşabilirsiniz.

RAPOR PROFİLİ

GRI 102-46

Doğuş Otomotiv Kurumsal Sürdürülebilirlik Raporu'nun içeriği, kapsamı ve genel yapısı, 2009 yılından itibaren GRI Sürdürülebilirlik Raporlaması İlkeleri doğrultusunda hazırlanmaktadır

Global Reporting Initiative (GRI) Standards İçerik İndeksine bu raporla birlikte internet sitesi üzerinden ulaşılmaktadır. GRI 102-54, 102-55, 102-56

<http://www.dogusotomotiv.com.tr/tr/surdurulebilirlik/kurumsal-surdurulebilirlik/gri-icerik-indeksi>

Doğuş Otomotiv 2017 yılında GRI Kurumsal Sürdürülebilirlik Raporlaması Kılavuzlarına uygun 9. Sürdürülebilirlik Raporu'nu yayınlamaktadır.

Doğuş Otomotiv Kurumsal Sorumluluk ve Sürdürülebilirlik performansını her yıl düzenli olarak raporlamaktadır. GRI 102-50, 102-52

8. Kurumsal Sürdürülebilirlik Raporu Haziran 2016 tarihinde yayınlanmıştır. GRI 102-51

Doğuş Otomotiv 2017 Kurumsal Sürdürülebilirlik Raporu GRI Standartları "kapsamlı raporlama" seçeneğine uygun biçimde hazırlanmış, dış denetim alınmamıştır. GRI 102-56 Bununla birlikte Doğuş Otomotiv Kurumsal Sürdürülebilirlik Raporları, bağımsız danışman bir şirket tarafından hazırlanmaktadır.

Konusunda uzman kişilerden oluşan danışmanlık şirketi yetkilileri raporda yer alan verilerin doğruluğunu ve standartlara uygun biçimde açıklanmasını sınırlı biçimde izlemekte ve kontrol etmektedir.

Rapor kapsamında açıklanan verilerin hesaplanmasında GRI Standartları Raporlama çerçevesinin önerdiği hesaplama yöntemleri kullanılmıştır.

Konsolide olmayan veriler dipnotlarla açıklanmıştır. Her geçen yıl daha sağlıklı verilere ulaşabilmek ve Doğuş Otomotiv değer zincirinde yer alan tüm şirketleri kapsama dahil edebilmek için çalışmalarımız sürmektedir.

Raporda gerekmedikçe bir önceki yılın bilgileri tekrarlanmamıştır. GRI 102-48

İLETİŞİM

Doğuş Otomotiv'in sürdürülebilirlik performansı ile ilgili soru ve önerileriniz için aşağıdaki kişilerle bağlantıya geçebilirsiniz:

Çağla Gül Şenkardeş

Marka Yönetimi Müdürü

e-posta: cgul@dogusotomotiv.com.tr

Pınar Tuncer Doğanç

Marka Yönetimi Yöneticisi

e-posta: PTuncer@dogusotomotiv.com.tr

RAPORDA KULLANILAN SEMBOLLER

Doğuş Otomotiv 2017 Kurumsal Sürdürülebilirlik Raporu kapsamında öncelikli odak alanlarımızın GRI Standartları ve Birleşmiş Milletler Sürdürülebilir Kalkınma Hedefleri (BM SKH) ile örtüştüğü alanları çeşitli sembollerle ifade ettik. Okuyucuya daha kısa sürede detaylı bilgi verebilmek ve ayrıntılı bilgileri işaret edebilmek amacıyla kullandığımız semboller aşağıda açıklanmıştır:



Doğuş Otomotiv performanslarının GRI Standartları ile uyum sağladığı alanları ifade eder.



Doğuş Otomotiv performanslarının BM SKH ile uyum sağladığı alanları ifade eder.




Doğuş Otomotiv internet sitesine yönlendirme yapılan ve detaylı bilgi içeren alanları ifade eder.




Doğuş Otomotiv Faaliyet Raporu kapsamında açıklanan bilgileri ifade eder.


İÇERİK


Rapor Hakkında	01
Rapor Profili	02
Raporda Kullanılan Semboller	04
Yönetim Kurulu Başkanı'nın Mesajı	08
İcra Kurulu Başkanı'nın Mesajı	12
Kurumsal Profil	16
Stratejik Yaklaşımımız	18
Risk Yönetimi ve Operasyonel Değer Zincirinde Sürdürülebilirlik	18

 Kurumsal Sürdürülebilirlik Yaklaşımımız	22
Sürdürülebilir Risk Yönetimi	23
İş Etiği	25
Kurumsal Sürdürülebilirlik Stratejisi ve Öncelikli Odak Alanlarımız	26
Doğuş Otomotiv Odak Alanları Performans Kriterleri	27
Kurumsal Sürdürülebilirlik Yönetimi	36

 Ekonomik Kalkınma Performansı	45
Yeni Yetkili Satıcı ve Servis Yatırımlarımız	46
Ekonomik Verimlilik ve Kalite Çalışmalarımız	49
Doğuş Otomotiv Öneri Sistemi	52
Toplumsal Kalkınma	53

 Çevresel Sorumluluk	55
Enerji Verimliliği	55
Su Tüketimi	55
Atık Yönetimi	56
Çalışanlarımızda Çevresel Farkındalık	59

 Çalışanlarımız	
Çalışanlarımızla Diyalog	62
Çalışan Eğitimleri	68
Performans Yönetimi	69
Çalışan Sağlığı ve Güvenliği	70
Çeşitlilik ve Fırsat Eşitliği	72
İnsan Hakları	73

 Toplum	75
Toplumsal Katılım Çalışmalarımız	75
Trafik Hayattır!	75
Meslek Liselerine Destek	77
Yeni Mezun Programları	78

 Ürün ve Hizmet Sorumluluğu	83
Ürün ve Hizmet Kalite Standartları ve Eğitimlerimiz	83
Değer ve İlgi Merkezi (DİM)	84
Yetkili Satıcı ve Yetkili Servis Geliştirme Faaliyetleri	90

Markalarımızın Kurumsal Sürdürülebilirlik Performansı	93
Etki Alanımız İçinde Sürdürülebilirlik Farkındalığı	97
İştiraklerimizde Kurumsal Sürdürülebilirlik	97
Doğuş Oto	97
Doğuş Oto Genel Müdürü'nün Mesajı	98
Doğuş Teknoloji	102
Gebze Scania Servis	104
Skoda	106
vdf	108

Tedarikçilerimizde Kurumsal Sürdürülebilirlik Yetkili Satıcı ve Servislerimizde Kurumsal Sürdürülebilirlik	110
	120

Rakamlarla Doğuş Otomotiv 2017 Kurumsal Sürdürülebilirlik Performansı	136
GRI İndeksi	149
Doğuş Otomotiv Kurumsal Sürdürülebilirlik Takımı	150

Saygıdeğer Paydaşlarımız,

2017 yılı sektörümüz ve ülkemizin ekonomisinin olduğu kadar şirketimizin de jeopolitik risklerin yarattığı belirsizlik ve istikrarsızlık ortamından etkilendiği bir yıl oldu. Yıl boyunca kur ve faiz dengesindeki oynaklıkların ekonomi üzerindeki etkisi, küresel ölçekte değişen dengelere uyum sağlamak için risk yönetiminin önemi giderek arttı.

Dünyada son yıllarda düzenli büyüyen otomotiv sektöründe en dikkat çekici sonuç ilk kez satışları 1 milyon adedi aşan elektrikli araçlar tarafında gerçekleşti ve 2018 yılında bu rakamın 1,4 milyona ulaşması beklentisi de pazardaki dönüşümlerle ilgili almamız gereken önemli mesajlar arasındaydı.

Türkiye'de 2017 yılında daralarak daha önceki yıla göre %2,8 azalan toplam araç satışlarına rağmen hafif ticari araç pazarı büyümesini sürdürdü. Bununla birlikte Doğu Otomotiv olarak araç satışlarındaki düşüşe ve pazardaki genel olumsuzluklara rağmen kârlı ve verimli satış hedeflerine ulaştık.

Pazar koşullarının farklı etmenlerle doğrudan sektörümüzü etkilemesi riske bakış açısının daha kapsamlı bir şekilde ele alınması gerekliliğinin bir kez daha altını çizmiş oldu. Doğu Otomotiv olarak 2009 yılından beri bu doğrultuda yürüttüğümüz stratejik sürdürülebilirlik yönetimi yaklaşımımızı daha sistematik bir hale dönüştürmek için 2017 yılında çalışmalarımıza devam ettik.

Doğu Otomotiv'in değer zinciri içinde sürdürülebilir yönetim ve büyüme yaklaşımını yaygınlaştırmak amacıyla özellikle tedarikçilerimiz ve yetkili satıcı ve servislerimizle 2017 yılında önemli paylaşımlarda bulunduk. Bu yıl tedarikçi seçim kriterlerine sürdürülebilirlikle ilgili temel alanları eklemenin yanında risk kategorizasyon çalışmalarına da başladık. Tedarikçilerimize Doğu Otomotiv'in sürdürülebilirlik stratejisi hakkında bilgi verdiğimiz, onlardan bu alanda beklentilerimizi anlattığımız Tedarikçi Günleri'nin ilkinin de 2017 yılında gerçekleştirdik. Kurumsal

YÖNETİM KURULU BAŞKANI'NIN 102-14, 102-15 MESAJI

Sürdürülebilirlik Raporu'muza katkıda bulunarak kendi performanslarını raporlamak isteyen 3 tedarikçimizi de bu özel günde ödüllendirdik.

Sürdürülebilirliğin sadece özel sektörün değil, devletlerin ve kamu kuruluşlarının da öncelikli gündemi haline gelmesinin en önemli göstergelerinden birisi olan Birleşmiş Milletler Sürdürülebilir Kalkınma Hedefleri'ne kamu ve özel sektör işbirlikleriyle doğru kanallara yatırım yapılarak ulaşılabileceği öngörüsüyle, bu hedeflerin pek çoğunda Doğu Otomotiv olarak değer katan ve ilerleme sağlayan sonuçlar elde edebildik ve bu yıl Kurumsal Sürdürülebilirlik Raporumuzda Sürdürülebilir Kalkınma Hedefleri performanslarımızı da ekledik.

Uzun yıllardır sürdürülebilir bir süreç yönetimi konusunda önemle eğildiğimiz konuların başında kurumsal yönetim uygulamaları gelmiştir. Sürekli gelişme hedefiyle her geçen gün emsallerimizin çok ötesine geçmek amacıyla yürüttüğümüz çalışmalarla bu alanda da çok değerli sonuçlar elde ettik. 2017 yılında Doğu Otomotiv'in Borsa İstanbul'un kurumsal yönetim uyum derecelendirme notu puanı 9,63 olarak gerçekleşti. Şirketimiz ayrıca, içselleştirdiği iyi uygulamaları ile büyük ölçüde uyum sağladığı kurumsal yönetim alanında Türkiye Kurumsal Yönetim Derneği tarafından En Yüksek Kurumsal Yönetim Derecelendirme Notuna Sahip İlk Üç Şirket kategorisinde ikinciliğe layık görüldü.

Sürdürülebilirliğin aynı zamanda ekolojik çevreye olan etkimizi azaltmak olduğu bilinciyle de çalışmalarımızı planlı ve sistemli bir şekilde sürdürüyoruz. Yapılan düzenlemelerle 2009 yılında bu yana su tüketimimizi %65 oranında azalttık. 2008 yılından beri yürütülen atık yönetimi kapsamında ise 8 milyon kWh'e yakın enerji tasarrufu sağladık. Bu tasarrufla yaklaşık 2.800 ailenin yıllık enerji tüketimine eşit bir enerji tasarrufu sağlamış bulunuyoruz.

2017 yılı küresel ölçekte otomotiv sektöründe büyük bir dönüşümün somut sonuçlarının gözlemlendiği bir yıl olmuştur. Birçok ülkenin açıkladığı sıfır emisyon vizyonuyla birlikte otomobillerin teknolojisinde yaşanan değişimler, çevre normları nedeniyle dizel araçlara konulan kısıtlamalar, özellikle üretim maliyetlerini çok artırdığından birçok firma dizel motor üretimini durdurmuştur. Volkswagen'in Jetta modelinde olduğu gibi, dizel motor seçeneğinin artık bazı modellerde sunulmaması, 2017 yılında satış rakamlarına bire bir yansımıştır. Doğu Otomotiv de değişen koşullara uyum sağlayarak bu konuda

tüm gelişmeleri OEM'lerin üretim ve satış planları doğrultusunda takip etmekte ve gelecek stratejilerini bu planlara uygun olarak oluşturmaktadır.

Bunun yanında insan hakları ve eşitlik gibi sürdürülebilirlik gündeminde her geçen gün önemi daha da artan konularda Doğu Otomotiv olarak odak alanımız kadınların ekonomik yaşama katılımlarını arttırmak ve çalışma ortamında eşit haklara sahip olmalarını sağlamak olmaya devam etti. Doğu Otomotiv bu doğrultuda 'Dünya Ekonomik Forumu Cinsiyet Eşitliği Uçurumunun Kapatılması Programı' kapsamında oluşturulan 'İş'te Eşitlik Platformu'nun aktif ve öncü üyeleri arasında yer almaktadır. Bu konuda yürütülen koçluk, mentorluk gibi programlar 2018 yılında da devam edecektir.

Doğu Otomotiv 2017 yılında İş Etiği'nin temel taşı olan Etik Kod eğitimlerine de devam etmiş ve çalışanlarımızın yaklaşık %81'ine bu eğitimlerin yüz yüze verilmesi tamamlanmıştır.

2014 yılından bu yana aralıksız olarak sürdürdüğümüz Trafik Hayattır! Platformu kapsamındaki çalışmalarımız trafikte güvenlik konusunda çok önemli bir farkındalık yaratmaya devam etti ve bu alandaki öncü şirketlerden birisi olduk. 2018 yılında da farklı programlarla Trafik Hayattır! Platformu çok daha fazla çocuk, genç ve aileye farkındalık yaratmak amacıyla ulaşmaya devam edecektir.

Doğu Otomotiv her zaman olduğu gibi ülkemizde toplumsal refahın artması doğrultusunda yatırımlarını sürdürecektir ve bunu yaparken evrensel ve kurumsal değerlerinden aldığı referansla hareket etmeye devam edecektir. 2018 yılında bu alanda güncellediğimiz yeni öncelikli odak alanlarımızla ilgili risk ve fırsatları belirleyerek yol haritamızı çizecek ve Birleşmiş Milletler Sürdürülebilir Kalkınma Hedefleri ve diğer uluslararası çerçeveler kapsamında kendimizi geliştirmeyi ve içinde yaşadığımız topluma katkı sağlamayı sürdüreceğiz.

Doğu Otomotiv olarak bu değerli çabanın sahibi olan yöneticilerimiz ve çalışanlarımız başta olmak üzere değerli katkıları ve iş birlikleri için tüm paydaşlarımıza teşekkür ediyor, bundan sonraki yıllarda da hep birlikte çok daha büyük başarılarla imza atacağımıza yürekten inanıyorum.

Saygılarımla,
Aclan Acar
Yönetim Kurulu Başkanı

İCRA KURULU BAŞKANI'NIN

GRI 102-14, 102-15

MESAJI

A. Bilalçoğlu

Değerli Paydaşlarımız,

Sektörümüzde sürdürülebilirlik alanında lider olma misyonuyla on yıl önce çıktığımız bu yolculukta önemli gelişmeler katettik. Her yıl sürdürülebilirlik alanındaki performanslarımıza yenilerini ekleyerek misyonumuzu yerine getirmenin ve bu yıl 9. Sürdürülebilirlik Raporumuzu sizlerle paylaşmanın gururu ve mutluluğu içindeyiz.

Uluslararası standartlara sahip GRI (Global Reporting Initiative) raporlama standartlarına uygun rapor yayınlamanın yanı sıra, iş süreçlerimizin tümüne sürdürülebilirlik uygulamalarının yerleşmesini sağlamış ve Şirketimiz içinde uluslararası standartlarda bir sürdürülebilirlik yönetim sistemi kurmuş olmamız, bu uzun yolda sağlam ve emin adımlarla ilerlediğimizi gösteriyor. Bununla birlikte etki alanımız içindeki tüm paydaşlarımızı da sürecimize katmaya devam ediyoruz. Sürdürülebilirlik Raporumuza dahil ettiğimiz 3 iştirakimizin yanı sıra, bu yıl raporumuza dahil ettiğimiz Yetkili Satıcı ve Servis sayımız 21'e, tedarikçi sayımız ise 7'ye ulaştı. Bu paydaşlarımızı ziyaret ederek kurumsal sürdürülebilirlik danışmanlığı veriyor ve onların da iş süreçlerine sürdürülebilirliği entegre edebilmeleri için destek oluyoruz.

Doğuş Otomotiv olarak bu yolculuğa yaşadığımız toplumla birlikte gelişmek ve paydaşlarımızın bizden beklentilerini öğrenerek hem kendi risklerimizi azaltmak hem de sosyal ve ekonomik kalkınmaya sistemli bir şekilde destek olmak için başladık. Şirket sürdürülebilirlik strateji ve politikalarımıza göre şekillendirdiğimiz tüm iş süreçlerimizde her zaman uluslararası iş birliklerine de önem verdik. Doğuş Otomotiv olarak Türkiye'de sektörümüzde öncü olduğumuz toplumsal kalkınmada özel sektörün sorumluluklarını yerine getirmesi konusunda adımlar atmaya devam ediyoruz. 2010 yılında imzaladığımız Birleşmiş Milletler Küresel İlkeler Sözleşmesi'nin ardından, bu yıl raporumuza ilk kez Birleşmiş Milletler Sürdürülebilir Kalkınma Hedefleri (BM SKH) Endeksi'ni de ekleyerek BM SKH'nin pek çok başlığındaki performans ve hedeflerimizi de paydaşlarımıza açıklıyoruz.

Sürdürülebilirlik uygulamalarının Şirketin diğer süreçleri gibi yönetilmesi ve hedeflerin tüm Şirket operasyonları tarafından takip edilmesini sağlamak amacıyla Yönetim Kurulumuza raporlama yapan, benim de üyesi

bulduğum Kurumsal Yönetim ve Sürdürülebilirlik Komitesi'ni kurduk. Komitemizin toplantılarını her yıl düzenli olarak gerçekleştiriyor ve sürdürülebilirlik alanındaki gelişim alanlarını ve fırsatları takip ediyoruz. Şirketimizde yine Yönetim Kurulu'na doğrudan bağlı Riskin Erken Saptanması Komitesi kapsamında ise Şirket risklerinin yanı sıra ekonomik, çevresel ve sosyal konuları da ele alıyoruz.

2017 yılı, Doğu Otomotiv olarak tüm çalışma alanlarında hedeflerimize ulaştığımız bir yıl oldu. Türkiye'de temsil ettiğimiz markaların hepsi yıl başında belirlenen hedeflere ulaşırken, pazar paylarında öngörülen seviyeler yakalandı. 2017 yılında Doğu Otomotiv, ağır ticari araç dahil toplam 182.199 adet araç satışı ve %18,9 perakende pazar payıyla sektördeki güçlü varlığını sürdürdü. 2017 yılında ikinci el araç satışı 22.009 adet olarak gerçekleşti. Doğu Oto'larda servis giriş adedi 280.122, Diğer Yetkili Satıcı ve Servislerimizde ise 1.015.504 olan toplam servis girişi 1.295.626 adet olarak yılı tamamladı.

Şirketin gelişimini ve kaynaklarını sürdürülebilir kılmak için en başta teknolojinin getirdiği avantajları en iyi şekilde kullanmanın önemine inanıyoruz. Teknolojiyi ve dijital olanakları iş süreçlerimizin bir parçası haline getirmek, teknolojiden yararlanarak farklı hizmetler yaratmak ve hizmet kalitemizi artırmak için dijital dönüşüme büyük önem veriyoruz. Beş yılı aşkın bir süredir gündemimizde ilk sıralarda yer alan bu konuda attığımız somut adımlardan biri olarak, 2017 yılında kurum içinde dijital dönüşümü daha verimli ve daha hızlı gerçekleştirmek üzere Dijital Dönüşüm Departmanı'nı oluşturarak bir Chief Digital Officer (CDO) ataması gerçekleştirdik.

Bununla birlikte her biri kendi sektörünün lideri konumundaki 12 uluslararası markanın temsilcisi ve bu markaların 85'e yakın modelinden oluşan geniş ürün portföyü ile Türkiye'nin lider otomotiv ithalatçısı ve en büyük otomotiv distribütörlerinden biri olarak dolaylı ekonomik etkimizi de gün geçtikçe genişletiyoruz. Önemli dolaylı ekonomik etki yarattığımız en önemli paydaşlarımızın başında tedarikçilerimiz yer alıyor. Doğu Otomotiv Grubu olarak, Doğu Grubu şirketleri hariç 2017 yılı yerel satın alma tutarımız toplam 839,9 Milyon TL'ye ulaştı. Bununla birlikte tedarikçilerimizin de

sürdürülebilirlik performanslarının geliştirilmesi için Doğu Otomotiv Sürdürülebilir Tedarik Zinciri Modeli çerçevesinde çalışmalarımızı 2014 yılından beri hayata geçiriyoruz. 2017 yılında tedarikçi seçim kriterlerine sürdürülebilirlikle ilgili alanları ekleyerek farkındalık yaratma konusunda bir adım daha öne geçtik. Ayrıca 2017 yılında tedarikçilerimizin beklenti ve önerilerini öğrenmek ve tedarikçi memnuniyetimizi bir üst seviyeye taşımak için Doğu Otomotiv Tedarikçi Günü paydaş toplantısı gerçekleştirdik.

2.500'e yakın kişiye yarattığımız istihdam gücümüz de işimizi daha etkin bir şekilde yapmamız için en önemli alt yapıyı oluşturuyor. Bu bağlamda 2017 yılında çalışanlarımızdan gelen öneriler doğrultusunda gerçekleştirilen 85 adet yalın yönetim projesiyle 3 milyon TL tasarruf sağlanmasını bekliyoruz. Doğu Otomotiv ve Doğu Oto'da çalışanlarımızdan toplam 1.849 öneri geldi ve bunların 604'ü hayata geçirildi.

En iyi işveren olma hedefiyle çalışanlarımızın memnuniyetlerini en üst düzeyde tutmak için sağlık ve güvenlik uygulamalarımız başta olmak üzere, mesleki ve yaşam boyu eğitim desteği programlarımız, kariyer gelişimi ve performans değerlendirme sistemimiz ve anne-bebek politikamıza uygun hedeflerimizi geliştirmek için çalışmaya devam ediyoruz. Bu çalışmalarımız sonucunda 2017 yılında Aon Best Employers programına katılarak "En İyi İşyeri" ödülüne layık görüldük.

2015 yılında başlayan yüz yüze etik kod eğitimleriyle, 2015 yılından 2017 yılı sonuna kadar Doğu Otomotiv ve Doğu Oto'da toplam 2.037 çalışanımıza etik kod eğitimi verildi. Doğu Otomotiv kadınların ekonomik yaşama katılımlarını arttırmak ve çalışma ortamlarında eşit haklara sahip olmalarını sağlamak amacıyla, 'Dünya Ekonomik Forumu Cinsiyet Eşitliği Uçurumunun Kapatılması Programı' kapsamında oluşturulan 'İş'te Eşitlik Platformu'nun aktif ve öncü üyeleri arasında yer almaya devam etti. Doğu Otomotiv'de, 2013 yılında 165 olan kadın çalışan sayımız, 2017 yılında kadınlara yönelik fırsat eşitliği programlarımızla 261'e yükseldi, böylelikle 2017 yılında Doğu Otomotiv'de kadın çalışan oranımız %34,4'e ulaştı.

Temel iş felsefemizi müşteri memnuniyeti üzerine inşa ederek, tüm faaliyetlerimizi kalite odaklı hizmet anlayışı çerçevesinde sürdürüyoruz. OEM'lerin beklentilerine yanıt verebilir olmak, bu büyük markaların Türkiye'deki temsilcisi olarak aynı kalitede hizmeti sürekli kılmak ve karşılıklı diyalog halinde olmak, paydaş katılımı stratejimizin ve kurumsal bakış açımızın yapı taşı oluşturuyor. Her yıl OEM'ler tarafından yapılan müşteri memnuniyeti ölçümleri satış, satış sonrası ve DİM için düzenli olarak gerçekleştiriliyor. Doğu Otomotiv'de 2017 Müşteri Memnuniyeti sonuçları satış ortalaması 4,93, servis ortalaması ise 4,73 olarak gerçekleşti. DİM ise 2017 yılında bu alanda büyük bir gelişme kaydederek Contact Center World Awards'da dünya finallerinde yer aldı ve En İyi Müşteri Deneyimi ödülüne sahip oldu.

Etki alanımız içindeki diğer önemli paydaşımız Yetkili Satıcı ve Servislerimizin kurumsal süreçlerine destek vermek, organizasyonel başarılarını sürdürülebilir kılmak ve modern insan kaynakları metodolojilerini yaygınlaştırmak amacıyla

çalışmalar yapan Yetkili Satıcı İnsan Kaynakları Geliştirme departmanımız Drive, 2017 yılında bünyemizdeki 8 markada faaliyet gösteren 120 Yetkili Satıcıya toplam 319 ziyaret gerçekleştirdi.

Faaliyetlerimizde gözettiğimiz verimli ve sürdürülebilir iş stratejileriyle toplumumuza değer katacak çalışmalarımızı, tabana yayarak genişletme ve etkin olduğumuz alanlarda daha da derinleştirme stratejisi ile devam ediyoruz. Bu strateji doğrultusunda Trafik Hayattır! ve Meslek Liselerine Destek toplumsal katılım programlarımız devam ediyor. Bu kapsamda yıl içinde gerçekleştirdiğimiz toplumsal yatırım tutarı 1.680.973 TL'ye ulaştı.

Ülkemiz ekonomisi için lokomotif bir görev üstlenen Doğu Otomotiv, gelecek yıllarda da Sürdürülebilirlik strateji ve politikaları çerçevesinde süreçlerini yönetmeye ve etki alanı içindeki tüm paydaşlarına değer katmaya devam edecektir. Geçtiğimiz yıllarda olduğu gibi, 2017 yılında da başarılarımızın yaratıcısı ve destekçisi olan tüm paydaşlarımıza gönülden teşekkür ediyorum.

Saygılarımla,

E. Ali BİLALOĞLU
İcra Kurulu Başkanı

Doğuş Otomotiv Hakkında

Doğuş Otomotiv, 2.500'e yakın çalışanıyla Türkiye'deki otomotiv sektörünün en önemli oyuncularından biridir. Kurulduğu günden bu yana ödün vermeden sürdürdüğü müşteri memnuniyetine odaklı dinamik hizmet anlayışı sayesinde Doğuş Otomotiv, kurumsal itibar araştırmalarında Türkiye'nin en beğenilen ve en çok güven duyulan markaları arasında üst sıralarda yer almaktadır.

Doğuş Otomotiv, 23. faaliyet yılı olan 2017'de Türkiye'nin lider otomotiv ithalatçısı ve en büyük otomotiv distribütörlerinden biri olmayı sürdürmüştür. İş planlarını beklentilerin üzerinde yaratıcı hizmet vizyonuyla oluşturan Doğuş Otomotiv, kurumsal stratejisini müşteri memnuniyeti odaklı çalışma hedefi üzerine inşa etmektedir.

Doğuş Otomotiv, Türkiye otomotiv sektörünün en geniş marka ve hizmet ağına sahip şirkettir. Binek araç, hafif ticari araç, ağır vasıta, endüstriyel ve deniz motorları, soğutma sistemleri alanlarında, her biri kendi sektörünün lideri konumundaki 12 uluslararası markanın temsilcisi olan Doğuş Otomotiv, bireysel ve kurumsal müşterilerine Volkswagen Binek Araç, Audi, SEAT, ŠKODA, Bentley, Lamborghini, Bugatti, Porsche, Volkswagen Ticari Araç ve Scania markalarından ve bu markaların 85'in üzerinde modelinden oluşan geniş bir ürün portföyü sunmaktadır. Şirket ayrıca, endüstriyel ve deniz motorları pazarında Scania Engines markasıyla, soğutma sistemleri pazarında ise Thermo King markasıyla rekabet etmektedir. Doğuş Otomotiv, ikinci elde müşterilerine DOD markası ile hizmet sağlamaktadır.

Sunduğu hizmetlerde koşulsuz müşteri memnuniyetini bir numaralı öncelik olarak ele alan Doğuş Otomotiv, Türkiye'nin en geniş

yetkili satıcı ve servis ağlarından birine sahiptir. Tüm ülkeye yayılmış olan 550'ye yakın müşteri hizmet noktası, Doğuş Otomotiv'in müşterilerine satış, servis ve yedek parça hizmetlerini yaygın ve kesintisiz bir şekilde sunmaktadır. Müşteri memnuniyeti çalışmaları kapsamında 2014 yılında kurulan Değer ve İlgi Merkezi ile şirketimiz müşterilerine 7/24 yol yardım hizmeti vermektedir.

Doğuş Otomotiv, 2.500'e yakın çalışanıyla Türkiye'deki otomotiv sektörünün en önemli oyuncularından biridir. Kurulduğu günden bu yana ödün vermeden sürdürdüğü müşteri memnuniyetine odaklı dinamik hizmet anlayışı sayesinde Doğuş Otomotiv, kurumsal itibar araştırmalarında Türkiye'nin en beğenilen ve en çok güven duyulan markaları arasında üst sıralarda yer almaktadır. 2004 yılında halka arz edilen Doğuş Otomotiv hisseleri, Borsa İstanbul'da (BİST) "DOAS.IS" kodu ile işlem görmektedir.

Doğuş Otomotiv, otomotiv, inşaat, medya, turizm ve hizmetler, gayrimenkul, enerji ve yeme-içme olmak üzere yedi sektörde faaliyet gösteren ayrıca, teknoloji, spor ve eğlence alanındaki yeni yatırımlarıyla da büyümesini sürdürmekte olan Doğuş Grubu'nun bir üyesidir.

Doğuş Otomotiv Değer Zinciri 2017





Doğuş Otomotiv 2017 Yetkili Satıcı ve Servis Ağı



Büyükölçü, yapı veya mülkiyet ile ilgili önemli değişiklikler

6 Kasım 2017 KAP açıklamamıza göre: "Ana ortağımız Doğuş Holding A.Ş., diğer ortağımız Doğuş Araştırma Geliştirme ve Müşavirlik Hizmetleri A.Ş.'yi aktif ve pasifi ile birlikte bir bütün olarak devralmak suretiyle birleşme kararı almıştır. Birleşmeye taraf şirketlerin Doğuş Grubu içerisinde yer alması nedeniyle, Şirketimizin yönetim kontrolünde bir değişiklik olmayacaktır. Birleşme sürecinin tamamlanması ile birlikte hâkim ortağımız Doğuş Holding A.Ş.'nin, Şirketimiz sermayesinin halka açık kısımdan edindiği paylar hariç olmak

üzere, sahip olduğu doğrudan payı %35,21'den %65,5'e yükselecektir."

Doğuş Otomotiv'in 2017 yılı finansal göstergeleri, mülkiyet ve yasal yapısındaki nihai durumu 2017 Faaliyet Raporu kapsamında detaylı olarak açıklanmaktadır.¹  102-5, 102-7 Doğuş Otomotiv vizyon, misyon ve strateji, taahhüt ve değerleri için  102-16, Doğuş Otomotiv internet sitesini inceleyebilirsiniz:

www.dogusotomotiv.com.tr

¹ Detaylı bilgi için: Doğuş Otomotiv 2017 Faaliyet Raporu:

 <https://www.dogusotomotiv.com.tr/tr/yatirimci-iliskileri/yatirimci-iliskileri-1/raporlar-ve-sunumlar/faaliyet-raporlari>

Stratejik Yaklaşımımız

Koşulsuz Müşteri Memnuniyeti	Dijital Dönüşüm	Sürdürülebilirlik ve İş Etiği	Çalışanlarımız	Paydaş Katılımı
Sunduğu hizmetlerde koşulsuz müşteri memnuniyetini bir numaralı öncelik olarak ele alan Doğu Otomotiv, Türkiye'nin en geniş Yetkili Satıcı ve Servis ağlarından birine sahiptir.	Doğu Otomotiv, operasyonel mükemmellik anlayışıyla, çağın trendleriyle müşteri beklentilerini belirlemek ve değer zincirini yeniden tanımlayarak geleceği yapılandırma hedefiyle kurumsal yapılanmasını 2017 yılında kurulan Dijital Dönüşüm departmanı ile başlatmıştır.	Hedeflerimize ulaşırken Doğu Otomotiv Etik İlkeleri ve Etik Kodu'nu tüm iş süreçlerimize entegre etmeyi öncelikle önemsiyoruz. Sürdürülebilirliği tüm iş strateji ve politikalarımızın içinde bütüncül bir yaklaşımla ele alıyor ve yönetiyoruz.	İnsan kaynaklarını her varlığının üzerinde gören bir kurum olarak, çalışanımıza yakın olmayı ve çalışan bağlılığını artırmayı şirketimizin en öncelikli konularından biri kabul ediyoruz.	Tüm faaliyetlerini etik, şeffaflık ve hesap verebilirlik temelleri üzerine inşa eden Doğu Otomotiv olarak, paydaşlarımızla ilişkilerimizde de aynı yönetim kültürü doğrultusunda hareket ediyoruz.

Risk Yönetimi ve Operasyonel Değer Zincirinde Sürdürülebilirlik

Doğu Otomotiv, güçlü sürdürülebilirlik yönetimi anlayışıyla operasyonlarının her aşamasında sosyal, ekonomik, etik ve çevresel risklerini yöneterek tüm değer zincirinde değer yaratmak amacıyla çalışmaktadır. Kurumsal Sürdürülebilirlik alanındaki taahhütlerimiz operasyonlarımızın başladığı aşamadan, ürün ve hizmetlerimizin müşteriye ulaştıktan sonraki

aşamalarını da kapsayacak şekilde tüm paydaş beklentilerinin değerlendirilmesini gerektirmektedir. Entegre risk yönetimi yaklaşımıyla tüm faaliyetlerimizin yaşam döngüsü içindeki sorumluluk alanlarımızı ve bu alanlardaki yaklaşımımızı ve hedeflerimizi belirleyerek ilerlemeyi sürdürüyoruz.

Sürdürülebilir Tedarik Zinciri Yönetimi	Müşteri İlişkileri Yönetimi	Şeffaflık ve Hesapverebilirlik
OEM	Dijital Dönüşüm	Kurumsal Yönetişim ve Sürdürülebilirlik Yönetimi
Tedarikçiler	DİM	İş Etiği
Yetkili Satıcı ve Servislerimiz		Yasa ve Yönetmeliklere Uyum
Lojistik Yönetimi		

Sürdürülebilir Tedarik Zinciri Yönetimi

OEM (Üretici)	Dünyanın en büyük markalarıyla distribütörlük ve satış sonrası hizmetler anlaşması kapsamında faaliyetlerini yürüten Doğu Otomotiv, bu markaların satış ve satış sonrası hizmetlerle ilgili standartlarını en yüksek düzeyde karşılamakla yükümlüdür. Üretici firmaların küresel standartlardaki uygulamalarını faaliyet gösterdiği bölgelerde tüm değer zincirinde hayata geçirmek, denetlemek ve iyileştirmek en önemli sorumlulukları arasındadır.
Tedarikçiler	Doğu Otomotiv olarak kurumsal yaşam döngümüz içinde faaliyetlerimizi sürdürebilmek için ürün ve hizmet satın aldığımız tüm tedarikçilerimizle ekonomik kalkınmanın bir parçası olduğumuz farkındalığıyla hareket ediyoruz. Operasyonlarımızın her aşamasında tedarikçilerimizden sağladığımız ürün ve hizmetlerin yaşam döngümüz içinde doğrudan etkilerini değerlendiriyor, bu amaçla gerekli bilinçlendirme, düzenleme ve denetim faaliyetlerini yönetiyoruz.
Yetkili Satıcı ve Servisler	Doğu Otomotiv'in operasyonel yaşam döngüsünün en önemli parçasını oluşturan Yetkili Satıcı ve Servislerimizin sürdürülebilirliğini sağlamak bu alandaki en önemli gelişim hedeflerimiz arasında yer almaktadır. Bu amaçla yürüttüğümüz çalışmaların farkındalık, gelişim, değerlendirme ve şeffaflık başlıkları altında ilerlemesini izliyor ve yönetiyoruz. Doğu Otomotiv Yetkili Satıcılarının kurumsallaşma süreçlerine destek vermek, organizasyonel başarılarını sürdürülebilir kılmak ve modern insan kaynakları metodolojilerini yaygınlaştırmak amacıyla çalışmalar yapan Yetkili Satıcı İnsan Kaynakları Geliştirme departmanımız (Drive), 2017 yılında, bünyemizdeki 8 markada faaliyet gösteren 120 Yetkili Satıcıya, toplam 319 ziyaret gerçekleştirmiştir.
Lojistik Yönetimi	Doğu Otomotiv olarak verdiğimiz hizmetlerin aksamaması ve lojistik yönetiminin küresel standartlarda sağlanması için gerekli tüm sistemleri kuruyor, yönetiyor ve izliyoruz. Kurumsal yaşam döngümüz içinde sosyal, çevresel ve ekonomik verimliliği sağlayan en önemli unsur olarak gördüğümüz lojistik yönetimde ürün ve hizmetlerimizin müşterilerimize en doğru ve sağlıklı biçimde ulaşması için her aşamada sorumluluklarımızı yerine getiriyoruz.

Müşteri İlişkileri Yönetimi

Dijital Dönüşüm	Doğu Otomotiv olarak teknolojiyi ve dijital olanakları iş süreçlerimizin bir parçası haline getirmek, teknolojiye yararlanarak farklı hizmetler yaratmak ve hizmet kalitemizi artırmak için dijital dönüşüme büyük önem veriyoruz. Bu alanda en öncelikli konumuz müşterilerimizle buluştuğumuz her noktada hizmet kalitesini ve verimliliğini artırmak ve Türkiye genelindeki Yetkili Satıcı ve Servis ağımızın altyapı ve süreçlerini de dijital dönüşüm bakışıyla yeniden değerlendirmek olacaktır.
DİM (Değer ve İlgili Merkezi)	Doğu Otomotiv müşterilerinin ihtiyaç ve beklentilerinin karşılanması kurumsal yaşam döngümüzün en önemli yapı taşıdır. Bu amaçla hayata geçirdiğimiz Değer ve İlgili Merkezi, müşteri yaşam evresinin her noktasında markalarımıza destek olmaktadır. Müşteri temas noktalarına hizmet ve kalite standardı getirmeyi hedefleyen DİM operasyonu, marka ve Yetkili Satıcı ve Servislerimizdeki raporlama özellikleri ile tüketici beklenti ve görüşlerinin anlık ve şeffaf olarak takip edilmesini sağlamaktadır.

Şeffaflık ve Hesapverebilirlik

Kurumsal Yönetişim ve Sürdürülebilirlik Yönetimi	Sürdürülebilirlikle ilgili alanların paydaş beklentileri ve stratejik kurumsal öncelikler doğrultusunda operasyonel yaşam döngümüz içinde kurumsal olarak yönetilmesi, hedeflerinin belirlenmesi ve tüm çalışanlarımızın iş yapış biçimi haline gelmesi için başlatılan çalışmalar her yıl gelişerek devam etmektedir.
İş Etiği	Dünya standartlarında iş etiği yaklaşımlarının Doğu Otomotiv'in tüm yaşam döngüsü içinde ve tüm taraflar tarafından benimsenerek uygulanması, farkındalığın her geçen gün gelişmesi, ilgili denetim ve yönetim süreçleri Doğu Otomotiv'in risk yönetiminin önemli bir parçasını oluşturmaktadır.
Yasa ve Yönetmeliklere Uyum	Doğu Otomotiv kurumsal yaşam döngüsü içinde ve Etik Kodu kapsamında yasa ve yönetmeliklerin de ötesinde bir kurumsal sürdürülebilirlik anlayışıyla hareket etmekte ve faaliyetlerini sürdürmektedir.



Kurumsal Sürdürülebilirlik Yaklaşımımız

KURUMSAL SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK YAKLAŞIMIMIZ

Kurumsal stratejimiz, gelişim ve verimlilik odaklı dünya standartlarında operasyonlar ile güçlü ve sürdürülebilir bir kurumsal yapıyı geleceğe taşımak üzerine kuruludur. Tüm faaliyetlerimizde Doğu Otomotiv değerleriyle hareket ederek başarımızın, çalışanlarımızın sağlık ve güvenliğine, tüm iş ortaklarımızla verimli ve dürüst bir iş birliğinin devamlılığına,

ekolojik ve toplumsal olarak sağlıklı bir çevre için sağladığımız katkıya bağlı olduğunun bilincindeyiz.

Bu doğrultuda aşağıdaki çerçevede sosyal, çevresel ve ekonomik riskleri ve fırsatları faaliyetlerimizin bütününde iş yapma süreçlerimize entegre ediyoruz:

Doğu Otomotiv Entegre Kurumsal Sürdürülebilirlik Çerçevesi



Ekonomik, Sosyal ve Çevresel Beklentilerin Yönetimi GRI 102-15

Doğu Otomotiv olarak müşterilerimizin yaşamlarına dokunduğumuz her aşamada onların yaşam kalitelerini yükseltmek için çalışıyoruz. Modern ve sürdürülebilir bir toplum için sorumluluklarımızı yerine getirerek işimizi yapmanın gereklilikleri doğrultusunda tüm paydaşlarımızın sosyal, çevresel ve ekonomik beklentilerini dikkate alıyoruz. Bu kapsamda uluslararası standartlarda paydaş katılımı

yönetimi odaklı bir stratejiyle ilerliyor ve düzenli olarak paydaşlarımızın beklentilerini her platformda sorguluyoruz. (Doğu Otomotiv Paydaş Katılımı Stratejisi ve Diyalog Platformları için:

<https://www.dogusotomotiv.com.tr/tr/surdurulebilirlik/kurumsal-surdurulebilirlik/dogus-otomativde-surdurulebilirlik/paydas-katilimi>

Sürdürülebilir Risk Yönetimi GRI 102-15

Doğu Otomotiv'in faaliyetlerini sürdürürken hem paydaşlarının beklentilerini tam olarak karşılamak hem de Şirketin stratejilerini en verimli şekilde hayata geçirebilmek amacıyla bir yönetim yaklaşımı kullanılmaktadır. Bu yaklaşım entegre bir risk yönetimi bakış açısını da gerektirmektedir. Bu amaçla geribildirim mekanizmaları, raporlama ve araştırma modelleriyle birlikte düzenli iç ve dış denetim süreçleri yönetilmektedir. Doğu Otomotiv Risk Yönetimi Yaklaşımı detaylı olarak İnternet sitesi üzerinde Sürdürülebilirlik Bölümü'nde ve yıllık faaliyet raporunda ilgili başlık altında yer almaktadır:

<https://www.dogusotomotiv.com.tr/tr/surdurulebilirlik/kurumsal-surdurulebilirlik/yonetisim-risk-yonetimi-etik/risk-yonetimi>

Sürdürülebilir Risk Yönetimi modeli için 2009 yılında gerçekleştirilen öncelikli odak alan çalışmasında Doğu Otomotiv'in sosyal, çevresel ve ekonomik alanlardaki başlıkları belirlenmiştir. Değişen iş dinamikleri nedeniyle çalışma 2017 yılı aralık ayında yenilenmiş ve öncelikli odak alanlar güncellenmiştir. Doğu Otomotiv kilit paydaş beklentileriyle kurumsal önceliklerin karşılaştırıldığı AA1000SES Standardının metodolojik olarak kullanıldığı çalışmanın sonuçları 2018 raporunda ilgili başlıklarda Kurumsal Sürdürülebilirlik Raporu kapsamında paylaşılacaktır.

Finansal Riskler GRI 102-15

Pazar/piyasa değerlendirmeleri ve Riskin Erken Saptanması Komitesi'nde vurgulanan konular paralelinde, finansal kanalların çeşitlendirilmesi ve likidite gücünün güvence altına alınmasına yönelik aksiyon planları stratejik bakış açısıyla yıl içinde detaylandırılmıştır. Karşılaştırmalı çalışmalar ve teminat analizi ile birlikte, sigorta gelişimi raporlarının belirlenen kapsam ve öncelikler dikkate alınarak yapılandırılması da gerçekleştirilmiştir. Risk Yönetimi Biriminin de daimî katılımcısı olduğu Bilgi Güvenliği Yönlendirme Komitesi'nin çalışma esasları belirlenmiş ve komitenin çalışma esasları oluşturulmuştur.

2018 yılı içinde İş Sürekliliği Planı'nın tamamlanması, kritik iş süreçleri bazında gerçekleştirilen incelemeler sonucunda risklerin değerlendirilmesi ve risk envanterinin güncellenmesi hedeflerimiz yer almaktadır.

Çıkar Çatışması

Şirketimizin 01.01.2017-31.12.2017 dönemi içinde yatırım danışmanlığı, derecelendirme ve diğer konularla ilgili olarak hizmet aldığı şirketlerle ilgili herhangi bir çıkar çatışması ve uyumsuzluğu yoktur. Şirket Etik Kodu'na da uygun olarak gerek yapılan sözleşmeler gerekse Şirket içi çalışma düzenlerimizde çıkar çatışmalarının olmaması ilkesine titizlikle uyulmaktadır.

Yönetim Kurulu Ücretlendirme Politikası ve üst düzey yöneticilere ve idarecilere ödenen ücret ile kurumun performansı arasındaki bağlantıyla ilgili detaylı bilgi için:

<http://www.dogusotomotiv.com.tr/tr/yatirimci-iliiskileri/yatirimci-iliskileri-1/kurumsal-yonetisim/politikalar/ucretlendirme>

İşbaşı Eğitim Programı ve Devletten Alınan Teşvikler GRI 201-4

İşbaşı Eğitim Programı, kuruma kayıtlı işsizlerin yine kuruma kayıtlı işyerlerinde sahip oldukları mesleki bilgilerini uygulama yaparak pekiştirmelerini, iş ve üretim süreçlerini bizzat görerek öğrenmelerini sağlamayı amaçlayan bir işbaşı eğitim programıdır. İşbaşı eğitim programlarını tamamlayanlardan, 18 yaşından büyük ve 29 yaşından küçük olan kişilerin programın bitiminden sonra en geç 3 ay içerisinde programı tamamladıkları meslek alanında istihdam edilmesi halinde 30 ay boyunca işveren payı sigorta primi işsizlik Sigortası Fonu'ndan karşılanmaktadır. Ayrıca çalışanın, işe alındığı yıldan bir önceki takvim yılında işyerinden bildirilen aylık prim ve hizmet belgelerindeki sigortalı sayısının ortalamasına eklenmesi gerekir. Rakamsal olarak kişilerin SSK matrahları dikkate alınmaktadır.

5510 sayılı Kanun uygulandıktan sonra kalan sigorta primlerinin işveren hisselerine ait oranına göre prime esas kazanç alt sınırı üzerinden hesaplanan tutar fondan karşılanır. Şirketimiz 2016 Nisan ayından beri bu teşvikten faydalanmaktadır. Bu kapsamda çalışan 36 çalışmamız bulunmaktadır. 2017 yılında Doğu Otomotiv 4.612,82 TL; Doğu Oto ise 85.280,27 TL teşvik almıştır.

Yolsuzlukla Mücadele

Yönetim Kurulu bünyesinde oluşturulan Denetimden Sorumlu Komite'ye bağlı yapısıyla İç Denetim Departmanı, başta Doğu Otomotiv faaliyetleri olmak üzere iştirakleri de risk bazlı denetim planı kapsamında tutmaktadır. 2017 yılında gerçekleştirilen olağan iç denetimler kapsamında marka ve departmanların süreçlerinin, politika ve prosedürlere uyumu hem operasyonel riskler hem de suistimal riskleri açısından değerlendirilmiştir. Rüşvet ve yolsuzlukla ilgili riskler de bu kapsamda gözetilmektedir. Yapılan denetimler sonucunda geliştirilmesi gereken alanların belirlenmesi durumunda sürece ilişkin kontrol ortamını arttırıcı öneriler yapılmaktadır. Söz konusu önerilerin takibi gerçekleştirilerek yüksek önem dereceli olanlar Denetimden Sorumlu Komite'ye ve Yönetim Kurulu'na bildirilmektedir.

2017 yılı denetim planı kapsamında Doğu Otomotiv için 18, Doğu Oto için 11 adet denetim raporu hazırlanmış ve Denetimden Sorumlu Komite tarafından denetim sonuçları hakkında Ocak, Nisan, Temmuz, Eylül ve Aralık 2017 tarihlerinde Yönetim Kurulu'na sunum yapılmıştır.

Denetimler

2017 yılında artan Bilgi Teknolojileri Denetimleri ihtiyacı göz önüne alınarak kapsamlı bir bilgi teknolojileri denetimi gerçekleştirilmiştir. Buna ek olarak, günümüzde bilgi teknolojilerinin artan önemiyle birlikte gelişen veri ve işlem hacimleri geleneksel denetim yöntemlerinin yeterliliğinin sorgulanmasına neden olmaktadır. Bu

kapsamda denetçiler tarafından güvence verilmesini sağlayan bir elektronik denetim süreci olan sürekli/bilgisayar destekli denetim çalışmaları önem kazanmıştır. Bu doğrultuda 2016 yılında başlanan süreçte nihai hale ulaşılmış, 2017 yılında Doğu Otomotiv Turkuaz Sistemi üzerinden anlık veya belirlenen dönemlerde örnekleme yerine, tüm veri üzerinden sonuçlar üretilebilmesine olanak sağlayan raporlar oluşturulmuştur. 2017 yılında olağan denetim çalışmalarında sürekli denetimin ağırlığı arttırılmıştır.

Risk esaslı olarak hazırlanmış ve Yönetim Kurulu tarafından onaylanmış olan yıllık denetim planı kapsamında Doğu Otomotiv ve iştiraklerinin olağan denetim çalışmaları gerçekleştirilecek ve sonuçları Denetimden Sorumlu Komite ile paylaşılacaktır. 2018 yılında olağan denetim çalışmalarında sürekli denetimin ve Bilgi Teknolojileri alanındaki denetimlerin ağırlıklarının artarak sürdürülmesi hedeflenmektedir.

Hissedarlarımızla İlişkilerimiz

Yatırımcı ilişkileri Bölümü, pay sahiplerine ve potansiyel yatırımcılara yönelik olarak, kamuya açıklanmamış, gizli ve ticari sır niteliğindeki bilgiler hariç olmak üzere ve bilgi eşitsizliğine yol açmayacak şekilde, Şirketle ilgili faaliyetler, finansal durum ve stratejileri hakkında düzenli bilgilendirme yapmanın yanı sıra gelen bilgi taleplerini yanıtlamaktan sorumludur. Yatırımcı ilişkileri Birimi, Doğu Otomotiv'in mevcut ve potansiyel yatırımcıları arasında çift yönlü iletişim ve güvene dayanan bir köprü kurmak amacıyla çalışmalarını sürdürmektedir.

İklim Değişikliği

Doğu Otomotiv'de iklim değişikliği bir risk olarak tanımlanmaktadır. Bu doğrultuda sosyal, çevresel ve ekonomik alanlardaki diğer risklerde olduğu gibi iklim değişikliği kapsamında ele alınan risklerin de kurumsal sürdürülebilirlik stratejileriyle birlikte iş modellerine entegre edilerek pro-aktif bir şekilde yönetilmesi sağlanmaktadır.

Mevcut İş Sürekliliği Planı (İSP)'nin daha güncel, kapsamlı ve uygulanabilir hale getirilmesi amacıyla, 2017 yılında iki etapta oluşan bir çalışma başlatılmıştır. Birinci etapta hareket planı, risk eskalasyon seviyeleri, eylem aşamaları ve kumanda-kontrol-koordinasyon yapısı oluşturulmuş ve Aralık ayında, Yönetim Kurulu'na bağlı Riskin Erken Saptanması Komitesi'nin onayına sunulmuştur. Bu çalışmanın içeriğinde yer alan ve eylem aşamalarının belirlenmesinde rol oynayan tehditler arasında, iklim değişikliği ve buna bağlı gelişmelere de yer verilmiştir. İkinci etap olan saha çalışmalarının ilk adımındaki iş/süreç sahipleriyle gerçekleştirilen toplantılarda, iklim değişikliği ve sonucunda gelişebilecek durumlar da risklerin belirlenmesi faaliyetlerine dahil edilmiştir. Bu amaçla, Aralık 2017 sonuna kadar 32 adet toplantı gerçekleştirilmiştir. Toplantıların 2018 yılında da sürdürülmesi planlanmaktadır.

İş Etiği

Etik Kod Eğitimleri

Etik kod eğitimleri çalışanlarımızın Doğu Otomotiv'in Etik Kodu'nu neden yayınladığını, etik koda ne zaman ihtiyaç duyulacağını ve nasıl kullanabileceklerini tam olarak anlatabilmek amacıyla düzenlenmektedir. 2017 yılında, 96 Doğu Otomotiv çalışanına 240 adam/saat Etik Kod eğitimi verilmiştir. Aynı dönemde işe başlayan 360 çalışana sağlanan 900 adam/saat e-oryantasyon eğitimi kapsamında Etik Kod ile ilgili bilgilere de yer verilmiştir. Eğitime katılanlar Kurumsal Sürdürülebilirlik performanslarını içeren viral filmi izlemiş, "etik kod ve etik ilkeler nedir? detayına nereden ulaşılır?" bilgilerine sahip olmuştur. Etik ilkelerin benimsenmesi için sınıf içi yapılan eğitimlerin yanı sıra, Etik Kod eğitimi e-öğrenme olarak da yayına alınmıştır. Her yıl düzenli olarak çalışanlara atanmaya devam

edilecektir. Etik kod eğitimlerinde yolsuzluk konularına da yer verilmektedir.

Doğu Otomotiv'de yüz yüze etik kod eğitimleri 2015 yılında başlamıştır. 2015 yılından 2017 yılı sonuna kadar Doğu Otomotiv'de 713 kişiye 1.446,5 adam/saat; Doğu Oto'da ise 1.324 kişiye 2.168,5 adam/saat eğitim verilmiştir.

Etik Hat

Etik hatta gelen şikâyetler hakkında gerekli değerlendirmeler yapılmakta ve İnsan Kaynakları Genel Müdürlüğü ile tüm bildirimler paylaşılmaktadır. Ayrıca etik hat bildirimleri periyodik olarak Denetimden Sorumlu Komite'ye ve Yönetim Kurulu'na sunulmaktadır.

Politika ve Hedefler


Doğu Otomotiv Kurumsal Sürdürülebilirlik Yönetimi'nin en önemli parçası ilgili odak alanlar doğrultusunda kurumsal politikalar ve bu politikalara bağlı hedeflerin belirlenmesidir. Bu farkındalıkla tüm süreçlerimiz gözden geçirilmekte ve ilgili alanlarda politika ve

somut hedefler belirleme çalışmaları sürdürülmektedir. 2017 Aralık ayında yeniden belirlenen odak alanlar doğrultusunda politikaların ve 2023 yılı hedeflerinin belirlenmesi için çalışmaların 2018 yılı içinde tamamlanması öngörülmektedir.

Kurumsal Stratejiler ve Yönetim Yaklaşımları

Kurumsal Sürdürülebilirlikle ilgili alanlar ve hedefler, Doğu Otomotiv bünyesinde doğrudan Yönetim Kurulu'na bağlı resmi bir komite tarafından yönetilmektedir. Komiteye raporlama yapan ve Doğu Otomotiv'in tüm birimlerinden yönetici temsilcilerin yer aldığı bir Sürdürülebilirlik Takımı de 9 yıldır çalışmalarını yürütmektedir. Sürdürülebilirlik Takımı, Sürdürülebilirlik performansının tüm iş birimlerinde geliştirilmesinden ve her yıl

küresel standartlarda raporlama yapılmasından sorumludur. (Doğu Otomotiv Kurumsal Sürdürülebilirlik Stratejisi ve Yönetimi ve Yönetişim yapısıyla ilgili detaylı

bilgi için  102-18, 102-22, 102-23, 102-24, 102-27, 102-28, 102-29, 102-31, 102-32, 102-33 ;

<https://www.dogusotomotiv.com.tr/tr/surdurulebilirlik/kurumsal-surdurulebilirlik/yonetisim-risk-yonetimi-etik/kurumsal-yonetisim-ve-uyum>



Doğu Otomotiv Ürün ve Hizmetleri

Doğu Otomotiv Entegre Kurumsal Sürdürülebilirlik Çerçevesi, Şirketimizin faaliyetlerinden kaynaklanan olası negatif etkileri yöneterek fırsata çevirmemiz için çeşitli olanaklar sağlarken aynı zamanda tüm kilit paydaşlarımızın beklentilerini tam olarak

karşılamanın yanı sıra ürün ve hizmetler sunmaya devam etmemiz için gereken tüm araçları da sağlamaktadır. (Doğu Otomotiv Ürün ve Hizmetleriyle ilgili detaylı bilgi için;

<https://www.dogusotomotiv.com.tr/tr/hakkimizda/dogus-otomotiv/markalar>



KURUMSAL SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK STRATEJİSİ ve ÖNCELİKLİ ODAK ALANLARIMIZ 102-47, 103-1, 103-2

Doğu Otomotiv 2017 Kurumsal Sürdürülebilirlik Raporu kapsamını 2009 yılında geniş katılımı gerçekleştirildiği Öncelikli Odak Alan Çalıştayı sonuçlarına göre hazırlamıştır. Ancak 2009 yılından bu yana değişen paydaş beklentileri ve koşullar nedeniyle 2017 yılı aralık ayında öncelikli odak alan çalışması tekrarlanmıştır. Doğu Otomotiv Yönetim Kurulu Başkanı ve İcra Kurulu Başkanı'nın da açılışını yaparak görüşlerini aktardığı çalıştayı sonuçları 2018 Kurumsal Sürdürülebilirlik Raporu'nda yayınlanacaktır.

Doğu Otomotiv öncelikli odak alanlarını belirlerken AA1000SES (AccountAbility Paydaş Katılımı Standardı)'nın önerdiği metodolojiyi kullanmakta ve çalıştayı moderatörlüğünü ve sonuç analizlerini bu alanda uzman bağımsız danışman bir kurum yapmaktadır. (Doğu Otomotiv Öncelikli Odak Alanları ve Belirleme Metodolojisiyle ilgili ayrıntılı bilgi için;

<https://www.dogusotomotiv.com.tr/tr/surdurulebilirlik/kurumsal-surdurulebilirlik/dogus-otomotivde-surdurulebilirlik/dogus-otomotiv-öncelikli-odak-alanlari>



KURUMSAL SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK

EKONOMİK KALKINMA	ÇEVRE	ÇALIŞANLAR	İNSAN HAKLARI	MÜŞTERİLERİMİZ	TOPLUMSAL KATILIM
Finansal Verimlilik	Su	Sürdürülebilir İstihdam	Ayrımcılık	Müşteri Sağlığı ve Güvenliği	Trafikte Güvenlik
Ekonomik Dalgalanma	Atık Yönetimi Enerji	Çalışan Memnuniyeti	Örgütlenme Özgürlüğü	Müşteri Memnuniyeti	İş Etiği
OEM (Üretici Firma)	Lojistik	Çalışan Sağlığı ve Güvenliği	Çocuk İşçi ve Zorla Çalıştırma	Eğitim ve Bilgilendirme	Toplumsal Kalkınma
Tedarikçiler	Çevre Dostu Ürünler	Eşit Haklar	Yerel Halkın Hakları	Sorumlu Pazarlama	Diyalog
		Çalışanlarla Diyalog			

Strateji ve Yönetim

Trafik Hayattır!

DOĞU OTOMOTİV ODAK ALANLARI PERFORMANS KRİTERLERİ 102-15

BAŞLIKLAR	2016	2017
EKONOMİK KALKINMA		
Net Satışlar (Milyon TL)	11.925	13.220
Tedarikçi Sayısı	736	554
Yerel Satın Alma Tutarı (Milyon TL) ²	921,6	839,9
Yerel İstihdam Oranı (%)	7,27	8
ÇEVRE		
Su Tüketim Miktarı (m ³) - Satılan Araç Başına	0,48	0,51
Piyasaya Sürülüp ÇEVKO Vasıtasıyla Geri Kazanımı Sağlanan Ambalaj Miktarı (kg)	473.225	374.799
Akü Geri Kazanım Oranı (%)	101,2	106,7
Elektrik Tüketimi (kWh)	5.427.821	5.610.089
Doğalgaz Tüketimi (kWh)	445.079	497.283
Satılan Araç Başına CO ₂ Salımı (kg)	121	122
ÇALIŞANLAR		
Çalışan Sayısı	2.488	2.492
Çalışan Memnuniyeti Oranı (%)	75	İki yılda bir yapılmaktadır.
İş Kazası Oranı (%)	0	0
İş Sağlığı ve Güvenliği Kurullarında Temsil Oranı ³ (%)	4,87	4,41
Kadın Çalışan Oranı (%) ⁴	23	22,4
Öneri Sistemine Gelen Öneri Sayısı	2.348 ⁵	2.506 ⁶

² Araç ithalatı ve Doğu Grubu Şirketleri hariç, Doğu Otomotiv Grubu şirketleri yerel satın alım tutarıdır.
³ Sadece Doğu Otomotiv rakamıdır. İlgili diğer oranlar raporun ilgili kısmında detaylı olarak belirtilmiştir.
⁴ Doğu Oto ve Doğu Otomotiv ortalama rakamıdır.
⁵ Doğu Otomotiv, Doğu Oto ve Skoda toplam rakamıdır.
⁶ Doğu Otomotiv, Doğu Oto, Doğu Teknoloji ve Skoda toplam rakamıdır.

	2016	2017
Hayata Geçirilen Öneri Sayısı	789 ⁷	736 ⁸
Çalışanlara Verilen Eğitim (adam/saat)-Doğuş Otomotiv	35,9	29,9
İNSAN HAKLARI		
İnsan Hakları Eğitimi Alan Çalışan Oranı (%)	100	100
İnsan Hakları Konusunda Bilgilendirilen Yetkili Satıcı Sayısı	17	21
İnsan Hakları Konusunda Bilgilendirilen Tedarikçi Oranı (%)	100	100
MÜŞTERİLERİMİZ		
Müşteri Memnuniyeti Oranı (2017 yılı itibarıyla 5 üzerinden)	Satış ortalaması: 109,7 Servis ortalaması: 103,6	Satış ortalaması: 4,93 Servis ortalaması: 4,73
Yetkili Satıcı Memnuniyet Oranı	Satış: 4,64 Servis: 4,74	Satış: 4,64 Servis: 4,84
TOPLUMSAL KATILIM		
Etik Kod Eğitimleri Verilen Çalışan Sayısı	188	96
Etik Kod Hakkında Bilgilendirilen Yetkili Satıcı Sayısı	17	21
Etik Kod Konusunda Bilgilendirilen Tedarikçi Sayısı	3	7
Toplumsal Kalkınma Amaçlı Yatırımların Tutarı (Milyon TL)	14,372	1,680

Doğuş Otomotiv'in büyüme odaklı faaliyetlerini sürdürürken sosyal, ekonomik ve çevresel etki alanları bulunmaktadır. Doğuş Otomotiv bu etki alanlarını öncelikli odak alanları olarak kabul etmekte ve paydaş beklentileri ve bu etki alanları doğrultusunda her yıl performansını daha ileri taşıyarak bu alanlardaki risklerini fırsata dönüştürerek paydaş beklentilerini karşılamayı sürdürülebilirlik stratejisinin bir parçası olarak kabul etmektedir. Daha detaylı bilgi için:

<http://www.dogusotomotiv.com.tr/tr/surdurulebilirlik/kurumsal-surdurulebilirlik/dogus-otomotiv-ocelikli-alanlari>

Doğuş Otomotiv 2009 yılından beri sosyal, çevresel ve ekonomik etki alanlarını değerlendirmekte ve bu kilit alanlar doğrultusunda öncelikli olarak gördüğü başlıklarda sürdürülebilirlik performansını açıklamaktadır. Dünyanın sürdürülebilirlikle ilgili alanlarda öncü markalarının Türkiye distribütörlüğünün yanında yetkili servis hizmetlerini de yürüten Doğuş Otomotiv'in kilit etki alanları ana başlıklar altında aşağıdaki gibidir:

Sosyal Etki Alanları	Çevresel Etki Alanları	Ekonomik Etki Alanları
Trafik Hayattır!	Su Tüketimi	Yerel Satın Alma
İş Etiği	Atık Yönetimi	Tedarik Zinciri
İstihdam ve Çalışan Memnuniyeti	Satılan Araç Başına Emisyon Salınımı	
Meslek Liseleri İşbirliği		

⁷ 16 Haziran 2017 tarihi itibarı ile Doğuş Otomotiv ve Doğuş Oto toplam hayata geçirilen öneri sayısıdır.
⁸ 16 Mayıs 2018 tarihi itibarı ile Doğuş Otomotiv, Doğuş Oto, Skoda ve Doğuş Teknoloji toplam hayata geçirilen öneri sayısıdır.

Kurumsal Sürdürülebilirlik Hedefleri ve İlerleme Modeli

Doğuş Otomotiv öncelikli odak alanlarıyla ilgili hedeflerimiz ve ilerleme modelimiz aşağıdaki tabloda paylaşılmıştır. Her bir odak alanla ilgili ayrıntılı performans raporun ilgili bölümlerinde ve internet sitemizde

açıklanmaktadır.

<https://www.dogusotomotiv.com.tr/tr/surdurulebilirlik/kurumsal-surdurulebilirlik/dogus-otomotivde-surdurulebilirlik/dogus-otomotiv-ocelikli-alanlari>









Hedefe ulaşıldı













Devam ediyor






Hedef Revize Edilecek









 BMSKH







Ekonomik Kalkınma Öncelikli Odak Alanı	İlerleme Durumu	Gelişim Özeti
Finansal Verimlilik	  8	2017 yılında hayata geçirilen 85 adet yalın yönetim projesiyle 3 milyon TL tasarruf sağlanması beklenmektedir. Doğuş Otomotiv 1,9 milyonu aşan araç parkı, 2.500'e yakın çalışanı, 550'ye yakın müşteri hizmet noktasıyla değişen otomotiv sektörü koşullarına uyum sağlayarak çalışmalarına devam etmektedir.
Ekonomik Dalgalanma		Türkiye perakende otomobil ve hafif ticari araç pazarı kurdaki dalgalanmalar ve yeni ÖTV düzenlemesi nedeniyle 2017'de bir miktar hız kaybetmiş ve toplam satışlar bir önceki yıla göre %2,8 azalarak 956.194 adede gerilemiştir. Bununla birlikte 2017 yılında Doğuş Otomotiv, ağır ticari araç dahil toplam 182.199 adet araç satışı ve %18,9 perakende pazar payıyla sektördeki güçlü varlığını sürdürmüştür. 2017 yılında ikinci el araç satışı 22.009 adet olarak gerçekleşmiştir. 2017 yılında Doğuş Oto'lar servis giriş adedi 280.122, Diğer Yetkili Satıcı ve Servislerimizde servis giriş adedi 1.015.504, toplam servis girişi 1.295.626 adet olarak gerçekleşmiştir.
OEM (Üretici Firma ile İlişkiler)		Doğuş Otomotiv, dünyanın en değerli markalarının Türkiye'de başarılı performans gerçekleştirmesine olanak sağlamaya ve markalarının kattığı değer ve rekabet avantajıyla Türkiye'nin lider otomotiv distribütörü olmaya 2017 yılında da devam etmiştir. Binek araç, hafif ticari araç, ağır vasıta, endüstriyel ve deniz motorları ve soğutma sistemleri alanlarında, her biri kendi sektörünün lideri konumundaki 12 uluslararası markanın temsilcisi olan Doğuş Otomotiv, bu markaların 85'e yakın modelinden oluşan geniş ürün portföyü ile Türkiye'nin lider otomotiv ithalatçısı ve en büyük otomotiv distribütörlerinden biridir. Bu doğrultuda OEM standartlarını en iyi biçimde temsil eden değer zinciriyle üretici firmalarla ilişkilerini sürdürmektedir.
Tedarikçiler	  12	Doğuş Otomotiv Sürdürülebilir Tedarik Zinciri Modeli'nin en önemli paydaşlarından olan tedarikçileriyle ilgili sürdürülebilirlik hedeflerini 2014 yılından beri hayata geçirmektedir. 2017 yılında tedarikçi seçim kriterlerine sürdürülebilirlikle ilgili alanlar eklenmiştir. Risk kategorizasyon çalışmalarının 2018 yılında tamamlanması hedeflenmektedir. 2017 yılında Doğuş Otomotiv Satın Alma Birimi'ne bağlı çalışan 554 aktif tedarikçi bulunmaktadır. Bu tedarikçilerin %21'i 2017 yılında denetlenmiştir. 2018 yılı denetim hedefimiz %25'tir.








Çevre Öncelikli Odak Alanı	İlerleme Durumu	Gelişim Özeti
Su	  12	Doğuş Otomotiv'in baskın çevresel etkileri arasında su kullanımı önemli bir başlığı oluşturmaktadır. Gerek satış gerekse satış sonrası hizmetlerde araç yıkamadan kaynaklanan su tüketimini azaltmak ilk günden beri somut hedeflerimiz arasında yer almaktadır. Doğuş Oto, yıllık su tüketimini ve ilgili hedeflerini "satılan araç başına m ³ " faktörü üzerinden belirlemekte ve açıklamaktadır. 2009 yılında su tüketimiyle ilgili çalışmalarımız başladığında satılan araç başına 1,35 m ³ olan tüketimimiz 2016 yılında satılan araç başına 0,48 m ³ olarak gerçekleşmiştir. 2017 yılında ise bu oran 0,51 m ³ olarak belirlenmiştir. 2009 yılından 2017 yılına kadar sağlanan tasarruf oranı %65'i geçmiştir. Doğuş Otomotiv'in su tüketimini azaltmakla ilgili çalışmaları önümüzdeki yıllarda da devam edecektir.
Atık Yönetimi	  12	Doğuş Otomotiv faaliyetlerinden kaynaklanan atıkların yönetimiyle ilgili küresel standartlarda iyileştirme odaklı çalışmalar yürütmektedir. Bu doğrultuda Şekerpınar tesislerimiz ve Gebze Scania servisimizden 2017 yılında toplanan kâğıt-karton ve ahşap atıkların geri dönüşüme gönderilmesi sayesinde toplam 8.338 ağacın kesilmesi engellenmiştir. Bu rakam aynı zamanda yılda yaklaşık 100 ton CO ₂ emisyonuna karşılık gelmektedir. 2017 yılında toplanan atık yağların geri dönüşümüyle ise 1.442 ton CO ₂ emisyonunun salınımı engellenmiştir. Doğuş Otomotiv 2018 yılında tüm operasyonel ve idari yaşam döngüsü içindeki çevresel etkisini hesaplamaya yönelik çalışmalarını sürdürecektir.
Enerji	  7	Doğuş Otomotiv Enerji Verimliliği ve Emisyon Yönetimi politikasına uygun olarak her geçen yıl tükettiği enerjiyi daha verimli kullanmak, enerji tüketimini azaltmak ve bu konuda ölçüm ve farkındalık çalışmaları yürütmek amacıyla çalışmalarını sürdürmektedir. Doğuş Otomotiv 2008 yılından 2017 yılına kadar yürüttüğü atık yönetimi kapsamında 7.731.436 kWh enerji tasarrufu sağlamıştır. Bu rakam 2.800 ailenin yıllık enerji tüketimine eşittir.
Lojistik	  7, 11 12	Doğuş Otomotiv faaliyetlerinin çevresel etkisinin büyük kısmı ithalat, satış ve satış sonrası hizmetlerden kaynaklanan operasyonel etkilerden (yakıt, enerji, su kullanımı ve atıklar) kaynaklanmaktadır. Yurt içi araç ve parça taşıma operasyonlarında sürekli yürütülen hat optimizasyonu, yurt dışı taşımalarda kullanılan intermodal sistem gibi süreçler lojistik hizmetlerimizden kaynaklanan çevresel etkimize en aza indirmek için geliştirilmekte ve iyileştirilmektedir. Taşıma operasyonlarında kullanılan "İntermodal Sistem" sayesinde 2017 yılında 1.672 ton CO ₂ tasarrufu sağlanmıştır. Bunların dışında atık yönetimi de lojistik operasyonlarımızın çevresel etkisini azaltmak için kullandığımız önemli alanlar arasında yer almaktadır.
Çevre Dostu Ürünler	  2, 7 12	2017 yılı küresel ölçekte otomotiv sektöründe büyük bir dönüşümün somut sonuçlarının gözlemlendiği bir yıl olmuştur. Birçok ülkenin açıkladığı sıfır emisyon vizyonu ile birlikte otomobillerin teknolojisinde yaşanan değişimler, çevre normları nedeniyle dizel araçlara konulan kısıtlamalar, özellikle üretim maliyetlerini çok artırdığından birçok firma dizel motor üretimini durdurmuştur. Volkswagen'in Jetta modelinde olduğu gibi, dizel motor seçeneğinin artık bazı modellerde sunulmaması, 2017 yılında satış rakamlarına bire bir yansımıştır. Doğuş Otomotiv de değişen koşullara uyum sağlayarak bu konuda tüm gelişmeleri OEM'lerin üretim ve satış planları doğrultusunda takip etmekte ve gelecek stratejilerini bu planlara uygun olarak oluşturmaktadır.



Çalışanlar Öncelikli Odak Alanı	İlerleme Durumu	Gelişim Özeti
Sürdürülebilir İstihdam	  1	Doğuş Otomotiv 2.500'e yakın çalışanın yanında İştirakleri, Yetkili Satıcı ve Servislerinin ve Tedarikçilerinin çalışanları da dahil olmak üzere büyük bir istihdam evrenine sahiptir. 2017 yılında yeni açılan Yetkili Satıcı ve Servislerimizle birlikte bu evren her geçen gün büyümektedir. Doğuş Otomotiv sürdürülebilir istihdamın temelini kendisini sürekli geliştiren, mutlu çalışanlarla mutlu müşteriler yaratmaktan geçtiğine inanmaktadır. Bu doğrultuda 2017 yılında kadın çalışana yönelik özel uygulamalar, kişiselleştirilmiş eğitim ve gelişim programları, yetenek yönetimi, insan kaynakları sistemlerinde dijitalleşme, çalışan sağlığı ve kişisel gelişim gibi pek çok alanda yatırımlar yapmış ve 2018 gelişim hedeflerini de bu kapsamda belirlemiştir. Doğuş Otomotiv potansiyel genç yeteneklere ulaşmak amacıyla, 2017 yılında 17 üniversite kariyer etkinliği/iş birliği çalışması ve 7 Meslek Lisesi ziyareti yapmıştır. 2018 yılında da 20 üniversite etkinliği ve 8 MTAL ziyareti yapılması hedeflenmektedir. Bunun yanında Sanal Kariyer Fuarı'na katılarak, dijital ortamda 500 öğrenci ve yeni mezun ile iletişime geçmiş, onların Şirketimiz hakkında merak ettiklerini cevaplamış ve iş/staj başvurusu almıştır. 2018 yılında da fuara katılım sağlanacaktır. Doğuş Otomotiv Yetkili Satıcılarının kurumsallaşma süreçlerine destek vermek, organizasyonel başarılarını sürdürülebilir kılmak ve modern insan kaynakları metodolojilerini yaygınlaştırmak amacıyla çalışmalar yapan Yetkili Satıcı İnsan Kaynakları Geliştirme departmanımız Drive ile Yetkili Satıcılara istihdam yaratılması desteklenmektedir. Potansiyel adayların araştırılması, Yetkili Satıcı beklentilerine uygun adaylara hızlı ulaşılması ve işe alım süreçlerinde Drive ekibimiz, Yetkili Satıcılarımıza İnsan Kaynakları desteği sunmaktadır. 2017 yılında Drive ve Yetkili Satıcılarımız ile iş birliği çerçevesinde, 5 üniversite kariyer günü etkinliğine dahil olmuştur. 2018 yılı için benzer etkinlik planları yapılmıştır.
Çalışan Memnuniyeti	  1, 8	Doğuş Otomotiv'de iki yılda bir tekrarlanan Çalışan Bağlılığı ve Memnuniyeti anketi 2016 yılı sonunda yapılmıştır. Anketin sonuçlarına göre belirlenen hedefler 2017 yılında hedef kartlarına işlenerek hayata geçirilmiştir. 2016 yılında yapılan anket sonuçlarına göre Doğuş Otomotiv çalışanlarının bağlılık oranı %75, memnuniyet oranı %89 olarak Türkiye ortalamasının üzerinde gerçekleşmiştir. 2017 yılında Aon Best Employers programına katılan Doğuş Otomotiv "En İyi İşyeri" ödülüne layık görülmüştür. 2018 yılında Çalışan Bağlılığı anketi tekrarlanacaktır. Çalışanlara yapılan Çalışan Bağlılığı ve Memnuniyeti araştırma çıktılarından biri olarak, Performans Yönetimi sisteminin yenilenmesine 2017 yılında başlanmıştır. 2018 yılında uygulamaya geçecek olan Yenilenen Performans Sistemi ile gelişim ve geri bildirim yaklaşımıyla değerlendirme ön planda olacaktır. Anlık geri bildirim, çalışanın potansiyelini keşfetme, güçlü ve zayıf yönlerini değerlendirme, gelişim planlarının oluşturulduğu bir sistem tasarlanmaktadır. İnsan Kaynakları olarak, tüm çalışanların bir İnsan Kaynakları temsilcisi olması ve bire-birde çalışana İK hizmeti sunmak amacıyla 2018 yılında İnsan Kaynakları İş Ortağı yapısına geçilecektir. Çalışan memnuniyeti İK İş Ortağlarımızın en önemli hedeflerinden biri olacaktır.

Çalışan Sağlığı ve Güvenliği	  8	Doğuş Otomotiv için çalışanlarının sağlığı ve güvenliği ile sağlıklı bir çalışma ortamı sağlamak öncelikli olarak ele alınmaktadır. Şirketimiz her yıl İş Sağlığı ve Güvenliği (İSG) çalışmalarını kapsamlı bir şekilde yürütmektedir. İSG Birimi önemli hastalıklara yakalanma riskini azaltmak ve çalışanları bilgilendirmek amacıyla ekranlı araçlı çalışma, sertifikalı ilk yardım eğitimi, biyolojik ve psikososyal risk etmenleri, meslek hastalıkları ve nedenleri, hastalıklardan korunma prensipleri ve teknikleri, ergonomi, kişisel hijyen gibi eğitimler düzenlemiştir. 2017 yılında 1.028 kişiye 2.568 adam/saat İSG eğitimi verilmiştir. İSG eğitimleri düzenli olarak devam etmektedir.
Eşit Haklar	  1, 8	Doğuş Otomotiv kadınların ekonomik yaşama katılımlarını arttırmak ve çalışma ortamlarında eşit haklara sahip olmalarını sağlamak amacıyla, 'Dünya Ekonomik Forumu Cinsiyet Eşitliği Uçurumunun Kapatılması Programı' kapsamında oluşturulan 'İş'te Eşitlik Platformu'nun aktif ve öncü üyeleri arasında yer almaktadır. Bu program dahilinde kadın çalışanlar için hazırlanan koçluk ve mentorluk programıyla 2017 yılı sonuna kadar 90 kadın yönetici adayına 5.408 saat koçluk ve mentorluk eğitimi verilmiştir. Programın hedefi kadın çalışanlara kendi etki alanlarını iyi yönetebilmeleri konusunda destek vermek ve kişisel/mesleki gelişimlerine katkıda bulunmaktır. 2018 yılı için 52 kadın yönetici adayımıza daha 2.440 saat koçluk ve mentorluk eğitimi verilmesi hedeflenmektedir. Bu yıl program genişletilerek, Şirketteki genç kadın çalışanlara da "İş Hayatında Verimlilik için İçsel Enerjiyi Keşfetmek" konulu eğitim serisi planlanmış ve bu kapsamda 57 genç kadın çalışana ulaşılması hedeflenmiştir. 2017 yılında engellilere yönelik farkındalık yaratmak için çalışanlarımızla işaret dili videosu çekilip tüm Şirkette yayınlanmıştır. Engelli çalışanlarımız ile bir araya gelmiş ve çalışanlarımızın talep ve beklentileri alınmıştır. 2018 yılında da benzer bir toplantının yapılması planlanmıştır.
Çalışanlarla Diyalog		Doğuş Otomotiv, Şirketin gelişiminin ve ilerlemesinin çalışanlarıyla doğru ortamlarda, sürekli gelişen ve geri bildirim mekanizmaları içeren diyalog platformlarına doğrudan bağlı olduğuna inanmaktadır. Bu doğrultuda uzun yıllardır çalışan beklentileri sorgulanarak oluşturulan platformlar her yıl yeni hedeflerle büyümekte ve gelişmektedir. 2017 yılında da Eğitim ve Gelişim Platformu-GO Gelişim Okulu, Eğitim ve Gelişim Festivali-GO-Fest, Bir'iz Çalışan Komitesi, Do'lu Hayat Platformu, kadın çalışanlar için doğum iznine uğurlama organizasyonu, çalışan kütüphanesi-Ninova, yeni çalışanlara Hoş geldin Hediye Kiti, D-mobile, Organik Pazar, Yeni İşe Başlayanlar ile toplantı, konuk konuşmacı ve seminerler, atölye etkinlikleri, Biz Bize toplantıları, Bir'iz Çalışan Komitesi ve Öneri Sistemi mobil uygulaması gibi pek çok platformda çalışanlarımızla doğrudan ve geri bildirim odaklı diyalog programları sürdürülmüştür. 2018 yılında çalışan beklentileri doğrultusunda bu platformlar kendisini geliştirerek devam edecektir.

İnsan Hakları Öncelikli Odak Alanı	İlerleme Durumu	Gelişim Özeti
Ayrımcılık	  8, 10 16	Doğuş Otomotiv 2012 yılında yayınladığı uluslararası standartlarda Etik Kodu ile Türkiye'de kendi sektöründe bir ilke imza atmıştır. Doğuş Otomotiv Etik Kodu, ayrımcılığı her koşulda reddeden ilke ve politikalarıyla kamuya açık biçimde 2013 yılından beri internet üzerinden paylaşılmakta ve tüm çalışanlarımızla imza karşılığı paylaşılmaktadır. Etik Kod eğitimleri 2015 yılında başlamış ve 2017 yılında da devam etmiştir. 2017 yılında 96 çalışanımıza 240 adam/saat Etik Kod eğitimi verilmiştir. 2015 yılından bu yana ise 2.037 çalışanımıza yüz yüze etik kod eğitimleri tamamlanarak Şirketimizin yaklaşık %81'ine bu eğitimler verilmiştir. 2018 yılında, daha önce etik kod eğitimine katılmayan toplam 1.117 çalışanımıza yüz yüze etik kod eğitim ataması yapılacaktır.
Örgütlenme Özgürlüğü	  8, 10	Doğuş Otomotiv Etik Kodu, Çalışan ve İyi İş Ortamı Politikası ve İnsan Hakları Politikası çalışanlarımız için örgütlenme özgürlüğünü açıkça tanımaktadır.
Çocuk İşçi ve Zorla Çalıştırma	  8, 10 16	Doğuş Otomotiv Etik Kodu, İnsan Hakları Politikası doğrultusunda yasa ve yönetmeliklere uygun biçimde çocuk işçi çalıştırma ve yasa dışı çalışma koşulları kesin bir şekilde yasaklanmıştır. Doğuş Otomotiv ayrıca 2010 yılından itibaren Birleşmiş Milletler Küresel İlkeler Sözleşmesi imzacısı olarak Çocuk İşçilik konusunda uluslararası bir taahhüdün de ortağıdır. Bu doğrultuda farkındalık sağlamak amacıyla Çocuk İşçilik başlığı 2016 yılında tedarikçi sözleşmelerine eklenmeye başlanmıştır. 2017 yılında yapılan tedarikçi denetimlerinde de bu madde kapsam içine alınmıştır. 2017 yılında tedarikçilerimizle 58 sözleşme yapılmış olup bu tedarikçilerimiz Doğuş Otomotiv İş Ahlâki İlkelerini de imzalamıştır.
Yerel Halkın Hakları	  12	Doğuş Otomotiv 2015 yılında Yerel Halk ve Yerel Halkın Hakları Yönetim yaklaşımını Kurumsal Sürdürülebilirlik Raporu kapsamında yayınlamış ve faaliyetlerinin yerel halkın, toplumun üzerindeki etkilerini azaltmak amacıyla taahhütte bulunmuştur. Doğuş Otomotiv Kurumsal Sürdürülebilirlik alanında hayata geçirdiği tüm programları bu kapsamda ele almaktadır.

Müşterilerimiz Öncelikli Odak Alanı	İlerleme Durumu	Gelişim Özeti
Müşteri Sağlığı ve Güvenliği	  3	Doğuş Otomotiv operasyonlarının her aşamasında müşteri sağlığı ve güvenliğini tam olarak sağlamak önceliğiyle faaliyetlerini sürdürmektedir. Doğuş Otomotiv Müşteri Sağlığı ve Güvenliği Politikası 2015 yılında Kurumsal Sürdürülebilirlik Raporu kapsamında yayınlanmış ve İnternet sitesi üzerinden de paylaşılmaktadır. Aynı zamanda Toplumsal Katılım performansı olarak da yürütülen Trafik Hayattır! Platformu bu alanda dev bir platform halini almış ve çeşitli işbirlikleri ve yeni projelerle devam etmektedir. Bununla birlikte ürün güvenliğiyle ilgili tüm bilgiler detaylı olarak İnternet sitemizde yer almakta ve her yıl yeni eklenen bilgilerle güncellenmektedir.
Müşteri Memnuniyeti		Doğuş Otomotiv tüm kurumsal strateji ve hedeflerini müşteri memnuniyeti ve bağlılığı odaklı olarak belirlemektedir. Her yıl OEM'ler tarafından yapılan müşteri memnuniyeti ölçümleri satış, satış sonrası ve DİM için düzenli olarak gerçekleştirilmektedir. Doğuş Otomotiv 2017 Müşteri Memnuniyeti sonuçları satış ortalaması:4,93 - servis ortalaması:4,73 olarak gerçekleşmiştir. DİM ise 2017 yılında bu alanda büyük bir gelişme kaydederek Contact Center World Awards'da dünya finallerinde yer almış ve En İyi Müşteri Deneyimi ödülüne sahip olmuştur. DİM'de müşteri temsilcilerinin değerlendirildiği, sağlanan hizmetin kalitesinin ve müşteride uyandırdığı duyguların ölçümünün değerlendirildiği NPS sonuçları ise 2017 yılında %89 olarak gerçekleşmiştir.
Eğitim ve Bilgilendirme	  8	Müşterilerimizin ürün ve hizmetlerimiz hakkında tam ve doğru bilgiye ve istedikleri zaman ulaşabilmeleri amacıyla yürüttüğümüz çalışmalar 2017 yılında da devam etmiştir. Doğuş Otomotiv olarak dijital ajandamızda en öncelikli konumuz müşterilerimizle bulduğumuz her noktada hizmet kalitesini ve verimliliğini artırmaktır. Bunun için Şirket içindeki süreçlerimizin dijitalleşmesi konusunda çalışmalar yaparken, Türkiye genelindeki Yetkili Satıcı ve Servis ağıımızın altyapı ve süreçlerini de dijital dönüşüm bakış açısıyla yeniden değerlendirmekteyiz. 2018 yılında doğrudan yönetilen bir süreç olarak dijital dönüşümde önemli yollar kat etmek hedefiyle çalışmalarımızı sürdüreceğiz. Doğuş Otomotiv ürün ve hizmet bilgilendirme politikası da 2015 yılında yayınlanarak İnternet üzerinden paydaşlarımıza ulaştırılmaktadır.
Sorumlu Pazarlama		Doğuş Otomotiv faaliyetlerinin her aşamasında yasa ve yönetmeliklere, etik koduna ve ilkelerine uygun stratejiler geliştirmekte, uygulamakta ve iç denetim süreçleriyle bu faaliyetlerin devamlılığını sağlamaktadır. Doğuş Otomotiv Sorumlu Pazarlama politikası 2015 yılında yayınlanmış ve İnternet üzerinden tüm paydaşlarımıza ulaştırılmıştır.

Toplumsal Katılım Öncelikli Odak Alanı	İlerleme Durumu	Gelişim Özeti
Trafikte Güvenlik	   3	Doğuş Otomotiv 2014 yılından bu yana aralıksız olarak sürdürdüğü Trafik Hayattır! Platformu kapsamındaki çalışmalarla trafikte güvenlik konusunda çok önemli bir farkındalık yaratmış, bu alandaki öncü şirketlerden birisi olmuştur. 2017 yılında 200 sağlık personeli anne ve anne adayına araç içi güvenliği eğitimleri verilmiş, yıl içinde marka sözcüsü Üstün Dökmen ile 5 adet viral bilgilendirici film çekilmiştir. Bu filmler Trafik Hayattır! sosyal medya kanallarında yayınlanmış ve yaklaşık 5 milyon kişiye ulaşmıştır. 3 adet video film çekilmiş, sosyal medya üzerinden ve Uzman TV kanalından yayınlanmış, 365.116 erişim sağlanmıştır. 2017 yılı Kasım ayında yayına başlanan 3 adet animasyon filmi ile ise (Pictoos) çocuklar için trafik kuralları konusunda farkındalık yaratmayı amaçlamış, 3 milyon kişiye ulaşmıştır. Hazırlanan kamu spotları ve Koltron anime filmi televizyonlarda haziran-aralık ayları arasında 5.200 kez yayınlanmıştır. Trafikte bisikletlilerin güvenliği için geliştirilen HOP! aplikasyonunun tanıtımı yapılmış, 5.000 kişi uygulamayı indirmiştir. 18 üniversitede Trafik Güvenliği uzaktan eğitimleri seçmeli ders olarak verilmiştir. 2018 yılında da farklı programlarla Trafik Hayattır! Platformu çok daha fazla çocuk, genç ve aileye farkındalık yaratmak amacıyla ulaşmaya devam edecektir.
İş Etiği	  16	Küresel standartlarda kapsamlı Etik Kod 2012 yılında yayınlanmıştır. Kendi segmentimizden 54 adet vaka içeren Etik Kod kapsamında verilen yüz yüze eğitimler Doğuş Otomotiv ve Doğuş Oto çalışanlarının yaklaşık %81'ine ulaştırılmıştır. Verilen eğitimlerin ardından katılımcıların %60,34'ü Etik Kod'un ne olduğunu ve nasıl kullanması gerektiğini tam olarak anladığını belirtmiş, yaklaşık %55'i ise şirketin etik konulardaki hassasiyetinin şirkete olan güvenini arttırdığını ifade etmiştir. Ayrıca eğitime katılanların %54'ü işlerini yaparken karar almak durumunda kaldıklarında toplumsal öncelikleri dikkate alacaklarını söylerken %83,33'ü adaletli karar vermenin işlerinde daha öncelikli olduğunu belirtmiştir. Doğuş Otomotiv Etik Kod yüz yüze eğitimleri dışında yeni başlayanların oryantasyon eğitimleri kapsamında online olarak da verilmektedir. Bununla birlikte 2018 yılında e-öğrenme olarak hazırlanan Etik Kod eğitimleri aynı sorular üzerinden değerlendirme yapılabilmek için çalışanlara tekrar atanacak ve daha sonraki yıllarda elde edilen veriler doğrultusunda eğitim içeriği güncellenecektir.
Toplumsal Kalkınma	  4,8	Doğuş Otomotiv Toplumsal Katılım politikası doğrultusunda faaliyet gösterdiği bölgelerde toplumsal kalkınmanın bir parçası olduğunun bilinciyle hareket etmektedir. Bu kapsamda eğitimde fırsat eşitliğini sağlamak amacıyla pek çoğu eğitim ve sporla ilgili dernek, teknik ve mesleki eğitim kurumları olmak üzere 8'den fazla kuruluşa 1.680.973 TL bağışta bulunulmuştur. Bununla birlikte Meslek Liseleri İşbirliği programıyla da mesleki eğitimi desteklemektedir. 2017 yılında Doğuş Otomotiv olarak Volkswagen Eğitim Laboratuvarları'na 68.847,78 TL destek verilmiş, toplam mezun sayımız 530'a ve öğrenimi devam eden öğrenci sayısı ise 477'e yükselmiştir.

Toplumsal Katılım Öncelikli Odak Alanı	İlerleme Durumu	Gelişim Özeti
İş birliği ve Diyalog	  17	Doğu Otomotiv tüm toplumsal katılım programlarında çeşitli kurum ve kuruluşlarla iş birliği gerçekleştirmekte ve her türlü diyalog platformunu değerlendirmektedir. Trafik Hayattır! Platformu kapsamında özel sektör, kamu kuruluşları ve üniversitelerle yapılan ortak çalışmalar programlarının verimliliğini ve fayda sağlayıcıların artışında önemli bir etkidir. Meslek Liseleri Gelişim Programı kapsamında da T.C. Milli Eğitim Bakanlığı ile ortak çalışmalar yürütülmektedir. 2018 yılında da her türlü iş birliği ve diyalog ortamı geliştirilerek sürdürülecektir.


Kurumsal Sürdürülebilirlik Yönetimi

Doğu Otomotiv olarak sürdürülebilirlikle ilgili alanlardaki yaklaşımımızı kurumsal **sürdürülebilirlik stratejimiz**, **politikalarımız** ve yönettiğimiz süreçlerle desteklediğimiz ve taahhütlerimizi somut bir biçimde ortaya koyduğumuz gibi iç ve dış paydaşlarımızın bu alandaki beklentilerini de sürekli sorgulamaya devam ediyoruz. Sürdürülebilirlikle ilgili yasa ve yönetmeliklere koşulsuz uymayı taahhüt etmenin yanında uluslararası gönüllü standartların da sektörümüzdeki ilk temsilcilerinden biriyiz.

Doğu Otomotiv'de sürdürülebilirlik konuları doğrudan Yönetim Kurulu'na bağlı Kurumsal Yönetim ve Sürdürülebilirlik Komitesi tarafından yönetilmektedir ve 2017 yılında 4 kez toplanmıştır. Şirketin tüm birimlerinden yönetici ve çalışanlardan oluşan Sürdürülebilirlik Takımı, 27 Aralık 2017'de düzenlenen Öncelikli Odak Alan Çalıştayı hariç olmak üzere 2017 yılında 5 kez toplanmıştır. Bu toplantılarda Şirketin sürdürülebilirlikle ilgili gelişim alanları üzerine çalışmalar yapıldığı gibi küresel standartlardaki gelişmeler, Birleşmiş Milletler Sürdürülebilir Kalkınma Hedefleri gibi konularda konsey üyelerine eğitimler verilmiştir.

Doğu Otomotiv Yönetim Kurulu, Kurul'a bağlı Kurumsal Yönetim ve Sürdürülebilirlik Komitesi ve diğer komitelerin görevleri ve 2017 faaliyetleriyle ilgili detaylı bilgi **Kurumsal Yönetim Uyum Derecelendirme Raporu**'nda yer almaktadır.

2017 yılında Doğu Otomotiv'in Borsa İstanbul'un kurumsal yönetim uyum derecelendirme notu puanı 9,63 olarak gerçekleşmiştir. Şirketimiz ayrıca, içselleştirdiği iyi uygulamaları ile büyük ölçüde uyum sağladığı kurumsal yönetim alanında 2017 yılında Türkiye Kurumsal Yönetim Derneği tarafından En Yüksek Kurumsal Yönetim Derecelendirme Notuna Sahip İlk Üç Şirket kategorisinde ikinciliğe layık görülmüştür.

Detaylı bilgi için Doğu Otomotiv 2017 Faaliyet Raporu: 

<https://www.dogusotomotiv.com.tr/tr/yatirimci-iliskileri/yatirimci-iliskileri-1/raporlar-ve-sunumlar/faaliyet-raporlari>

Doğu Otomotiv'de Sürdürülebilirlik Takımı'nın yapılanması, toplantıları, Kurumsal Sürdürülebilirlik Raporu ve ilgili performansların takibi ve gelişimi Dijital Dönüşüm ve Kurumsal İletişim Genel Müdürlüğü tarafından yönetilmektedir. Dijital Dönüşüm ve Kurumsal İletişim Genel Müdürlüğü doğrudan CEO'ya raporlama yapmaktadır ve İcra Kurulu Üyesidir.

Bununla birlikte 2017 yılında Sürdürülebilirlik Takımı'na bağlı İletişim Komitesi, Çevre Komitesi, Yetkili Satıcı ve Servis Komitesi ile Gönüllülük Komitesi olmak üzere 4 adet alt

komite kurulmuş ve komitelerin üyeleri belirlenmiştir. İletişim Komitesi, sürdürülebilirlikle ilgili Şirket içindeki iletişim faaliyetlerinden sorumlu olurken, Çevre Komitesi Şirket içinde çevresel konularla ilgili geliştirilecek performanslar için öneriler geliştirmekten, bunların takibi ve Konsey'e sunumundan, Yetkili Satıcı ve Servis Komitesi, sürdürülebilirliğin Yetkili Satıcı ve Servislerde yaygınlaştırılmasından, Gönüllülük Komitesi ise Kurumsal Gönüllülük program ve prosedürlerinin oluşturulması ile bu programların uygulama ve takibinden sorumlu olmak üzere görevlendirilmiştir. 2017 yılında İletişim Komitesi 3 kez toplantı gerçekleştirmiş, Kurumsal Sürdürülebilirlik Raporu ve Şirket içi diğer çalışmaların bilinirliğinin artırılması için yapılacak çalışmaları ele almış, rapor için kullanılacak olan meca ve materyalleri belirlemiştir. Yıl içinde 2 kez Çevre Komitesi toplantısı gerçekleştirilmiştir. Komite, Şirket çevre yönetim sisteminin iyileştirilmesi için çalışmalarda bulunmuştur. Gönüllülük Komitesi de aynı şekilde yıl içinde 2 kez toplanmış ve Şirket Gönüllülük prosedürünün yazılması ve ilgili sistem geliştirilmesi için çalışmalarına başlamıştır.

İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetimi

Doğu Otomotiv İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim çerçevesi, kurumsal sürdürülebilirlik stratejisi ve politikaları kapsamında İş Sağlığı ve Güvenliği standartları doğrultusunda oluşturulmuştur. Söz konusu standartlar yasa ve yönetmeliklere uygun biçimde iş sağlığı ve güvenliğiyle ilgili riskleri belirlemek, kalıcı ve sistematik çözümleri belirli bir aksiyon planı dahilinde uygulamaktan şirket içindeki süreçlerin iş sağlığı ve güvenliğiyle ilgili kısımlarının izleme, değerlendirme ve denetim faaliyetlerine kadar olan tüm yönetim sistemlerini içermektedir. İş Sağlığı ve Güvenliği ile ilgili program ve performansların sürekli gelişim gösterebilmesi için günlük operasyonların her aşamasında sağlanması gerekmektedir.

İş Sağlığı ve Güvenliği ile ilgili tüm süreçler özel

bir danışmanlık şirketi tarafından yürütülmekte ve Doğu Otomotiv İdari İşler Departmanı tarafından yönetilmektedir. İdari İşler Departmanı İnsan Kaynakları ve İdari İşler Genel Müdürlüğü'ne doğrudan raporlama yapmaktadır.

İş birliği ve Ortak Platformlar

Doğu Otomotiv 2009 yılından beri kurumsal sürdürülebilirlik stratejisinin temelini paydaş katılımı odaklı olarak oluşturmuştur. Bu nedenle sosyal, çevresel ve ekonomik konulardaki önceliklerini belirlerken ve bu konularda gösterdiği performansları daha ileri düzeye taşımak için çeşitli kuruluşlarla iş birliğinin önemine inanmaktadır. Bu iş birliklerinin Doğu Otomotiv'in orta ve uzun vadedeki hedefleri ve gelişimi için önemli geri bildirimler sağlaması, kolaylaştırıcı unsurlar taşınması ve sürdürülebilirlikle ilgili farkındalığın yaygınlaştırılmasını hızlandırması açısından dikkat çekici sonuçları olmuştur. Bu doğrultuda Doğu Otomotiv 2018 yılında da farklı alanlarda farklı platformlarda iş birliğine açık sürdürülebilirlik vizyonu ile hareket etmeyi taahhüt etmektedir.

2017 yılında Trafik Hayattır! Platformu kapsamında Milli Eğitim Bakanlığı (MEB) ve Emniyet Genel Müdürlüğü (EGM) ile iş birliği yapılmıştır.

Doğu Otomotiv Üyelik ve İşbirliklerine ulaşmak için:

<https://www.dogusotomotiv.com.tr/tr/surdurulebilirlik/kurumsal-surdurulebilirlik/yonetisim-risk-yonetimi-etik/uyelikler-ve-isbirlikleri>

Taahhütlerimiz

Doğu Otomotiv, sürdürülebilirlik performansını geliştirmek ve her geçen yıl daha da ileri düzeye taşımak adına farklı küresel standartları kullanmakta ve platformlarda taahhütte 2010 yılında imzacısı olduğu Birleşmiş Milletler Küresel İlkeler Sözleşmesi, dünyada bu alanda bilinen en yaygın uluslararası taahhütlerden birisidir. Türkiye'de kendi sektöründe ilkler arasında

yer aldığı GRI (Global Reporting Initiative) raporlama çerçevesi kullanarak kurumsal sürdürülebilirlik raporu yayınlayan Doğu Otomotiv, standardın tüm gelişim hedeflerine uyum sağlamış ve ileri düzey 9. Raporunu da 2018 Haziran ayında yayınlamıştır. 9. Kurumsal

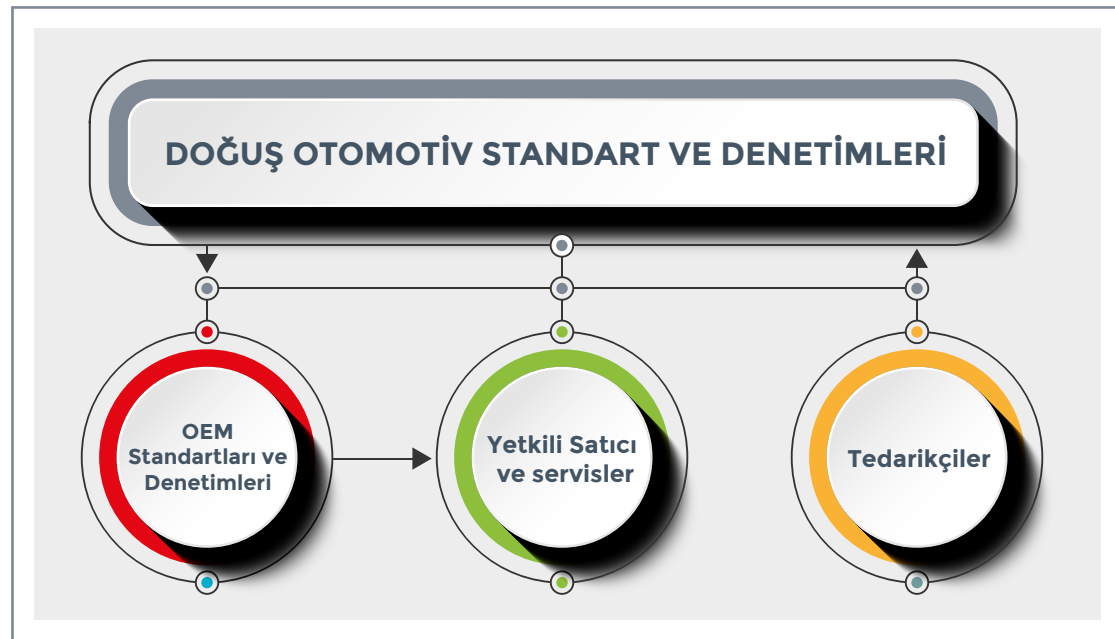
Sürdürülebilirlik Raporu ile birlikte Birleşmiş Milletler Sürdürülebilir Kalkınma Hedefleri doğrultusunda indeks yayınlayarak bundan sonraki yıllarda belirlenen hedefler doğrultusunda gelişim göstermeyi de taahhüt etmektedir.

Değer Zinciri İçinde Kurumsal Sürdürülebilirlik Yönetimi

Doğu Otomotiv, Sürdürülebilir Tedarik Zinciri Yönetimi modeliyle ekolojik çevre ve toplum üzerindeki potansiyel negatif etkilerini azaltmak ve risklerini öngörerek önlemler almak amacıyla tüm tedarik zinciri süreçlerini yönetmektedir. Doğu Otomotiv'in tedarik zinciri risk yönetimi süreçleri operasyonlarının en başından itibaren, araç satış ve servis hizmetlerini de içine alacak şekilde her

aşamada sürdürülebilirlikle ilgili alanları kapsayarak yeniden düzenlenmektedir. Bu çalışmalar 2015 yılında başlatılmış ve 2017 yılında da devam etmiştir.

Doğu Otomotiv sürdürülebilir tedarik zinciri yönetimi aşağıdaki model üzerine kurgulanmıştır:





Doğu Otomotiv Türkiye'de distribütör ve servis sağlayıcı olarak temsil ettiği küresel markaların standartlarını geliştirerek Doğu Oto dahil olmak üzere tüm Yetkili Satıcı ve Servislerinde sağlamak için titizlikle çalışmaktadır. 2015 yılından beri kurumsal sürdürülebilirlik raporu kapsamında aldığı Yetkili Satıcı ve Servislerinde

farkındalık yaratmak amacıyla yürüttüğü çalışmalar da bu modelin önemli bir parçasını oluşturmaktadır. Volkswagen AG'nin 2016 yılında yayınladığı İş Ortakları için Davranış Kodu doğrultusunda 2018 yılında da bu alanda gelişmek için gerekli adımları atmaya devam edecektir.

Doğu Otomotiv Değer Zinciri'nde Kurumsal Sürdürülebilirlik Yönetimi Süreçleri:



Doğu Otomotiv'de satın alma birimi tedarik zinciri yapısı  203-2 17 farklı kategoride değerlendirilmektedir. Bu doğrultuda Doğu Otomotiv Satın Alma Birimi'nin 2017 dönemi aktif tedarikçi sayısı 554'tür. 2017 yılında Doğu

Otomotiv Satın Alma Birimi tarafından tedarikçilerimize yapılan toplam ödeme tutarı: 130.355.702 TL'dir.⁹ Tüm alımlarımız yerel tedarikçiler üzerinden yapılmaktadır.  204-1

2017 Doğu Otomotiv ve Doğu Oto Satın Alma Birimi Tedarikçi Satın Alım Tutarları			
	Doğu Otomotiv	Doğu Oto	Toplam
Satın Alma Tutarı	60.866.206,00	69.489.496	130.355.702
İşlem Adedi	2.801	979	3.780
Tedarikçi Sayısı	382	172	554

Merkezi Satın Alma Birimi dışında her markamız kendi satın alma operasyonunu yürütmektedir. Doğu Otomotiv Grubu'nun, 2017 yılı toplam yerel satın alma tutarı¹⁰ 839,9 Milyon TL olarak gerçekleşmiştir.

⁹ Tedarikçilere Doğu Otomotiv'in 2017 yılı içinde mal ve hizmet alımı yaptığı yerel tedarikçiler dahil edilmiştir. Doğu Grubu Şirketleri'nden yapılan mal ve hizmet alımları bu tutara dahil edilmemiştir.

¹⁰ Araç ithalatı ve Doğu Grubu Şirketleri hariç, Doğu Otomotiv Grubu şirketleri yerel satın alım tutarıdır.

Doğuş Otomotiv sürdürülebilir tedarik zinciri yapısını her yıl geliştirerek iyileştirmekte ve uluslararası standartlara taşımaktadır.

Doğuş Otomotiv tedarikçi seçim kriterlerine eklenen maddeler aşağıdaki gibidir:

- Su tüketiminin ölçülüp ölçülmediği ve su azaltılması ile ilgili ne tür çalışmalar yapıldığı,
- Atıkların yasalara uygun olarak toplanarak bertaraf edilmesi ve düzenli takibinin yapılması,
- Şirket içinde ayrımcılığı önleyici politikaların olup olmadığı,
- İş sağlığı ve güvenliği ile ilgili yasalara uygun hareket edilip edilmediği, bu konuda politikaların, risk değerlendirme mekanizmalarının ve çalışan eğitimlerinin mevcut olup olmadığı,
- İç müşteri memnuniyeti uygulamalarının varlığı
- Doğuş Otomotiv Etik Kod ve İş Ahlakı İlkeleri'ne uyum ve taahhüt. Bu madde aynı zamanda tedarikçilerimizle yapılan sözleşmelere de eklenmiştir.


Kategori bazında ürün ve hizmet kalitemizi arttırmak amacıyla tedarikçi seçme/denetleme ve değerlendirme süreçleri sürekli olarak geliştirilmektedir.

17 farklı kategoride değerlendirme yapılan Tedarikçi Ana Kriter ve Değerlendirme aşaması sırasında her kategoriye özel belgeler talep edilmekte (ISO 9001-2015, ISO 22000, OHSAS 18001, TSE HYB, ISO 14001, TS ISO 10002TSE, SGK ve Vergi Borcu vb.) ve eksiği olan firmalara bu belgeleri tamamlamaları konusunda bilgilendirme yapılmakta ve bu alanlarda gelişim kaydetmesi beklenmektedir.

2017 yılı içinde denetlenen tedarikçi sayısı 115 olup tedarikçilerimizin %21,10'u denetimden geçmiştir. 

Tedarik Zincirimizi geliştirmek için 2018 yılında, denetlenen ve değerlendirilen tedarikçilerin sayısını arttırmak, denetlenemeyen tedarikçilerin mali yapılarını (SGK ve vergi borcu) kontrol etmek ve sözleşmeli tedarikçi sayısını arttırmak hedeflerimiz bulunmaktadır. Ayrıca 2018 yılı içinde Kurumsal Sürdürülebilirlik Danışmanımızın desteğiyle tedarikçi risk analizi yapılarak yüksek risk kategorisinde yer alan tedarikçilerimizin sürdürülebilirlik süreçlerini desteklemek ve geliştirmek için çalışmalar yapılması hedeflenmektedir.

Tedarikçilerimizde Kurumsal Sürdürülebilirlik ve İnsan Hakları

Doğuş Otomotiv İş Ahlakı ve İlkeleri ile Etik Kodu tedarikçi değerlendirme kriterlerinde ana madde olarak eklenmiş ve bu suretle tedarikçilerimizin de bu alanda taahhütte bulunması sağlanmıştır. Doğuş Otomotiv İnsan Hakları Politikası ile etik ilkelerini içeren sözleşmelere imza atan tedarikçilerimizi seçerken Doğuş Otomotiv kalite standartlarıyla birlikte Kurumsal Sürdürülebilirlik ilkeleri de göz önünde bulundurulmaktadır. 2017 yılında tedarikçi seçim kriterlerine sürdürülebilirlikle ilgili maddeler eklenmiştir.  Tedarikçilerimizin Şirket içinde ayrımcılığı önlemeleri açısından denetleme aşamalarında insan hakları politikaları kontrol edilmekte eğer yoksa oluşturmaları konusunda önerilerde bulunmaktadır. Bu doğrultuda 58 tedarikçimizle genel çerçeve sözleşmesi imzalanmış, ayrıca Doğuş Otomotiv İş Ahlakı ve İlkeleri sözleşme eki olarak imzalatılmıştır.

Tedarikçilerimizin ürün ve hizmet kalitemize uygun faaliyet göstermelerinin yanı sıra hem tedarikçi seçimi hem de iş birliği sırasında Doğuş Otomotiv'in Kurumsal Sürdürülebilirlik Stratejileri ve politikaları ile Satın Alma Uygulamaları Yönetim Yaklaşımı'na uygun hareket etmeleri beklenmektedir. ¹¹

Tedarikçilerimiz seçim ve denetim süreçlerinde işgücü uygulamaları ¹² açısından da değerlendirmeye tabi tutulmaktadır.

Sürdürülebilirlik Akademisi tarafından Türkiye'de iş modellerinin gelişmesine ve değişimin ivme kazanmasına katkıda bulunmak amacıyla bu yıl 4'üncüsü




Tedarikçi Memnuniyeti ve Tedarikçi Günü

2017 yılında Doğuş Otomotiv paydaş katılımı stratejisi doğrultusunda hedeflenen tedarikçi memnuniyet anketi ve tedarikçi günü etkinliği gerçekleştirilmiştir. Tedarikçilerimizin memnuniyet oranı %91,44 olarak ölçümlenmiştir.

Bununla birlikte 2017 yılında tedarikçilerimizin beklentilerini ve önerilerini öğrenmek ve tedarikçi memnuniyetimizi bir üst seviyeye

düzenlenen Sürdürülebilir İş Ödülleri'nde Doğuş Otomotiv, artık bir kurum kültürü haline gelen kurumsal sosyal sorumluluk ve sürdürülebilirlik bilincini ülke genelindeki yetkili satıcı ve tedarikçilerinde dahil etmek için kurduğu iş modeli nedeniyle ödüle layık görülmüştür.

taşımak için Doğuş Otomotiv Tedarikçi Günü paydaş toplantısı gerçekleştirilmiştir. Bu etkinliğe 65 farklı firmadan 159 kişi katılmıştır. Tedarikçi Günü kapsamında katılımcılara Doğuş Otomotiv Sürdürülebilir Tedarik Zinciri Yönetimi konusunda seminer verilmiş, Doğuş Otomotiv CFO'su tarafından yapılan konuşmada ise Şirketin sürdürülebilirlik stratejisi detaylı biçimde anlatılmıştır. Etkinlik kapsamında 2016 yılı Kurumsal Sürdürülebilirlik Raporu kapsamına dahil olan 3 tedarikçimiz de plaketle ödüllendirilmiştir.

¹² Tedarikçilerin İşgücü Uygulamaları Bakımından Değerlendirilmesi Yönetim Yaklaşımı  için: Doğuş Otomotiv internet sitesi: <http://www.dogusotomotiv.com.tr/tr/surdurulebilirlik/kurumsal-surdurulebilirlik/calisanlarimiz/calisanlar-ve-iyi-is-ortami-politikasi>

Doğuş Otomotiv Tedarikçi Günü Paydaş Görüşleri

Değerli Doğuş Otomotiv Satın Alma Ekibi,

Geçtiğimiz hafta gerçekleştirdiğiniz, Doğuş Otomotiv Tedarikçi Günü Etkinliği'ndeki misafirperverliğiniz ve bizim adımıza Ayhan Şahenk Sevgi Ormanı'na bağışladığınız Sevgi Fidanları için kendim ve müdürüm adına çok teşekkür ediyorum. Adel Kalemcilik olarak, Doğuş Otomotiv'in çözüm ortağı olmaktan dolayı çok mutluyuz. İş birliğimizin uzun yıllar devam etmesi dilekleriyle.

Esra Karataş
Adel Kalemcilik Ticaret ve Sanayi A.Ş. Satış Yöneticisi

Değerli Doğuş Otomotiv Satın Alma Ekibi,

2017 Tedarikçi Günü etkinliğinde göstermiş olduğunuz misafirperverliğe ve profesyonel yaklaşımınıza teşekkür eder, çalışmalarınızda başarılar dilerim. Saygılarımla,

M. Kadri Öktem
EUROSAFE Çelik Kasa Pazarlama Müdürü

Değerli Doğuş Otomotiv Satın Alma Ekibi,

Öncelikle böyle bir organizasyon yaptığınız için çok teşekkür ederiz, umarım devamı olur. Gerçekten emeklerinize sağlık... Ayrıca sertifika tarafıma ulaştı, çok teşekkür ederim. Seneye umarım böyle bir organizasyon yine gerçekleşir ve burada en iyi tedarikçiniz biz oluruz. Tekrar çok teşekkürler...

Fatma Işık
Fabrika Basım Satış Müdür Yardımcısı

Tedarikçilerimiz ve Kurumsal Sürdürülebilirlik Performansları

2015 yılında Kurumsal Sürdürülebilirlik Raporu'na dahil edilen 3 tedarikçimiz de dahil

olmak üzere bu yıl raporumuza yeni eklenen 4 yeni tedarikçimiz 2017 yılında ziyaret edilmiş, Kurumsal Sürdürülebilirlik ve etik eğitimleri verilmiştir.



Rapor kapsamında yer alan Barış Makina, Bakırcı Otomotiv, BASF, Daikin Türkiye, Eures Services Türkiye (Sofra Grup), Tes Konfeksiyon ve VOG Tekstil şirketlerinin detaylı performansları raporumuzda ve İnternet

sitesinde yer almaktadır.

<http://www.dogusotomotiv.com.tr/tr/surdurulebilirlik/kurumsal-surdurulebilirlik/tedarikcilerimiz-izin-surdurulebilirlik-performansi>

Ekonomik Kalkınma Performansı

EKONOMİK KALKINMA PERFORMANSI ¹³

Doğuş Otomotiv olarak 2017 yılında da ürün ve hizmetlerimizi müşterilerimize ulaştırarak, yeni açılan Yetkili Satıcı ve Servislerimizle istihdam yaratarak ve mevcut çalışanlarımızın iş ve sosyal yaşamda refahlarını devam ettirmeleri sağlayarak ve tedarik zinciri içinde yarattığımız ekonomik değer ile tüm faaliyetlerimizde ve operasyonlarımızda şeffaflığı öne çıkartarak ekonomik kalkınmaya olan katkılarımızı sürdürdük. Dünyada ve ülkemizde Birleşmiş


Milletler Sürdürülebilir Kalkınma Hedefleri'ne hem devletlerin hem de özel sektörün teşvik ve desteği artarak devam ederken biz de Doğuş Otomotiv olarak sürdürülebilir, kapsayıcı ve riskleri öngörerek minimize eden stratejilerimizle olduğu kadar verimli ve kalıcı istihdam sağlayan, sürekli ve kaynakların verimli kullanıldığı bir büyüme tandansıyla bu hedeflerin 8. Maddesine katkı sağlamaya devam ettik.

Doğuş Otomotiv Servis ve Ticaret A.Ş. Konsolide Kâr ve Zarar Tabloları ¹⁴

FİNANSAL GÖSTERGELER	2017	2016
Net Satışlar (mn TL)	13.220	11.925
Faaliyet Giderleri (mn TL)	827	727
Faaliyet Giderleri/Satışlar (%)	%6,3	%6,1
EBIT (mn TL)	474	426
EBIT Marjı (%)	%3,6	%3,6
Brüt Kâr (mn TL)	1.301	1.153
Brüt Kâr Marjı (%)	%9,8	%9,7
Net Kâr (mn TL)	184	238
Net Kâr Marjı (%)	%1,4	%2,0
ROA	%3,6	%4,9
ROE	%13,8	%21,3
Net Finansal Borç/Özkaynaklar*	2.12	2,39
Yatırım Tutarı(CapEx)(mn TL)**	315	208

* Kısa Vadeli Borçlanmalar, Uzun Vadeli Borçlanmaların Kısa Vadeli Kısımları, Uzun Vadeli Borçlanmalar ve Nakit ve Nakit Benzerleri dikkate alınmıştır.

**Maddi duran varlık girişleri dikkate alınmıştır.

¹³ Doğuş Otomotiv Ekonomik Performans Yönetim Yaklaşımı  ve Piyasa Varlığı Yönetim Yaklaşımı  Doğuş Otomotiv internet sitesinde yer almaktadır.

<http://www.dogusotomotiv.com.tr/tr/surdurulebilirlik/kurumsal-surdurulebilirlik/ekonomik-sorumluluk/ekonomik-performans-yonetim-yaklasimi>

¹⁴ Doğuş Otomotiv ve Ticaret A.Ş.'nin detaylı finansal tabloları yıllık faaliyet raporlarında kapsamlı olarak açıklanmaktadır.

 <https://www.dogusotomotiv.com.tr/tr/yatirimci-iliskileri/yatirimci-iliskileri-1/raporlar-ve-sunumlar/faaliyet-raporlari>

SATIŞ ADETLERİ PERAKENDE	2017	2016
BİNEK	152.709	174.124
Volkswagen	89.688	101.763
Audi	21.585	22.005
SEAT	16.064	20.637
Skoda	24.679	28.876
Bentley	16	9
Lamborghini	7	7
Porsche	670	827
HAFİF TİCARİ	27.793	32.772
Volkswagen	27.793	32.772
AĞIR TİCARİ	1.697	2.060
Scania	1.697	2.050
Krone*	-	2
Meiller*	-	8
TOPLAM	182.199	208.956
Doğuş Otomotiv Pazar Payı (Perakende)	%18,9	%21,0
İkinci El Satış Adedi (DOD)	22.009	22.534

*Distribütörlük faaliyetleri durdurulmuştur.

Yeni Yetkili Satıcı ve Servis Yatırımlarımız

01.01.2007 tarihi itibarıyla başlayan, özet nitelikte Yetkili Servis marka standartlarının internette yayınlanması ve Yetkili Servis başvurularının www.dogusotomotiv.com.tr internet sitesi üzerinden alınma uygulaması devam etmektedir.

2017 yılında, 84 adet Volkswagen Yetkili Servisi, 54 adet Audi Yetkili Servisi, 44 adet SEAT Yetkili Servisi, 16 adet Porsche Yetkili Servisi ve 21 adet Scania Yetkili Servisi başvurusu olmak üzere toplam 219 adet Yetkili Servis başvurusu internet sitesi üzerinden alınmıştır. Bu başvurulardan 6 adedi Volkswagen, 4 adedi

Audi, 2 adedi SEAT ve 3 adedi Scania olmak üzere 15 adet Yetkili Servis adayı başvuru dosyalarını hazırlayarak Bayi Geliştirme Departmanı ile resmi olarak paylaşmıştır. Başvuru dosyasını gönderen adaylardan 7 tanesi mevcut teşkilatımız dışındadır. Bayi Geliştirme Departmanı'na başvuru dosyaları ulaşan adaylara kalite standartları, prosedürleri kitapçığı ve ilgili sözleşmeler incelemeleri amacıyla gönderilmiştir. İnternet sitesi üzerinden bu dönem dahil olmak üzere (219 adet) toplam 2.716 adet başvuru gerçekleşmiştir.

Yeni Açılan Yetkili Satıcı ve Servislerimiz

2017 yılında 12 adet Yetkili Satıcı ve 14 adet Yetkili Servis yatırımı bitirilerek faaliyete başlatılmıştır.

	SATIŞ	SERVİS	TARİH
1		Tırsan Hadımköy/İstanbul/Scania	01.01.2017
2	Aykan Maltepe/İstanbul/DOD		13.01.2017
3	Miram/Malatya/SEAT	Miram/Malatya/SEAT	06.02.2017
4	Miram/Malatya/VW	Miram/Malatya/VW	06.02.2017
5	Yağcı/Balıkesir/SEAT	Yağcı/Balıkesir/SEAT	03.03.2017
6		Günay Sakarya/Thermo King	06.03.2017
7	Ahlatcı/Çorum/DOD		19.04.2017
8	Avek Ümraniye/İstanbul/VW	Avek Ümraniye/İstanbul/VW	14.04.2017
9	Başaran Ağır Vasıta/Antalya/Scania	Başaran Ağır Vasıta/Antalya/Scania	28.04.2017
10	Başaran Ağır Vasıta/Antalya/Thermo King	Başaran Ağır Vasıta/Antalya/Thermo King	28.04.2017
11	Başaran Ağır Vasıta/Antalya/DOD AV		28.04.2017
12		Tırsan Sancaktepe/İstanbul/Scania	02.05.2017
13	Beşer/Mardin/VW	Beşer/Mardin/VW	25.10.2017
14		Koçaslan/Sakarya/Scania	03.11.2017
15		Tırsan/Gaziantep/Scania	08.11.2017
16	Miram/Malatya/Audi	Miram/Malatya/Audi	27.11.2017
17	Özaltın/Kayseri/Scania	Özaltın/Kayseri/Scania	28.12.2017

2017 yılında 6 adet Yetkili Satıcı ve 4 adet Yetkili Servis yatırımı bitirilerek faaliyet gösterdiği konumdan yeni tesislerine taşınmıştır.

	SATIŞ	SERVİS	TARİH
1	Şenyıldız/İstanbul/Audi		27.10.2017
2	Vosmer Bornova/İzmir/Audi	Vosmer Bornova/İzmir/Audi	28.11.2017
3	Vosmer Bornova/İzmir/Volkswagen	Vosmer Bornova/İzmir/Volkswagen	28.12.2017
4	Vosmer Bornova/İzmir/Porsche	Vosmer Bornova/İzmir/Porsche	28.12.2017
5	Vosmer Bornova/İzmir/SEAT	Vosmer Bornova/İzmir/SEAT	28.12.2017
6	Vosmer Bornova/İzmir/DOD		28.12.2017

Yatırımı bitirilerek faaliyete başlatılan hizmet noktaları marka bazında şu şekildedir:

MARKA	SATIŞ	SERVİS
Volkswagen	4	4
Audi	3	2
SEAT	3	3
Porsche	1	1
DOD	3	-
Scania	2	6
DOD Ağır Vasıta	1	-
Thermo King	1	2
Scania Engines	-	-



Kapanan Yetkili Satıcı ve Servislerimiz

2017 yılında 8 adet Yetkili Satıcı ve 7 adet Yetkili Servisin faaliyeti son bulmuştur. Detaylı tablo aşağıda sunulmaktadır:

	SATIŞ	SERVİS	TARİH
1	Aykan/Adana/Scania	Aykan/Adana/Scania	23.02.2017
2	Başaran/Antalya/Scania	Başaran/Antalya/Scania	28.04.2017
3	Başaran/Antalya/Thermo King	Başaran/Antalya/Thermo King	28.04.2017
4	Başaran/Antalya/DOD AV		28.04.2017
5	Aygüv/İstanbul/SEAT	Aygüv/İstanbul/SEAT	31.05.2017
6	Aygüv/İstanbul/DOD		31.05.2017
7	Aykan/Adana/Thermo King	Aykan/Adana/Thermo King	28.07.2017
8		Koluman/Gaziantep/Volkswagen	31.12.2017
9	Mekanik Soğutma Kolları/İzmir/Thermo King	Mekanik Soğutma Kolları/İzmir/Thermo King	31.12.2017

Faaliyeti son bulan hizmet noktaları marka bazında şu şekildedir:

MARKA	SATIŞ	SERVİS
Volkswagen	-	1
Audi	-	-
SEAT	1	1
Porsche	-	-
DOD	1	-
Scania	2	2
DOD Ağır Vasıta	1	-
Thermo King	3	3
Scania Engines	-	-

Devam Eden Yatırımlar

Hâlihazırda 3 adet Volkswagen yatırımı, 2 adet Audi yatırımı, 2 adet SEAT yatırımı ve 1 adet Scania yatırımı inşaat halindedir.

Ekonomik Verimlilik ve Kalite Çalışmalarımız

Süreç Yönetimi

Doğuş Otomotiv Süreç Yönetimi Birimi 2017 yılında da tüm departmanların ve çalışanların verimliliğini arttırmak ve süreçleri iyileştirmek amacıyla tüm birimlere verdiği desteği sürdürmüştür.

Süreç Yönetimi Departmanı proje danışmanlığı kapsamında proje başına en az iki toplantı yapmaktadır. Projenin iyileştirme faaliyetlerinin yıl sonuna kadar hayata geçip geçmediği takip edilmektedir. Bu doğrultuda yöneticilerin proje hedefleriyle ilgili puanlamaları da Süreç Yönetimi Departmanı tarafından gerçekleştirilmektedir.

Verimlilik Projeleri

Sürekli iyileştirme bakış açısının Şirket içinde yaygınlaştırılması ve Şirket çalışanlarının süreç iyileştirmelerine katılımı verimlilik projeleri kapsamında hayata geçirilmeye devam etmiştir. Yalın metodolojisiyle yürütülen bu projelerde maliyetlerin azaltılması, gelirlerin artırılması, müşteri memnuniyetinin

arttırılması ve kalite boyutlarında fayda sağlanması önemli kriterler olarak belirlenmiştir.

2017 yılında 85 adet süreç iyileştirme projesi hayata geçirilmiştir. Bu projeler her yıl olduğu gibi 2017'de de Müdür, Direktör ve Genel Müdürlerimizin hedeflerinde yer almaktadır. 2017 yılında müdürlerin proje hedef kriterlerine proje sonuçları değerlendirme puanı da eklenmiştir. Bu kriter ile projeler kalite, adam/saat kazancı ya da maliyet tasarrufu boyutunda sağladığı getirilere göre değerlendirilerek puanlanmaktadır.

2017 yılında hayata geçirilen 85 adet süreç iyileştirme projesiyle Doğuş Otomotiv'de yaklaşık 3.000.000 TL tasarruf sağlanması beklenmektedir.

Yalın Liderlik Eğitim Programı

Şirket içinde belirli alanlarda uzmanlaşmış çalışanlara verilen Yalın Liderlik Eğitim Programı ile eğitim alan çalışanlar kendi iş

süreçlerinden başlayarak süreç verimliliğinin sağlanması, süreç kalitesini artırarak maliyet kazancı sağlanmasıyla yalın kültürünün tüm Şirkete yaygınlaştırılmasında etkili olmaktadır.

2017 yılı için 4 gün 2 seans olmak üzere 25 çalışmamıza yalın liderliği eğitimi verilmiştir.

Fikirlerin Doğuş Günü

Doğuş Otomotiv çalışanları tarafından performansa olumlu katkı sağlamak, iş yapış şeklimizi daha ileriye götürmek için her yıl yeni projeler gerçekleştirilmektedir. Geçtiğimiz yıl bu projeleri hayata geçiren arkadaşlarımızın çalışmalarını kendilerinden dinleyebilmek, fikirlerimizle de Bir'iz diyebilmek için Fikirlerin Doğuş Günü organizasyonu yapılmıştır.



Fikirlerin Doğuş Günü Mezuniyet

Çalışmamızın hayata geçirdikleri projelerden en iyilerinin ödüllendirildiği Fikirlerin Doğuş Günü Mezuniyet Töreni üst yönetimin katılımıyla 4 Aralık 2017 tarihinde Doğuş Otomotiv konferans salonunda

Bu yıl ikincisi düzenlenen Fikirlerin Doğuş Günü'nde 2016 projeleri arasında Ödül Komitesi tarafından aday olarak seçilen 18 projenin sunumu gerçekleştirilmiştir. Aynı zamanda 'Dijitalleşme' temalı bir seminer veren konuk konuşmacının yer aldığı ve Doğuş Teknoloji ve Skoda çalışanları da dahil olmak üzere 200'ün üzerinde kişinin katıldığı Fikirlerin Doğuş Günü 12 Eylül 2017 tarihinde düzenlenmiştir.

2017 yılında 200 katılımcıyla 18 proje sunumu gerçekleştirilmiştir. Bu sayede sunumu gerçekleştirilen 18 projenin 10 tanesinin Şirket içi farklı departmanlar arasında yaygınlaştırılması sağlanmıştır.

gerçekleştirilmiştir. Törende çalışmamız gerçekleştirdikleri projeleri üst yönetime sunma şansı bulurken 14. Dalga Yalın Lideri eğitim programını tamamlayan çalışma arkadaşlarımız da sertifikalarını almıştır.



Doğuş Otomotiv, Doğuş Oto ve Skoda'dan 13 Yalın Lideri teorik eğitimleri sonrası tamamladıkları projelerini sunarak sertifikalarını almıştır. Böylece Şirketlerimizdeki

aktif Yalın Lideri sayısı 86'ya yükselmiştir. Ayrıca organizasyonda çalışmamızın 2016 yılında geliştirdiği 90 süreç iyileştirme projesinden ödül almaya hak kazanan 4 proje ile 9 Doğuş

Otomotiv çalışanının ödülleri, üst yönetim tarafından takdim edilmiştir. Bununla birlikte Doğuş Oto'dan 3 proje ile 9 çalışan, Skoda'dan 1 proje ile 1 çalışan üst yönetim tarafından ödüllendirilmiştir. Doğuş Otomotiv, Doğuş Oto ve Skoda çalışanlarının, kendi gözlemleriyle oluşturdukları önerilerden en iyilerinin ödül töreni gerçekleştirilmiş ve 15 çalışmamız öneri ödülleri almışlardır.

2017 yılında Fikirlerin Doğuş Günü Mezuniyet Töreni'nde yalın uygulama beceri geliştirme programı eğitimi alan 10 mavi yakalı çalışmamız tarafından iki adet proje sunumu da gerçekleştirilmiştir. Çalışmamızın sertifikalarını üst yönetim tarafından takdim edilmiştir.



Fikirlerin Doğuş Günü Mezuniyet, Yalın Lideri Sertifikasyonu



Fikirlerin Doğuş Günü Mezuniyet, Yalın Uygulama Beceri Geliştirme Projesi Sertifikasyonu



Fikirlerin Doğuş Günü Mezuniyet, Büyük Öneri Ödülü Takdimi



Fikirlerin Doğuş Günü Mezuniyet, Doğuş Otomotiv Süreç İyileştirme Projesi Plaketlerinin Takdimi



4 Aralık 2017 Fikirlerin Doğuş Günü Mezuniyet

Öneri Sistemi

İş süreçlerinin iyileştirilmesi amacıyla Şirket çalışanlarından gelen önerilerin sistematik bir şekilde ele alınması ve uygulanabilir olanların hayata geçirilmesi amacıyla kurulan Öneri Sistemi'ne 2017 yılında Doğu Otomotiv, Doğu Oto, Skoda ve Doğu Teknoloji dahil toplam 2.506 öneri ulaşılmıştır.

Doğu Oto'da hayata geçen önerilerin hızlı bir şekilde ödüllendirilmesi amacıyla yeni bir ödüllendirme sistemi de başlatılmıştır. Bu kapsamda aktif bir şekilde o ay içinde önerisi hayata geçen kişiler sembolik ödülleri almaktadır. Maliyet, müşteri memnuniyeti, hız, kalite, KSS (İSG, Çevre, Sosyal vb.) alanlarında belirgin iyileşme sağlayan öneriler ise Öneri Komitesi'nde ayrıca değerlendirilerek ödüllendirilmiştir. Doğu Oto önerileri için Öneri Komitesi 2017 Mart ve Eylül aylarında olmak üzere iki kere toplanmıştır. Kurulda özel ödülle lâyık görülen önerilerin sahiplerine de ödülleri Fikirlerin Doğu Günü Mezuniyet Töreni'nde verilmiştir.

Ayrıca Doğu Otomotiv Genel Müdürlük önerileri için de Öneri Kurulu toplanarak ödül alacak öneriler tespit edilmiş ve özel ödül alan öneri sahipleri Fikirlerin Doğu Günü Mezuniyet Töreninde ödülleri almıştır.

2017 yılı DİM için de çalışan önerileri açısından çok parlak bir yıl olmuştur. DİM Doğu Otomotiv'de 210 öneriyle en çok öneri yapılan birim oldu.

2017 yılında öneri sistemi için yepyeni bir uygulama hayata geçirilmiştir. Yeni Öneri Sistemi Mobil Uygulaması Kasım 2017'de başlamıştır. Bu mobil uygulama sayesinde artık öneri yapmak ve değerlendirmek isteyen herkes dilediği an ve dilediği zaman uygulama üzerinden yapabilmektedir. Ayrıca yeni eklenen fotoğrafını çek/gönder özelliğiyle yeni bir öneride bulunmak çok pratik hale getirilmiştir. Sistem çeşitli iletişim etkinlikleriyle Doğu Otomotiv, Doğu Oto, Skoda ve Doğu Teknoloji'de kullanıma açılmıştır.



Doğu Teknoloji'de Öneri Sistemi
Şubat 2017'de yapılan bir lansmanla Doğu Teknoloji'de de öneri sistemi kurulmuştur. 2017

Şubat-Aralık aylarında Öneri Sistemi ile Doğu Teknoloji'de toplam 229 öneri yapılmıştır.

Toplumsal Kalkınma

Doğu Otomotiv olarak yaşadığımız ve faaliyette bulunduğumuz bölgede toplumsal kalkınmanın bir parçası olmak Şirketimiz için her zaman kilit hedefler arasında yer almaktadır. Toplumsal fayda sağlayan, toplumun gelişimine katkı veren sivil toplum

örgütleri, birlik ve derneklere yatırımlarımız da bu doğrultuda 2017 yılında da sürmüştür.

Doğu Otomotiv 2017 yılında toplam 1.680.973 TL bağış ve yardımda bulunarak topluma olan katkısını sürdürmüştür.

DOĞU OTOMOTİV SERVİS VE TİCARET A.Ş. ve BAĞLI ORTAKLIKLARI	
2017 Yılında Yapılan Bağış ve Yardımlar	Tutar - TL
Fenerbahçe Spor Kulübü Derneği	1.000.000
Şehit İdari Ataşe Çağlar Yücel Mesleki ve Teknik Anadolu Lisesi	518.831
Ayhan Şahenk Vakfı	35.375
Samandıra Mesleki ve Teknik Anadolu Lisesi	24.735
Küçükyalı Mesleki ve Teknik Anadolu Lisesi	23.596
Türk Eğitim Derneği	13.500
Boğaziçi Üniversitesi Vakfı	12.000
Burhanettin Yıldız Mesleki ve Teknik Anadolu Lisesi	11.062
Diğer Dernek ve Kurumlar.	41.874
TOPLAM	1.680.973

Bununla birlikte her yıl kullanılmayan bilgisayar ve ilgili malzemeler, eğitime destek olmak amacıyla, ihtiyaç sahibi okullara

bağışlanmaktadır. 2017 yılında 44 PC, 19 Monitör, 45 dizüstü bilgisayar olmak üzere toplam 108 ürün 5 farklı okula bağışlanmıştır.



Çevresel Sorumluluk

ÇEVRESEL SORUMLULUK

Doğuş Otomotiv faaliyetlerini gerçekleştirirken operasyonlarının yaşam döngüsü içinde her aşamada ekolojik çevreye karşı duyarlı ve sorumluluklarının farkında bir şirket olarak faaliyetlerini gerçekleştirmek hedefiyle çalışmaktadır. Bu doğrultuda tam kapsamlı bir çevre yönetimi sistemine geçiş için 2015 yılından beri gerekli çalışmaları yürütmektedir. 2018 yılında

planlanan Şekerpınar'daki Genel Merkez'in Kartal lokasyonuna taşınması projesi nedeniyle Çevre Yönetim Sistemi çalışmaları yeniden gözden geçirilmektedir. Bununla birlikte çevresel odak alanlarımıza uygun biçimde gerek enerji verimliliği gerekse atık yönetimi kapsamında, odak alanlarımızda sistemsiz düzenlemeler 2017 yılında da devam etmiştir.

Enerji Verimliliği 302-3, 302-4

Doğuş Otomotiv çevresel sorumluluk politikası doğrultusunda enerji tüketimini azaltma çalışmalarına 2017 yılında da devam etmiştir. Enerji verimliliği çalışmaları için 2017 yılının Eylül ayı itibariyle Şirketimizde, 3. Parti bir şirketin Enerji Yöneticisi ortaklığıyla enerji verimliliği konusunda çalışmalara başlanmıştır. Enerji verimliliği konusunda aylık raporlarda belirtilen tespitlere göre aksiyonlar alınarak enerji tasarrufu alanları yaratılması hedeflenmektedir.

1,56 ton/yıl CO₂ salımı veya 5 adet/yıl ağacın kesilmesini engellenmiştir. Eğitim Binası ve Yemekhane Barrisol Gergi Tavan Led Aydınlatma Revizyonu 2017 Kasım döneminde tamamlanmıştır. Barrisol Gergi tavanlarda yapılan Led aydınlatma değişimiyle 2018 yılında 4.813,43 TL/yıl tasarruf hedeflenmektedir. Ayrıca geçen yıllarda hayata geçirdiğimiz havalandırma sistemlerinin zamanlama metodu ile çalıştırılması sağlanarak enerji verimliliği sağlanmaya devam edilmektedir.

2017 yılında Eğitim binası ve Lojistik binasındaki tuvaletlerde, kafeteryada ve bazı ortak alanlarda Led ampul değişimi yapılmış ve yıllık 3.369,6 kWh (14.152,32 TL) tasarruf sağlanmıştır. Bu kazanım sayesinde toplam

Doğuş Otomotiv Şekerpınar yerleşkesi 2016-2017 yılları arasında elektrik tasarruf 5.007 kWh¹⁵ (1.640 TL) olup bu da 2,32 Ton/Yıl CO₂ salımının engellenmesi veya 7 adet/yıl ağacın kesilmesinin önlenmesi anlamına gelmektedir.

Su Tüketimi

Şirketimizin su ihtiyacı İSU tarafından temin edilmektedir. Doğuş Otomotiv Şekerpınar Yerleşkesi 2017 yılına ait su tüketimi 24.077 m³ olarak gerçekleşmiştir. İçme suyu olarak ise cam damacana kullanılmaktadır.

yapıldıktan sonra egzoz gazı emisyon ölçümleri alınarak cihazların fazla tüketim yapıp yapmadıkları kontrol edilmiş, kazan emisyon ölçümlerinde herhangi bir sorun görülmemiştir.

2017 yılında satılan araç başına su tüketim miktarımız 0,51 m³ olarak gerçekleşmiştir.

Yurt içi parça taşıma operasyonlarındaki route optimizasyonları, yurt dışı parça taşıma operasyonlarında intermodal sistem kullanılması, geri dönüşüm/geri kazanım temelli atık yönetimi (özellikle akü ve atık yağ)

Emisyonlar

2017 yılında ısıtma kazanları bakımları

¹⁵ Hesaplama Yöntemi: <http://sanayideverimlienerji.com/hesaplamalar/kurumsal-karbon-ayak-izi-hesaplama/2>

emisyollarımızı azaltmak için yürüttüğümüz diğer çalışmalarımızdır.

Doğuş Otomotiv Çevresel Sorumluluk Yaklaşımı kapsamında hazırlanan

politikalarımızdan Enerji Verimliliği, Su Tüketimi, Atık ve Emisyon Yönetim Yaklaşımları İnternet sitemizde yer almaktadır.¹⁶

Atık Yönetimi¹⁷

Doğuş Otomotiv için atık yönetim süreci çevreye olan negatif etkimizi minimuma indirebilmek için etkin yönetilmesi gereken süreçlerin en başında gelmektedir. Bu süreçte yasa ve yönetmeliklerle bizden beklenenin ötesine geçmek, atıklarımızı verimli bir şekilde bertaraf etmek ve dönüştürmek için sistemlerimizi sürekli gözden geçirmekte ve iyileştirmekteyiz.

Şekerpınar tesislerimizden ve Yetkili Satıcı ve Servislerimizden toplanan tehlikeli atıkların tamamı geri kazanım/bertaraf için anlaşmalı atık yönetim firmalarına gönderilmektedir. Bertaraf yöntemleri atık türüne göre farklılık göstermektedir.

Atık Yönetimiyle ilgili iş birliği yaptığımız kurumlar;


- ÇEVKO (Çevre Koruma ve Ambalaj Atıkları Değerlendirme Vakfı)
- PETDER (Petrol Sanayi Derneği İktisadi İşletmesi)
- AKÜDER (Akü Geri Kazanım Sanayicileri Derneği)

Ayrıca Şirket araçlarımızda kullanım ömrü biten lastiklerin geri dönüşümüyle tekrar kazanımları da sağlanmaktadır. Yıllık geri dönüşüm adedi 100 adettir. Kâğıt, plastik, cam ve metal atıklar ise belediye tarafından geri dönüşüme kazandırılmaktadır.

Atık Yönetimi 306-2

A. Tehlikeli Atıklar

LOKASYON	2016 (kg)	2017 (kg)
Doğuş Otomotiv Servis ve Ticaret A.Ş. (Şekerpınar Merkez + Scania Gebze)	23.482	26.402
Doğuş Oto Pazarlama ve Ticaret A.Ş.	98.765	119.496
Diğer Yetkili Servisler	254.835 (55 servis)	455.513 (65 servis)
GENEL TOPLAM	377.082	601.411

¹⁶ Doğuş Otomotiv Çevresel Sorumluluk Yönetim Yaklaşımı  için Doğuş Otomotiv internet sitesi: <http://www.dogusotomotiv.com.tr/tr/surdurulebilirlik/kurumsal-surdurulebilirlik/cevre/cevresel-sorumluluk-yonetim-yaklasimi>

¹⁷ Doğuş Otomotiv Atık Yönetimi Yaklaşımı  ve Ürün ve Hizmetlerin Çevresel Etkisi Yönetim Yaklaşımı  için Doğuş Otomotiv internet sitesi: <http://www.dogusotomotiv.com.tr/tr/kurumsal-surdurulebilirlik/cevre/atik-yonetimi.aspx>

B. Atık Aküler (Doğuş Otomotiv-AKÜDER İş Birliği¹⁸)

01.01.2017 – 31.12.2017 tarihleri arasında 330.082 kg. atık akü toplatılarak geri kazanıma

gönderilmiş ve 309.456 kg. olan yasal yükümlülüğümüz yerine getirilmiştir. %106,7 oranında yasal gereklilik ötesinde bir performans sağlanmıştır.

	2016	2017
Akü Miktarı (kg)	269.008	330.082

Yıl İçinde Sağlanan Çevresel Faydalar

Akü geri kazanımıyla %60 oranında kurşun, %10 oranında plastik geri kazanılırken, %20 oranında asitli suyun da nötralizasyonu sağlanmıştır. 2017 yılında geri kazanıma gönderilen 330.082 kg atık akü sayesinde, 189.049 kg. kurşun, 31.508 kg. plastik geri kazanılmış ve 63.016 kg. asitli su nötralize edilerek çevreye zarar vermesi engellenmiştir. Buna ek olarak aşağıdaki dolaylı çevresel faydalar da sağlanmıştır;

- 1 ton kurşunun cevherden elde edilmesi prosesi için harcanan enerjiyle 1 ton kurşunun atık aküden geri kazanılan kurşundan elde edilmesi prosesi için harcanan enerji arasında fark 230 kWh'dır. Geri kazanımını sağladığımız yaklaşık 189 ton kurşunla 43.470 kWh enerji tasarrufu sağlanmıştır.
- 10 gram kurşunun 0,2 ton toprağı kirlettiği varsayımıyla, geri kazanımı sağlanarak toprağı karışması engellenen 189 ton kurşun sayesinde

3.780 ton toprağıın kirlenmesinin önüne geçilmiştir.

- 1 ton plastiğın geri kazanımıyla 14.000 kWh enerji tasarrufu sağlanmaktadır. Akülerden geri kazanımını sağladığımız yaklaşık 31,5 ton plastik ile 441.000 kWh enerji tasarrufu sağlanmıştır.

Doğuş Otomotiv atık yönetimi kapsamında 2017 yılında akü geri kazanımıyla toplam 484.470 kWh enerji tasarrufu sağlanmıştır.

C Atık Motor Yağları (Doğuş Otomotiv-PETDER İş Birliği)¹⁹

2017 yılında Yetkili Servislerimizden 2.410.587 kg. atık motor yağı toplanmıştır. Toplanan bu miktarın bir kısmı rejenerasyon tesislerine baz yağ geri kazanımı için, bir kısmı da çimento/kireç fabrikalarına alternatif yakıt olarak kullanılmak üzere gönderilmiştir.

	2016	2017
Atık Motor Yağı Miktarı (Kg)	2.297.559	2.410.587

¹⁸ Doğuş Otomotiv olarak, mevzuat gereği (APAK Yönetmeliği) piyasaya sürdüğümüz akülerin %90 oranında geri kazanımına ilişkin bir yükümlülüğümüz bulunmaktadır. Bu yükümlülüğümüzü yerine getirmek için AKÜDER ile bir iş birliğimiz mevcuttur. Atık akülerimiz AKÜDER'in "Atık Yönetim Planı" doğrultusunda toplatılmaktadır.

¹⁹ Doğuş Otomotiv olarak mevzuat gereği (Atık Yağların Kontrolü Yönetmeliği) yetkili servislerimizden kaynaklanan atık motor yağlarını, bu konuda Bakanlıkça tek yetkilendirilmiş kuruluş olan PETDER'e (Petrol Sanayicileri Derneği İktisadi İşletmesi) teslim etme yükümlülüğümüz bulunmaktadır. Bu kapsamda PETDER ile imzaladığımız "Atık Yağların Yönetimine Katılım Protokolü" mevcuttur. Bu protokol her yıl yenilenmektedir. PETDER, tüm Türkiye genelindeki yetkili servislerimizden atık motor yağlarını toplamakla sorumludur. Atık motor yağlarının başka bir tüzel ya da gerçek kişiye verilmesi mevzuatla yasaklanmıştır.

Sağlanan Çevresel Faydalar

Atık Yağ	2016	Katkı	2017	Katkı
Rejenarasyon Tesislerine Gönderilen	103.9 ton	76.197 lt baz yağ geri kazanımı	261.5 ton	191.776 lt baz yağ geri kazanımı
Çimento & Kireç Fabrikalarına Gönderilen	411.8 ton	1.901 ton CO ₂ salınımı engellendi.	312.4 ton	1.442 ton CO ₂ salınımı engellendi.

D Ambalaj Atıkları

1. ÇEVKO İşbirliği ile Geri Kazanılan Ambalaj Atığı Miktarı ve Sağlanan Çevresel Faydalar

Faydalar 20  301-3, 306-2

Ambalaj Türü	2016 Piyasaya Sürülen (kg.)	2016 Geri Kazanılan (kg.)	Geri Kazanım Oranı (%)	2017 Piyasaya Sürülen (kg.)	2017 Geri Kazanılan (kg.)	Geri Kazanım Oranı (%)
Kâğıt/Karton	862.087	465.527	54	658.591	355.639	54
Plastik	8.058	4.351	54	7.458	4.027	54
Ahşap	37.188	3.347	9	137.575	15.133	11

2. Şekerpınar Lojistik Tesisler ve Scania Gebze Ambalaj Atıkları Yönetimi ve Sağlanan Çevresel Faydalar

Şekerpınar lojistik tesislerinde oluşan ambalaj atıkları bağlı bulunduğumuz Çayırova Belediyesi'nin atık yönetim planı dahilindeki Tanrıkulu Geri Dönüşüm firması tarafından toplanmaktadır. Yine aynı şekilde Scania Gebze servisinde oluşan ambalaj atıkları da Tanrıkulu Geri Dönüşüm firmasına verilmektedir. 2017

yılında geri dönüşüme gönderilen ambalaj atıklarının türü ve miktarı aşağıdaki tabloda yer almaktadır.

Şekerpınar tesislerimiz ve Gebze Scania servisi-mizden kaynaklanan ve kaynağında ayrı biriktirerek lisanslı geri kazanım firmasına yolladığımız 426.690 kg. kâğıt-karton atığının geri dönüşümüyle 7.254 adet, 271.040 kg. ahşap ambalajın geri dönüşümüyle ise 1.084 adet ağacın kesilmesi önlenmiştir.

Şekerpınar Lojistik Tesisleri Ambalaj Atıkları		
	2016	2017
Kâğıt/Karton (kg.)	374.120	426.690
Ahşap (kg.)	275.700	271.040

²⁰ Piyasaya süren yükümlülüğü gereği ambalaj atıklarının geri kazanımı ÇEVKO iş birliği ile sağlanmaktadır

Sağlanan Çevresel Faydalar

Ambalaj Türü	2017 Geri Dönüşüm Miktarları	Tasarruf Miktarları			
		Elektrik (kWh)	Su (m ³)	Ağaç (adet)	Fosil Yakıt (lt)
Kâğıt/Karton	821.166	3.366.781	21.757	13.960	-
Ahşap	286.173	-	855	-	-
Plastik	4.027	23.252	-	-	3.028

Yeşil Teknoloji

Doğuş Otomotiv ve Doğuş Otolar'da 2017 yılının son çeyreğinde devreye alınan Merkezi Yazıcı Projesi kapsamında belirlenen politikalarla yazıcıdan çıktı alırken ön tanımlama yapılmış, renksiz ve çift taraflı baskı tercihiyle hem kâğıt hem de toner kullanımında tasarruf sağlanmıştır.

Doğuş Otomotiv sanal sunucu sayısı bir yılda 180'den 214'e, toplam işlemci adedi 568'den 698'e, toplam bellek kullanımı da 1516 GB'tan 2221 GB'a çıkmıştır. Mevcut sanal altyapıdaki 214 sanal sunucu sadece 9 adet VMware ESXi işletim sistemi koşturulan fiziksel makinede barındırılmaktadır. Bu sanal sunucular arasına

2017 yılında Hyperion fiziksel makinesi de sanallaştırılarak katılmış, fiziksel sunucunun bakım maliyeti kaldırılarak İş Sürekliliği ve Kullanılabilirlik süreci kapsamında Olağanüstü Durum Merkezi'ne replikasyon kurgusuna dahil edilmiştir. Doğuş Otolar'da toplam sanal sunucu sayısı bir yılda 68'den 107'ye, toplam işlemci adedi 189'dan 283'e, toplam bellek kullanımı da 380 GB'tan 679 GB'a çıkmıştır. Mevcut sanal altyapıdaki 107 sanal sunucu 19 adet VMware ESXi işletim sistemi koşturulan fiziksel makinede barındırılmakta ve Doğuş Otomotiv'de olduğu üzere enerji, barındırma ve lisanslama açısından maliyet tasarrufu sağlanmaktadır.

Çalışanlarımızda Çevresel Farkındalık

2 yılda bir İnsan Kaynakları Departmanı tarafından yapılan Çalışan Bağlılığı Anketi'nde çevre duyarlılığı ve çevresel farkındalıkla ilgili sorular da sorulmaktadır. En son 2016 yıl sonunda yapılan ankette, işveren markası alt başlığı altında "Şirketim topluma ve çevreye karşı duyarlıdır" önermesine çalışanlarımız %92 oranında katıldıklarını iletmişlerdir. Başka bir soruda "Şirketimizin sürdürülebilirlik yaklaşımı şirkete olan bağlılığımıza olumlu etki ediyor" önermesine de %80 oranında katıldıklarını iletmişlerdir. 2018 yılında anket tekrarlanacaktır.

2017 yılında çevresel farkındalıkla ilgili olarak çalışanlarımıza Mercan Yurdakuler Uluergin tarafından "Zehirsiz Evler, Zehirsiz Hayatlar"

seminerleri verilmiştir. Ek olarak Yeni Mezun İşe Alım Programıyla işe giren çalışanlarımızın yürüttüğü "Doğuştan Çevreci" programıyla da çalışanların çevre farkındalığını arttırmaya yönelik çalışmalar yapılmıştır. Doğuş Otomotiv çalışanlarının çevre bilinci ölçülerek çeşitli oyunlaştırılmış etkinliklerle Şirket genelinde çevresel bilincin artması sağlanırken aynı zamanda «En Çevreci Doğuş Otomotivli» seçilerek ödüllendirilmiş, seçilen çalışan adına Tema Vakfı'ndan ağaç dikilmiştir.

Doğuş Otomotiv'de maliyet, müşteri memnuniyeti, hız, kalite, iş sağlığı ve güvenliği, çevre, sosyal vb. alanlarda belirgin iyileşme sağlayan öneriler Öneri Komitesi'nde değerlendirilerek ödüllendirilmektedir.

Çevre konusunda 2017 yılında gelen iyileştirme önerilerden biri de Lojistik Merkezi ve Eğitim binası tuvalet ve kafeteryalarında kullanılan enerji tüketimi yüksek 2x26 W PLC ampullerin yerine 16 W Led panel kullanılarak enerji tasarrufu elde edilmesidir. Bu çevresel konuyla ilgili iyileştirme önerisi hayata geçirilmiştir.

Çalışanlarımızda sürdürülebilirlik ve çevresel farkındalık yaratmak amacıyla yürüttüğümüz çalışmalara 2017 yılında da devam edilmiştir. 2016 Kurumsal Sürdürülebilirlik Raporumuzun yayınlandığı Yönetim Kurulu Başkanımız Sn. Aclan Acar'ın mektubu ile tüm iç ve dış

paydaşlarımıza iletilmiştir. Kurum içi ekranlarımızda raporumuzun yayınlandığı bilgisi çalışanlarımızla paylaşılmıştır. Ayrıca intranet ve D-mobil uygulamalarımıza rapor görselleri ve çevresel performanslarımızın da yer aldığı yıl içi performanslarımız paylaşılmıştır. Şirket yemekhanemiz ve üst geçidimize büyük panolarda rapor bilgileri asılarak çalışanlarımızın farkındalıklarının artmaları sağlanmıştır. Bununla birlikte geri dönüşümlü karton bardakların üzerine çevresel tasarruflarımız ile ilgili bilgilendirici görseller basılmış ve Şirket içinde kullanılmıştır.



Yemekhane girişimizdeki farkındalık panomuz

Yetkili Satıcılarımızda Çevresel İyileştirme Süreçleri

Yetkili Satıcı ve Servislerimizin çevresel iyileştirme süreçlerinin geliştirilmesi 2017 yılında da devam ettirilmiştir. Yetkili Servislerimizin çalışma alanlarında geniş yüzeye sahip emici ped kullanımı 2016 yılında pilot olarak bir Yetkili Servisimizde başlamıştır. Uygulama 2017 yılında tüm Yetkili Servislerimizde devreye alınmış ve

yaygınlaştırılmıştır. Böylelikle atık kimyasalların zemine bulaşması ve sonrasında başka bir kimyasalla temizlenmesi süreci ortadan kaldırılmıştır. Söz konusu pedler, parça talebi süreciyle hızlı bir şekilde ve talep sayısı kadar temin edilebilmektedir. Yağ emici sünger 2017 yılında 74 Yetkili Serviste kullanılmış, bu Yetkili Servisler toplam 157 rulo satın almıştır. Her rulo 50 m x 50 cm boyutlarında ve 126 litre yağı absorbe etme kapasitesine sahiptir.



Çalışanlarımız

ÇALIŞANLARIMIZ

Çalışanlarımızla Diyalog ²¹

Çalışanlarımızın sesinin Şirketimizin gelişimi için temel olduğunu bilerek onlarla sürekli diyalog halinde olabilmek amacıyla yıl içinde farklı kanallar ve platformlar aracılığıyla bir araya gelmekteyiz. Tüm çalışanları ilgilendiren konularda (çalışan hakları, sigortalar, izin durumları, iş kanununda meydana gelen değişiklikler, organizasyonel değişiklikler vb.) çalışanlara toplu olarak e-posta yoluyla bilgilendirme yapılmaktadır. Terfilerde ise, terfinin gerçekleştiği ayın son haftasında çalışanlara hem terfi mektubuyla kişiye özel bilgilendirme, hem de Şirket portalimiz Daily üzerinden o dönem terfi eden çalışanlarımızın bilgisi verilerek genel bir bilgilendirme yapılmaktadır.

Çalışan-üst yönetim ilişkileri farklı platformlarda kesintisiz devam ettirilmektedir. Yıl içinde orta kademe yönetimle bir araya gelinerek yönetim bilgilendirme toplantıları yapılmaktadır. Bununla birlikte etik hat üzerinden her çalışan her konu ile ilgili yorum, şikâyet ve önerilerini yönetim kademesine iletebilmektedir.

İnsan Kaynakları olarak tüm marka ve departmanlara özel, İnsan Kaynakları ve Süreç Yönetimi Genel Müdürü ve İnsan Kaynakları Birim müdürlerinin katıldığı iletişim toplantıları yapılmaktadır. Bu toplantılarda o yılın İnsan Kaynakları gündemleri ve çalışmaları çalışanlarla paylaşılmaktadır. Toplantıya her kademedeki çalışan katılabilmekte ve İnsan Kaynakları süreçleri ve Şirkete dair merak ettikleri her konuyu yöneticilerle konuşabilmektedir. Bu toplantılarda çalışanların geri bildirimleri tek tek not edilerek iyileştirebileceğimiz alanlar belirlenir ve aksiyon planları oluşturulur.

Çalışan Diyalog Platformları

Go-Fest: 2017 yılında ilk kez düzenlenen Go-Fest ile her çalışanın katılabileceği, çalışanların ilgi ve gelişim alanlarına göre istedikleri eğitim & seminerlere dahil olabileceği, sürpriz ödül ve aktiviteleri de içeren, çalışanların bir arada eğlenirken gelişebileceği bir gün gerçekleştirilmiştir. Yönetim onayıyla başlatılan GO-Fest programıyla çalışanlarımız birbirinden farklı eğitim başlıklarının yer aldığı, konuk konuşmacılar, ilgi çekici seminerler, farklı gelişim içerikleri, eğlenceli standlar ile dolu eğitim ve gelişim festivalinde buluşmuştur. Marka eğitmenleri, iç eğitmenler, İnsan Kaynakları'na özel programlarının yanında tüm çalışanları ilgilendiren programları da içeren, 2018 yılı eğitim programlarına dair bir ön bilgilendirme niteliğinde olan ve aynı zamanda Doğu Holding'ten çalışanların da katıldığı program ile eğitim ve gelişim faaliyetlerimiz desteklenmiştir.

Ninova: İsmi çalışanlarımızın önerileri arasından yapılan anketle alan Ninova, Doğu Otomotiv'in dijital kütüphane platformudur. Bu portal ile kitapseven çalışanlarımız istedikleri kitaplara günün her saatinde ulaşabilmekte, interaktif bir ortamda kitaplara yorum, öneri yapma, makale, öykü paylaşma gibi birçok faaliyet gerçekleştirebilmektedir.

GO Gelişim Platformu: GO platformuna sürekli eklenen yeni özelliklerle çalışanlar için sosyal bir platform oluşturulmaktadır.

D-Mobile: Doğu Otomotiv'in dijital dönüşüm stratejisi doğrultusunda Doğu Teknoloji ve Project House iş birliğiyle geliştirilen D-mobile

uygulaması, çalışan rehberi, Şirketle ilgili duyurular, raporlar, etkinlik takvimi, kariyer fırsatları, günün yemek menüsü, servis güzergâhları gibi modülleriyle çalışanların tüm ihtiyaçlarını karşılayarak çalışma yaşamlarını kolaylaştıran bir platformdur. D-mobile uygulaması ile Doğu Otomotiv çalışanları günlük haber özetlerini, Doğu Otomotiv ile ilgili sosyal medyada konuşulanları takip ederek ofis dışında dahi olsalar da güncel kalabilmektedir. Önerim Var butonu üzerinden yeni fikirlerini anında paylaşabilmektedir. D-mobile uygulama, iç iletişime getirdiği inovatif yaklaşımla 2017 Uluslararası Stevie İş Ödülleri'nde gümüş ödüle layık görülmüştür.

Atölye Etkinlikleri: 2017 yılında Caz ile Liderlik, Terrarium Atölyesi, Reiki gibi toplam 17 farklı konuda atölye etkinlikleri düzenlenmiştir. 1.300'e yakın katılımcıyla bu atölye faaliyetleri farklı birimlerden çalışanları bir araya getiren sosyal faaliyetlerden biridir.

Anneliğe Merhaba Etkinliği: 2017 yılında hayata geçen bu etkinlikle anne adayları çalışanlarımızı doğum iznine uğurlarken, diğer çalışma arkadaşlarımızla bir araya gelmekte, doğacak bebekleri için hazırlanan hediyeler kendisine iletilmektedir.

Organik Pazar: 2017 yılında başlatılan ve tüm çalışanlarımıza sağlıklı beslenme bilincini kazandırmak için 2 kez kurulan Organik Pazar'da kuru bakliyat, reçel, zeytinyağı, yumurta vb. organik ürünlerin satışı yapılmıştır.

8 Mart Kadınlar Günü Etkinliği: Kadınlar Günü'ne özel atölye etkinliği düzenlenerek, kadınların kendi emekleriyle atölyelerde ürün tasarlaması ve bu ürünlerin satışıyla elde edilecek gelirin Kurumsal Sosyal Sorumluluk programlarında kullanılması sağlanmıştır.

Aktivite-D Etkinlikleri: Aktivite-D kapsamında yapılan geziler, tiyatro ve spor faaliyetleri, çalışanlarımızın birlikte iş dışında da zaman


geçirerek sosyal paylaşımlarını artırmalarına katkı sağlamaktadır. Yine Aktivite-D kapsamında kurulan Sahne-D Bir'iz tiyatro kulübünde, farklı departmanlardan çalışma arkadaşlarımız birlikte geçirdikleri yoğun prova dönemleri sonrasında ortaya çıkardıkları tiyatro oyunlarını sahnelemektedir. 2017 yılında bu ekip toplam 6 oyun sergilemiştir. Oyunların 5'i İstanbul DasDas sahnesinde, diğeri de Ankara'da sergilenmiştir. Oyunlar toplam 1.200 seyirci tarafından izlenmiştir.

Konuk Konuşmacı ve Seminer Etkinlikleri: Çalışanlarımızdan gelen talepler de dikkate alınarak her yıl alanlarında uzman birçok ünlü isim Şirketimizde konuk edilmektedir. 2017 yılında Özgür Demirtaş ile "Ekonominin Nabzını Tutuyoruz" konulu seminerle, Sunay Akın ile kütüphane haftası kapsamında, Gül Kaynak ile "Sağlıklı Kilo Verme ve Detoks Önerileri" gibi konularda çalışma arkadaşlarımızla bir araya gelinmiştir.

Biz Bize Toplantıları: Bu toplantılar ile her marka/departmandan çalışan ile bir araya gelinerek çalışanların İnsan Kaynakları süreçlerine dair görüş ve önerileri, İnsan Kaynakları ekipleriyle görüşülmektedir. 2017 yılında toplam 13 toplantı yapılmıştır.

Yeni İşe Başlayanlar ile Toplantı: Yeni işe başlayan çalışanlar ile İnsan Kaynakları ve Süreç Yönetimi Genel Müdürü bir araya gelerek tanışmakta ve Şirket/süreçler hakkında bilgilendirme yapılmaktadır.

Bir'iz Çalışan Komitesi: 2017 yılında 3 kez gerçekleştirilen ve her bölümden bir çalışanın temsilci olarak davet edildiği çalıştaylarda, çalışanların Bir'iz İşveren markası ve İnsan Kaynakları uygulamaları kapsamında yapılan çalışma ve etkinliklerle ilgili görüş ve önerileri alınmaktadır. Uygulanabilir öneriler iş planına dahil edilmektedir. (Örneğin şirket kütüphanesi, hobi kulüpleri vb.)

²¹ Doğu Otomotiv İşgücü/Yönetim İlişkileri Yönetim Yaklaşım  103-2, 103-3, 402-1 için; Doğu Otomotiv internet sitesi: <http://www.dogusotomotiv.com.tr/tr/surdurulebilirlik/kurumsal-surdurulebilirlik/calisanlarimiz/isgucu-yonetim-iliskileri>

Çalışan Bağlılığı Anketi: 2 yılda bir yapılan anketle çalışanların Şirket ve çalışma deneyimleriyle ilgili geri bildirimleri alınarak sonuçlar doğrultusunda aksiyon planları hazırlanmaktadır.

Öneri Sistemi: Doğu Otomotiv, Doğu Oto, Doğu Teknoloji ve Skoda'da kullanılan ve çalışanların karşılaştıkları sorunlar veya Şirket iyileştirmelerine yönelik öneri sunabildiği platformdur.

Şirket İçi E-Posta Bilgilendirmeleri: Bir'iz Platformu aracılığıyla her türlü yeni uygulama, bilgilendirme ve özel gün duyuruları çalışanlarla paylaşılmaktadır.

Intranet: Yenilenen ve daha interaktif bir hale gelen intranet sistemi, çalışanlar için aynı zamanda bir iletişim platformudur. Intranet üzerinden çalışma arkadaşlarımız birbirlerinin doğum günlerini veya terfilerini kutlayabilmekte ve Daily Sosyal alanında paylaşım yapabilmektedir. Doğu Otomotiv intranet platformu Daily üzerinde İnsan Kaynakları-Çalışma Yaşamı altında Etik Kodumuz tam metin olarak çalışanlarımızla paylaşılmaktadır.

Sosyal Medya: Daha çok Şirket dışı iletişim amaçlı kullanılan bir platform olmakla birlikte, çalışan hikâyeleri ağırlıklı bir paylaşım stratejisi uygulandığından, aynı zamanda çalışanlarla iletişimi de kuvvetlendiren bir platform olarak kullanılmaktadır.

Pitstop: Yazarları Şirket çalışanları olan Şirket içi online yayınlanan dergimizle kendi belirledikleri konularda çalışanlar paylaşım yapmaktadır.

Bunun dışında Şirketimizde Happy Hour aktiviteleri yapılmakta, yıl içinde kıdem ödülleri verilmektedir. Bunların yanı sıra İnsan Kaynakları ekipleri tarafından düzenli bölge ziyaretleri yapılmakta ve gerekli olduğu durumlarda İnsan Kaynakları süreçleri hakkında bilgilendirmeler yapılmaktadır.

Çalışan Gönüllülüğü

Bir'iz İşveren Markası kapsamında kurulan Bir'iz Çalışan Komitesi gönüllülük esasına dayalı ve çalışanların söz sahibi olduğu, her marka ve departmandan katılımcısı olan bir komitedir. Bu komitede işveren marka temsilcileri belirlenerek Şirketin her fonksiyonunda işveren markası faaliyetlerine yönelik öneriler geliştirilmektedir. Bu komite İnsan Kaynakları ve Süreç Yönetimi uygulamalarının serbestçe konuşulabildiği, çalışanın işveren markası kapsamında etkinlik, konferans vb. düzenlenmesi konusunda fikir verdiği, işveren markasının içselleştirildiği bir komite haline gelmiştir. Her komite toplantısında çalışanlar içinden proje ekipleri oluşturularak gönüllü olarak işveren markası çalışmalarında yer almaları sağlanmaktadır. 2017 yılında toplam 3 kez toplanan komite için 2018 yılında 2 ayda bir toplanılması hedefi bulunmaktadır.

Doğu Otomotiv Gönüllülük Programı kapsamında çalışanlarımızdan oluşan Sahne-D Bir'iz ekibi 2017 yılında Hristo Boytchev tarafından kaleme alınan Albay Kuş oyununu sahnelemiştir. Bu gönüllü etkinliği çalışanlarımızdan 14 oyuncu katılmıştır.

Bununla birlikte, Yeni Mezun İşe Alım Programı ile Şirketimize giren çalışanlar projeleriyle gönüllü olarak kurumsal sosyal sorumluluk programlarına destek vermektedir. Yıl içinde "Doğuştan Gönüllü Projesi" ile çalışanlar yardıma ihtiyacı olan okullara kırtasiye malzemeleri toplayarak göndermiştir. "Benimle Çıkar Mısın Projesi" kapsamında ise Türkiye Omurilik Felçlileri Derneği ile iş birliği yapılmıştır. Dernek faaliyetleri kapsamındaki engelli çocuklarımız ile Şirket içinden gönüllü arkadaşlarımız eşleşerek 1 gün boyunca çocukların istedikleri etkinliklerde birlikte keyifli bir gün geçirmiştir.

Ayrıca yıl içinde Kurumsal Sürdürülebilirlik Takımı üyelerinden 17 kişinin katılımıyla Kurumsal Gönüllülük eğitimi düzenlenmiştir. Eğitimin ilk bölümünde eğitime katılan çalışanlarımız Yüksek Bilinç meditasyonu ve

nefes teknikleriyle yoga çalışmalarına katılmış, ikinci bölümde ise kurumsal gönüllülükle ilgili detaylı bilgiler verilmiş, eğitim sonunda

katılımcılara sertifika verilmiştir. Kurumsal Gönüllülük eğitimlerinin Şirket içinde yaygınlaştırılması hedeflenmektedir.



Gönüllülük Eğitiminden Katılımcı Görüşleri

Öncelikle eğitim için teşekkür ederiz. Bu sene takıma yeni katılan biri olarak süreci anlamamda çok faydası oldu. Nefes egzersizleri ve meditasyon her ne kadar rahatlama, zihin açma gibi görünse de özünde insana verilmesi gereken değer, toplumsal farkındalık için düşündürücü ve yönlendiriciydi. Öğretilen teknikleri kişisel yaşamımda da uygulamaya çalışıyorum. Çok faydalı ve en önemlisi bir bütünün parçası olduğumu hissettirdi. Takım ruhunda olması gerektiği gibi... İkinci bölümde, özellikle diğer şirketlerde hayata geçirilmiş projelerin paylaşımı süreci tanımlayıcıydı. Kurumsal gönüllülüğün sistematiği gayet açıkça anlaşılıyordu. Şirketimizde hayata geçirilmesi planlanan/önerilen gönüllülük projelerinin paylaşımı heyecan vericiydi. Üzerinde hemen fikirler üretmeye ve bir parçası olmak için gönüllü olduğumuzu dile getirmeye başladık bile. Son olarak, eğitimin Şirketin geneline yayılmasının, herkesin süreci anlaması ve bu ekibin çalışmalarının desteklenmesi için faydalı olacağını düşünüyorum. Sizlere ve eğitmenlerimize tekrar teşekkür ederim.

Nermin Taşkın

Gönüllülük konusundaki verdiğiniz eğitim ve yönlendirmeleriniz için çok teşekkür ederim, en az sizler kadar keyif aldığımı düşünüyorum. Gönüllülük eğitimlerine her zaman bireysel olarak katkı sağlamak ve Şirketimizdeki gönüllülük çalışmalarında yer almak isterim. Doğu'tan Gönüllüyüm! Sevgiler,

Zeynep Mert



Çalışan Bağlılığı

Doğuş Otomotiv'de iki yılda bir kez Çalışan Bağlılığı ve Memnuniyeti Anketi yapılmaktadır. Anket sonrası gizlilik ilkesiyle, çalışanlardan odak grupları oluşturulmakta ve iyileştirme alanları belirlenmektedir. Bu çalışmalar sonucunda ortaya çıkan gelişim alanlarıyla ilgili çeşitli aksiyon planlamaları yapılmakta ve ilgili dönemde hayata geçirilmektedir. Değerlendirme sonuçları ve aksiyonlar tüm yönetim ekibinin hedeflerine yansımaktadır.

En son yapılan anket çalışması 2016 yılında gerçekleştirilmiş, 2017 yılı aksiyon yılı olarak tamamlanmıştır. 2016 yılında yapılan anket sonuçlarına göre Doğuş Otomotiv çalışanlarının bağlılık oranı %75, memnuniyet oranı %89 olarak Türkiye ortalamasının üzerinde gerçekleşmiştir. Bu sonuçları kapsayan Aon Hewit Çalışan Bağlılığı Anketi projesiyle Aon Best Employers programına katılan Doğuş Otomotiv "En İyi İşyeri" ödülüne layık görülmüştür. 2018 yılında Çalışan Bağlılığı ve Memnuniyeti Anketi tekrarlanacaktır.

Çalışan Memnuniyetine Yönelik Hedeflerimiz

İnsan Kaynakları ve Süreç Yönetimi ekibi olarak 2018 yılında çalışan memnuniyeti ve bağlılığını arttırmaya yönelik çalışmalarımız temel olarak aşağıdaki gibidir:

- Tüm çalışanların bir İnsan Kaynakları

temsilcisi olması ve çalışana bire bir İK hizmeti sunmak amacıyla İnsan Kaynakları İş Ortağı yapısına geçilmesi hedeflenmektedir. Çalışan memnuniyeti İK İş Ortaklarımızın en önemli hedeflerinden biri olacaktır.

- İK çalışanlarının konusunda çok daha uzman hale getirilmesi ve uzmanlık alanı dışındaki konularda vakit harcamaması adına uzmanlık merkezi yapısına geçilmiştir. Bu yolla çalışanların her türlü İK konulu beklentisine daha hızlı dönüş yapılabilir.

- 2016 sonunda yapılan Çalışan Bağlılığı Araştırması çıktılarına göre, çalışanların Doğuş Otomotiv'den beklentileri, geliştirilmesi gereken alanlar belirlenmiştir. Bu alanlar 2017 yılında aksiyon planlarına dönüştürülerek, yönetimin hedef kartlarına işlenmiştir.

- Geçen yılın anket sonuçları doğrultusunda belirlenen aksiyon planlarından birisi de mevcut performans sisteminde yenilenmeye gidilmesidir. Geri bildirim kültürüne dayalı, daha çok çalışanın gelişim ve kariyer yolculuğunu odaklanan performans sistemiyle yeni nesil bir yapıya geçilecektir.

- Çalışan geri bildirimlerinden yola çıkarak, çalışan bilgi portalımız Dinamik Sistemi'nin ara yüzü daha kullanıcı dostu bir yapıya kavuşturulacaktır.

- Bir'iz Çalışan Komitesi'nde çalışanlardan gelen önerilerden yola çıkarak çalışanların kendi eş düzeylerini takdir ve teşekkür

edebileceği yeni bir ödüllendirme ve takdir mekanizması üzerinde çalışılmaktadır.

- Eğitim ve Gelişim Faaliyetleri için aşağıdaki çalışmaların yapılması hedeflenmektedir:

- Sürekli yenilenen altyapısı ve çalışmalar ile GO Gelişim Okulu'nda 2018 yılında çalışanların gelişimi için kişi başına düşen eğitim saatlerinin artırılması

- Gelişim ihtiyaçlarının değerlendirileceği, yeni gelişim araçlarının tanıtılacağı Gelişim Günlerinin tasarlanması (GO-Fest)

- Mikro eğitimlerin yapısının çalışanların da eğitim çekebileceği bir formata dönüştürülmesi

- Yeni nesil oryantasyon programının tasarlanması

- Müdür ve direktörlere verilen özel eğitimlerin artırılması, birim yöneticileri eğitim programının tasarlanması

- Genç Yetenek Gelişim Programı, Üst Yönetim Yedekleme Programı ve Genç Kadın Yetenekler Mentorluk Programı'nın tasarlanması

- Rotasyon ve görev değişikliği sayısının artırılması

- Bir'iz Çalışmaları kapsamında aşağıdaki çalışmaların yapılması hedeflenmektedir:

- İşveren Markamız Bir'iz kapsamında toplanan Bir'iz Çalışan Komitesi'nin 2018 yılında da farklı marka/departman katılımcıları ile toplanmaya devam etmesi

- Sağlıklı yaşama yönelik yeni uygulamaların hayata geçirilmesi

- İş'te Eşitlik çalışmalarını tek çatı altında toplayarak daha büyük kitlelere hitap edilmesi

- STK'lar ile iş birliğinin artırılması, GO'da toplumsal sorumluluk ve farkındalık ile bağlantılı oyun uygulaması

- Aktivite-D kapsamında yeni etkinliklerin ve çalışan faaliyetlerinin hayata geçirilmesi

- Yedek Parça- Depo yoğun çalışma alanlarında termal konforun artırılması

- Bir'iz kapsamında farklı uygulamaların artırılması

- Üniversite, MYO işbirliklerinin artırılması
- Çalışanlarla iletişim toplantılarının yapılması

- Yeni işe giren çalışanlar için uygulanan "yeni işe giriş" sürecinin revize edilerek geliştirilmesi

- Yeni işe giren çalışanlara 2 ay sonunda işe alım sürecine ilişkin anket gönderilmesi.

Drive

Doğuş Otomotiv Yetkili Satıcılarının kurumsallaşma süreçlerine destek vermek, organizasyonel başarılarını sürdürülebilir kılmak ve modern insan kaynakları metodolojilerini yaygınlaştırmak amacıyla çalışmalar yapan Yetkili Satıcı İnsan Kaynakları Geliştirme departmanımız (Drive), 2017 yılında, bünyemizdeki 8 markada faaliyet gösteren 120 Yetkili Satıcıya, toplam 319 ziyaret gerçekleştirmiştir. Bu ziyaretlerde güncel trendlere uygun işe alım faaliyetleri, ücret yönetimi, performans yönetimi, çalışan bağlılığı ve işveren markası gibi konularda çalışmalar yapılmıştır. Yetkili Satıcı çalışanlarına yönelik sınıf eğitimleri düzenlenmiş ve online eğitim platformu driveakademi.com'u hayata geçirerek danışman, yetkili ve müdür pozisyonları için çeşitli eğitimler yayınlanmıştır. Aynı zamanda işe alım ve performans yönetimi de online platformlara taşınmıştır. Tüm bu faaliyetleri ile Drive ekibi 2017 yılında iş dünyasının en prestijli yarışmalarından Stevie Ödülleri'nde "Uluslararası İş Ödülleri" ve "En İyi İşverenler" ödül programlarında "En İyi İnsan Kaynakları Ekibi" kategorisinde, iki kez bronz Stevie Ödülü'ne layık görülmüştür.

Çalışan Eğitimleri ²²

Şirketimizin vizyon ve stratejisi çerçevesinde ortaya çıkan eğitim/gelişim ihtiyaçlarını karşılamak amacıyla tüm eğitimlerimiz 7 ana kategoride toplanmıştır. Doğu Otomotiv'de işe yeni başlayan bir kişi ya da mevcut çalışanlarımız bu modelle birlikte iş hayatı süresince seçeceği ve katılacağı gelişim programlarını, kendini geliştirebileceği alanları net bir şekilde görmektedir. Bu modelde unvan, kademe ve fonksiyondan bağımsız tüm çalışanlara eğitimde fırsat eşitliği sağlanmaktadır. Bu eğitimlerin yanı sıra Müdür,

Direktör ve Genel Müdür hariç tüm çalışanlar her yıl yetkinlik gelişim programlarına da dahil olmaktadır. Müdür ve üstü için ise Liderlik Gelişim programları gerçekleştirilmektedir. Liderlik gelişim programlarında da temel amaç "ortak yönetim kültürü" geliştirmektir. Çalışanlara eğitimlerin bir kısmı zorunlu, bir kısmı da seçmeli olarak sunulmaktadır. Zorunlu eğitimlerin dışında yine çalışanların kişisel gelişimlerini destekleyici atölye programları, konuk konuşmacı programları ve iç eğitimler sunulmaktadır.

2017 Eğitim Modelimiz



2017 yılında Doğu Otomotiv'de toplam 22.706 saat, Doğu Oto'da toplam 13.746 saat eğitim verilmiştir. Kişi başına düşen eğitim süresi ise Doğu Otomotiv'de 29,9 adam/saat, Doğu Oto'da ise 7,9 adam/saat olarak gerçekleşmiştir. ^{GRI 404-1} Yalın Liderlik Eğitim

Programı kapsamında ise 2017 yılında 25 çalışmamız toplam 32 adam/saat eğitim almıştır. Ayrıca Lojistik Depo çalışanlarının aldığı Yalın uygulama beceri geliştirme programı eğitim programına toplam 10 kişi katılmış, toplam 24 adam/saat eğitim almıştır.

²² Doğu Otomotiv Eğitim ve Öğrenme Yönetim Yaklaşımı ^{GRI 103-2, 103-3} için; Doğu Otomotiv internet sitesi: <http://www.dogusotomotiv.com.tr/tr/surdurulebilirlik/kurumsal-surdurulebilirlik/calisanlarimiz/egitim-ve-ogrenme>

Yaşam Boyu Eğitim ^{GRI 404-2}

Doğu Otomotiv'de 2009 yılından beri süregelen İç Eğitim programı ile iç eğitimler yetiştirilmektedir. 2017 yılında 10 iç eğitimci 138 saat eğitim vermiştir. Ayrıca mentorluk programımızla 2017 yılında 19 mentee programdan faydalanmıştır. Mentor sayımız 25'dir.

Yetenek yönetimi kapsamında Şirketimizde potansiyel sistemi yönetilmektedir. Bu programın amacı, bir üst kademe yönetim seviyesine yükselebilecek, farklı fonksiyonlarda görev alabilecek çalışanları belirlemek ve geliştirmek, yedekleme planı için aday belirlemek, terfiler için aday havuzu oluşturmak ve yeni nesilleri yöneticiliğe hazırlamaktır. Belirli kriterlere göre seçilen potansiyeller bir dizi eğitim ve gelişim programına tabi tutulmaktadır.

Bunların yanı sıra, pek çok üniversiteyle de iş birliklerimiz devam etmektedir.

İşbirliğimiz olan üniversiteler

- Bahçeşehir Üniversitesi (Kurumsal partnerlik, tersine mentorluk, stajyer alımı, MBA, Executive MBA ve tüm lisansüstü programlarda %50 indirim olanağı)
- Bilgi Üniversitesi (Ortak eğitim programları, uluslararası konferanslar ve atölye çalışmalarında iş birliği fırsatı, lisansüstü programlarda %25 indirim olanağı, Santral Atölye kurslarında %15 indirim olanağı)
- Sabancı Üniversitesi (E-MBA programında %30 indirim, Finans Yüksek Lisans programı içeriğindeki Finans Pratiği dersine yöneticilerin

Performans Yönetimi ^{GRI 404-3}

Şirketimizde beyaz yaka çalışanlarımız için kendi altyapımız olan D-İnsan üzerinde, performans sistemimiz yönetilmektedir. Yılbaşı itibarıyla o yıla ait hedefler belirlenerek sistem girişleri yapılmaktadır. Temmuz ayında ise, revizyon döneminde değişen veya eklenen hedefler varsa, bunlar belirlenerek sisteme 2. Dönem hedefi olarak girilmektedir. Yılsonu

katılımı, sektör panellerine katılım, Stajyer alımı, Doğu Otomotiv yöneticilerinin Konuk konuşmacı olarak diğer derslere katılımı, Doğu Otomotiv Müdürlerine Mini MBA iş birliği)

- Koç Üniversitesi (Finans yüksek lisans programına özel indirim, açık katılımlı eğitim programlarında %15 indirim, Stajyer alımı, CEMS Skill Seminars, Kariyer Günleri ve konuk konuşmacı katılımı, Doğu Otomotiv'in Koç Üniversitesi tesislerinden faydalanması durumunda %10 indirim olanağı)
- Işık Üniversitesi ile iş birliği kapsamında Şirketimizde servislerde çalışan Eleman, Formen, Teknisyen, Teknisyen Yardımcısı, Garanti Elemanı ve Dispozisyon Elemanı ünvanına sahip, dolaylı yoldan müşteriye dokunan çalışanlarımızın sürdürülebilir başarılarını sağlamak ve gelişimlerini desteklemek amacıyla modüler bir gelişim programı hazırlanmıştır.
- TED Üniversitesi ile olan iş birliğimiz "Stajyer alımı ve Ortak çalışma alanları/Ortak projeler üretilmesi" kapsamında devam etmektedir.

İnsan Kaynakları ve Süreç Yönetimi tarafından kazanılan Eğitim Bazlı Ödüller

EDUCORP Awards-'Eğitim ve Gelişim' kategorisinde Başarı Ödülü ve Uygulama Ödülü (2017): Kurumsal eğitim ve gelişimi konu edinen EDUCORP Awards, bu yıl ilk kez kurumsal akademiler ve kurumların eğitim departmanlarının başarılı projeleriyle bir araya gelmiştir. Doğu Otomotiv toplam 17 proje arasından Eğitim ve Gelişim Başarı Ödülü ile Eğitim ve Gelişim Alanında Uygulama Ödülü olmak üzere 2 ödülle gecedan ayrılmıştır.

itibarıyla de değerlendirme dönemi açılmakta ve önce çalışan kendisini değerlendirmektedir. Sonrasında bir üst ve iki üst yöneticiler de değerlendirmelerini yaparak süreci tamamlar. Değerlendirme sürecinin tamamlanmasıyla birlikte, her çalışan için bir performans notu ve yetkinlik notu oluşmaktadır. Bu puan yıl içinde çalışanın ücret, prim ve kariyer yönetimi (terfi,

potansiyel süreçleri) süreçlerinde esas alınmaktadır.

Mavi yaka çalışanlarımızın performans takibi ise Dinamik adını verdiğimiz farklı bir sistem üzerinden yönetilmektedir. Aynı şekilde 1. ve 2. yönetici değerlendirmesiyle sonuçlanan süreçte mavi yaka çalışanlarımız hedef bazlı değil, sadece yetkinlik bazlı olarak değerlendirilmektedir.

2017 yılında yapılan yeniliklerden biri de Performans Sistemi revizyonudur. Bu yıl başlayan ve 2018 yılında uygulamaya geçecek olan Yenilenen Performans Sistemi ile gelişim ve geri bildirim yaklaşımıyla değerlendirme ön


planda olacaktır. Anlık geri bildirim, çalışanın potansiyelini keşfetme, güçlü ve zayıf yönlerini değerlendirme, gelişim planlarının oluşturulduğu bir sistem üzerinde çalışılmaktadır.

2017 yılında performans değerlendirmesi yapılan ve performans yönetimi uygulanan çalışan yüzdesi %100'dür. Kariyer gelişimi konusunda Şirketimizde potansiyel süreci yönetilmektedir. Bu program ile potansiyeli olan çalışanlara ayrı bir eğitim programı uygulanmaktadır. Raporlama döneminde potansiyel sürecine dahil olanların %27'si kadındır.


Çalışan Sağlığı ve Güvenliği ²³

Doğuş Otomotiv her yıl İş Sağlığı ve Güvenliği (İSG) çalışmalarını kapsamlı bir şekilde yürütmekte ve gerçekleştirdiği tüm çalışmalarını İnternet sitesi üzerinden paydaşlarına iletmektedir. 2017 yılında Doğuş Otomotiv, Doğuş Oto ve Lojistik Birimi'nde yapılan İSG çalışmaları ve tedarikçilerin uymak zorunda oldukları İSG uygulamaları Doğuş Otomotiv Sürdürülebilirlik İnternet sayfasında yer almaktadır:

<http://www.dogusotomotiv.com.tr/tr/surdurulebilirlik/kurumsal-surdurulebilirlik/calisanlarimiz/is-sagligi-ve-guvenligi/dogus-otomotiv-isg-calismalari>

İSG departmanımız aracılığıyla tüm çalışanlarımıza önemli hastalıklara yakalanma riskini azaltmak ve çalışanları bilgilendirmek konusunda ekranlı araçlı çalışma, ilk yardım (sertifikalı ilk yardım eğitimi-2017), biyolojik ve psikososyal risk etmenleri, meslek hastalıkları ve sebepleri, hastalıklardan korunma prensipleri ve teknikleri, ergonomi, kişisel hijyen gibi eğitimler verilmektedir. 2017 yılında 598 kişiye eğitim verilmiştir. Eğitimler süreç eğitimi olup (İSG) farklı konular ile aynı kişilere tekrar eğitimi verildiği için toplam 1.028 kişiye 2.568 adam/saat İSG eğitimi verilmiştir. İSG eğitimleri düzenli olarak devam etmektedir. 

İSG Kurulu	Toplam Çalışan Sayısı	Kurul Çalışan Sayısı	İSG Kurulu Üyesi (%)
Genel Müdürlük	458	11	2,4
Lojistik	154	16	10,39
Toplam	612	27	4,41

²³ Doğuş Otomotiv İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Yaklaşımı  için; Doğuş Otomotiv internet sitesi: <http://www.dogusotomotiv.com.tr/tr/kurumsal-surdurulebilirlik/calisanlarimiz/is-sagligi-ve-guvenligi.aspx> Doğuş Otomotiv İSG uygulamaları ile ilgili detaylı bilgi için: <http://www.dogusotomotiv.com.tr/tr/surdurulebilirlik/kurumsal-surdurulebilirlik/calisanlarimiz/is-sagligi-ve-guvenligi/dogus-otomotiv-isg-calismalari>

Doğuş Otomotiv İSG Eğitimleri Konu Başlıkları

- İş Sağlığı Güvenliği Başlangıç ve Ekranlı Araçlarla Çalışma
- Tahliye Tatbikatı Bilgilendirme
- Yangın ve Arama Kurtarma Ekip Eğitimleri
- Sertifikalı İlk Yardım Eğitimi
- Köpüklü Yangın Söndürme Cihazı Eğitimi
- Yüksekte Çalışma
- İş Ekipmanları Güvenli Kullanımı
- Güvenlik ve Sağlık İşaretleri
- Elektrik Tehlikeleri, Riskleri ve Önlemleri
- İş Kazalarının Sebepleri ve Korunma Prensipleri ile Tekniklerinin Uygulanması
- Parlama, Patlama ve Yangından Korunma
- İş Sağlığı ve Güvenliği Genel Kuralları ve Güvenlik Kültürü
- Kimyasal, Fiziksel Ergonomik Risk Etmenleri
- Risk Değerlendirilmesi Eğitimi

Şirketimizde özel sağlık sigortası ve kreş yardımı yarı zamanlı ve geçici çalışanlar hariç tüm çalışanlarımıza sağlanmaktadır. Hayat sigortası ise tüm çalışanlarımıza sağlanan bir ek menfaattir. Ayrıca özel sağlık sigortasına 0-18 yaş arası çalışan çocukları da dahil edilmiştir.

Çalışmalarımızın Sağlık ve Güvenlik Etkileri

Faaliyet gösterdiğimiz binalarımızda kullanılan temizlik malzemeleri insan sağlığına zarar vermeyen ve doğada çözünür sertifikalı ürünlerdir. Bu ürünleri kullanan çalışanlara düzenli olarak eğitim verilmektedir. Temizlik malzemelerinin ambalajları geri dönüşüme kazandırılmaktadır.

Çalışan servis araçlarımızın şoförlerine her ay düzenli olarak alkol kontrolü, araç içerisinde yol kameralarının kontrolü ve GPS takip sistemi ile hız aşım kontrolü yapılmaktadır. İdari İşler Biriminde çalışan şoförlerin yılda iki defa ehliyet güvenlik soruşturması yapılmaktadır. 2017 yılında ayrıca İdari İşler Biriminde çalışan şoförlere güvenli sürüş eğitimi verilmiştir.

Havuz araçlarının hijyen denetimi kapsamında detaylı iç ozon temizliği gereken durumlarda yapılmaktadır. Binalarımızda çalışma yapacak

tüm üçüncü parti iş ortaklarımızın çalışanları, tesis içerisine işe giriş bildirisi olmadan alınmamaktadır.

Kitlemel Hastalıklar

2017 yılında Meme Kanseri Farkındalık haftasında Anadolu Sağlık Merkezi Şirketimizde stand açarak konu ile ilgili farkındalık yaratmak amacıyla ilgilene çalışanlarımıza bilgilendirme yapmıştır. Bunun yanı sıra Şirketimizde Mayıs 2016'da Diyetisyen uygulamasına başlanmıştır. Bu programla amacımız uzman diyetisyen kontrolünde yaşam standardımızı yükseltmek ve doğru beslenme konusunda çalışanlarımızda daha güçlü bir farkındalık yaratmaktır. Bu uygulamaya 100'den fazla çalışanımız katılmıştır ve program bugün 82 çalışanla aktif olarak devam etmektedir. Ek olarak öğle arasında çalışanlarımıza pilates ve yoga eğitimini eşliğinde hareket ve spor imkânı sağlanmaktadır. Lojistik ve yedek depo çalışanlarımız için de sabah jimnastiği faaliyeti bulunmaktadır. Sağlık ve spor kapsamında düzenlenen bir diğer etkinlik de Aktivite-D tarafından yapılan, çalışanlarımızın katıldığı bisiklet turlarıdır.

2017'nin Ekim-Kasım aylarında şirketimizde 45 çalışanımıza grip aşısı uygulaması yapılmıştır. 35 çalışanımıza toplam 544 adam/saat ilk yardım eğitimi verilmiştir.

Check-up hakkı olan çalışanlarımıza yıl sonuna kadar kullanmadıkları hakları için hatırlatma bildirimleri yapılmakta ve bu hakkı kullanımları teşvik edilmektedir.

Şirketimizde önemli hastalıklara yakalanma riski yüksek çalışanımız bulunmamaktadır.

Anne-Bebek Politikası

Doğuş Otomotiv 2010 yılında Anne-Bebek Politikası'nı açıklayan ilk şirketler arasında yer almaktadır. Şirketimiz Çalışan Anne Dostu bir şirket olma hedefiyle kadın istihdamını kolaylaştırmak için tüm yasa ve yönetmeliklere uymaktadır.


Doğuş Otomotiv'de çalışan annelerin kreş ve servis imkânı bulunmaktadır. Çocuklarını Şirket kreşine getiremeyen çalışanlara maaşlarına ek kreş yardımı yapılmaktadır. Çalışanlar çocuklarını evdeki kamera sistemleri ile işyerinden istedikleri zaman kontrol edebilmektedir. Anne çalışanlar doğum izni sürecinde maaşlarını almaya devam etmektedir ve yönetim kararıyla 1 Ocak 2017 tarihinden itibaren SGK'dan alınan iş göremezlik ödeneğinin iadesi alınmamaktadır.

İşyerlerimizde süt odaları bulunmaktadır. Tüm hamilelik ve doğum sürecinde yapılması gerekenlerle ilgili yardım alacakları "Anneliğin El Kitabı" adında bir videolu sunumumuz bulunmaktadır. Doğuş Oto ve Otomotiv çalışanlarına hamile olduklarını bizlere ilettikleri zaman çalışanın kendisi ve yöneticisiyle bu sunum paylaşmakta ve çalışanın yöneticisi de konu hakkında detaylı bilgilendirilmektedir.

Doğuş Otomotiv çalışanlarının 18 yaş altındaki çocuklarına primleri Şirket tarafından ödenerek özel sağlık sigortası yapılmaktadır. 2-10 yaş arasında çocuğu olan kadın çalışanlarımız için okulların açıldığı ilk gün mazeret izni alma imkânı sağlanmaktadır.

2017 yılında uygulanmaya başlanan doğum


iznine uğurlama organizasyonu ile anne adayları bir organizasyon ile izne gönderilmektedir.

Doğuş Otomotiv'de 2017 yılında toplam 15 kadın çalışanımız doğum izni kullanmış, bunların %93'u işe geri dönmüştür. Doğuş Oto'da 2017 yılında toplam 25 kadın çalışanımız doğum izni kullanmış, bunların %92'si işe geri dönmüştür. 2017 yılında doğum izni kullanan erkek çalışanımız bulunmamaktadır. 

Emeklilik

Doğuş Otomotiv çalışanları Nisan 2017, Doğuş Oto çalışanları da Ocak 2017 tarihi itibarıyla zorunlu BES'e dahil edilmiştir. Anlaşma yapılan banka tüm lokasyonlarımızı ziyaret ederek BES hakkında çalışanlara bilgilendirme yapmıştır.

Yerel Halktan Çalışanlarımız



İş/özel yaşam dengesi kurmak adına yakın çevreden işe alım yapılmasına özen gösterilmekte ve öncelik verilmektedir. Doğuş Otomotiv'de Gebze bölgesinde ikâmet eden 57 çalışanımız bulunmaktadır. Bu sayının Doğuş Otomotiv toplam çalışan sayısına (761 kişi) oranı %8'dir. Bu 57 kişiden 3'ü Araç Dağıtım Yöneticisi, Garanti Yöneticisi ve Planlama ve Lojistik Yöneticisi olarak görev yapmaktadır. 

Çeşitlilik ve Fırsat Eşitliği

Tüm çalışanlarımıza eşit haklar sağlanmasıyla ilgili ilkelerimiz, çalışanlar ve iyi iş ortamı politikası, çalışan yönetmeliği, temel hak ve sorumluluklar ve etik kod gibi prosedürlerde açıkça yer almaktadır. ²⁴ Özellikle "Temel Hak ve Sorumluluklar" prosedüründe çalışanların sahip oldukları tüm haklar (izin, tazminat, sigorta ve emeklilik hakları) ayrıntılı olarak açıklanmaktadır. Bunun yanı sıra Çalışan Yönetmeliğimizde de çalışanlar ve

yöneticilerden beklenen yükümlülük ve sorumluluklar (disiplin kuralları, görevin eksiksiz yerine getirilmesi, sır saklama sorumluluğu, rekabet kurallarına uyum, bilgi güvenliği politikasına uyum ve iş sağlığı ve güvenliği vb.) belli başlıklar altında detaylı olarak tanımlanmaktadır.



Doğuş Otomotiv Yönetim Kurulu'nda 2 kadın üye bulunmaktadır. 

²⁴ Çeşitlilik ve Fırsat Eşitliği Yönetim Yaklaşımı  Eşit İşe Eşit Ücret Yönetim Yaklaşımı  ve Doğuş Otomotiv Ayrımcılığın Önlenmesi Yönetim Yaklaşımı  için; Doğuş Otomotiv internet sitesi: <http://www.dogusotomotiv.com.tr/tr/surdurulebilirlik/kurumsal-surdurulebilirlik/calisanlarimiz/calisanlar-ve-iy-i-is-ortami-politikasi>

Doğuş Otomotiv için 759 kişide 24 engelli çalışanımız (%3), Doğuş Oto'da ise 1.733 kişide 47 engelli çalışanımız (%3) bulunmaktadır. İki şirket toplamında ise 2.492 kişide 71 engelli çalışanla Şirketimizde engelli çalışan oranı %3'tür. Doğuş Otomotiv bu konudaki yasalara uymaktadır ve Şirketimiz bu konuda herhangi bir ceza ödememiştir.

İnsan Hakları ²⁵

Doğuş Otomotiv olarak iş süreçlerimizin her aşamasında insan haklarına saygılıyız ve hiçbir koşulda cinsiyet, yaş, din, dil, ırk, etnik köken vb. ayrımı yapmadan tüm paydaşlarımıza ve çalışanlarımıza eşit davranırız.

2017 yılında insan hakları açısından risk taşıyan bir yatırım anlaşması ²⁶ yapılmamıştır.  Doğuş Otomotiv ayrıca faaliyet gösterdiği bölgede yaşayan yerel halkın haklarını gözetmeyi öncelikli kabul etmektedir. Bu konuyla ilgili Yerel Halk ve Yerel Halkın Hakları Yönetim Yaklaşımları  internet sitemizde yayınlanmaktadır.

İşte Eşitlik Platformu


Kadınlarımızın ekonomik yaşama katılımlarını arttırmak için, 'Dünya Ekonomik Forumu Cinsiyet Eşitliği Uçurumunun Kapatılması Programı' kapsamında oluşturulan 'İşte Eşitlik Platformu'nun aktif ve öncü üyeleri arasında yer almaktayız. İşte Eşitlik kapsamında, kadın çalışanlarımıza hazırladığımız koçluk ve mentorluk programıyla bugüne kadar 90 kadın yönetici adayımızın katılımıyla 5.408 saat koçluk ve mentorluk eğitimi verilmiştir. Bu

Doğuş Otomotiv'de, 2013 yılında 165 olan kadın çalışan sayımız, 2017 yılında kadınlara yönelik fırsat eşitliği programlarımızla 261'e yükselmiştir, böylelikle 2017 yılında Doğuş Otomotiv'de kadın çalışan oranımız %34,4 olmuştur. 2014 yılında yönetici kadromuzun %19'unu kadın yöneticilerimiz oluştururken, 2017 yılında bu oran %25'e yükselmiştir.

programla kadın çalışanlara kendi etki alanlarını iyi yönetebilmeleri konusunda destek verilmiş ve kişisel/mesleki gelişimlerine katkıda bulunmak amaçlanmıştır.

2018 yılında platformun daha kapsamlı ve hedef odaklı bir yapıya oluşturulması için gerekli gelişim planlamaları yapılmıştır. 2018 yılı için 52 kadın yönetici adayımıza daha 2.440 saat koçluk ve mentorluk eğitimi verilmesi hedeflenmektedir. Bu yıl program genişletilerek, Şirketteki genç kadın çalışanlara da "İş Hayatında Verimlilik için İçsel Enerjiyi Keşfetmek" konulu eğitim serisi planlanmış ve bu kapsamda 57 genç kadın çalışana ulaşılması hedeflenmiştir.

Güvenlik Personeli ve İnsan Hakları

Güvenlik çalışanlarının ²⁷ tamamı sertifikasyon sürecinde aldıkları zorunlu eğitimler kapsamında kişilik hakları, insan hakları gibi hukuksal konularda bilgilendirilmektedir.  Çalışan güvenlik personeli sayısı 45'tir. Güvenlik görevlilerine yıl içinde toplam 957 saat eğitim verilmiştir.

²⁵ Doğuş Otomotiv İnsan Hakları Politikası  için; Doğuş Otomotiv internet sitesi: <http://www.dogusotomotiv.com.tr/tr/surdurulebilirlik/kurumsal-surdurulebilirlik/insan-haklari>

²⁶ Doğuş Otomotiv Yatırım Yönetim Yaklaşımı  için; Doğuş Otomotiv internet sitesi: <http://www.dogusotomotiv.com.tr/tr/kurumsal-surdurulebilirlik/insan-haklari.aspx>

²⁷ Güvenlik Uygulamaları Yönetim Yaklaşımı  için; Doğuş Otomotiv internet sitesi: <http://www.dogusotomotiv.com.tr/tr/surdurulebilirlik/kurumsal-surdurulebilirlik/insan-haklari>



Toplum

TOPLUM ²⁸

Toplumsal Katılım Çalışmalarımız 413-1

Trafik Hayattır!

Trafikteki olumlu kültür dönüşümünün yaşamın her alanına pozitif katkı yapacağına, yaşanabilir şehirler bırakacağına inanan Trafik Hayattır! Platformu, trafik güvenliği konusunda her yaş grubundan bireyin trafikteki davranış ve alışkanlıklarını değiştirecek, toplumun bilinçlenmesini sağlayacak, farklı hedef kitlelere yönelik bilinçlendirme çalışmaları yürütmektedir.

Trafik Hayattır! toplumsal katılım programımız 2017 yılında da yeni çalışmalarımızla devam etmiştir.

Çocuklar İçin Trafik Hayattır!


Trafik Hayattır! olarak Trafikte Anne-Çocuk Güvenliği özelinde yıl içinde çeşitli projeler gerçekleştirmiştir. Yıl içinde marka sözcüsü Üstün Dökmen ile 5 adet viral bilgilendirici film çekilmiştir. Bu filmler platformun sosyal medya kanallarında yayınlanmış, filmlerin izlenirliği 5 milyon kişiye ulaşmıştır.

İstanbul Anadolu Güney Kamu Hastaneler Birliği ve İstanbul Anadolu Kuzey Kamu Hastaneler Birliği iş birliğinde 23 hastaneden 123 gebe ve çocuk hemşiresinin katılımıyla Trafikte Çocuk Güvenliği Projesi Eğitici Eğitimi gerçekleştirilmiştir. 20-21 Ekim 2017 tarihlerinde Loughborough Üniversitesi'nden Prof. Dr. Serpil Acar ve Prof. Dr. Memiş Acar'ın katılımlarıyla gerçekleşen eğitim sonrasında katılımcılar kendi hastanelerine dönerek aldıkları bilgileri 889 sağlık personeline aktarmıştır.

İstanbul'un en büyük kadın ve çocuk hastalıkları hastanesi olan Zeynep Kâmil Kadın

ve Çocuk Hastalıkları Eğitim ve Araştırma Hastanesi Gebe Eğitim Merkezi'nde ise hamilelere yönelik eğitim gerçekleştirilmiştir. Anadolu Kamu Hastaneleri Birliği iş birliğiyle de araçta hamile güvenliği ve çocuk güvenliği konusunda gebe hemşirelerine eğitim verilmiştir. Böylelikle 200 sağlık personeli anne ve anne adaylarına araç içi güvenliği konusunda eğitim verilmiştir. Ön ve son testlerle katılımcıların bilgi düzeyleri ölçümlenmiş, eğitim sonunda ortalama %80 oranında iyileştirme sağlanmıştır. Proje özel sektör kurum ve kuruluşlarının çalışanlarına eğitim vererek devam etmektedir. Yıl sonunda eğitimden faydalanan kurumların listeleri basın iletişiminde değerlendirilecektir.

Trafik haftası olan Mayıs ayında anne-çocuk blog yazarlarından Merve Öztürk ve Burçin Kaya'nın da takipçileriyle katıldığı bir seminer gerçekleştirilmiş, seminerde Trafik Hayattır! Platformu danışmanı Psikolog ve Yazar Prof. Dr. Üstün Dökmen, çocuk koltuğu kullanımının önemine değinerek araç içi çocuk güvenliği gibi konularda annelere tavsiyelerde bulunmuştur. Gerçekleştirilen seminerde toplam 60 anneye ulaşılmıştır. Facebook hesabından yapılan canlı yayınlarda annelerin soruları yanıtlanmıştır. Blogger anneler ise bu sayede öğrendikleri bilgilerin sosyal medya hesaplarından yayılmasını sağlamıştır. Prof. Dr. Üstün Dökmen, ayrıca Trafik Hayattır'ın Trafikte Çocuk Güvenliği projesinde yaptıklarını aktarmak ve aile-çocuk ilişkisini anlatmak için Özlem Denizmen'in Star TV'deki 'Kadınca' programına konuk olmuştur.

²⁸ Doğu Otomotiv Toplumsal Katılım Politikası  için; Doğu Otomotiv internet sitesi: <http://www.dogusotomotiv.com.tr/tr/kurumsal-surdurebilirlik/toplumsal-katilim/dogus-otomotiv-toplumsal-katilim-politikasi.aspx>

Gerçekleştirilen bu etkinliklerin yanı sıra günlük araç kiralama firması Central Rent a Car'ın İstanbul İzmir ve Ankara havalimanlarındaki ofislerinde yıl boyunca araç kiralayanlara iş ortağımız İtamex firmasından çocuk koltuğu ücretsiz verilmiştir. Bu sayede araç kiralayan 300'ü aşkın kişi ücretsiz çocuk koltuğu kullanmıştır. Doğu Oto Maslak, Bursa ve Avek showroomlarında ilgilenen müşterilere yönelik çocuk koltuğu standları kurulmuştur. Doğu Oto Maslak'ta düzenlenen etkinlikte ise ilgilenen anne-babalara çocuk koltuğuyla ilgili bilgi verilmiştir. Bu etkinlikte yaklaşık 40 anne babaya ulaşılmıştır.

Uzman TV aracılığıyla danışmanlık hizmeti aldığımız akademisyenlerimiz Serpil ve Memiş Acar ile 'Araçta Anne-Çocuk Güvenliği' özelinde 3 adet video film çekilmiş ve sosyal medya üzerinden ve Uzman TV kanalından yayınlanmıştır. Videoya toplam 365.116 erişim sağlanmıştır. 2017 yılı Kasım ayında yayına başlanan 3 adet animasyon filmi ile ise (Pictoos) çocuklar için trafik kuralları konusunda yeni filmler yapılmıştır. Bu yolla toplam 3 milyon kişiye ulaşılmıştır. Aralık ayında 'Radyo Trafik' programının canlı yayınına katılım gösterilerek araçta anne çocuk güvenliği, çocuk koltuğu kullanımı hakkında bilgilendirmeler yapılmıştır. Volkswagen Binek ve Ticari Araç satın alan 80.000 kişiye evrak dosyaları ile birlikte hamile sürüş ve araçta çocuk güvenliği üzerine bilgilendirme broşürü verilmiştir. D-Mobile üzerinden push notifications uygulaması ile hamile çalışanlarımıza araçta güvenli sürüşle ilgili eğitici bilgilendirmeler tasarlanmıştır.

Gençler İçin Trafik Hayattır!

Trafikte güvenliğin sağlanması ve konuyla ilgili gençler arasında farkındalık yaratmak amacıyla 2017 yılında gerçekleştirdiğimiz çalışmalar şu şekildedir;

- Jingle Yarışması: 2017 yılında Nil Karabrahimgil'in jüri başkanlığında gençleri

trafik konusunda bilinçlendirmek ve toplumda farkındalık yaratmak için jingle yarışması düzenlenmiştir. Yarışma trafik konusunda Türkiye'deki ilk jingle yarışması olarak toplam 568 başvuru almıştır. Aynı yıl yarışmaya 2.500 kişi kayıt olmuştur. Sosyal medya fenomenlerinin de katkılarıyla 16 milyon, sonrasında da 5 milyon erişim daha sağlanmıştır. Yarışma birincisi Başak Gürcan Nil Karabrahimgil ile jingle'ını seslendirmiştir. Jingle daha sonra radyo spotu yapılarak radyolarda yayınlanmıştır. Jingle Haziran-Temmuz ayında radyolarda ücretsiz olarak toplam 2.000 kez yayınlanmıştır.

- TV'lerde gösterilecek kamu spotunu belirlemek için Trafik Hayattır!'ın 2016 başında gerçekleştirdiği 'Kamu Spotu Yarışması'nda ikinci seçilen "Trafikte Saygı Hayat Kurtarır" filmi, kazanan filmin yayınlanmasının ardından tekrar çekilmiştir. Profesyonel şartlar altında senaryo sahibi Zeynep Dilara Aksoy'un yönetmenliğinde çekilen filmin yapımını, Kamu Spotu Yarışması'nda jüri olarak yer alan Böcek Yapım üstlenmiştir.
- Her iki spot ve Koltron anime filmimiz televizyonlarda Haziran-Aralık ayı arasında toplam 5.200 kez yayınlanmıştır.

Toplum İçin Trafik Hayattır!

Yıl içinde trafikte bisikletle hareket edenlerin güvenliğini sağlamak ve genel olarak farkındalık yaratmak için bir mobil uygulama hayata geçirilmiştir. Hop! adı verilen uygulama ilk kez Kadıköy Belediyesi ile 19 Mayıs Bisiklet Şenliği kapsamında kullanılmıştır. Eylül ayında ise, İzmir Karşıyaka Bisiklet Festivali'nde stand katılımı ile trafikte bisikletlilerin güvenliği için geliştirilen HOP! uygulamanın indirilmesi sağlanmıştır. Toplam 5.000 kişi uygulamayı indirmiştir. Bilgi Üniversitesi Road Safety dersinde Trafik Hayattır! çalışmaları, Hop! uygulaması için geliştirilen çalışmalar aktarılmıştır. 2018 yılında bu projemizle ilgili geliştirmeler devam edecektir.

Yıl içinde WRI yaşanabilir şehirler sempozyumuna katılarak Trafik Hayattır! projeleri ve HOP! uygulaması ile ilgili katılımcılara (global ve kamu firmalarının üst düzey yetkilileri, basın ve çözüm ortakları ve üniversitelilerden oluşan yaklaşık 500 kişilik katılımcı) bilgi aktarılmıştır.

Uzaktan eğitim kapsamında İTÜ ile birlikte çalışarak ders içeriği yenilenmiştir. İçlerinde Bilgi Üniversitesi, İTÜ gibi üniversitelerin bulunduğu 18 üniversitede Trafik Güvenliği uzaktan eğitimleri seçmeli ders olarak verilmiştir. T.C. Milli Eğitim Bakanlığı ile olan iş birliğimiz kapsamında Trafik Güvenliği dersini Üniversitelerin scorm sistemine dahil ederek Trafik Hayattır Seçmeli dersi olarak uzaktan eğitimler verilmesi sağlanmıştır. Yükseköğretim Kurulu'nun (YÖK) tavsiye ettiği "sosyal seçmeli ders" kategorisine alınan uzaktan eğitim, trafik güvenliği içeriğiyle üniversite SCORM sistemine giren ilk Kurumsal Sorumluluk çalışmasıdır. Ayrıca T.C. Milli Eğitim Bakanlığı'ndan onay alınarak trafik sınavına girecek sürücü adaylarına önceki yıllarda sorulan sorulardan test yapma, bilgisini ölçme imkânı sağlanmıştır. Çalışmadan aralık ayında 100.000'in üzerinde katılımcı faydalanmıştır.

Ödüllerimiz

- KSS Türkiye Sürdürülebilir Kurumsal Sosyal Sorumluluk Ödüllerinde Trafik Hayattır HOP! uygulaması ile Akıllı Şehirler ödülüne layık görülmüştür.
- Trafik Hayattır!, Halkla İlişkiler alanında Araçta Çocuk Güvenliği projesi ile TÜHİD tarafından Altın Pusula ödülüne layık görülmüştür.
- Trafik Hayattır! 2017 Yılında Capital dergisinin en iyi KSS araştırmasında ilk 10 KSS projesi arasına girmiştir.

2018 yılında da Trafik Hayattır! kapsamında toplumun her kesimine özel marka iş birlikleri, etkin projeler, hedef kitle bazında interaktif programlar planlanarak toplumun her kesiminde trafikte pozitif kültür yaratmaya katkı sağlanmaya devam edilecektir.

Meslek Liselerine Destek

Volkswagen'in eğitim kurumlarına destek faaliyetleri kapsamında 2017 yılında mevcut okullara desteğin yanı sıra yeni bir sınıf daha açılmıştır. 8. Doğu Otomotiv Volkswagen Eğitim Laboratuvarı çalışmaları İzmir Şehit İdari Ataşe Çağlar Yücel Mesleki ve Teknik Anadolu Lisesi'nde tamamlanmıştır. T.C. Milli Eğitim Bakanlığı ile yapılan protokol kapsamında okula fiziksel iyileştirme, ekipman, malzeme ve donanım desteği sağlanmıştır. 2017 yılı itibariyle Doğu Otomotiv Volkswagen Eğitim Laboratuvarının bulunduğu mevcut okullar İstanbul Şişli Mesleki ve Teknik Anadolu Lisesi, İstanbul Samandıra Mesleki ve Teknik Anadolu Lisesi, İstanbul Küçükalyalı Mesleki ve Teknik Anadolu Lisesi, Ankara Gazi Mesleki ve Teknik Anadolu Lisesi, Diyarbakır Burhanettin Yıldız Mesleki ve Teknik Anadolu Lisesi, Adıyaman Besni Osman İso Mesleki ve Teknik Anadolu Lisesi, Antalya Konyaaltı Bahtlı Mesleki ve Teknik Anadolu Lisesi ve, İzmir Şehit İdari Ataşe Çağlar Yücel Mesleki ve Teknik Anadolu Lisesi olmak üzere 8 adettir.

İzmir Şehit İdari Ataşe Çağlar Yücel Mesleki ve Teknik Anadolu Lisesi'nde Volkswagen Eğitim Laboratuvarı kurulması için inşaat yatırımı maliyeti kapsamında 464.196,45 TL yatırım yapılmıştır. Bunun dışında 2017 yılında aynı okula 54.634,29 TL'lik eğitim aracı ve ekipman bağışı yapılmıştır. Bu yatırımla sınıf ve atölye kısımları yenilenmiş, eğitim aracı ve test cihazı temin edilmiş, malzeme ve ekipmanlar değiştirilmiştir. Diğer okullar da dahil olmak üzere meslek liselerine yapılan toplam bağış tutarı 2017 yılında 68.847,78 TL'dir. Demo parça, eğitim dokümanı vb. olmak üzere eğitim malzemesi desteği verilen okul sayısı 2017 yılı itibariyle 147'ye ulaşmıştır.

2017-2018 öğretim yılı için 6 okuldan 163 öğrenciye 23 Yetkili Servisimizde kış döneminde atölye stajları organize edilmiş, ayrıca yine bu okulların ikisinde bulunan 71 öğrenciye 2017 yaz dönemi için 9 Yetkili Servisimizde yaz stajı olanağı sağlanmıştır.

2017 öğretim yılında 8 okulda toplam 210 öğrenci sınıflarımızda eğitime başlamıştır. Sınıflarımızdan mezun olan öğrencilere de Yetkili Servislerimizde istihdam sağlanmıştır. 2017 yılında söz konusu sınıflardan toplam 97 öğrenci mezun olmuş, bu öğrencilerden 18'i Yetkili Servislerimizde çalışmaya başlamıştır. 61 öğrencimiz öğrenimine Yüksek Okul ya da Üniversitelerde devam etmekte ve 18 öğrencimiz ise farklı sektör veya markalarda çalışmaktadır. Bununla birlikte 2017 yılında toplam mezun sayımız 530'a ve öğrenimi devam eden öğrenci sayısı ise 477'ye yükselmiştir.

Her öğretim yılı başında Volkswagen Laboratuvarları'nda eğitim göreceğ öğrencilerin mülakatları, eğitim yılı içinde sürekli ders kitabı tedariki gibi konular da program dahilinde sürekli izlenen süreçler arasındadır. Bununla birlikte Meslek Lisesi öğretmenlerinin Doğu Otomotiv bünyesinde Volkswagen Satış Sonrası Hizmetler eğitmenleri tarafından düzenlenen teknik eğitimlere katılımı ve güncel eğitim

dokümanlarının temini de sağlanarak öğretmenlerin mesleki bilgilerinin gelişimine destek verilmektedir.

Ayrıca yıl içinde yapılan sürekli ziyaretler ve öğrenci görüşmeleriyle öğrenci beklenti, istek ve dilekleri alınmış, yönlendirme ve bilgilendirmeler yapılmıştır. Doğu Otomotiv Volkswagen Eğitim Laboratuvarı 2017 mezunu öğrencileri için okullarında sertifika törenleri düzenlenmiştir.

Yeni Mezun Programları

2017 yılında yapılan Yeni Mezun İşe Alım Programı kapsamında işe giren çalışanlarımıza bir toplumsal farkındalık programı yürütme sorumluluğu verilmiştir. Bu kapsamda İstasyon Sanat Evi, Sanata Bir Yer, TEMA Vakfı, Birsilgibirkalem.org, Türkiye Omurilik Felçlileri Derneği ile iş birlikleri yapılmıştır.

Bunların yanında UNICEF ve DOKU Platformu ile iş birliği çalışmalarımız devam etmektedir.

Yeni Mezun Programları

Proje Adı	Proje Konusu	Proje Sonucu-Özet
Pusulam Doğu	Projenin amacı, Üniversite Giriş Sınavı'na hazırlanan lise 3 ve lise 4 öğrencisi şehit ve gazi çocuklarına, meslek seçimlerinde yön göstermek adına sektörleri tanıtmak ve sektörlerden üst düzey yöneticilerin iş hayatındaki deneyimlerini dinleyerek onları bu zorlu adımda motive etmek.	Projeye 25 öğrenci katılmıştır. Öğrencilere gün boyunca grup Şirketlerimizden 7 üst düzey yönetici tecrübelerini aktarmış, tavsiyeler vermiştir. Pusulam Doğu Günü sonunda, katılım sağlayan öğrencilere hediyeler verilmiştir. Doldurulan memnuniyet anketlerinde ortalama memnuniyet puanı 5 üzerinden 4.78'dir.
Benimle Çıkar mısın?	'Omurilik Felçlileri ile Bir Gün' olarak tasarlanan çalışmada, Şirketimiz tarafından gerçekleştirilen gönüllülük eğitimi sonrasında gönüllülerin haftada bir dönüşümlü olacak şekilde yöneticilerinin onayları ile havuz araçlarından aldıkları bir araçla omurilik felçlilerinden bir kişi ile eşleştirilmesi sonucunda, bu kişilere keyif alabilecekleri hem kültür etkinlikleri hem de İstanbul gezileri yaptırmak.	9 adet Doğu Otomotiv Gönüllüsü 9 adet omurilik felçlisi çocuk ile birer gün geçirmiştir. ViaSea akvaryum, Darıca hayvanat bahçesi, Vialand oyun parkı, Galata Kulesi ve Rahmi Koç Müzesi gibi çeşitli yerler gezerek birlikte etkinliklere katılmıştır. İstanbul turu ve tekne gezisi de bu etkinliklerin birer parçasıdır. Bazı katılımcılar proje sonrası iletişimi sürdürmüştür. Altur iş birliği ile yapılan ulaşım düzenlemesinde engelli çocuklarımızın konforu ön planda tutulmuştur.
Renklerin Sesi	Şirket çalışanlarının, görsel eserlerin yorumlarını sesli olarak dinleyebildikleri farklı bir deneyim yaşayarak görme engellilerin yaşadığı zorluklar hakkında farkındalık sahibi olmalarını sağlamak.	<ul style="list-style-type: none"> 19 oturumda 35 farklı departmandan 142 farklı kişi projeye katıldı. Farkındalık yaratma amaçlı gerçekleştirilen projeden duyulan memnuniyet 7 üzerinden 6,4 olarak belirlendi. Katılımcıların %51'i projeden önce görme engellilerin sanat ihtiyacı konusunda farkındalığı olmadığını bildirdi. Katılımcıların %54'ü projenin sürdürülebilir olması için gelecek etkinliklerde gönüllü olarak rol almak isterken %30'u da tekrar etkinliğe katılmak isteyeceğini belirtti. <p>Proje, Doğu Grubu şirketleriyle iş birliği içinde gerçekleştirildiğinden 2017 yılında yapılan Doğu Talks'ta tüm katılımcılara sunulmuştur.</p>
Doğuştan Çevreciler	Doğu Otomotiv çalışanlarının çevre bilincini ölçüp çeşitli oyunlaştırılmış etkinlikler düzenleyerek Şirket genelinde çevresel bilinç artışıyla birlikte «En Çevreci Doğu Otomotivli»yi seçmek ve ödüllendirmek.	Şirket genelinde görsel ve uygulamalı çalışmalar yapılmış, online öncül ve final anketi ile Şirket çalışanlarının çevresel bilinç değişimi tespit edilmiştir. Duyarlılık, bilgi düzeyi ve kişisel değerlendirme alt başlıklarından oluşan anket sonuçlarına göre Şirket genelinde %17'lik çevresel bilinç artışına ulaşılmıştır. Proje sonucunda dereceye girenlere ödül olarak kendileri adına TEMA vakfına 50 adet fidan bağışi gerçekleştirilmiştir.

Eşya Toplama Kutusu

"Eşya toplama projesi" ile Doğu Otomotiv çalışanlarından her ay belirlenecek proje doğrultusunda yardıma ihtiyacı olan okullara, öğrencilere, ihtiyaç sahiplerine çalışanların katkılarıyla yardım toplamak.

Toplanan Yardım Listesi:
Van Fevzi Geyik İlkokulu:
5 Top A4 kağıt
25 adet kuru boya seti
25 adet sulu boya seti
25 adet pastel boya seti

Adıyaman Uzunpınar ilkokulu:
5 adet sırt çantası
50 adet kalem
30 adet defter
30 adet kitap
Hakkari Koçyiğit İlkokulu:
30 adet defter
50 adet kalem
50 adet silgi

Bitlis Aşağı Süphan İlkokulu:
5 adet sözlük
100 adet kalem
100 adet silgi
20 adet sulu boya
20 adet pastel boya
20 adet kuru boya
30 adet defter
30 adet resim defteri
5 adet A4 kağıt

Erzurum Kemerli İlkokulu:
5 adet sözlük
100 adet kalem
100 adet silgi
20 adet sulu boya
20 adet pastel boya
20 adet kuru boya
30 adet defter
30 adet resim defteri
5 top A4 kağıt

Ağrı Suluçem ilkokulu:
20 adet kitap

Mardin Çalpınar İlkokulu:
30 adet kitap

Konya Şehit Nihan Balkı İlkokulu:
1 adet mikroskop

İzmir Lokman Çeker İlkokulu:
2 adet bilgisayar faresi

Bizden Bize Destek Fonu

Doğu Grubu çalışanlarına ve çalışanların akrabalarına eğitim, sağlık, afet, özel yetenek gelişimi gibi alanlarda destek sağlamak üzere

oluşturulmuş çalışan destek fonuna Doğu Otomotiv olarak bağış yapılmıştır. Ek olarak bu yıl yapılan Maraton koşusunda Doğu Otomotiv çalışanları bu fon için koşmuştur.

Audi Bodrum Klasik Müzik Festivali

Audi, başta Almanya olmak üzere, küresel çapta klasik müziğe uzun yıllardır destek vermekte ve dünyanın en büyük klasik müzik festivallerine sponsor olmaktadır. Audi 2017 yılında da Bodrum Klasik Müzik Festivali'ne sponsor olmuştur. Bodrum Klasik Müzik Festivali, Audi sponsorluğunda bu yıl 13. kez müzik severlerle buluştu. 5 gün süren festivalde Doğu Çocuk Senfoni Orkestrası, Alice Sara Ott, Semplice Quartet, Emma Shapplin, Cumhurbaşkanlığı Senfoni Orkestrası, İklim Tamkan, Senem Demircioğlu, Leticia Moreno, Rusya Devlet Akademi Senfoni Orkestrası, Borusan Quartet, Nil Kocamangil & Agapi Triantafyllidi, Leszek Mozdzer, Fazıl Say, İstanbul Barok Orkestrası, Kerem Görsev Trio ve Karşıyaka Oda Orkestrası (KODA) dinleyicilere keyifli anlar yaşattı. Ayrıca Audi, dünyanın farklı yerlerinden festivale katılan müzik severlerle yeni A5 Sportback modelini buluşturdu.

SEAT Darüşşafaka ve Euroleague Sponsorlukları

SEAT, 2014 yılında başladığı TBF Türkiye Basketbol Ligi'nde mücadele eden Darüşşafaka Doğu Basketbol Takımının sponsorluğuna 2017 yılında da devam etmiştir. Darüşşafaka Doğu Basketbol takımının sponsorluğu

kapsamında, takımın yabancı oyuncularına SEAT Alhambra tahsis edilmiştir.

Bununla birlikte 2015 yılında başlayan Euroleague Basketball sponsorluğuna 2017 yılında da devam edilmiştir. Euroleague Basketball yönetimi ile yapılan anlaşma gereği, SEAT Türkiye, 2015-2016 sezonundan itibaren iki sezon boyunca, Euroleague'in sponsorları arasında yer almaktadır. SEAT Türkiye, her hafta seçilecek Haftanın Maçı'nın (Game of the Week) ve Türkiye'de oynanan maçların sponsoru olmuştur.

Basketbola verilen desteği hedef kitlesine daha iyi duyurabilmek amacıyla yıl içinde Euroleague sponsorluğunu içeren reklam filmi TBL ve Euroleague maçlarının gösterildiği NTV Spor, Lig TV ve TRT Spor kanallarında yayınlanmaktadır. Televizyon reklamı dışında dijital tarafta hazırlanan "SEAT'la Takımını Destekle" ve "SEAT Selfie" uygulamaları Apple Store'a yüklenerek basketbol severlerin hizmetine sunulmuştur. Bunların dışında saha içerisinde yapılan SEAT Bando, karton patpat ve Dev SEAT Bayrak aktiviteleri ile hem televizyonda hem de maçı izlemeye gelen kişilere SEAT marka görünürlüğü sağlanmıştır.



Ürün ve Hizmet Sorumluluğu

ÜRÜN VE HİZMET SORUMLULUĞU ²⁹

Ürün ve Hizmet Kalite Standartları ve Eğitimlerimiz

Kalite Standartları ve Prosedürler Kitapçığında bulunan standartlar sahadan elde ettiğimiz ihtiyaçlara göre güncellenmektedir. Yetkili Servislerimizin kalite sürekliliğini sağlamak amacıyla Teknik Karne uygulaması devam etmektedir.

Atölye ortamında çalışan üretken personelin (teknisyen) parça temini için parça dağıtım merkezine/bölümüne gitmesi yerine parçanın üretken personele (teknisyen) gelmesi sağlanarak üretken zamanın kaybedilmesinin önüne geçilmiştir. Bu proje Temmuz 2017'den itibaren tüm Yetkili Servislerde uygulanmaya başlamıştır.

Yetkili Servislerimizdeki en etkin, en gelişmiş, en bilgili ve çözüm üretici vb. gibi özelliklere sahip Teknik Uzman şeklinde yetiştirdiğimiz "Master Teknisyenlerin" güncel bilgi birikimini korumak ve gelişimlerini sağlamak amacıyla yenileme sınavı yapılmış ve 13 "Master Teknisyen" yeniden ve 16 teknisyen de ilk kez sertifikalandırılmıştır.

Hasar Onarımı konusunda da servis verimliliğini ve hızını artırmak için her Yetkili Servisin bir Ekspertiz Sorumlusu'na birer adet tablet verilmiştir. Toplam 76 adet tablet verilmiştir.


Servis Danışmanları ve Servis Müdürleri için yönetsel ve iletişime yönelik motivasyon artırıcı 12 eğitim organize edilmiştir. 2017 yılında 181



Servis Danışmanı'na 9 adet, 21 Servis Müdürü'ne 1 adet ve 46 Parça Müdürü'ne 2 adet profesyonel eğitim verilmiştir.

Satış sonrası hizmetin sahadaki performansını artırmak, güncel çözümleri, teknolojik gelişmeleri ve yenilikleri paylaşmak, ortak çözümler, ortak fikirler, projeler üretmek amacıyla Kasım-Aralık 2017 tarihlerinde bölgesel Yetkili Servis teknik temsilcilerinin ve garanti sorumlularının katıldığı 6 farklı bölgede "Bölgesel Teknik Komite Toplantıları" düzenlenmiştir. Böylece Yetkili Servisin fiziksel katılımı kolaylaşmış, bölgesel konular da ele alınabilmiş ve daha verimli toplantılar yapılabilmektedir. Bu etkinliğe 92 Yetkili Servis Garanti Yetkilisi, 127 Yetkili Servis Teknik Yetkilisi katılmıştır. Bu toplantıların her birinde 11 Volkswagen Satış Sonrası Hizmetler çalışanı ve DİM'den 2 çalışan değişimli olarak hazır bulunmuştur.

Yeni çevreci araçlarımızdan "Elektrikli Araçlar" için şimdiden çalışmalara başlanmış ve Volkswagen SSH Teknik Destek Ekibimize yönelik 3 günlük "Elektrikli Araçlar-Yüksek Voltaj" eğitimi düzenlenmiştir.

Başarılı ve sertifika almış servis danışmanlarımızın "Üretici Ziyareti" etkinliğine devam edilmiş, 2017 yılında 20 kişilik gruplar halinde olmak üzere iki grup servis danışmanı Almanya'ya gönderilmiştir.

²⁹ Doğuş Otomotiv Ürün ve Hizmet Sorumluluğu Politikası  103-2, 103-3 için; Doğuş Otomotiv internet sitesi: <http://www.dogusotomotiv.com.tr/tr/surdurulebilirlik/kurumsal-surdurulebilirlik/urun-ve-hizmet-sorumlulugu/urun-ve-hizmet-sorumlulugu-politikasi>

Müşteri Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Yaklaşımı  103-2, 103-3; Müşteri Sağlığı ve Güvenliği⁴¹⁶⁻¹ uygulamaları ve Ürün ve Hizmet Etiketleme (Bilgilendirme) Yönetim Yaklaşımı  103-2, 103-3 Doğuş Otomotiv internet sitesinde yer almaktadır.

<http://www.dogusotomotiv.com.tr/tr/surdurulebilirlik/kurumsal-surdurulebilirlik/urun-ve-hizmet-sorumlulugu/markalarimizda-musteri-sagligi-ve-guvenligi>

Satış Sonrası Hizmetlerde Müşteri Memnuniyeti

Raporlama döneminde üretici tarafından müşteri memnuniyeti anketlerinde bir değişikliğe gidilmiş, adı ve içeriği günümüz koşullarına uyarlanarak sadeleştirilmiştir. Bu kapsamda aylık olarak CEM (Customer Experience Management/Müşteri Memnuniyeti Anketleri) uygulamaları devam etmektedir. Müşterilerimizle telefonda görüşme yapılmaktadır. Belli bir havuzdan aylık olarak belli adetlerde müşteri araması yapıp ilgili soru formunda bulunan sorular bağımsız kurum tarafından müşterilerimize sorulmaktadır. Değerler aylık, üç aylık ve yıllık olarak takip edilerek gerekli aksiyonlar alınmaktadır. IACS-International After Sales Customer Satisfaction araştırması da üretici tarafından yapılmaktadır. Alınan sonuçlara göre geliştirilmesi gereken konularda iyileştirme çalışmaları yapılmaktadır. 2017 yılında ilgili ankete göre Volkswagen Binek Türkiye dünya sıralamasında ikinci olmuştur.

Bununla birlikte gizli müşteri yöntemi kullanılarak müşteri hizmet kalitesinin denetlenmesi ve puanlandırılmasına devam edilmektedir. Tüm Yetkili Satıcı ve Servislerimiz bu denetimden geçmiştir. Bu çalışma da bağımsız bir kurum tarafından yapılmaktadır. 2017 yılında toplam 195 adet gizli müşteri testi uygulanmıştır.

Volkswagen Binek ve Volkswagen Ticari markalarımızda 2017 yılında İnternet sayfamız üzerinden online iletişim sağlanarak yaklaşık 27.105 adet müşteri sohbeti yapılmış, 29.350 e-posta yanıtlanmıştır. Sosyal medyadan gelen sorular ve yorumlar ortalama 4 dakika içinde

cevaplanmıştır.

Müşterilerimizin araçlarına yaptırdığı araç sigortalama işlemlerine (KASKO) yönelik olarak 2017 yılının mart ayından itibaren aylık Marka Kasko Memnuniyet anketi düzenlenmiş ve memnuniyet oranı sürekli ölçülmüştür. Aylık 200 Marka Kasko Müşterisi aranarak uygulanan anket sonuçları ilgili markalara geri bildirim şeklinde verilmektedir.

Atölye ekranları üzerinden yapılan "Haftanın Konusu Testi" 2017 yılında da devam etmiştir. İlgili uygulama sayesinde çalışanlara eğitim ve bilgi kaynaklarını kullanma ve bu kaynaklara başvurma alışkanlığı kazandırılmakta, bilgi seviyeleri arttırılmakta, güncel bilgileri, bilgilendirmeleri ve uyarıları takip edebilmeleri sağlanmaktadır. Bu sayede müşterilerimize verilen hizmet ve onarım kalitesi arttırılmaktadır.

Yetkili Servislerimizin atölye ortamında konumlandırılan "Servis Ekranları" vasıtasıyla gelişmeler, teknik çözümler, teknik uyarılar, değişiklikler, yeni uygulamalar, haftanın konusu testi vb. gibi anlık veya süreli bilgilendirmelerin, paylaşımların yayınlanmasına da devam edilmektedir.

Yetkili Servislerimizin müşterinin bulunduğu ortamda konumlandırılan "Randevu Ekranları" vasıtasıyla özellikle müşterilerimize yönelik bilgilendirmeler, duyurular yapılmakta, gelişmeler paylaşılmakta, servis randevularının planlı bir şekilde servis danışmanları tarafından paylaşılabilmesi, yönlendirilmesi sağlanmaktadır.

ele alınacağı eğitimler tasarlanmıştır. Bu eğitimlerin ana hedefi temel iletişim becerileri yanında çalışanlara sosyal beceri olarak adlandırılan insani unsurları (empati, anlayış, iyimserlik, yardımseverlik vb.) anlama, geliştirme ve yönetme yetenekleri

kazandırmaktır. Eğitimlerin devamlılığı performansın sürekliliği için kaçınılmazdır. DİM çalışanlarının eğitimleri aynı zamanda Şirket içinde GO eğitimlerine entegre olarak yıllık eğitimler içerisinden seçim yapılarak dış kaynak eğitimleri olarak verilmektedir.

DİM'in temelini oluşturan Müşteri Temsilcileri, Takım Liderleri ve Yöneticiler için tasarlanan eğitimler şu şekildedir:

- Oryantasyon eğitimi (Marka, süreç ve ürün eğitimleri, bire bir saha eğitimi)
- İşbaşı eğitimleri (Anket / Yol Yardım)
- Yenileme eğitimleri
- Teknik eğitimler
- Ürün eğitimleri
- GO dış kaynak eğitimleri (Dış Kaynak Eğitimleri)

Bireysel Takip ve Geri Bildirim

Yukarıda bahsedilen eğitimler Eğitim Yetkilisi, Teknik Uzman, Marka Eğitmenleri ve GO Dış Kaynak Eğitmenleri tarafından verilmektedir.

Operasyonun ve eğitimlerin başlamasını takiben, iç eğitmen yetiştirme çalışması (Mentorluk Sistemi, tecrübeli bir çalışan yanında iş başı eğitim) ile yeni başlayan çalışanlara iş ve Şirket ile ilgili rehberlik çalışması yapılmaktadır.

DİM ekibinin görevlerini en iyi şekilde yapabilmesi için kullanılan Turkuaz, Infotech ve ININ gibi yazılımlarla ilgili eğitimler ve ekibin görev yapacağı iş sürecine ait uygulamalı eğitimler verilmiştir. Markaların ürün, süreç, kültür ve müşteri profilleriyle ilgili eğitimler planlanmıştır. Ayrıca çalışanlarımıza motivasyonlarını arttırıcı kendi ilgi alanlarına yönelik workshop ve eğitimler de verilmiştir.

DİM eğitimleri GO (Gelişim Okulu) platformuna dahil olmuştur. DİM'in dışında Şirket genelinde verilen eğitimlere DİM çalışanları da katılmıştır. Takım liderlerine özel olarak Takım Liderliği eğitimi verilmiştir. Kalite ekibine yönelik uzmanlık eğitimleri de verilmektedir. Bununla

birlikte çalışanlarımıza düzenli İSG eğitimleri ve her ay farklı marka ve departmanlardan online videolu eğitimler de verilmektedir.

DİM biriminin görev alanlarındaki konulara paralel olarak sunum teknikleri, Excel, Rekabet Hukuku/Sözleşme, Tüketici Kanunu, İSG ve CRM gibi farklı konularda da eğitimler verilmektedir. Bununla birlikte 2017 yılında DİM çalışanları dışında, müşterilere dokunan Acil Servis yetkililerine davranış eğitimleri verilmiştir. Saha Eğitimleri olarak ise Acil Servis ve Çekici Operatörleri için İletişim Eğitimi verilmektedir.

Eğitim Laboratuvarı

DİM bünyesinde ayrıca bir eğitim laboratuvarı kurulmuştur. Ofis alanının üst katında bulunan eğitim laboratuvarında hem yeni başlayan çalışanların ilk eğitimleri hem de DİM bünyesinde gerek dış gerekse iç kaynak eğitimleri verilmektedir. İNIN sistemi ve ortak wifi ağı ile yeni işe başlayan çalışanlar laboratuvarında o an operasyonda görevli olan çalışanları eş zamanlı dinleyebilmektedir. Böylece yeni başlayan çalışanlarımız yapacağı işle ilgili canlı örnekleri görebilmektedir.

Kariyer Planlaması

DİM kariyer uygulamaları iki şekilde ele alınmaktadır. İlki DİM içinde daha yüksek kademeli müşteri temsilciliğine veya farklı pozisyonlara geçiş sağlamak şeklindedir. Kıdem, profil analiz uyumu ve performans puanı sonuçlarına bakılarak belirlenen kriterlerdeki çalışanlar ihtiyaç duyulması durumunda farklı pozisyonlara geçiş sağlayabilir. Diğeri ise Doğu Otomotiv ve Doğu Oto'nun çeşitli kadrolarına kalifiye insan kaynağı sağlamaktır. Bununla ilgili hedefimiz DİM'deki toplam çalışan sayısının yıllık ortalama %3'ünün farklı kadrolarda değerlendirilmesini sağlamaktır. Bu kadrolara geçiş için belirli kriterlere göre seçilmiş kişilerin eğitim ve gelişim sürecini ön gören "Yetenek Gelişim Programı" uygulamaya alınmıştır.

DİM'de Kalite Süreçleri ve Verimlilik

DİM geçtiğimiz yıllarda olduğu gibi kaliteyi sürekli arttırmaya ve geliştirmeye yönelik çalışmalarını 2017 yılında da devam ettirmiştir. Yapılan çalışmalar aşağıda özetlenmiştir;

• Diyalog Mobil Uygulaması

Müşteri beklentilerini karşılamak ve eşsiz müşteri deneyimi sağlamak adına DİYALOG mobil uygulamasının 1. Fazı hayata geçirilmiş, 2. Fazın 2018'de devreye alınması hedeflenmiştir. Müşteriler yolda kaldığında buldukları lokasyon uygulama üzerinden tespit edilerek acil servis/çekici yetkililerine görev atanabilmektedir. Aynı zamanda hizmet veren acil servisin ve çekicinin konumları müşteriler tarafından da telefonda takip edilebilmektedir. Bu sayede müşteriler yolda kalmaları halinde bir tuşla yol yardımı hizmetinden faydalanabilmektedir. Bunlara ek olarak, uygulama yeni fazında zaman kazançları da sağlanacaktır. Öneri sistemi üzerinden gelen önerilerle birlikte acil servislerle sadece arama yoluyla iletişimin önüne geçilecektir. Yeni fazında uygulamada iletişim problemlerinin önüne geçmek açısından bir chat modülü ve daha doğru konum bulan bir sistem kurulacaktır.

• DİM Teknik Uzman

Operasyon içerisinde teknik donanımı yüksek bir uzman istihdam edilerek müşteri memnuniyetini artırmak ve hizmet süresini kısaltmak için Teknik Uzman Desteği süreci uygulanmaktadır. Bu uygulama ile yol yardım çağrısı alan müşteri temsilcisi Acil Servis Yetkilisi ile görüşme yapmadan, belirlenen konularda önce Teknik Destek Uzmanı ile görüşüp araca hangi aksiyonun uygulanacağı kararını almaktadır. Böylece, Acil Servis Yetkilisi ile yapılan görüşmeler kısaltılarak verimliliğin artması ve müşterinin hatta daha kısa süre beklemesi hedeflenmiştir. 2017 yılında geçtiğimiz yıla oranla konferans adedinde %33 ve konferans süre ortalamalarında da 11 sn'lik bir iyileşme kaydedilmiştir. DİM 2017 Yalın Projesinin en önemli çıktıları DİM Teknik Uzmanı'nın destekleriyle elde edilen bu başarıdan oluşmaktadır.

• DİM Rent A Car

Müşteri memnuniyeti sağlamak adına birçok uygulama ve hizmeti devreye alan DİM, yolda kalan müşterilerine en iyi hizmeti sunabilmek hem müşteri bağlılığını hem de memnuniyetini sağlayabilmek amacıyla ikame araç olarak Audi A3, A4, Volkswagen Jetta, Golf, ağırlıklı olarak da Passat model araçlar sunmaktadır. Müşterilere verilen araçların donanım seçeneği olarak Volkswagen araçlarda Highline ve Comfortline, Audi araçlarda ise çoğunlukla Dynamic sunulmaktadır. Müşterilere tahsis edilen DİM RAC araçları sıfır kilometre araçlardır. 6 ayda bir yenilenen bu araçların tamamında çözüm ortağı İnfomobil'in desteklediği GPS sistemi bulunmaktadır. Bu sayede DİM araçları ve araçların km durumlarını anlık olarak takip edebilmekte, müşterilerin güvenliğini ve hizmetin sürdürülebilirliğini sağlamaktadır. Müşterilere verilen hizmet kalitesini en üst düzeye çıkaran operasyonlardan biri olan DİM Rent a Car ile müşterilere ayda yaklaşık 300 araç tahsis edilmektedir.

• Kalite Ekibi

DİM ikinci yılında, daha önce üçüncü parti firmalardan sağladığı kalite değerlendirme ve ölçümleme hizmetini de bünyesine dahil etmiştir. Oluşturulan kalite ekibi sayesinde daha fazla sayıda çağrı dinlenmesi, konuya hâkim uzman çalışanlarla daha verimli bir süreç takibi yapılması sağlanmıştır.

• Online Performans Sistemi

DİM bünyesinde konuyla ilgili birçok aksiyon alınmasını beraberinde getiren yeni ekip, çalışanların performanslarının değerlendirildiği online bir platform olan QUA'yı da devreye almıştır. Böylece çalışanların anlık olarak kendileriyle ilgili yapılan tüm çalışmaları takip etmelerine imkân tanınmıştır. Tüm değerlendirmeler, markalarla paylaşılan ses kayıtları, sınavlar, duyurular QUA platformu üzerinden yürütülmektedir. Bu sistem sayesinde ölçümlemesi yapılan (görüşme kalitesi, sınav vb.) sonuçlar eş zamanlı olarak müşteri temsilcilerine iletilmektedir.

• Kalite Sertifikasyon Belgesi

DİM Çağrı Merkezlerine yönelik sektörel gereksinimler içeren uluslararası bir standart olan ve müşteri odaklı hizmet veren kuruluşların aldıkları ISO EN 15838 Müşteri Yönetim Sistemi, müşterilerle daha faydalı ve uzun dönemli ilişkiler kurulması ve bu ilişkileri geliştirmesini sağlayan bir yönetim yaklaşımı olan ISO 9001 ile uyumlu ISO 10002 sertifikalarını da almıştır.

• IVR NPS Projesi

Müşterileriyle her platformda iletişimde olan DİM, kalitesini de yine onlara sorarak ölçümlenmektedir. Müşteriye dokunulan yol yardım, randevu ve diyalog hattı görüşmelerinde IVR üzerinden müşterilere bir memnuniyet anketi gönderilmiştir. Uygulamanın devreye alındığı tarihten itibaren (yılın son çeyreği) ayda ortalama 25.000 müşteriye gönderim yapan DİM, bu gönderimlerin %18 oranındaki geri dönüşlerinden de ortalama %89'luk bir memnuniyet derecesi almıştır.

• Santral Sisteminde Pozitif Ayrımcılık

2016 yılında hayata geçirdiği Pozitif Ayrımcılık Projesi ile birlikte, hizmet sunduğu müşterileri arasında yer alan engelli ve yaşlı müşterilerine daha hızlı hizmet verebilmek ve bekleme sürelerini en aza indirebilmek için de yeni bir uygulamaya geçmiştir. DİM'in bağlı olduğu sisteme ve santral sistemine yapılan tanımlamalarla bu müşteriler, aradıklarında santral tarafından ön sıraya alınmakta ve müşteri temsilcilerinin ekranına da özel durumlarıyla (yaşlı ve engelli) ilgili bir işaret çıkmaktadır. Bu sayede bu müşterilere karşı hem davranışsal hem de süre olarak daha farklı bir hizmet sunulmuştur. 2017 yılında müşteri kartlarına eklenen uyarı işaretleriyle birlikte müşterilere verilen hizmet öncesinde müşteriye tanıma kolaylığı doğmuştur.

• Multi-skill Çalışma

DİM çalışanları, kendi görevleri dışında farklı ekiplerin görev ve süreçlerine de katkı sağlamak üzere eğitimler almaktadır.

Çalışanların %50 si farklı görev ve sorumlulukları da yürütebilmektedir. Buna bağlı olarak çalışan verimliliği artarak operasyon sürecinde oluşabilecek risklerin ve dönemsel yoğunlukların önüne geçilmesi sağlanmıştır.

• VERİNT Speech Analytics

VERİNT bir veri analitik programıdır. Ocak 2017 tarihinden itibaren tüm müşterilerin sesi kayıt altına alınarak analiz edilmektedir. Müşterilerin sesi yazıya dönüşmekte ve ardından analiz edilmektedir. VERİNT ile DİM süreçlerini iyileştirirken diğer taraftan hizmet verilen markalar için de katma değer üretmek ve yüksek fayda sağlamak amaçlanmaktadır. Kalite değerlendirme ekibi VERİNT üzerinden de dinlemelere başlamıştır. Müşterilerin söylediklerinden trend konular belirlenmekte ve bu trend konularına göre dinlenecek olan çağrı konuları seçilmektedir. Özellikle yeni bir projeye başlandığında ne durumda olduğunu görmek için proje ile ilgili çağrılar değerlendirilmektedir. VERİNT'ten destek alarak daha verimli ve kapsamlı bir kalite değerlendirme süreci DİM'in yaratıcı hizmetlerini de arttırmaktadır.

• YODA Projesi

DİM'de müşteri temsilcileri tarafından kullanılan ekranları, call center mantığı çerçevesinde tüm entegrasyonları tamamlanmış tek ekrana çevirmek projenin ana hedefidir. Projeye beraber eğitim süreçlerinin kısaltılması, gereksiz iş adımlarının ortadan kaldırılması, uyum sürecinin kısaltılması amaçlanmaktadır. Geliştirilen yeni ekranın özellikleri arasında;

- Müşterilere hızlı ve kolay hizmet sunulması
- Müşterilere özel hizmet sunulabilmesi
- Tek ekran üzerinden tüm hizmet adımlarının tamamlanması
- Müşteriyi farklı kanallar arasında yönetebilme/Telefon - e-posta - sosyal medya
- Müşteri temsilcileri için kolay kullanım bulunmaktadır.

DİM'in 2017 yılında müşteri memnuniyeti performansını gösteren puan ve başarılar aşağıda yer almaktadır;

- Müşteri temsilcilerinin değerlendirildiği, sağlanan hizmetin kalitesinin ve müşteride uyandırdığı hissin ölçülmesinin yapıldığı NPS sonuçları 2017 yılında %89 olarak gerçekleşmiştir.
- 22-26 Mayıs 2016 tarihlerinde Londra'da gerçekleşen Contact Center World Awards – EMEA Bölgesi (Avrupa, Orta Doğu ve Afrika Bölgesi) yarışmasına çağrı merkezi büyüklüklerine göre farklı kategorilerde, farklı ülkelerden birçok firma katılım sağlamıştır. DİM aday olduğu 4 kategoride de ödüle layık görülmüştür.

- Best Recruitment Campaign – EMEA Bölgesi Birincisi

- Best use of Technology Innovation – EMEA Bölgesi İkincisi

- Best Customer Service – EMEA Bölgesi Birincisi

- Best Contact Center – EMEA Bölgesi Üçüncüsü

- DİM Avrupa'da kazandığı bu ödüllerle beraber Contact Center World Awards – Dünya Finallerinde yer alma hakkı kazanmıştır. Yapılan sunumlar ve jüri değerlendirmelerinin ardından DİM, Londra'da düzenlenen finallerde 2 büyük ödülün sahibi olmuştur.

- En İyi Müşteri Deneyimi

- En İyi İşe Alım Modeli

Bu çalışmalara ek olarak 2018 yılının DİM için bir dijital dönüşüm yılı olması hedeflenmektedir. Artificial Intelligence çerçevesinde yeni sistemler geliştirerek operasyonlarını yalınlaştırmak, müşterilere değer yaratan yeni dijital hizmet ve ürünler sunmak DİM'in 2018'de en büyük hedefleridir.

DİM'de Motivasyon Çalışmaları

DİM'de motivasyon en çok önem verilen kavramlardan biridir. Müşterilere verilen değer ve ilginin temelinde çalışanların mutluluğu ve motivasyonu yatar. Sene başında her ay için belirlenmiş bir aktivite programı oluşturulur. Bu aktiviteler geleneksel ve seneden seneye değişken olarak ayrılmaktadır.

Her aktivite belirlenen 4 başlıktan birine hizmet eder. Bunlar;

- Performansa Yönelik Faaliyetler
- Aidiyet Duygusuna Yönelik Faaliyetler
- Takım Olma Bilincine Yönelik Faaliyetler
- Sorumluluk Almaya Yönelik Faaliyetler

Aylık belirlenen motivasyon aktivitelerinin yanı sıra Doğu Otomotiv Yol Tutkusu Ödüllendirme Sistemi, "Yol Tutkusu" konsepti ile DİM'de aylık olarak uygulanmaktadır. Tüm ay boyunca Müşteri Temsilcileri, müşterilerle yaşadıkları unutulmaz deneyimleri tüm ekiple paylaşmakta, ay sonunda en iyi hikâye çalışanların oyu ile belirlenerek ödülü verilmektedir. Yol Tutkusu – Vay Be ödülü ile amaç, müşteriye yaşatılan iyi deneyimlerin tüm operasyonda bilincinin artırılmasıdır.

Bu faaliyetlere ek olarak Yerli Malı Haftası, Bowling Aktivitesi, Tiyatro Günü, Pinkberry Günü, İftar Yemeği, DİM Gecesi, Hawaii Günü, Kahve Günü, Boza Günü gibi aktiviteler gerçekleştirilmiştir. Ekim ayında ise DİM'in 3.yaşı tüm ekip olarak Şile'de konaklamalı bir organizasyon çerçevesinde kutlanmıştır.

Doğu Otomotiv'de Dijital Dönüşüm

Doğu Otomotiv, operasyonel mükemmellik çerçevesinde çağın trendleri ile müşteri beklentilerini belirlemek ve değer zincirini yeniden tanımlayarak geleceği yapılandırmak amacıyla Şirket kurumsal yapılanmasını 2017 yılında kurulan Dijital Dönüşüm departmanı ile başlatmıştır.

Doğu Otomotiv'in Yetkili Satıcı ve Servisleriyle yürüttüğü iş süreçlerini yönetmek amacıyla 2005 yılında devreye aldığı Turkuaz sisteminin ardından dijitalleşme sürecinin son yıllardaki teknolojik ilerlemelerle birlikte hız kazanarak çok daha kapsamlı bir noktaya gelmesi Doğu Otomotiv'in "dijitalleşme" eğiliminin de hız kazanmasına ve daha geniş bir çerçevede ele alınmasına yol açmıştır. Bunun sonucunda Doğu Otomotiv Yönetim Kurulu tarafından alınan karara istinaden 2017 yılında Dijital Dönüşüm Departmanı kurulmuştur. Bu

kapsamda 2018 yılı için Doğu Otomotiv'in kritik iş süreçleri gözden geçirilerek, gelişim alanları tespit edilecek ve dijital akımlar dikkate alınarak yeniden tasarlanacaktır.

Dijital Dönüşüm Departmanının ana görevlerinden biri de dijital dönüşümün bir kurum kültürü haline gelmesini sağlamaktır. Çok geniş bir kavram olan "dijitalleşme" olgusunun Doğu Otomotiv açısından tanımının ve kapsamının belirlenmesinde ana rolü üstlenecek olan departman, aynı zamanda;

- Doğu Otomotiv olarak tüm organizasyonun dijital çağın gerektirdiği esnekliğe sahip olmasına,
- Şirket çalışanlarının işlerini daha iyi, daha kolay ve daha verimli bir şekilde yapmalarına,
- Karar alma süreçlerinin daha etkin yönetilmesine,
- Mevcut işlerin daha az maliyetle ve daha verimli bir şekilde yapılmasına,
- Müşterileri ilişkileri ve müşteri deneyiminin farklılaştırılmasına,
- Müşterilerin dijitalleşme ile ilgili talep ve öngörülerinin daha iyi anlaşılacak bu beklentileri karşılayacak alt ve üst yapının oluşturulmasına, ve
- Mevcut işlerdeki değişimin farklı bir iş modeli haline dönüştürülmesine, sağlayacağı katkılarla Doğu Otomotiv'in gelecekteki başarılarında etkili bir rol üstlenecektir.

Müşteri Veri Gizliliği

7 Nisan 2016 tarihinde yayımlanarak yürürlüğe giren 6698 sayılı "Kişisel Verilerin Korunması Kanunu", kişisel verilerin işlenmesinde başta özel hayatın gizliliği olmak üzere kişilerin temel hak ve özgürlüklerini korumak ve kişisel verileri işleyen gerçek ve tüzel kişilerin yükümlülükleri ile uyacakları kuralları düzenlemektedir.

Doğu Otomotiv ilgili kanun kapsamında kişisel verilerin hukuka aykırı olarak işlenmesini önlemek, kişisel verilere hukuka aykırı olarak erişilmesini önlemek, kişisel verilerin muhafazasını sağlamak ve kişisel verilerin kişisel veri işleme şartlarına uygun olarak

işlenmesinin temin edilmesi için gerekli teknik ve idari tedbirleri almak ilkelerine uygun hareket etmektedir.

Doğu Otomotiv'de Kişisel Verilerin Korunması Kanunu uyum sürecini Finansal Kontrol ve Risk Yönetimi, Hukuk ve DDKİ departmanları yönetmektedir.

Bu yükümlülükler kapsamında Doğu Otomotiv bünyesinde;

- 06.10.2016 tarihinde Kişisel Verilerin Korunması Politikası Uygulama Yönetmeliği,
- 22.03.2017 tarihinde Kişisel Verilerin Korunması Kanunu madde 11 uyarınca ilgili kişilerin haklarını kullanması ve madde 13 uyarınca veri sorumlusu sıfatıyla Şirkete başvuru halinde izlenecek süreci belirlemeyi amaçlayan Kişisel Verilerin Korunması Kanunu Kapsamında İlgili Kişinin Haklarını Kullanması Prosedürü,
- 12.04.2018 tarihinde Kişisel Verilerin Saklanması ve İmhası Politikası yayımlanmıştır.

Doğu Otomotiv iş süreçlerine bağlı olarak gerçekleştirmekte olduğu kişisel veri işleme faaliyetlerini, kişisel veri işleme amacı, veri kategorisi, aktarılan alıcı grubu ve veri konusu kişi grubuyla ilişkilendirerek oluşturduğu ve kişisel verileri işlendiği amaçlar için gerekli olan azami süreyi, yabancı ülkelere aktarımı öngörülen kişisel verileri ve veri güvenliğine ilişkin alınan tedbirleri açıklayarak detaylandırdığı veri işleme envanterini oluşturmuştur. Veri envanteri dikkate alınarak İş-Etki analizi çalışması yapılmaktadır.

Bununla birlikte 2018 yılında DİM kapsamında çağrı kayıt sistemimize KVKK ile ilgili bilgilendirme metni eklenmesi ve marka İnternet sitemize müşterilerimizi konuyla ilgili tam bilgilendirme yükümlülüğümüzü yerine getirmek için bilgilendirme metinleri eklenmesi hedeflenmektedir. Ayrıca KVKK ve ilgili mevzuat ile Kurul Kararları ve Rehberleri doğrultusunda kişisel verilerin güvenliğine ilişkin olarak KVKK Temel Düzel Bilgilendirme Eğitimi verilmesi planlanmaktadır. Eğitimler

mavi yaka ve stajyerler hariç tüm Doğu Otomotiv Grubu çalışanlarını kapsaması ve yaklaşık 350 çalışana bu eğitimin verilmesi, bununla birlikte eğitimlerin Doğu Oto'lara da yaygınlaştırılması hedeflenmektedir. Ayrıca

eğitime katılmayan veya işe yeni başlayan çalışanlar için E-Eğitim materyalleri hazırlanarak GO Akademi üzerinden paylaşılması hedeflenmektedir.

Yetkili Satıcı ve Yetkili Servis Geliştirme Faaliyetleri


Hizmet Noktalarımız

2017 yıl sonu itibariyle 86 tüzel kişinin oluşturduğu Yetkili Satıcı ve Servis

teşkilatımızda Skoda markası hariç toplam 448 hizmet noktamız bulunmaktadır. Skoda dahil hizmet noktası adedi ise 532'dir.

Toplam	
Çalışan kişi	Yaklaşık 8.250 kişi
Kapalı alan	Yaklaşık 575.000 m ²
Skoda hariç	
Çalışan kişi	Yaklaşık 7.080 kişi
Kapalı alan	Yaklaşık 504.000 m ²

2008 yılında, <http://www.dogusotomotivbayi.com> adresi ile yeni portal oluşturularak tüm kullanıcılar için tek bir kullanıcı adı ve şifre tanımlanarak bu adresten mevcut marka intranetlerine geçiş sağlanmıştır. Yetkili Satıcı ve Servislerimizin bu portalı kullanımları devam etmektedir ve revizyonlar, sirkülerler bu portalda yayınlanmaktadır.

Dijital dönüşüm projesi süreçlerinde Türkiye'deki ilk uygulamalar Volkswagen AG ve Audi AG markaları ile birlikte 20 hizmet noktasında yönetilmiştir. Dijital dönüşüm çalışmamızla ilgili detaylı bilgi almak için: Doğu Otomotiv 2017 Faaliyet Raporu: 

<https://www.dogusotomotiv.com.tr/tr/yatirimci-iliskileri/yatirimci-iliskileri-1/raporlar-ve-sunumlar/faaliyet-raporlari> (Sayfa: 30-31).

Markalara Destek

Volkswagen

- Bayilere mimari ve CI/CD destekleri verilmeye devam edilmiştir.
- VW AG yetkililerine ve Doğu Otomotiv Yönetim Kurulu'na mevcut bayi teşkilatı ve 2020'ye kadar olan bayi ağı planı ile ilgili sunumlar yapılmıştır.
- Volkswagen AG Mimarları ile devam eden yatırımlara ziyaret gerçekleştirilmiş ve bayilere sahada destek sağlanmıştır.
- Yenilenen sözleşmeler kapsamında Volkswagen AG'ye ziyaretler gerçekleştirilmiştir.

- VW Dijital konsept uygulamaları dahilinde Vosmer ve Beşer Otomotiv'e destek verilmiştir.
- Departmanımız tarafından gerçekleştirilen ISO:9001-2015 Kalite Denetimleri kapsamında; TÜV-SÜD üç adet bayide gerçekleştirilen VW SSH denetimine katılım sağlamışlardır.
- Yeni yatırımlarla servis genişletme projeleri uygulanmış ve ek kapasite yaratılmıştır.
- Volkswagen Crafter iş yerlerinin düzenlenmesi için tüm servis projeleri gözden geçirilmiş, 50 adedin üzerinde proje revize edilmiştir. Volkswagen AG ile mutabakata varılmış, 2018 yılında uygulamaya geçilecektir.

Audi

- Pre-AC Meeting ve AC Meeting'lere katılım sağlanmış ve sunumlar yapılmıştır.
- Bayilere mimari ve CI/CD destekleri verilmeye devam edilmiştir.
- Audi AG tarafından talep edilen sunumlar ve raporlar hazırlanmıştır.

- Cost of Franchise çalışmasına destek verilmiş, toplantıya katılım gerçekleştirilmiştir.
- Audi Prime Plus çalışmalarına destek verilmiştir.
- Audi Sport çalışmalarına destek verilmiştir.
- Terminal Konsept doğrultusunda network yenilenmesine devam edilmiştir.
- Audi dijital konsept için proje ve ithalat süreçleri takip edilerek, yurtdışı ve bayiler ile koordinasyonu sağlanmıştır. 41 modül için kurulumlar tamamlanmıştır.
- Departmanımız tarafından gerçekleştirilen ISO:9001-2015 Kalite Denetimleri kapsamında Audi AG iki denetime katılım göstermiştir.

SEAT

- SEAT S.A. tarafından duyurulan yeni SEAT Konsepti uygulama projesi kapsamında bayi ağının CI değişimleri %100 oranında tamamlanmış, yeni konsept showroomların (Corporate Design) tamamlanmasında %57'lik bir orana ulaşılmıştır.
- SEAT S.A. ile 2020'ye kadar olan SEAT bayi ağı planı hazırlanıp paylaşılmıştır.

Porsche

- Bayilere mimari ve CI/CD destekleri verilmeye devam edilmiştir.
- Elektrikli araçların şarj ünitelerinin bayilerde uygulanmasına ilişkin Porsche AG yetkilileri ile beraber çalışmalar yürütülmüştür.

Scania

- Bayilere mimari ve CI/CD destekleri verilmeye devam edilmiştir.
- Departmanımız tarafından DOS 4 denetimleri gerçekleştirilmiştir. Bu denetimlerin bir kısmına Scania AB de katılmıştır.

DOD

- Bayilere mimari ve CI/CD destekleri verilmeye devam edilmiştir.

Thermo King

- Bayi gelişim planı için toplantılar organize edilmiş, bayi adayları ziyaretleri gerçekleştirilmiştir.

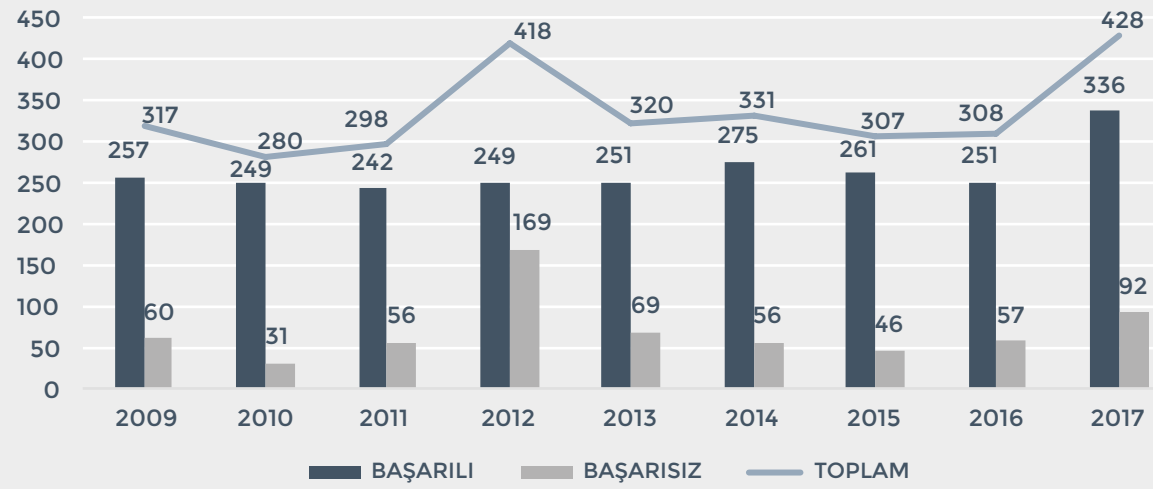
Bayilerimizde Kalite Çalışmaları

- Bayi denetimi bölümümüz koordinasyonunda hazırladığımız, 2017 yılı Doğu Otomotiv ISO 9001:2008 sertifikasyon denetimi 14-15-16-17 Şubat 2017 tarihlerinde TÜV-SÜD tarafından gerçekleştirilmiş ve başarıyla sonuçlanmıştır.
- 2018 yılında Doğu Otomotiv ISO 9001:2015 sertifikasyon denetimi 20-21-22- Şubat 2018 tarihlerinde gerçekleştirilecektir. Denetime hazırlık kapsamında aralık ayında 25 departman ile bire bir toplantılar gerçekleştirilmiş, süreç hakkında bilgilendirme yapılmıştır.
- Volkswagen AG tarafından 15-17 Mayıs 2017 tarihlerinde Almanya'nın Hannover kentinde düzenlenen 20.Uluslararası Kalite Konferansına Doğu Otomotiv'i temsilen Sn. Cem Kaya ve Sn. Gökhan Özgürbüz katılmıştır.
- Şirket kalite denetimine hazırlık kapsamında süreçlerin iyileştirilmesi konusunda departmanlara danışmanlık hizmeti verilmiştir.

Satış ve Satış Sonrası Yetkili Satıcı ve Servis Denetimleri

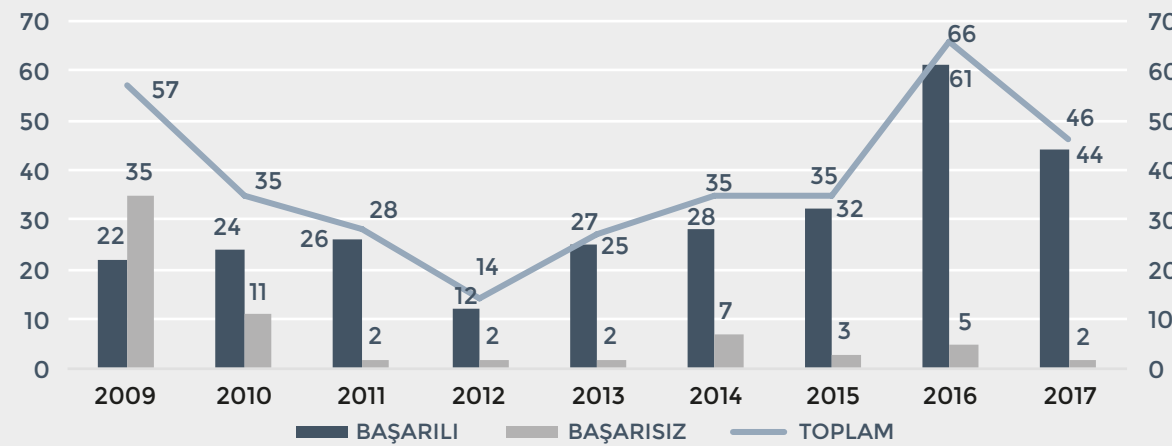
2017 yılında aşağıdaki markalarda Satış ve Satış Sonrası olarak 428 adet Kalite ve Marka Standartları Denetimi (ISO+Scania DOS) ve 46 adet sadece Marka Standartları Denetimi, toplam 474 denetim gerçekleştirilmiştir.

2017 yılı aralık ayında Audi AG tarafından satış ve satış sonrası için Doğu Oto Kartal üretici denetimi gerçekleştirilmiştir. 2017 yılı eylül ayında TÜV-SÜD tarafından Eskişehir-Gökmen-Fatih-Ordu bayilerimize Volkswagen satış sonrası üretici denetimi gerçekleştirilmiş, bu denetimler sonucunda geliştirilmesi gereken yönler konusunda aksiyonlar alınmıştır. 2018 yılında toplam 400 adet denetim planlanmaktadır. Bu plana açılacak Yetkili Satıcı ve Servisler ve yeni adayların denetimleri dahil olmayıp Skoda ISO 9001:2015 Kalite ve Skoda Marka Standartları Denetimleri dahildir.



** 2009 yılından bu yana toplam 3.007 adet bayi denetimi gerçekleştirilmiştir.

MARKA STANDARTLARI DENETİMİ



*Volkswagen, Audi, SEAT, Skoda ve Porsche Marka Standartları Denetimlerini içermektedir.

MARKALARIMIZIN KURUMSAL SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK PERFORMANSI

Her bir marka temsilcimizin aynı zamanda Doğu Otomotiv Sürdürülebilirlik Takımı üyesi olarak yer aldığı Kurumsal Sürdürülebilirlik Yönetimi yapımızda marka temsilcilerimiz bu çalışmalara destek vermenin yanı sıra, bu bilinci diğer Şirket çalışanlarımıza da yaygınlaştırmakta önemli bir rol üstlenmektedir. Markalarımızın kendi içlerinde yürüttükleri her süreç Doğu Otomotiv kurumsal sürdürülebilirlik stratejisine uygun biçimde hayata geçirilmektedir. Her bir marka bazında yıl içinde geliştirilen ve uygulanan yeni

sürdürülebilirlik çalışmaları rapor kapsamına dahil edilmekle birlikte, markaların temel performansını ve yıl içinde gerçekleştirdikleri diğer detay çalışmaları içeren bilgiler, Doğu Otomotiv kurumsal sürdürülebilirlik stratejisinin temel kriterleri arasında yer alan 'Müşteri Sağlığı ve Güvenliği', 'Ürün Güvenliği', 'Müşteri Memnuniyeti', 'Müşterilerin Doğru Bilgilendirilmesi' ve 'Çevresel Sorumluluk' başlıkları altında İnternet sitemizde detaylı olarak paylaşılmaktadır.

Markalarımızda Çevresel Sorumluluk

Audi

Audi, e-yakıt stratejisi kapsamında Ineratec GmbH ve Energiedienst Holding AG iş birliğiyle, Almanya'nın Laufenburg kentinde, e-dizel üretiminde hizmet verecek yeni bir pilot tesis kurmayı planlamaktadır. Yakıt ilk kez, yenilenebilir bir şekilde su enerjisi kullanılarak üretilecektir. Tesis yılda yaklaşık 400 bin litre üretim kapasitesine sahip olacaktır. Laufenburg'daki tesis, Audi'nin ortak olarak katıldığı, enerjiden sıvı üretimi prensibiyle çalışan ikinci pilot tesis olma özelliği taşımaktadır. Audi hâlihazırda 2014'ten bu yana Dresden'de enerji teknolojisi şirketi sunfire ile iş birliği yapmaktadır. Dresden'deki tesiste farklı teknolojiler kullanarak e-dizel üretimi gerçekleştirilmektedir. Almanya'nın kuzeyindeki Werlte'de yer alan ve Audi e-gaz, diğer bir deyişle sentetik metan üretmek için kullanılan Audi'ye ait enerjiden gaz üretim tesisi de şirketin diğer e-yakıt projelerinden biridir.

Porsche

Düşük emisyonlu yeni araçlara geçiş için teşvik

Porsche, çevreye katkı sağlamak için Euro 1 ile Euro 4 emisyon sınıfına dahil dizel motorlu bir araçtan yeni bir dört kapılı Porsche modeline geçecek olan araç sahiplerine bir teşvik sunmaktadır. Fiyat avantajı, 5.000 Avroya varan tasarruf sağlarken eski dizel aracın trafikten çıkarılmasını da kapsamaktadır. Bu teşvikle Porsche, eski araç envanterlerinin modern ve çevre dostu araçlarla yenilenmesinde yeni bir örnek teşkil etmektedir. Bu nedenle teklif, modele ve markaya bağlı olmaksızın Euro 1 ile Euro 4 emisyon sınıfına dahil olan tüm dizel araç sürücülerini hedeflemektedir. Ayrıca Porsche, şehirlerde hava kalitesinin iyileştirilmesi için Volkswagen Grubu'nun "Ulusal Forum Dizel" çerçevesinde onaylanmış kapsamlı uygulamalarını da desteklemektedir.

Scania

Scania'nın, 2017 de Türkiye'de satılmaya başlanan yeni nesil araçlarında çevresel etkileri azaltacak düzenlemeler yapılmıştır. Yeni nesil Scania'larda 13 ve 16 litre beygir motor seçenekleri ile uzun yol segmentinde geniş bir yelpazede motor seçenekleri mevcuttur. Yeni transmisyon mili freni giriş ve çıkış milleri arasında vites dişlilerini taşıyan mildir. Bunun gerektiği şekilde frenleyerek ve geliştirilen yazılım ile vites geçişleri 0,80 sn yerine 0,4 saniyede gerçekleşmektedir. Böylelikle özellikle rampa tırmanışları gibi kesintisiz güç ve torkun gerekli olduğu durumlarda turbo basıncı düşmeden herhangi bir sarsıntı ve zorlanma

yaşamadan, yakıt ekonomisini de koruyacak şekilde çok seri vites değişimleri gerçekleştirilebilmektedir.

Yeni tasarımda hava direncine dikkat edilerek, havayı karşılayan ön yüzde çıkıntı yapan unsurlar azaltılmış, kabin parçaları, kabin ile tampon arasındaki boşluklar asgariye indirilmiş, hava akışını iyileştirmek için normal ve orta tamponlarda alta bir deflektör eklenmiştir. Ayrıca ayarlanabilen tavan rüzgarlığı, yeni parçalı yan etekler gibi unsurlarla toplam azaltılan hava direnci ve iyileşen aerodinamik yapı sayesinde %2 yakıt ekonomisi sağlanmıştır.

Markalarımızda Müşteri Memnuniyeti

Volkswagen Binek

Volkswagen Binek Araç olarak 2010 yılı başı itibariyle "Mach 18" hedefleri dahilinde daha bilgili ve uzun soluklu çalışacağımız bir ekip oluşturmak amacıyla Volkswagen SAT Satış Akademisi Türkiye Projesi başlatılmıştır. Başlangıçta 188 kişi olan danışman kadromuz bugün 410 kişiye ulaşmıştır. Bu kadronun içinde 156 danışmanımızın Volkswagen Uluslararası Satış Diploması ve 125 danışmanımızın ise Volkswagen Uluslararası Satış Sertifikası bulunmaktadır. Geldiğimiz noktada 2017 yılı içinde kadromuzdaki çalışan sirkülasyonu oranımız %25 olarak gerçekleşmiştir. Bu yıl bu oranın %15'in altına indirilmesi hedeflenmektedir.

Tüm satış danışmanlarımız e-egitim sistemine kayıtlıdır ve sistem dahilindeki 75 eğitim modülü %80 oranından tamamlanmıştır. 70 Satış müdürümüz içinde 46 sertifikalı satış müdürümüz bulunmaktadır. 2017 yılında toplam 1.906 adam/gün eğitim verilmiştir.

Tüm ekibe daha hızlı bilgi akışı sağlamak amacıyla 2015 yılından itibaren online canlı veya banttan yayınlarla eğitimler, duyurular

yapılmıştır. 2 yıl içinde toplam 20 yayında 50 video satış ekibimizle paylaşılmış ve 15.000'in üzerinde toplam görüntülenme sayısına ulaşılmıştır.

Volkswagenim ile Pratik Servis Randevusu ve Yol Yardım Hizmeti

Müşteri memnuniyetimizi daha üst düzeye taşıyabilmek için, her yıl Volkswagen Binek kapsamında yeni çalışmalar gerçekleştirilmektedir. IOS ve Android mobil platformlarda faal olan Volkswagenim mobil uygulaması üzerinden müşterilerimiz kendi randevularını, diledikleri yetkili servisten, diledikleri servis danışmanından ve diledikleri saate, direkt olarak Turkuaz ERP sistemine yazabilmektedir. Bu sayede herhangi bir telefon teyit aşamasına gerek olmaksızın, randevu işlemlerini kolayca tamamlayabilmektedirler.

Ayrıca müşterilerimiz, yolda yaşanabilecek olumsuz bir durumda, yine Volkswagenim mobil uygulaması üzerinden tek tuşla Yol Yardım talebi gönderebilmekte, DİM üzerinden sadece 120 saniyede geri aranarak çekici veya mobil servis yönlendirmesi alabilmektedir.

Volkswagen Ticari Araç Müşteri Ziyaretleri

"Siz İsteyin, Biz Gelelim" projesi çerçevesinde showroomlarımıza gelemeyen ve kendi iş yerlerinde ziyaret edilmek istenen müşterilerin talepleri İnternet sitemiz üzerinden alınmaktadır. Alınan bu talepler, Değer ve İlgil Merkezi (DİM) tarafından aranmakta ve doğruluğu teyit edildikten sonra ilgili Yetkili Satıcımıza aktarılmaktadır. Yetkili Satıcımız müşterimize ön bilgiyi telefonda vermesini takiben ziyaret planını yapmaktadır. Yetkili Satıcımız test sürüşü, fiyat teklifi, finansal ödeme gibi çeşitli bilgileri müşterimizin iş yerinde kendisine vermektedir.

Satış Teşkilatımızın Kullandığı Volkswagen Ticari Araç Mobil Uygulaması

Sadece satış teşkilatımızda bulunan satış danışmanları, şefleri, müdürleri ve Yetkili Satıcılarımızın patronlarının akıllı telefonlarına yükleyerek ulaşabilecekleri mobil bir platformdur. Satış ekiplerimizle yapılan tüm yazışmalar öncelikli olarak mobil uygulamamızdan anında gönderilmektedir. Bu sayede müşteri ziyaretinde olan dış satış ekiplerimiz bile bilgiye anında erişebilmektedir. Satış teşkilatımız dış ziyaret esnasında müşterilerimizle fiyat listelerini, katalogları anında dijital yollarla paylaşabilmektedir. Bununla birlikte istenildiği zaman kredi ön başvurusu yapabilmektedir. Bu sayede müşterilerimize yerinde ve kişiselleştirilmiş hizmet verilmektedir.

Müşterilerimizin Bilgilendirilmesi

İnternet Sitesi, Facebook Volkswagen Ticari Araç sayfası ve Youtube Volkswagen Ticari Araç sayfalarına entegre edilen 360° araç içi görselleri ile isteyen tüm kullanıcıların, istedikleri modele ait araç içi görsellerine ulaşımı sağlanmıştır. Bu sayede araç incelemek isteyen kullanıcıların diledikleri kaynaktan 360° araç içi görsellerine tıklayarak tüm detaylarıyla araçları incelemesine olanak sağlanmıştır.

SEAT

Dijitalleşen dünyaya ayak uydurmak ve sınıf eğitimlerinde verilen bilgilerin kalıcı olmasını sağlamak amacıyla hızlı ve anında eğitim verebilmek için SEAT Live mobil uygulamamızda teknoloji ve satış süreçlerini içeren interaktif eğitimler devreye alınmıştır. Böylelikle Yetkili Satıcı satış personelleriyle daha hızlı ve sık iletişim halinde kalınmıştır. Sınıf eğitimlerine paralel olarak SEAT Eğitim Portalında yayınladığımız İnternet tabanlı eğitimlerle ekibin bilgisi sürekli yenilenmektedir. Bu eğitimler dışında SEAT Xcellence isminde yerinde eğitim projesi hayata geçirilmiştir. Yetkili Satıcıların ihtiyaçlarına göre kalite ve adet olarak iyileştirmeler hedeflenmiştir.

DOD

2017 yılında da DOD'da aktif ve vizyoner sosyal mecra kullanımına devam edilmiş, markanın ulusal ve yerel iletişiminde dijital mecralara yönelim artmıştır. 2017 yılında Instagram platformuna girilmiş ve müşterilerin markaya ulaşması kolaylaştırılmıştır.

2016 yılı sonunda pilot bölgede başlatılan DOD 360 projesi, 2017 yılında tüm Yetkili Satıcı teşkilatının kullanımına sunulmuştur. Yetkili Satıcılar tarafından 360 derece fotoğraflanan araç içi görünümüleri DOD dijital platformlarına yüklenmiştir. Türkiye ikinci el otomobil pazarında bir ilk olan bu hizmetle beraber, dijital platformlardaki kullanıcı deneyimi artırılmış ve kullanıcılara araç içini fiilen görmeden detaylı inceleme imkânı sunulmuştur. 2017 sonu itibariyle İnternet sitesinde yayında olan araçların %80'ü DOD 360 özelliğiyle yayına alınmıştır. 2018 yılında bu oranın %90 seviyesine getirilmesi hedeflenmektedir. Aynı zamanda çalışmalarını devam eden yeni fotoğraf alanı projesiyle araç dışı da 360 derece fotoğraflanacak ve müşteri deneyimi bir adım öteye taşınacaktır.

İnternet sitesinde yapılan alt yapı çalışmalarıyla site hızı 4 kat arttırılmış, İnternet sitesi araç arama kriterlerine renk, motor hacmi, araç paketi gibi yeni arama kriterleri eklenerek dijital platform kullanıcılarının araç arama süreçleri kolaylaştırılmıştır.

Müşterilere sunulan hizmet kalitesini ve tüm

platformlarda erişilebilirliği artırmak amacıyla www.dod.com.tr sitesi mobil cihaz kullanıcılarına da hizmet verecek ve yeni dijital eğilimleri karşılayacak şekilde yeniden projelendirilmiştir. 2018 yılı ilk çeyreğinde yayına girmesi beklenen siteye uygun olarak IOS ve Android platformlarında yayında olan DOD mobil uygulaması da güncellenecektir.

Markalarımızda Müşteri Sağlığı ve Güvenliği

Porsche

Porsche felsefesi öğrenmenin en güzel yolunun pratikle olacağını söylemektedir. Bu sebeple Porsche müşterilerini eğitimlerin tamamında ilk günden itibaren direksiyon başına oturtmaktadır.

Porsche Driving Center İstanbul'da Porsche müşterilerine ve basın mensuplarına üç farklı eğitim paketi sunulmaktadır. Bu eğitimlere otomobil hakimiyetini üst seviyelere getirmek isteyen potansiyel veya Porsche müşterileri katılabilmektedir. Eğitimlerin amacı, sürüş becerilerini geliştirmek, sürücüyü daha dikkatli otomobil kullanmaya yöneltmek ve yolda karşılaşılabilecekleri problemlerle daha kolay başa çıkmalarını öğretmeyi hedeflemektedir.

Eğitim paketlerinden ilki, günde yaklaşık 50 misafirin katılımıyla gerçekleştirilen ve Porsche'nin giriş eğitimi olan Porsche on Track Sürüş Günleri Eğitimidir. Porsche on Track Sürüş Günleri'nde, katılımcılara slalom, frenleme, pist ve arazi sürüşü gibi çeşitli parkurlarda başlangıç eğitimleri verilmektedir.

İkinci paket ise, Porsche Performance Day Eğitimidir. Bu eğitimi Porsche on Track Sürüş Gün'ünden ayıran en büyük özellik, performans odaklı ve sadece spor otomobiller ile gerçekleştiriliyor olmasıdır.

İleri sürüş teknikleri eğitimi almak ve daha fazla performans odaklı sürüş deneyimi yaşamak isteyen misafirlerimiz için ise Advanced Porsche on Track Eğitimleri verilmektedir. Bu

eğitimin amacı katılımcılara iki gün boyunca maksimum yüksek performans ile doğru araç kullanımını öğretmektir.

Ayrıca Porsche Sport Driving School'da farklı amaçlara hitap eden farklı sürüş eğitimleri de verilmektedir. Precision, Performance, Master, Master License ve Master CUP Eğitimleri yanı sıra, kontrollü drift yapmayı öğrenmek isteyen müşteriler için G-Force eğitimi, sadece Porsche aracını en efektif şekilde nasıl kullanacağını öğrenmek isteyen müşterilere ise Warm-up veya Classic Cars Eğitimi verilmektedir.

Scania

Scania, 2017 yılında Yeni Nesil Scania'yı satışa sunmuş ve müşteri sağlığı ve güvenliğindeki deneyimi benzersiz hale getirmiştir. Tamamen yenilenen iç tasarım, yeni sürücü pozisyonu ile artan hakimiyet ve ergonomi sağlanmıştır. Sürücü 65 mm öne 20 mm sola alınmıştır. Ön konsol dikleştirilmiş ve ön cama yaklaşmıştır. A sütunlarının açısı sayesinde kör noktasız mükemmel görüş hakimiyeti sunmaktadır. Binek araçlarla aynı seviyede malzeme, kalite ve işçilik kullanılmıştır. Tüm düğmeleri ergonomik olarak konumlandırılmış, elde eldiven varken bile basılabilecek şekilde tasarlanmıştır. Telefon, tablet bağlantısı ve şarjı için USB portları, pek çok saklama gözleri araçta mevcuttur.

İklimlendirmede güneş ışığı ve nem sensörleri gibi ek donanımlarla mükemmel çalışma ve dinlenme ortamı sağlanmıştır. Sürücünün kapiya yaklaşması ile aydınlatma kumandaları


sürücü kapısına taşınmıştır. Artık tüm aynalar (geri görüş, geniş açılı, ön görüş ve kaldırım aynası- toplam 6 adet ayna) elektrik kumandalı ve ısıtılmalıdır. Bir güvenlik unsuru olarak, özellikle yuvarlanma ile sonuçlanan kazalarda sürücünün alacağı yan darbelere karşı koruma amaçlı sektörde ilk yan perde hava yastıkları opsiyonel olarak sunulmaktadır.

Araçta gerçekleştirilen en önemli yapısal

değişikliklerden biri de ön dingilin 50 mm öne alınmasıdır. Yeniden tasarlanan ön düzen, daha büyük fren körükleri, yere yaklaştırılan ağırlık merkezi ve yeni yük dağılımı ile birlikte yenilenen kabin süspansiyonunun da etkisi ile stabil konforlu sürüş, araç stabilitesi ve en önemlisi yine sektörde çok önemli bir gelişme olarak 40 ton yük, 80 km/s hızda yapılan frenleme mesafesi %5 iyileşerek 40 m'nin altına inmiş ve 38 m'ye düşmüştür.

ETKİ ALANIMIZ İÇİNDE SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK FARKINDALIĞI

Doğuş Otomotiv olarak etki alanımız içinde yer alan tüm paydaşlarımıza Sürdürülebilirlik iş anlayışımızı aktarmak, bununla birlikte her paydaşımızın kendi Sürdürülebilirlik performansını geliştirmesine katkıda

bulunmak amacıyla çalışmalarımız her yıl geliştirilerek devam etmektedir. Bu kapsamda her yıl raporumuza dahil ettiğimiz İştirak, Tedarikçi, Yetkili Satıcı ve Servis sayısı arttırılmaktadır. 

İŞTİRAKLERİMİZDE KURUMSAL SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK

2017 yılı Kurumsal Sürdürülebilirlik Raporumuzda performanslarına yer verdiğimiz Doğuş Oto ve Gebze Scania Servis'in yanı sıra;

İştiraklerimiz Doğuş Teknoloji, vdf, Skoda-Yüce Auto'dur.

Doğuş Oto

Doğuş Oto temsil ettiği toplam 6 marka için İstanbul, Ankara ve Bursa illerinde yeni araç, ikinci el araç, yedek parça, aksesuar satışı ve satış sonrası hizmetleriyle beraber müşterilerine, sigorta ve finansman hizmetleri sunmaktadır. Doğuş Oto, Volkswagen Binek Araç, Volkswagen Ticari Araç, Audi, Porsche, SEAT ve Skoda markalarının yetkili satış ve servis hizmetlerini yürütmektedir. Doğuş Oto, DOD Yetkili Satıcısı olarak ikinci el satışı da yapmaktadır.

Toplam 6 bölgede 34 Yetkili Satış ve 31 Servis noktasında ve 1.700'ü aşkın çalışanıyla faaliyetlerini sürdüren Doğuş Oto, gücü ve istikrarı ile sektördeki öncü varlığını sürdürmektedir.

Doğuş Oto'nun misyonu, temsil ettiği binek ve ticari araç markalarının kendisine tanımlanmış bölgelerinde, satış ve satış sonrası hizmetlerini en yüksek kalitede sunmaktır. Doğuş Oto Pazarlama ve Ticaret A.Ş. %100 Doğuş Otomotiv iştirakidir.

Doğuş Oto, tüm stratejik uygulamalarında olduğu gibi Sürdürülebilirlikle ilgili alanlarda da Doğuş Otomotiv iştiraki olarak ortak biçimde yönetilmekte ve Doğuş Otomotiv ilke ve politikalarına uymaktadır.

Doğuş Otomotiv Kurumsal Sürdürülebilirlik Raporu'nda Doğuş Otomotiv ve Doğuş Oto performansları ayrıntılı biçimde yer almaktadır. Raporun iştirakler kısmında özet olarak, ayrıca Şirkete özel faaliyetler kapsamında da bilgi verilmektedir.



Değerli Paydaşlarımız,

2017 yılını, 33.668 Volkswagen Binek, 6.514 adet Volkswagen Ticari, 9.272 adet Audi, 6.465 adet SEAT, 3.941 adet Skoda ve 545 adet Porsche olmak üzere toplam 60.405 adet yeni araç satışı ve 295.613 servis girişi ile geride bıraktık. Yüksek satış ve servis girişi ile Doğuş Otomotiv içinde %33,7 satış pazar payı ve %22,4 servis pazar payı elde ettik.

Sürdürülebilir kârlılık, sürdürülebilir büyüme ve sürdürülebilir hizmet kalitesi olarak belirlediğimiz 3 ana hedefimizin altına 2017 yılında dijital dönüşümü de ekleyerek her kanalda mükemmel müşteri deneyimi için çalışmalara başladık. Bu kapsamda, çalışanlarımızı ve sistemleri teknolojik dönüşüme adapte etmek amacıyla toplamda

56 saat workshop yapıldı ve bu çalışmalar sonucu 107 proje fikri ortaya çıktı.

2017 yılında kurulan, Altın Örümcek Ödüllü web sitemiz ile hızlı, kolay, hatasız ve ilgili hizmet sunma amacıyla çıktığımız yolculukta, dijital müşteri deneyimini zenginleştirmek için çok çalıştık. Bu sayede, müşterilerimiz showrooma

gelmeden web sitemiz üzerinden diledikleri hizmeti online olarak alma ayrıcalığına kavuştular. Web sitemizin açıldığı Haziran ayından itibaren 6 ayda toplam 195 adet yeni araç satışı ve 21.779 adet servis randevusu ile büyük ve öncü olacak nitelikte bir başarıya imza atıldı.

Birinci önceliğimiz olan müşteri memnuniyetimizi daha da ileriye taşımak için gerek tesislerimiz ve gerekse süreçlerimizde dijital dönüşümü ön plana çıkardık. Tüm belge ve evrak akışını dijitalleştirmeye yönelik çalışmalara başladık. Doğuş Oto Etimesgut'ta Mart ayında satış ve servis alanlarındaki renovasyonları tamamlayarak; dijital showroom ile müşteri satın alma deneyiminde değişime imza attık.

2017 yılında "Dplan" kapsamında bölge performanslarımızı hedef bazında takip etmeye devam ettik. Tüm bölgelerimizde çalışma ortamlarımızın düzenli, temiz, güvenli, amaca uygun ve standart hale getirmeyi hedefleyen 5S+ çalışmalarını başarılı bir şekilde sürdürdük.

Çalışanın sağlığı ve güvenliğine yıllardır olduğu gibi bu sene de gereken önemi göstererek, bölgeler arası iş sağlığı ve güvenliği koordinasyonunu yürüttük.

Yaptıkları işi sürekli iyileştirebilen yetkin insanlar yetiştirmek amacıyla Holding Yalın Ekibi ile birlikte yürütülen Yalın Lideri Eğitimleri'ne 2017 yılında 17 çalışmamız dahil oldu. Yalın lideri sertifikasına sahip çalışan sayımız toplamda 42 kişiye ulaşmıştır. Yalın eğitim projelerinin yanı sıra 2017 yılında 11 yalın proje de başarı ile tamamlanmıştır.

Çalışanlarımızın fikir ve görüşlerini iletme ve hayata geçirme fırsatı buldukları Öneri Sistemi ise çalışanlarımız tarafından her yıl olduğu gibi aktif bir şekilde kullanıldı. Bu yıl çalışanlarımız tarafından toplam 1.720 adet öneri yapıldı ve 430 öneri de başarılı ile hayata geçirilmiştir.

Sürdürülebilir hedeflerimize yönelik yaptığımız çalışmalar çeşitli ödüller kazanarak şirketimizi daha da ileriye taşımaya devam ettiğimizi göstermiştir. Doğuş Oto Bursa, Top SEAT People 2017'de Satış Temsilcisi, Servis Yöneticisi ve Garanti Uzmanı kategorilerinde olmak üzere 3 dalda birinciliğe imza atmıştır. Doğuş Oto Çankaya, Porsche PBE Türkiye birinciliği ve dünya ikinciliğini elde etmiştir. Doğuş Oto Etimesgut, SEAT SSH'de 2017 müşteri memnuniyeti birinciliği ödülünü almıştır. Doğuş Oto Kartal, Audi Atölye Twin Cup yarışmasında teknik branşta ikinciliği elde etmiştir. 2017 yılında en çok niş araç satan Doğuş Oto Maslak ise; Sales Cup birincisi olmuştur.

Bölgelerimizde sunduğumuz kaliteli hizmet anlayışımızı daha çok müşteriye ulaştırmak ve daha kısa sürede müşterilerimizin ihtiyaçlarına cevap verebilmek amacıyla 2017 yılında servislerimiz Pazar günü de dahil olmak üzere haftanın 7 günü hizmet vermeye başlamıştır. Ayrıca, müşteri memnuniyeti için yapılan çalışmalarımız sonuçsuz kalmamış; Doğuş Oto müşterilerine yönelik yapılan NPS araştırmasında, tavsiye ve mutlu olma sorularının sonucunda ortaya çıkan %92'lik müşteri memnuniyeti oranı başarılarımızın devamlılığını kanıtlar nitelikte olmuştur.

Doğuş Oto'nun her kanalda hızlı, kolay, hatasız ve ilgili hizmet anlayışı ile mükemmel müşteri deneyimi ve müşteri memnuniyeti sağlama amacıyla dijitalleşme üzerine yaptığı çalışmaları ve başarıları katlanarak devam edecektir.

Sevgi ve Saygılarımla,

Zafer Başar
Doğuş Oto Genel Müdürü

Çevresel Sorumluluk Enerji Verimliliği

Şirketimizde yetkili bir firmaya enerji verimliliği etüdü yaptırılarak enerji verimliliğini sağlayacak temel alanlar belirlenmiştir. Belirlenen çalışmalar kapsamında eksiklerin giderilmesi çalışmalarına devam edilmektedir.

Doğuş Otolar'ın hizmet verdiği 6 bölgede elektrik ve doğalgaz tüketimleri aylık olarak takip edilmektedir ve mevsimsel değişiklikler bir önceki yıllara mukayese edilerek artışlar gerçekleşiyorsa gerekçeleri sorgulanmakta ve buna yönelik tedbir alınmaktadır. Enerji kayıp ve kaçaklarının giderilmesi kapsamında elektrik ile çalışan tüm cihaz ve sistemlerin periyodik bakımları düzenli yaptırılarak gereksiz enerji kaybı önlenmektedir. Elektrik dağıtım panolarının periyodik bakımı ve kontrolleri profesyonel bir firmadan hizmet alınarak gerçekleştirilmektedir. Bölgelerimizde yüksek enerji kullanan birçok aydınlatma ekipmanı, tasarruflu Led armatürlerle değiştirilmektedir. Bununla birlikte belirli dönemlerde aydınlatılması gereken alanlar harekete duyarlı (fotoselli) hale getirilmiş ve enerji tasarrufu sağlanmıştır. Bölgelerimizdeki mekanik balastlı armatürler elektronik balastlı hale getirilerek enerji verimliliğine katkıda bulunmaktadır.

Doğal gaz kazanları enerji verimlilik firması tarafından kontrol edilerek kazan baca ölçümleri yaptırılmakta ve gereksiz doğal gaz tüketimi önlenmektedir. Yazın sıcak su için çalıştırılan kazanlar yerine, gerektiğinde kullanılmak üzere elektrikli su ısıtıcıları kullanılarak Mayıs-Haziran döneminde doğal gazdan tasarruf sağlanmaktadır. Kompanzasyon panoları haftalık olarak kontrol edilmekte, aktif ve reaktif cezaya girmemiz engellenmektedir.

Doğuş Otolar'da otomasyon yazılım sistemi ve teknik donanım revizyonu yapılarak tesislerin konforu için kışın daha az doğalgaz ve yazın daha az elektrik enerjisi kullanımı sağlanmıştır. Tesislerin ısıtma ve soğutulmasında tasarruf sağlayabilmek için servis alanlarında dış

ortama olan açıklıkların kapatılması amacıyla bazı servis girişlerine ilave turbo/seksiyonel kapılar monte edilmiştir. Isıtmada kullanılan kazanlar ve brülörlerle soğutmada kullanılan (iklimlendirme ve havalandırma sistemi) klima santralleri ve split klimaların periyodik bakımları düzenli olarak yaptırılarak gereksiz enerji kayıpları önlenmektedir. Split klima alımlarında mutlaka düşük enerji tüketimine sahip ürünler ve çevreci bir gaz olarak tanımlanan R-410A gazının kullanıldığı klimalar tercih edilmektedir. Tüm çatı mebranlarının yaz aylarında bakımı yapılmakta ve yalıtımları arttırılmaktadır. Doğuş Oto Esenyurt Bölgesinde Volkswagen showroomda ısınarak çatıya/tavana yükselen sıcak havanın binanın ısıtılmasında yeniden kullanılabilmesi için ısı hava eşitleyiciler monte edilmiştir. Isı kaybını önlemek için tüm ısıtma ve soğutma devreleri her yıl en az bir kez kontrol edilerek izolasyonları tamamlanmaktadır.

Yeşil IT

Doğuş Otolar'da bilgi işlem için alınan cihazlar kayıt altına alınarak kullanım ömürleri takip edilmektedir. Kullanım ömrü dolan bilgisayarlar yeni ve daha az enerji tüketen modellerle değiştirilmektedir. Server, switch, driver vb. sistemlerin kontrol edilip güncellenmesi ve değişimi Doğuş Teknoloji tarafından takip edilmektedir. Kullanım dışı kalan IT ürünler geri dönüşüme gönderilmektedir.

Emisyonlarımız

Doğuş Oto'da yakıt tüketiminden kaynaklı emisyonların azaltılması amacıyla personel ulaşımında gruplandırılmalar yapılarak daha az aracın trafikte olması için gerekli route optimizasyonları periyodik olarak yapılmaktadır. Yaşı büyük araçlar hizmetten çıkartılarak emisyonu düşük araçlarla ulaşımımız desteklenmektedir.

Bina çatı yalıtımları arttırılmaya çalışılmaktadır. Enerji verimliliği yüksek ısıtma, soğutma ve mutfak aletleri satın alınmaktadır. Boş toprak alanlarda ağaçlandırma yapılmaktadır.

Değerlendirilebilir atıkların geri kazanımı içinse yetkili firmalar ve belediye ile işbirlikleri yapılmakta, bahse konu malzemelerin ilgili kuruluşlara geri dönüşüm için verilmesi sağlanmaktadır.

Atık Yönetimi

Şirketimizde Endüstriyel Atık Yönetim Planı bulunmaktadır. Doğuş Oto 2017 yılında atık yönetiminden sorumlu bir çalışan istihdam etmiştir. Atık floresan, yağ, filtre, antifriz, kontamine atıklar, kontamine ambalaj, sprey kutu, fren sıvısı, atık tiner, akü, lastik, katalizör, mazot, benzin, plastik, metal ve camlar ile ilgili planlamalar yapılmıştır. Şirketimizde arıtma sistemi ve yağ tutucu sistem mevcuttur.

Binek ve hafif ticari araç bakımlarından kaynaklanan atıklar genel olarak (kontamine atıklar dışında) değişen parçalardan kaynaklandığı için atık azaltımı yapmak mümkün olmamaktadır. Kontamine atıkların azaltılması için bakım personeline konunun önemi aktarılmıştır. Atık miktarı mümkün olan en az düzeye indirilmiştir.

Çalışanlarımız

Çalışanlarımızın Sağlığı ve Güvenliği

- Daha güvenli ve sağlıklı bir iş ortamı yaratarak, oluşabilecek iş kazası ve meslek hastalığını en aza indirmeyi öncelikli iş hedefi olarak benimsemek,
- İş sağlığı ve güvenliği konusundaki yasal mevzuatları uygulamak,
- Şirket çalışanlarının, taşeron ve tüm ziyaretçilerin sağlık ve güvenliğini sağlamak,
- İş sağlığı ve güvenliği bilincinin oluşturulması ve geliştirilmesi için tüm çalışanları ve taşeronları eğiterek bilinçlendirmek,
- Faaliyet göstermiş olduğumuz tüm alanlarda iş sağlığı ve güvenliği standartlarına uygun uygulamalar seçmek ve bu doğrultuda çalışmalarda bulunmak,
- İş yeri risk analizlerini değerlendirerek tehlikeleri kabul edilebilir seviyeye getirmek,
- İş kazalarının araştırılması ve kök nedenlerinin tespit edilerek kalıcı çözümler geliştirmek,
- Acil durum ekiplerinin güncel tutulması ve

eğitimlerinin takibini sağlamak,

- Periyodik sağlık taramaları gerçekleştirmek,
- Koruyucu ve önleyici hekimlik hizmetlerini sağlamak çalışan sağlığı ve güvenliği kapsamında yaptığımız çalışmalar arasında yer almaktadır.

2017 yılında 121 iş kazası yaşanmış, kazalarla ilgili önleyici eğitimler düzenlenmiştir. Yıl içinde yeni kişisel koruyucu donanımlar kullanılmaya başlanmış, iş prosesleri revize edilmiş, yeni emniyet sistemleri devreye alınmıştır. Bununla birlikte ortam ölçümleri yapılmış, sürekli denetim ve kontrol sistemleri uygulamaya geçmiştir.

Çalışan Eğitimleri

Şirketimizin vizyon ve stratejisi çerçevesinde ortaya çıkan eğitim/gelişim ihtiyaçlarını karşılamak amacıyla, işe yeni başlayan ve de her kademedeki mevcut çalışanlarımıza ihtiyaçlarına göre eğitim verilmektedir. Çalışanlarımızın bazı eğitimleri alması zorunluysa, bir kısım eğitimler çalışanlarımıza seçmeli olarak sunulmaktadır. Yıl içinde verilen eğitim ana başlıkları şu şekildedir: İşe başlangıç eğitimleri, destekleyici gelişim programları, yetkinlik gelişim eğitimleri, mesleki gelişim eğitimleri, liderlik gelişim programları, uzmanlık gelişim programları ve kişisel gelişim eğitimleri.

2017 yılında eğitimlere toplam 1.702 çalışanımız katılmış, toplam 14.128 adam/saat eğitim verilmiştir.

2017 yılında 15 iç eğitimci yetiştirilmiştir. 2018 yılı içinde iç eğitimler düzenlenmeye başlanacaktır. Ayrıca mentorluk programımız ile 2017 yılında 44 mentee programdan faydalanmaya başlamıştır. Mentor sayımız ise 22'dir.

Çalışan Gönüllülüğü

Doğuş Oto Bursa Bölgesi'nde gönüllülük esaslı 'Dopdolu' adında bir etkinlik grubu kurulmuş ve bu etkinlik kapsamında sokak partisi, geziler, turnuvalar düzenlenmiştir. Uygulamanın 2018 yılında diğer bölgelerde yaygınlaştırılması planlanmaktadır.

Doğuş Teknoloji

Doğuş Grubu şirketlerine Bilgi Teknolojileri alanında hizmet vermek amacıyla 2012 yılında faaliyetlerine başlayan Doğuş Teknoloji, yenilikçi, dinamik, çözüm odaklı, fark yaratan, yüksek katma değerli ürün ve hizmetleriyle müşteri memnuniyetine odaklanmaktadır. Bu doğrultuda kalite anlayışını ön planda tutan ve hizmetlerini optimum maliyetlerle müşterilerine sunan Doğuş Teknoloji, Bilişim Teknolojisi alanında gerekli her türlü altyapı çalışmalarını, sistemsel, yazılımsal ürünlerin uyarlamasını hayata geçirmektedir. Bilgi işlem sektöründeki çağdaş teknolojiyi uygulayarak, teknolojik projeler geliştiren ve destek sağlayan Doğuş Teknoloji %46 oranında Doğuş Otomotiv iştirakidir.

Ekonomik Sorumluluk Kalite Standartlarımız

Doğuş Teknoloji bünyesinde uluslararası standartlara uyumlu bir "entegre yönetim sistemi" kurulması ve işletilmesi ile, sunduğu hizmet ve ürünlerindeki kalite, güvenlik ve sürekliliğin güvence altına alınması amaçlanmıştır. Bu doğrultuda Şirkette aşağıdaki sertifikasyonlar bulunmaktadır:

- ISO27001: 2017 Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi
- ISO20000: 2011 BT Hizmet Yönetim Sistemi
- ISO22301:2012 İş Sürekliliği Yönetim Sistemi
- ISO 22301:2012 Toplumsal Güvenlik-İş Sürekliliği Yönetim Sistemleri

Etik ve Yolsuzlukla Mücadele

Kurum bünyesinde oluşturulan ve yayınlanan politikalar ve yönetmeliklerle yolsuzluk ve cezai yaptırımlar tanımlanmakta ve çalışanlara duyurulmaktadır. Şirket sözleşmelerinde, yolsuzluk durumlarına ilişkin madde ve bölümler yer almaktadır. Bütçe ve fatura kontrolleri, finansal kontrol kapsamında düzenli olarak yürütülmektedir. Ayrıca, bilgi güvenliği ihlal olaylarının tespiti, takibi ve önlemlerine ilişkin kontroller ve kurallar oluşturulmuştur. Gerçekleşen uygulamalar

sürekli olarak kontrol edilmektedir.

Doğuş Teknoloji, Doğuş Otomotiv etik koduna uygun olarak hareket etmektedir. Tüm çalışanlarımıza eşit haklar tanınmaktadır. 2017 yılında Güvenli Kod Geliştirme eğitimine 75 kişi, bilgi güvenliği eğitimine 70 kişi katılmıştır. Bilgi güvenliği eğitimi online olarak tüm Şirket personeline ulaştırılmıştır. 70 kişi ise oryantasyon programına katılmıştır.

Çevresel Performans Bilgi İşlemde Çevresel Uygulamalar

Şirketimizdeki sanal sunucuların adedi bir yıl içinde 246'dan 351'e, toplam işlemci adedi 656'dan 1030'a, toplam bellek kullanımı da 1918 GB'tan 2938 GB'a çıkmıştır. Mevcut sanal altyapıdaki 351 sanal sunucu 12 adet VMware ESXi işletim sistemi koşturulan sunucuda konsolide edilmiştir. Sunucu altyapısında gerçekleştirilen bu artışın fiziksel sunucularla karşılanması halinde satın alım, barındırma, kablolama, enerji ve soğutma maliyetleri karşılanılmayacak derecede yüksek olacaktır.

Ürün ve Hizmet Sorumluluğu Müşteri Bilgilerinin Gizliliği

Doğuş Teknoloji'de ISO27001 Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi kapsamındaki politika ve prosedürlerle müşteri bilgilerinin gizliliği, bütünlük ve erişilebilirliğinin korunmasına ilişkin kurallar uygulanmakta, bilgi varlıklarına yönelik risklerin sistematik olarak yönetilmesi ve kontrollerle risklerin kabul edilebilir seviyeye indirilmesi sağlanmaktadır. Belirli dönemlerde yapılan bilgi güvenliği iç denetimleriyle mevcut durum değerlendirilmekte, düzeltici ve iyileştirici aksiyonların alınması ve takibi yapılmaktadır. Ayrıca gizli sınıfına dahil olan müşteri verilerinin Şirket dışına çıkarılması, çalınması ya da kaybedilmesine ilişkin uygulama ve sistem katmanlarında fiziksel önlemler ve kontroller uygulanmaktadır.

Müşteri Memnuniyeti

Müşterilere verilen hizmetler bazında, talep yönetim sistemi yoluyla müşteri memnuniyet anketleri uygulanmakta ve sonuç istatistikleri grafiksel olarak raporlanmaktadır. Gerek Şirket içerisinde müşteri ilişkilerinden sorumlu taraflar tarafından elde edilen müşteri geri bildirimleri, gerekse müşterilerin talep yönetim sistemi ile ilettikleri memnuniyet değerlendirmeleri, yönetim gözden geçirme toplantılarında ve müşteri ile yapılan toplantılarda değerlendirilmektedir. Ayrıca 2017 Kasım ayında Doğuş Teknoloji kapsamında ilk kez bağımsız bir araştırma şirketi olan GFK tarafından, hizmet verdiğimiz tüm müşterilerimize dokunacak şekilde müşteri memnuniyeti anketi uygulanmıştır. 2018 yılında anket sonuçlarına göre aksiyon planlarımızın hayata geçirilmesi hedeflenmektedir.

Çalışanlarımız Çalışan Sağlığı ve Güvenliği (İSG)

Şirketimizde iş sağlığı ve güvenliği konusunda özel görevli çalışanlar (doktor, hemşire, İSG uzmanı) bulunmaktadır. İSG Kurulumuzda ise 1 doktor, 1 İSG uzmanı, 1 işveren temsilcisi, 1 çalışan temsilcisi, 1 insan kaynakları, 1 idari işler temsilcisi, 1 bina bakım uzmanı, (7 çalışan) bulunmaktadır. İSG kurulumuzda bulunan çalışanlarımızın tüm çalışanlara oranı %3'tür. Ek olarak taşeron temsilcileri de kurulda görev yapmaktadır. Takipler ve düzeltici-önleyici faaliyetler bu kişiler tarafından takip edilmektedir. Üç ayda bir İşçi Sağlığı ve Güvenliği Kurul toplantıları yapılmaktadır. Bu toplantılarda çalışanların daha güvenli şartlarda çalışabilmeleri için çıkan fikirler uygulamaya alınmaktadır. İş sağlığı ve güvenliği konusunda riskler çalışanların görüşleri alınarak belirlenmektedir. İSG eğitimleri (Acil durum, ilk yardım, yangın, sivil savunma, tahliye vb.) tüm çalışanlara ve ilgili ekiplere verilmektedir. Eğitimlere toplam 337 kişi katılmış, toplam 1.263 saat eğitim verilmiştir. Bununla birlikte tedarikçilerimizle yapılan sözleşmelerde de İSG kuralları mevcuttur.

Çalışan Memnuniyeti

Şirketimizde iki yılda bir çalışan memnuniyeti anketi yapılmaktadır. Bir yıl anket uygulanıp ertesi yıl buna yönelik aksiyonlar almak üzere planlama yapılmıştır. Ankette memnuniyet ve Şirkete bağlılık konusunda ve memnuniyeti etkileyen faktörler konusunda çalışanlara online sorular sorulmaktadır. 2017 yılında ikincisi yapılan Çalışan Bağlılığı Araştırması sonuçları önce üst yönetim, müdürler ve çalışanlarla paylaşılmıştır. Çalışanlardan oluşacak odak gruplarla Şirket geneli uygulamalarının çalışması önümüzdeki yıl gerçekleştirilecektir. Buna paralel olarak tüm ekiplerin yönetim kadrolarıyla da ekiplere özel aksiyon planları hazırlanacaktır.

Çalışan Eğitimleri

2017 yılında çalışanlarımıza hem mesleki tecrübelerini arttırmaları hem de kişisel gelişimlerini sağlamaları için farklı alanlarda çeşitli eğitimler verilmektedir. 2017 yılı içerisinde düzenlenen toplam 73 farklı eğitime, 524 çalışmamız katılmış, 39 adam/saat eğitim verilmiştir.

Bahçeşehir Üniversitesi, Sabancı Üniversitesi, Koç Üniversitesi ve Sabancı Üniversitesi ile işbirliklerimiz bulunmakta, çalışanlarımız belirlenen oranlarda indirimli Yüksek Lisans - Doktora eğitimi alabilmektedir. Ayrıca çalışanlara İngilizce yabancı dil desteği sağlanmaktadır. Çalışanlar Şirketin anlaşmalı olduğu kurumda ya da kendi seçecekleri firmada alacakları kurs ile programa dahil olabilmektedir. Doktora eğitimi için üst yönetimin belirleyeceği oranlarda maddi destek verilmektedir. Doktora ve Yüksek Lisans programlarına devam eden çalışanlara haftada bir gün izin verilmektedir. Bununla birlikte üniversite işbirlikleriyle çalışanlar okullarda ders açarak, kendi alanlarıyla ilgili konularda eğitim verebilmektedir. Bahçeşehir Üniversitesi'nde, 4 çalışmamız bahar yarı yılında haftada 1 kez yarım gün, toplam 12 hafta Markalı Dersler Programı'nda ders vermiştir.

Performans Değerlendirmesi

Yılda bir kez Şirketimizde 3 ayını doldurmuş çalışanlarımız için performans değerlendirmesi yapılmaktadır. Değerlendirmeler kişisel hedef kartları üzerinden gerçekleştirilmektedir. Hedef kartlarının %70'ini iş hedefleri, %30'unu yetkinlik değerlendirmeleri oluşturmaktadır. Hedef belirlemeyi birimler kendileri gerçekleştirmekte, dönem başlamadan önce tüm birimlerde olması gereken ortak hedefler için üst yönetim ekibi toplantılar gerçekleştirmektedir. Burada alınan kararlar İnsan Kaynakları Departmanı tarafından bölüm yöneticilerine bildirilmektedir. Performans sistemi sonuçları kariyer yönetiminde, kişisel gelişimde ve ücret artışlarında kullanılmaktadır. Terfiler için tüm müdürlerin, genel müdür yardımcılarının ve genel müdürün yer aldığı İnsan Kaynakları Komitesi tarafından terfi kararları verilmektedir. Çalışanların kariyerlerini geliştirmelerine yönelik teknik ve yetkinlik bazlı alacakları eğitimler yöneticiler ile birlikte belirlenmektedir.

Çalışan Gönüllüğü

Hayvanlar tarafından tüketilmeye hazır yemek atıklarının biriktirilmesi Doğuş Teknoloji'nin gönüllü çalışanları tarafından yapılmaktadır. Haftanın belirli günlerinde hayvan barınakları tarafından bu yemek atıkları toplanmaktadır.

Gebze Scania Servis

Doğuş Otomotiv Servis ve Tic. A.Ş. Scania Gebze Servisi, Doğuş Otomotiv'e ait olan tek Scania- Thermo King Yetkili Servis noktası olarak Dilovası O.S.B.'de faaliyetini sürdürmektedir. Birimimiz toplam 20 Scania Yetkili Servis noktasından biri olarak kümüle yedek parça ve işçilik satışlarının yaklaşık %15'ini gerçekleştirmektedir. 21.000 m² arazi üzerinde kurulu, 3.000 m² kapalı hizmet alanına sahip tesisimizde 14'ü beyaz yaka, 25'i mavi yaka olmak üzere 39 Doğuş Otomotiv çalışanı hizmet vermektedir. Dönemsel olarak 4'ü proje stajyeri, 6'sı güvenlik, 3'ü hizmet çalışanı olmak üzere 9 kişilik tedarikçi firma

Şirketin bulunduğu alandaki canlılar için Sokak ve Barınak Hayvanlarını Koruma Kulübü tarafından 15 adet kulübe Darıca'da sokak köpeklerinin yoğun olduğu bir alana yerleştirilmiştir.

Anne-Bebek Politikası ve Eşitlik

İş kanunu ile paralel olarak doğum izni, süt izni vb. uygulamalarının yanı sıra Şirketimizde süt odası bulunmaktadır. Ek olarak hamile çalışanların günlük 7,5 saatten fazla çalıştırılmaması uygulaması devreye girmiştir.

Toplumsal Sorumluluk

Toplumsal Katılım Çalışmalarımız

Doğuş Teknoloji olarak otizm sendromlu bireylerin IT sektöründe istihdam edilmesi ile ilgili bir çalışma yürütülmektedir. Bu projede Otizm Dernekleri Federasyonu (ODFED) ile koordineli çalışılmaktadır. Ayrıca yurt dışında bu tip çalışmalar yürüten firmalardan danışmanlık alınmaktadır. Otizm sendromlu bireylerin temel özellikleri olan detaylara hâkim olmak ve rutin işleri hatasız yürütmek IT projelerinde avantaj sağlamaktadır. Geçen raporlama döneminde pilot uygulama kapsamında istihdam edilen 1 çalışmamız kadromuzda çalışmaya bu yıl da devam etmektedir. Bu çalışmanın yaygınlaştırılması ve daha çok otizimli çalışan istihdam edilebilmesi için planlamalar yapılmaktadır.

destek ekibimiz bulunmaktadır.

Gebze Scania Servis (Scania Türkiye)'in sürdürülebilirlik performansıyla ilgili detaylı bilgiler internet sitesinde yer almaktadır: <https://www.scania.com/tr/tr/home/Suduruleb-ilirlik.html>

Ekonomik Sorumluluk Kalite Standartları

Gebze Scania Servis'de süreçlerimizi en iyi standartlarda tutabilmek için tüm süreçler sürekli olarak takip edilmekte, sürekli gelişim bakışı açısıyla, geliştirilmesi gereken alanlar

belirlenerek belirli periyodlarla iyileştirme çalışmaları gerçekleştirilmektedir. Servis prosedürlerimiz de bu doğrultuda sürekli olarak revize edilerek geliştirilmektedir. Kaliteye doğrudan etki edecek özel aletlerin alımı doğrudan Şirketimizce yapılmaktadır.

Yapılan işin kalitesini en üst düzeyde tutmak içinse çalışanlarımıza sürekli olarak eğitimler verilmektedir. Pozisyonlar dahilinde sorumluluk ve yetkilerde herhangi bir farklılık yaşanması durumunda iş akışı tekrar resmedilerek ilgili çalışana aktarılmaktadır. Belirli dönemlerde üretkenlik-verimlilik takibatı yapılmakta ve planlama sistemi kullanılmaktadır.

Tedarik Zinciri

Doğuş Otomotiv satın alma prosedürleri çerçevesinde seçilen tedarikçilerimizle sözleşme usulü çalışılmakta ve standartlar firma bazlı olarak değişkenlik gösterebilmektedir. Tedarikçilerimiz seçilirken öncelikle ürün ve hizmet kalitesi göz önünde bulundurulmaktadır. Bununla birlikte tedarikçilerimizin de sürdürülebilirlik kapsamındaki uygulamalarının göz önünde bulundurulmasına özen gösterilmektedir. Tedarikçi firmalarımızla sözleşme yapılmadan önce istenilen standartlara uygun olup olmadığı araştırılmakta, kalite/maliyet analizi yapıldıktan sonra sözleşmeler imzalanmaktadır. Tedarikçilerimizle sözleşmeler yapılırken Doğuş Otomotiv İş Ahlakı İlkeleri de firmalara tebliğ edilmektedir. Sözleşmeli firmalardan talep edilen ürünler sözleşme içeriğine göre tedarik edilmekte, kalite kontrol yapıldıktan sonra ya ürün kabul edilmekte ya da ayrıştırma yollarına gidilmektedir.

Çevresel Sorumluluk Çevresel Verimlilik Çalışmalarımız

Enerji tüketimini azaltmak için ofis içindeki tavan armatürleri panel Led ampullerle değiştirilmiştir. Projektörler dahil tüm tesisteki aydınlatma sistemlerinin Led sisteme

dönüştürmek için fizibilite çalışması sürdürülmektedir.

Su tüketimini azaltmak için kimyasal destekli ve uzun süre kullanılabilen yıkama sıvısına sahip parça yıkama makinaları kullanılmaktadır. 2017 yılında kiralanen kimyasal destekli parça yıkama makinası için 10.500 TL ödeme yapılmıştır.

Emisyonlarımızı azaltmak için çalışan servislerinde optimizasyona gidilerek 1 adet servisi eksiltmek için çalışmalar yürütülmektedir. Ayrıca çalışan araçlarının kullanımı optimize edilmiştir. Bununla birlikte müşteri tarafında da egzoz gazı salınımının azaltılması için servise gelen müşterilere önleyici bildirimler ve onarımlar yapılmaktadır.

Bununla birlikte tüketimler konusunda farkındalık yaratmak için çalışanlarımız düzenli olarak bilgilendirilmektedir. Şirketimizde çalışanlarımız tarafından meyve ve sebze bahçesi oluşturulmuştur. Bahçemiz çalışanlarımız tarafından korunmakta ve geliştirilmektedir.

Atık Yönetimi

Gebze Servis'te atık yönetimi hassasiyetle takip edilmektedir. Servis içi, yönetim katı ve diğer alanlarda toplanan atıklar, yönetmelikler uyarınca anlaşmalı olduğumuz firmalara teslim edilerek bertaraf edilmektedir.

Atık kurşunlu piller (akü) oluşturulan haznelerde toplanmakta ve geri dönüşüme verilmektedir. 2017 yılında yaklaşık 3.050 kg atık kurşunlu pil geri dönüşüme kazandırılmıştır. 2017 yılında yaklaşık 20.800 kg atık kağıt oluşmuş, bunun 16.270 kg kadarı geri dönüşüme gönderilmiştir. Atık yağlar düzenli olarak PETDER firmasına bertaraf edilmek üzere verilmektedir. Müşterilerimizin servis işlemlerine başlarken değişen parçaların bertarafını isteyip istemedikleri sorulmaktadır. Müşterilerimiz değişen parçaları geri almadıklarında parçalar tarafımızca bertaraf edilmektedir.

Şirketimizde ekonomik ömrünü tamamlayan teknolojik cihazlar Doğuş Teknoloji'ye teslim edilmektedir.

Ürün ve Hizmet Sorumluluğu Müşteri Sağlığı ve Güvenliği

Scania Gebze Servis içerisinde müşteri bekleme alanları tehlikeden uzak şekilde konumlandırılmış durumdadır. İSG kuralları kapsamında Şirketimizde yürüme yolları yapılmıştır. Müşterilerimiz düzenli olarak atölye içinden uzak tutulmaya çalışılmakta ve ilgili uyarılar yapılmaktadır.

Teslimat işleminde aracın teknik yapısı ve güvenli sürüşle ilgili bilgilerin anlatılması için ayrıca özel bir uzman çalıştırılmaktadır. Bununla birlikte uzman kişiler tarafından güvenli sürüş eğitimleri verilmektedir. İSG Eğitimleri dahilinde sürüş emniyeti temel ilkeleri anlatılmaktadır. Ayrıca her 2 yılda bir Trafik Hayattır Eğitimleri düzenlenmektedir.

Müşterilerimizin araçları uydudan takip edilerek hatalı kullanımlar, aşırı yüklemeler, fazla yakıt tüketimi değerleri gibi konular birebir takip edilmekte ve önleyici bilgilendirmeler yapılmaktadır.

Müşteri bilgileri ise yetkilendirilmiş ve şifrelendirilmiş bir şekilde kurumsal sistemimizde saklanmaktadır.

Müşteri Memnuniyeti

Müşteri memnuniyeti Gebze Servis'in en büyük değerlerinden biridir. Müşteri memnuniyetini takip etmek ve arttırmak için farklı kanallarda çalışmalarımız bulunmaktadır. Her yıl düzenli olarak müşteri ziyaretleri, bağımsız araştırma kuruluşu GFK aramaları, servis sonrası

memnuniyet aramaları, servis anket uygulaması yapılmaktadır.

Doğuş Otomotiv DİM hatları ve Scania Info e-posta adresi üzerinden müşterilerimiz bize şikâyet ve önerilerini iletebilmektedir. Alınan şikâyetler aynı gün içinde sonuçlandırılmakta ve konuyla ilgili müşterimize bilgi verilmektedir.

Çalışanlarımız Çalışan Sağlığı ve Güvenliği

Çalışanlarımıza iş sağlığı ve güvenliğiyle ilgili düzenli olarak eğitimler verilmektedir. Tüm çalışanlara işçi sağlığı ve iş güvenliğini tehdit eden bir durumla karşılaşmaları durumunda işi durdurma ve bundan dolayı hiçbir şekilde sorumlu tutulmama yetkisi açık mektupla verilmiştir. İş güvenliği için risk oluşturacak durumlarda çalışmamızın işi kabul etmeme hakkı olduğu konusunda bilgilendirme sıklıkla paylaşılmaktadır.

Çalışan sağlığı ve güvenliği kurulumuzda 5 çalışmamız bulunmaktadır ve toplam çalışan sayısının %10'unu oluşturmaktadır.

Çalışan Eğitimleri

Çalışanlarımıza eğitimler üç farklı kapsamda verilmektedir. Merkezi fonksiyonlardaki Eğitim Departmanı'ndan gelen eğitimler, teknik yeterlilik eğitimleri ve İSG eğitimlerini bütün çalışanlarımız almaktadır.

İş süreçleri dışında çalışanlarımızın yaşam boyu eğitim süreçlerinde Gebze Scania Servis olarak tam destek verilmektedir. 2017 yılı sonu itibarıyla Açık Öğretim öğrenimi gören 1 çalışmamız bulunmaktadır.

hizmetlerini, Türkiye çapında 42 Yetkili Satıcı ve 3 Yetkili Servis ile sağlamaktadır.

Kuruluşundan bugüne kadar 135.000 adedin üzerinde araç teslimatı gerçekleştirmiş olan

Yüce Auto'nun merkez binası Maltepe'de 2.200 m² alan üzerine kurulmuştur. 1991 yılında Volkswagen Grubu'na katılan Škoda, 2007 yılında faaliyet gösterdiği ülke sayısını 100'e çıkartmıştır.

Üretimini Çek Cumhuriyeti, Hindistan, Çin, Slovakya ve Rusya'da bulunan fabrikalarında sürdürmekte olan Škoda'nın Türkiye'de satılan tüm otomobilleri Çek Cumhuriyeti'nden ithal edilmektedir. Yüce Auto Motorlu Araçlar Ticaret A.Ş. Doğuş Otomotiv'in %50 oranında iştirakidir.

Ekonomik Sorumluluk Pazar Performansı

Škoda markası, Türkiye Binek Otomobil pazarında son 5 yılda göstermiş olduğumuz adet ve kalite olarak gelişim performansı ile 2017 yılını toplam satışlarda 24.679 adetle 13. sırada tamamlamıştır.

Etik İş Yapış Şekli

Şirket içinde etik ilkeler prosedürümüz bulunmaktadır. Bununla birlikte tüm çalışmalarımız Doğuş Otomotiv Etik Kod'una uygun olarak yapılmaktadır.

Yolsuzluk ve çıkar çatışmasıyla ilgili yasa ve yönetmeliklere uyulmakla birlikte tüm denetim mekanizması düzenli olarak gözden geçirilmektedir. Süreçlerle ilgili Şirketimiz her yıl Doğuş Otomotiv tarafından denetlenmektedir.

Çevresel Sorumluluk Çevresel Verimlilik Çalışmalarımız

Şirketimizde çevresel tüketimlerimizi azaltmak için Ledli lambalar, sensörlü lavabo aydınlatmaları, Timer'li dış aydınlatmalar kullanılmaktadır. Elektrik ve su tüketiminin gerekli olmadığı zamanlarda azaltılması için çalışanlarımız bilgilendirilmekte ve konuyla ilgili çalışmalarımızda farkındalık yaratılmaya çalışılmaktadır.

Şirket içinde kâğıt, plastik ve pil atıklarımız için geri dönüşüm kutularımız bulunmaktadır. Atık

kâğıtlarla ilgili ortak alanda toplanan atık kâğıtlar düzenli olarak toplanmakta ve Ayhan Şahenk Vakfı'na gönderilmektedir. Atık yağlarımızın imhası için DEHA biodizel firması ile çalışılmaktadır.

Ürün ve Hizmet Sorumluluğu Müşteri Memnuniyeti

Kalite politikamız gereği ilgili yasa ve kanunlara gerekli özen gösterilmekte olup, müşteri şikâyet ve problemleri ile ilgili olarak 6502 sayılı Tüketiciyi Koruma Kanunu gereği müşterilerimizin hakları tarafımızdan da gözetilmektedir. 6502 sayılı kanunun da ötesinde garanti süresi içerisinde arızalanan ve onarım süresi 10 günü aşan araç sahipleri için sağlanması gereken geçici araç, onarımı 24 saati aşan ya da aşacak araç sahipleri için tarafımızdan ücretsiz olarak sağlanmakta ve bunun yanı sıra geçici araç tercih etmeyen müşterilerimiz için yine ücretsiz seyahat etme ve konaklama imkânı sunulmaktadır.

Müşterilerimizin memnuniyetlerini en üst düzeyde tutabilmek için düzenli olarak müşteri memnuniyeti araştırmaları gerçekleştirilmektedir. Şirketimiz tarafından belirli dönemlerde IACS müşteri memnuniyet aramaları ve GFK müşteri memnuniyeti anketleri yapılmaktadır. Müşterilerimizden gelen yol yardım, şikâyet, talep ve istekleri ise Değer ve İlgililik Merkezi (DİM) tarafından karşılanarak, ilgili şikâyetler giderilmekte ve gelen talepler yerine getirilmektedir.

Çalışanlarımız

Çalışanlarımızın gelişimlerini sağlamak amacıyla her yıl belirlenen alanlarda eğitimler verilmektedir. 2017 yılında çalışanlarımıza 17 farklı konuda 199 adam/gün eğitim verilmiştir. Bununla birlikte çalışanlarımızın yaşam boyu öğrenimlerine destek olmak için çalışanlarımıza yabancı dil eğitim desteği verilmektedir.

Çalışanlarımızın sağlığı ve güvenliği için Şirketimizde İş Sağlığı ve Güvenliği Kurulu bulunmaktadır. Kurul sorumluluğunda yasal

Škoda

Bir Doğuş Otomotiv ortaklığı olan ve 1989 yılında Škoda'nın Türkiye distribütörlüğünü yürütmek üzere kurulan Yüce Auto, Fabia, Rapid, Rapid Spaceback, Octavia, Yeti, Superb modellerinin satış, servis ve yedek parça

zorunluluğu olan tüm uygulamalar yapılmaktadır. Kurul 8 üyeden oluşmaktadır. 7 üyemiz Şirket çalışanı, 1 üyemiz bağımsızdır. Kurulda görev alan çalışanlarımızın Şirket çalışanlarımıza oranı %11'dir. Çalışanlarımıza sağlık ve hayat sigortası sağlanmaktadır.

Çalışanlarımızın memnuniyetini sorgulamak için 2 yılda bir çalışan memnuniyeti anketi yapılmaktadır. Çıkan sonuçlara göre iyileştirilmesi gereken alanlar varsa, ilgili konularda çalışmalar planlanmakta ve

vdf

1999 yılında %51 Volkswagen Financial Services A.G ve %49 Doğu Grubu ortaklığıyla kurulan Volkswagen Doğu Finans (vdf), "Otomotiv değer zincirinde yer alan tüm oyuncuların finansal ihtiyaçlarını karşılayacak çözümler geliştirmek ve sunmak" için faaliyetlerini sürdüren Türkiye'nin öncü otomotiv finansmanı şirkettir.

Ekonomik Sorumluluk Yönetişim ve Etik

Şirketimizde yolsuzluk ve çıkar çatışmasına yönelik tüm önlemler alınır. Şirketimiz, başta 6361 sayılı Finansal Kiralama, Faktoring ve Finansman Şirketleri Kanunu, Finansal Kiralama, Faktoring ve Finansman Şirketlerinin Kuruluş ve Faaliyet Esasları Hakkında Yönetmelik, 6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun olmak üzere ilgili mevzuat hükümlerine uygun olarak faaliyet göstermektedir. İlgili yasa ve yönetmeliklere uyumun ötesinde aynı zamanda Volkswagen AG ve Doğu Otomotiv Etik Kodlarına tam uyum sağlanmaktadır. Yolsuzlukla mücadele alanındaki prosedürlerimiz ve süreçsel kontrollerimiz alınan önlemlerin ilk kademesini oluşturmaktadır. Sonraki kademe ise iç denetim ekibimiz tarafından yapılan denetim faaliyetleri bulunmaktadır. Denetim raporları ve diğer tespit çalışmalarının çıktıları her zaman düzeltici/iyileştirici önlemler içermektedir.

Etik ilkeler, çalışanlara gerek dönemsel sınıf içi

uygulamaya koyulmaktadır.

Toplumsal Sorumluluk

Škoda, 2017 yılında Efes-Bergama arasında düzenlenen UNESCO Dünya Mirası Yolunda Bisiklet Turnuvası'na sponsor olmuştur.

Aynı zamanda 2017 yılında düzenlenen ve 'Çocuklar İçin Koşuyoruz' teması ile düzenlenen İstanbul maratonuna taşıma sponsoru olunmuştur.

eğitimler gerekse online (e-öğrenme) eğitimleriyle hatırlatılmaktadır. Tüm çalışanlarımız, etik ilkelerimiz ve yolsuzlukla mücadele konularını da içeren online uyum eğitimlerine kaydedilmektedir. 2017 yılsonu itibarıyla sınıf eğitimleri ve e-öğrenme vasıtasıyla bu konularda eğitilen çalışanların oranı %90'ın üzerindedir. Eğitimlere ek olarak, periyodik bilgilendirme ve duyurularla çalışanların konuya ilişkin bilgisi güçlendirilmektedir.

Çevresel Sorumluluk Çevresel Verimlilik Çalışmalarımız

"vdf'liler kaynaklarını etkin kullanır" konu başlığıyla düzenli aralıklarla yaptığımız duyurularda çalışanlarımızda enerji ve su tasarrufu konusunda farkındalık yaratılmaya çalışılmaktadır.

Dizel motorlu Şirket araçlarımızın seçiminde "AdBlue" özelliği olan araçlar tercih edilmekte ve tüm Şirket araçlarımızın düzenli bakım ve kontrolleri yapılmaktadır. Ayrıca personel servisi güzergahları her yıl düzenli olarak yenilenmekte ve bu sayede emisyon tüketimleri minimum seviyede tutulmaya çalışılmaktadır.

Her departmanda belirli noktalarda atık kâğıt, atık pil ve ambalaj atıkları için toplama kutularımız bulunmaktadır. Atık kâğıt, atık pil ve diğer atıklarımız ise düzenli olarak

toplanmakta ve geri dönüşüme gönderilmektedir. Atık kâğıtlarımız haftada 1 kez toplanmakta ve Ayhan Şahenk Vakfı ve Kağıthane Belediyesi'ne teslim edilmektedir.

Ürün ve Hizmet Sorumluluğu Müşteri Memnuniyeti

Gerek müşterilerimizin doğru bilgilendirilmesi, müşteri bilgilerinin gizliliğinin sağlanması ve kişisel verilerinin korunması, gerekse hizmetlerimizden en üst düzey faydayı sağlamaları için Şirketimiz içinde farklı kanallarda müşterilerimize yönelik çalışmalar gerçekleştirilmektedir. Showroomdaki broşürlerimiz, internet sitesindeki ve mobil uygulamalarımızdaki ürün açıklamalarımız anlaşılır ve net şekilde düzenlenmektedir. Ürün ve hizmetler ile ilgili bilgilendirme formları, poliçeler oldukça açıklayıcı bir şekilde hazırlanmıştır. Müşteri tarafından anlaşılmayan bir nokta olması halinde, gereken revizyonların yapılması için çalışmalar yürütülmektedir.

Müşteri verileri müşterinin kendisi ve yetkili makamlar dışında üçüncü kişilerle paylaşılmamakta ve bu bilgilerin güvenliği de IT tarafından temin edilen güvenlik yazılımları ve prosedürler dahilinde sağlanmaktadır. Müşterilerin kredi kullanımında kullanılan sözleşme, ödeme planı, kredisi öncesi bilgilendirme formu gibi orijinal imzalı evraklar tarafımıza ulaşmaktadır. Bu tür evrakların kilitli dolaplarda tutulmakta, kısa sürede kontrol edilerek kopyası sistemde saklanmakta, orijinali ise arşivleme firmasına gönderilmektedir. Süreçlerle ilgili sorumlu kişiler bulunmakta ve ilgili işlemler sürekli olarak denetim altında tutulmaktadır.

Çalışanlarımız Çalışan Sağlığı ve Güvenliği

Çalışanlarımızın sağlığı ve güvenliği için, İş Sağlığı ve Güvenliği kapsamında danışmanlık hizmeti aldığımız, İSG Uzmanımız ve İş Yeri Hekimimiz bulunmaktadır. İş Sağlığı ve Güvenliği Kurulumuz, yetkili kuruluşlardan gerekli eğitimlerini tamamlayarak oluşturduğumuz Acil Durum Ekiplerimiz

toplam 32 kişidir ve toplam çalışan sayımızın yaklaşık %10'unu oluşturmaktadır. Şirketimizdeki tüm çalışanlar, çalışan sağlığı ve güvenliği kapsamında eğitim almaktadır. Eğitimler İSG Uzmanı ve İş Yeri Hekimi tarafından 8 adam/saat olarak verilmiştir.

Ayrıca çalışanlarımıza sunduğumuz özel sağlık sigortası paketi oldukça kapsamlı olup yıl içerisinde çalışanlarımızın tüm sağlık sorunlarına ve taleplerine cevap verecek niteliktedir. Sağlanan özel sağlık sigortası paketinin içerisinde yıllık ücretsiz check-up paketi de yer almaktadır ve çalışanlarımız her yıl genel sağlık kontrollerini detaylı olarak yaptırabilmektedir. Çalışan sağlığı doğrultusunda, önceki dönemlerde içme suyu ve arıtma sistemimizle ilgili yapılan workshoplar neticesinde, bu sistemlerde yenilemeye gidilmiştir.

Çalışan Memnuniyeti

Çalışanlarımızın memnuniyeti Şirketimiz için en öncelikli konuların başında gelmektedir. Şirketimizde çalışanlarımıza sağladığımız faydalar arasında özel sağlık sigortası, özel hayat sigortası, ikramiye, yüksek lisans bursu, yabancı dil desteği, işe giriş yapılan tarih itibarı ile izin hak edışı, doğum günü izni, doğum günü hediyesi, eğitim kataloğu, görev bazlı teknik eğitim seçenekleri bulunmaktadır.

Çalışan memnuniyeti sağlamaya ve bağlılığı arttırmaya yönelik uygulamalarımızın başında vdf'lif - insan kaynakları paylaşım platformu yer almaktadır. Bu platform aracılığıyla Şirket çalışanlarımız ihtiyaç duydukları her türlü bilgiye erişim sağlayabilmektedir. vdf Çalışan Destek Programları kapsamında ise çalışanlara ihtiyaç duydukları yüksek lisans, yabancı dil öğrenme desteğinin yanı sıra SMMM, proje yönetimi, iş analistliği vb. teknik eğitim desteği de sağlanmaktadır. Bununla birlikte 'vdf Champs' adı altında uzun dönemli stajyer programımız bulunmaktadır.

Çalışan memnuniyetinin ölçülmesine yönelik, Volkswagen FS AG tarafından tüm

Volkswagen şirketleri içerisinde yapılan "Stimmungsbarometer" (Fikir Barometresi) anketi ile Great Place to Work'e katılım yıllık dönüşümlü olarak gerçekleştirilmektedir. Fikir Barometresi sonrasında çıktılarının değerlendirilmesi adına departmanlar ile memnuniyet noktaları/beklentiler/öneriler bağlamında fikir paylaşımı toplantıları gerçekleştirilmektedir.

İç müşteri memnuniyet anketi yapılarak, Şirket içi işleyiş verimliliğinin artırılması amaçlanmakta ve çıktıları Şirket geneli ve departman özelinde çalışanlarla paylaşılmaktadır. 2016 yılında kurulan vdf Çalışan Meclisi (vdf Echo) çalışmalarına 2017 yılında devam edilmiş ve çeşitli organizasyonlar gerçekleştirmiştir.

Bununla birlikte geçmiş yıllarda birçok çıktı üreten ve köklü değişimler yaratmış olan "vdf ce" adlı öneri sistemi 2017 yılında, çeşitli nedenlerden dolayı verimli olarak işlev görememiş olup eski işlevinin kazandırılması

için 2018 İnsan Kaynakları projelerinin arasına eklenmiştir.

İş'te Eşitlik

T.C. Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı'nın bir projesi olarak hayata geçen ve Doğu Grubu'nun da destek verdiği İş'te Eşitlik Platformu kapsamında iş hayatında kadınların desteklenmesi ve fırsat eşitliği yaratılması konusu, vdf İnsan Kaynakları ve Üst Yönetimi tarafından takip edilmektedir.

"İşte Eşitlik Takip Anketi'ni" tüm Doğu Grubu şirketleri ile beraber vdf de doldurmaktadır. Mevcut durumda Şirket içerisinde her kademedede kadın çalışan sayısı ve erkek çalışan sayısı arasında bir denge kurulmuştur.

İştiraklerimizin 2017 yılı rakamsal performanslarına ulaşmak için:

<https://www.dogusotomotiv.com.tr/tr/surdurulebilirlik/kurumsal-surdurulebilirlik/istiraklerimizi-n-surdurulebilirlik-performansi>



TEDARİKÇİLERİMİZDE KURUMSAL SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK

2017 yılında raporumuzda yer alan Tedarikçilerimiz Bakırcı Otomotiv, Barış Makina, BASF, Daikin Türkiye, Eurest Services Türkiye, Tes Konfeksiyon ve Vog Tekstil'dir.

Bakırcı Otomotiv

Çalışan Sayısı: 77

Hizmet Verilen Alan: 4.800 m²

İnternet Sitesi:

<http://www.bakirci.com.tr/tr/default.aspx>

Bakırcı Otomotiv, otomotiv sektörüne odaklanmış ve sektörün çeşitli ihtiyaçlarını karşılayan 6 faaliyet biriminin temsil edildiği ana yapıdır. Bakırcı, her geçen gün büyüyen ve önem kazanan otomotiv sektöründe mimarlık, servis ekipmanları, satış sonrası hizmetler, eğitim, iş geliştirme ve yazılım faaliyetlerini tek

elden sunarak sektörün taleplerini bütünsel şekilde karşılamaktadır.

Bakırcı, sahip olduğu saygınlık, marka imajı ve temsil ettiği markaların gücü ile Türkiye'deki otomotiv servislerinin ihtiyaçlarını doğru tespit ederek, optimum çözümleri yaratması sayesinde sektöründe her zaman öncü olmuş ve imrenilen bir marka haline almıştır.

Bakırcı Otomotiv ISO kalite standartlarını kullanarak süreçlerini her yıl düzenlemekte ve

TÜV SÜD tarafından denetlenmektedir. 2017 yılında çalışanların yurtiçi ve yurtdışı seyahatlerini düzenlemek amacıyla Seyahat Yönetmeliği yürürlüğe girmiştir.

Bakırcı Otomotiv'in tedarik zincirinde önem verdiği en önemli nitelik tedariki yapılan ürünün dünyada önde gelen araç üreticilerinin standartlarına uygun olmasıdır. Ürün kalitesinin yüksek olmasına ve faaliyetlerinin yasa ve çevresel yönetmeliklere uygun olmasına özen gösterilmektedir. Bununla birlikte, tedarikçilerin Doğu Otomotiv iş ahlakı ilkelerine uygun çalışıp çalışmadığı da göz önünde bulundurulmaktadır.

Şirketin çevresel etkilerini azaltmak amacıyla

Barış Makina

Çalışan Sayısı: 75

Hizmet Verilen Alan: 11.500 m²

İnternet Sitesi: <http://www.barismakina.com>

Barış Makina Otomotiv Ekipman San. ve Tic. A.Ş. 48 yılı aşkın süredir garaj ekipmanları konusunda ithalat, pazarlama, servis projelendirme ve eğitim hizmetleri vermektedir. İzmir ve İstanbul'daki binaların yanında üçüncü proje İstanbul Şerifali binası da 5.000 m² kapalı alanda Avrupa'nın en büyük eğitim merkezi olarak faaliyete geçmiştir. Barış Makina Otomotiv Ekipman San. ve Tic. A.Ş. Türkiye'nin tüm bölgelerinde satış, teknik ve satış sonrası hizmet anlayışıyla hizmet vermektedir.

Barış Makina'da ISO 9001:2008 Kalite Yönetim Sistemi ve ISO 14001:2004 Çevre Yönetim Sistemi bulunmaktadır.

Tedarik zinciri yönetiminde Şirketin tedarikçilerinden temel beklentisi dürüst ve güvenilir ticaret anlayışı, kaliteli ürün ve hizmet ile ürünlerine verdikleri garanti şartları, sağlık ve güvenlik konularında azami hassasiyetleridir. Şirket tarafından distribütörlüğü ve bayiliği yürütülen firmalar dünyaca kabul görmüş ürün

yürüttüğü çalışmalar arasında enerji tasarruflu ampullerle aydınlatma, çevreye duyarlı sistemlerle donatılmış bina, sensörlü musluklar, servis güzergahları optimizasyonu sayılabilir. Bununla birlikte çalışanları için çevresel bilinci geliştiren bilgilendirmeler de yapılmaktadır. Atık Yönetimi ise Beykoz Belediyesi ile iş birliği çerçevesinde yasa ve yönetmeliklere uygun biçimde yapılmaktadır.

Bakırcı Otomotiv, iş sağlığı ve güvenliğiyle ilgili yasa ve yönetmelikler doğrultusunda çalışanlarına gerekli eğitimleri sağlamak ve çalışanların sağlık kontrollerini düzenli olarak yaptırmaktadır. 2017 yılında tüm Şirket çalışanlarına sağlık taraması yaptırılmıştır.

ve hizmet üretmelerinin yanında çevreye duyarlı, insan hakları, çalışma koşulları ve çalışan hakları konusunda örnek çalışmalar ve uygulamalar yapan firmalardır. Satın alma seçim kriterlerinde tedarikçilerin faaliyetlerinin yerel mevzuatlara uygunluğu, 4857 sayılı iş kanunu, 5510 sayılı sosyal sigortalar kanunu ve 6331 sayılı iş sağlığı ve güvenliği kanununa göre hizmet verip vermediği belirleyici rol oynamaktadır.

Çevreyle ilgili tüm konular ISO 14001 Çevre Yönetim Sistemi doğrultusunda yönetilmekte ve denetlenmektedir. Enerji kaynaklarının etkin kullanılması ve enerji tüketimini azaltmak için ofis aydınlatmalarında kullanılan akkor ve floresan lambalar, LED lambalar ile değiştirilmiştir. Çevre aydınlatması ve reklam tabelası LED aydınlatmalara çevrilmiştir. Kompanzasyon panosu yapılarak enerji sarfiyatının azaltılması sağlanmıştır. Farklı lokasyonlardaki depo alanları tek bir noktada birleştirilerek enerji sarfiyatı, yakıt kullanımı ve zaman yönetimi konusunda iyileştirmeler yapılmıştır.

Teknolojik anlamda yapılan iyileştirmelerden en önemlisi mail server ve FTP sunucunun

sanal sunucu ortamlarına taşınmasıdır. Elektronik cihazlardan çıkan kartların üzerindeki komponentler (trafo, röle, vb.) kullanılabilir durumda ise atık olarak ayrılmadan geri kazanım mantığıyla kontrol edilerek tekrar üretim prosesine dahil edilmektedir. Müşterilerin teknik servis ihtiyaçları için ziyaret gerektirmeyen durumlarda uzaktan bağlanma yöntemiyle çözüm bulunmakta ve böylelikle ciddi oranda yakıt tasarrufu sağlanmaktadır. Ayrıca yıl içinde Ege Orman Vakfı'na ağaç dikimi için düzenli olarak bağışta bulunmaktadır.

Distribütörlüğü ve bayiliği yapılan ürünler Avrupa Birliği güvenlik normlarından geçmiş CE belgeli ekipmanlar ve araçlardır. Her bir ürün için sağlık ve güvenlik riskleri ortaya konulmuş ve bu risklerin en az seviyeye indirilmesi ya da ortadan kaldırılması için risk değerlendirme çalışmaları üretici firmalar tarafından yapılmıştır.

Şirket yılda bir kez müşteri memnuniyeti anketi uygulamaktadır. Ayrıca düzenli olarak çalışan memnuniyeti anketi de yapılmaktadır. 2017 yılında çalışan memnuniyeti anket sonucu %80 olarak belirlenmiştir. İş Sağlığı ve Güvenliği konusunda yasa ve yönetmelikler gereği tüm

yükümlülükler yerine getirilmektedir.

Barış Makina'da çalışanların verimliliğe katkısını sağlamak amacıyla Öner/Çöz öneri sistemi bulunmaktadır. Belirli zamanlarda çalışanlardan önerileri alınmakta ve değerlendirilmektedir. Çalışanların mesleki yönden gelişimlerini sağlamak için verilen eğitimlerin yanı sıra, çalışanlar distribütörlüğü yürütülen firmalara yurtdışı seyahatlerine gönderilmektedir. Ayrıca yabancı dil kurslarına gitmek isteyen çalışanların tüm masrafları Şirket tarafından karşılanmaktadır. Çalışanlar arasında dil, din, ırk, cinsiyet, milliyetçilik, etnik köken vb. konularında ayrımcılık yapılmamaktadır. Şirket eşit davranma ilkesini benimsemiştir.

Barış Makine faaliyette bulunduğu bölgenin gelişimi için yerel halkın ihtiyaçları doğrultusunda çalışmalar gerçekleştirmektedir. Şirketin ön tarafında ortak kullanım alanı olan otopark bölgesi fayansla kaplanmış, aydınlatmaları takılmış ve su giderleri revize edilerek kullanıma açılmıştır. Bu çalışmalar için sene içinde yaklaşık 22.000 TL harcama yapılmıştır. Ayrıca yıl içinde Endüstri Meslek Liselerine satışı yapılan servis ekipmanlarından hibeler verilmektedir.

Dow Jones Sürdürülebilirlik Dünya Endeksi'nde (DJSI World) yer alma başarısını göstermiştir.

BASF ayrıca, FTSE Group tarafından hazırlanan FTSE4Good Endeks Serisi'nde de düzenli olarak yer alırken, sadece en katı sosyal, çevresel ve kurumsal yönetim (ESG) kriterlerini karşılayan ve bunları düzenli değerlendirmelerle sürekli olarak teyit eden/geliştiren şirketler bu endekslerde bulunma başarısını göstermektedir. BASF, endekste yer alan kimya şirketleri arasında ESG açısından sınıfının en iyisi konumundadır.

BASF'nin benzersiz "Verbund" (entegre üretim) yaklaşımı, kaynakların etkin kullanımı ve

sürdürülebilirliğe iyi bir örnek teşkil ederken kaynak ve enerji tasarrufu sağlamakta, emisyon salınımlarını en az seviyeye indirmekte, lojistik maliyetlerini azaltmakta ve altyapısal sinerjilere olanak sağlamaktadır.

Yine bu yaklaşımın bir yansıması olarak dijitalizasyon ve akıllı üretim yaklaşımı da BASF için büyük fırsatlar sunmaktadır. Dijital teknolojiler ve verinin kullanımı ile BASF müşterileri için katma değer yaratırken, aynı zamanda süreçleri için verimlilik ve etkinliği artırmaktadır. Bunun en önemli örneklerinden olan BASF süper bilgisayarı "Curiosity" (Merak) ile BASF'nin dijitalizasyon süreçlerinde Ar-Ge'de anahtar bir rol belirlemiş olmasıdır.

BASF, memnuniyeti ve tasarruf bilincini merkezine almış bütün müşterileri için birinci öncelik olarak boyahanelerde teknolojik boya tamir yöntemlerinin uygulanması ve boyahane verimliliklerinin en üst seviyeye çıkartılmasını sağlamak üzere çalışmaktadır. Bu doğrultuda

geliştirilen Glasurit Boyahane Süreç Mükemmelleştirme çalışmaları kapsamında belirlenen adımları tamamlayan ve uygulayan boyahaneler sertifika almaya hak kazanmaktadır.

BASF tarafından 2015 yılından beri hizmet verilen Doğu Oto'nun bütün hizmet noktalarında yürütülen Glasurit Boyahane Süreç Mükemmelleştirme çalışmalarında bugüne kadar Etimesgut, Çankaya, Bursa, Maslak, Kartal ve Esenyurt hizmet noktalarındaki boyahaneler sertifikalı hale getirilmiştir.

Glasurit Boyahane Süreç Mükemmelleştirme kapsamında yaklaşık bir yıl süren çalışmalarda hem Doğu Oto Boyahane yetkilileri ve çalışanları, hem de Glasurit Otomotiv Tamir Boyaları saha sorumlularının takibiyle tüm aşamalar tamamlanarak bütün hizmet noktalarında yüzde 100 başarıya ulaşılmıştır.

Daikin Türkiye

Çalışan Sayısı: 1.025

Hizmet Verilen Alan: 2.600³⁰ m²

İnternet Sitesi: <https://www.daikin.com.tr>

1978 yılından beri distribütörler vasıtasıyla Türkiye'de faaliyetini sürdüren Daikin, Temmuz 2011'de Türkiye iklimlendirme sektörünün en önemli oyuncularından Airfel'in %100 hissesini satın alarak Türkiye iklimlendirme sektörünün iddialı bir oyuncusu olmuştur. Daikin Türkiye bugün ısıtma, soğutma ve havalandırma alanında Türkiye'nin en geniş ürün gamına sahip şirkettir. Daikin Türkiye çatısı altında bulunan Daikin ve Airfel markalarının iklimlendirme sektörüne yönelik kombi, klima üniteleri, panel radyatörler, fancoil, klima santralleri vb. farklı ihtiyaçlara uygun son teknolojiyle üretilmiş ürünleri bulunmaktadır. Daikin Türkiye'nin Hendek'te bulunan 100.000 m² üzerine 42.000 m² kapalı alana kurulu

üretim tesislerinde Airfel markasının yanı sıra, Daikin markalı ürünlerinin üretimine de başlanmıştır. Merkez ofisi İstanbul'da bulunan Daikin Türkiye altı bölge müdürlüğü (Adana, Ankara, Antalya, Gaziantep, İzmir, Trabzon), 170 bayi, 500 satış noktası ve 501 yetkili servisiyle Türkiye'nin geniş bir coğrafyasına hizmet verebilmektedir.

Daikin A.Ş. Kalite Politikası doğrultusunda çalışmalarını yürütmektedir. Tüm çalışmalar ISO 9001:2008 Kalite Yönetim Sistemi'ne uygun olarak sürdürülmektedir. Daikin Türkiye'de kaliteyi artırma amaçlı kaizen ve kalite çember uygulamaları yapılmaktadır.

Doğu Otomotiv İş Etiği, Kurumsal Sürdürülebilirlik ve diğer tüm çalışma ilkelerine uymakla birlikte Daikin Türkiye, kendi tedarikçilerini seçerken de iş bütünlüğü, çevre,

³⁰ Daikin FUHA 1.640 m²; Daikin Akademi Bina 2.225 m², Genel Merkez 2600 m² (Fabrika Alanı dahil edilmemiştir.)

insan hakları ve temel çalışma hakları konularını göz önünde bulundurmakta ve kontrollerini bu kriterleri göz önünde bulundurarak gerçekleştirmektedir.

2017 yılında Daikin Satış Sonrası Hizmetler olarak ülke genelinde 550 farklı tedarikçiden hizmet, yedek parça ve ürün temini sağlamıştır. Bakım onarım hizmetleri için yaklaşık olarak 18 milyon TL harcamada bulunulmuştur. Tedarik zincirinde çevreye ya da insan haklarına yönelik negatif etkisi olan şirketler için prosedürlerde yer alan disiplin maddesi içeriğine uygun yaptırımlar uygulanmaktadır.

Daikin'in çevre politikası "Günümüzü zenginleştirip, geleceği korumak" misyonu üzerine kurulmuştur. Daikin Europe, Japonya'daki ana şirketi yakından takip ederek resmi kural ve yönetmeliklerin de ötesindeki politikaları devreye sokarak çevresel sorumluluk alanında aktif bir rol oynamaktadır. Daikin enerji tasarrufuna, çevre bilinci ve güvenliğine bağlılık konusunda kendi alanında küresel bir liderdir. Bu alandaki uluslararası ve ulusal yönetmeliklerin tümüne uymaktadır.

1998'te Daikin Europe, Avrupa'nın ISO 14001 sertifikası olan ilk iklimlendirme üreticisi olmuştur ve bütün yan şirketlerinden de tüm iş süreçlerinde ISO 14001 gerekliliklerini karşılama beklentisini beklemektedir. Bunun da ötesinde 2002'de Daikin Europe, AB'nin "Tehlikeli maddelere kısıtlama" ve "Çöp, Elektronik ve Elektrik eşyalar" ile ilgili yönetmeliklerine -(RoHS) ve (WEEE) direktifleri-kendi önceden hazırlığı yapılan yanıtını formüle etmiştir. Daikin Türkiye de bu çalışmaların referansı Türkiye'deki faaliyetlerini yürütmektedir.

Enerji verimliliğini sürdürmek için "Azalt, Yeniden Değerlendir, Yeniden Kullan" sloganıyla iş faaliyetlerine yön veren Daikin'de bütün kaynakların kullanımı ve enerji tüketimi sürekli gözden geçirilmektedir. Daikin Türkiye enerji verimliliği çalışmaları kapsamında, enerji

etüt mühendisleri tarafından hazırlanmış etütler ve analizler doğrultusunda kaynakların tüketiminin azaltılması yönünde çalışmalar yapılmaktadır.

Enerji Bakanlığı Yenilenebilir Enerji Genel Müdürlüğü tarafından organize edilen iklimlendirme sistemlerinde enerji verimliliği konulu eğitimlere Daikin Türkiye mühendisleri eğitimci olarak katılmaktadır.

Daikin Türkiye merkez ofisi Türkiye'nin LEED Platin sertifikalı ilk kulesi Allianz Tower'da yer almaktadır. Binalardaki ileri teknoloji ürünü su armatürleri kullanıcı konforundan ödün vermeden uluslararası standartlarda su verimliliği sağlamaktadır. Binalarda kullanılan verimli su armatürlerinden dolayı su tüketiminde %35'in üzerinde azalma sağlanmıştır.

Daikin "Eko dizayn" ilkesine gönülden bağlıdır ve sürekli olarak ürünlerindeki "yeşil" içeriği geliştirmeye çalışmaktadır. Ürünlerde, kurşun, cıva ve kadmiyum kullanımı azaltılmaktadır. Dizayn departmanı ise, malzeme sağlayıcıların bütün ürünlerinin çevreye zararlı olduğu belirtilen hiçbir maddeyi içermediğini deklare etmesini zorunlu tutan "yeşil satın alma" politikasını kabul etmektedir.

Daikin, sürekli olarak üretim ve paketleme materyallerinin kullanımı ve geri kazanım potansiyellerini incelemektedir. Örneğin hasarlı ahşap Avrupa paletleri tamir edilmekte ve yeniden kullanılmaktadır. Fabrikada kullanılan su, atık su sistemine gönderilmeden önce işleminden geçirilmekte ve bol miktarda tortu, çimento endüstrisi için kullanışlı çamur olarak ayrılmaktadır. Atık piller ise Akademi Maltepe binasında bulunan pil kutularında toplanmakta ve geri dönüşüme gönderilmektedir.

Çalışanlar çöpler, piller ve yazıcı kartuşları gibi tehlikeli maddeleri, kâğıt ve karton gibi yeniden kullanılan ürünleri ayırmaları konusunda teşvik edilmektedir. Ayrıca üretimin bütün

aşamalarında imalat bölümü tarafından "SIFIR atık" ve "SIFIR emisyon" hedefleri benimsenmiştir.

Yetkili servisler tarafından klima sistemlerinde kullanılan HFC gazların F gaz regülasyonuna uygun kullanımı konusunda eğitim verilmektedir. Daikin Türkiye, yetkili servis denetim ve bayi ziyaretleri kapsamında ülke genelinde sağlamış olduğu tüm ziyaretlerde atıkların geri dönüşümü, enerji kullanımı, soğutucu gazlarının kullanımı ve toplanması konularında bilgilendirmelerde bulunmaktadır. Şirket bünyesinde oluşabilecek tüm atıklar çevre politikasına uygun olarak değerlendirilmektedir.

Daikin Europe çevre politikası doğrultusunda hareket eden Daikin Türkiye, aynı zamanda kendi yerel standartlarını Avrupa yönetmelik ve direktiflerini dikkate alarak geliştirmiştir. Her türlü çevresel faaliyetinin devamlı gelişimini sağlamak için Daikin bütün yan kuruluşlarının 2005 sonuna kadar uluslararası düzeyde kabul görmüş ISO 14001 akreditasyonunu kazanması talimatını vermiştir.³¹

Daikin tarafından sunulan hizmetlerin sürekliliği, bilgilerin gizliliği, müşterilerin veya şirket bilgi varlıklarının bütünlüğü yüksek öneme sahiptir. Bu amaçla Şirkette ISO 27001:2013 sistemi kurulmuştur. Sistemin etkinliği sürekli olarak kontrol edilmekte ve gerektiği noktalarda iyileştirilmektedir.

Daikin Türkiye gelecek hedeflere ulaşmak için "insan faktörü"nü öneminin farkındadır. 2017 yılında Daikin çalışanları için periyodik olarak gerçekleştirilen kişilik envanteri ve 360 değerlendirme sonuçları temel alınarak çalışanların yetkinlik ve yönetsel özelliklerinin geliştirilmesi amacıyla özel tasarlanmış yetkinlik gelişim programlarına ek olarak Teknik, Mesleki ve Kanunen Zorunlu Eğitimler gerçekleştirilmiştir. 2017 yılında 952 kişiye, 12.684 saat eğitim verilmiştir. 2018 yılı için

özellikle mavi yaka çalışanlara özel gelişim programları ile mavi yaka çalışanların sürece katkılarının artırılması hedeflenmektedir.

Daikin Akademi³²

Tüm eğitim faaliyetleri Daikin Türkiye Akademi çatısı altında İstanbul Maltepe yerleşkesinde bulunan 1 konferans salonu, 3 pratik, 4 teorik ve 1 atölyeden oluşan eğitim binasında gerçekleştirilmektedir. Daikin Akademi faaliyet göstermeye başladığı günden itibaren yenilikçi uygulamalarla, çalışanlarının ve paydaşlarının ihtiyaçlarını gözeterek eğitim içeriği ile yaklaşık 24 bin kişiye ulaşmıştır. Bu kapsamda 2020 yılına kadar belirlenen strateji doğrultusunda 45 bin kişiye eğitim imkânı sunulması hedeflenmektedir. Daikin Akademi profesyonel ekibi ile birlikte Şirket içerisinde farklı departman yöneticilerinden oluşan İcra Kurulu ile 5 yıllık strateji planları doğrultusunda yönetilmektedir. Daikin Akademi'de çalışanların ve diğer paydaşların ihtiyaçları analiz edilerek buna uygun özgün eğitim içerikleri hazırlanmaktadır. Daikin Akademi'de eğitimler sınıf içi uygulamalarının yanı sıra saha, atölye çalışmaları ve dijital platform uygulamaları (e platform, webinar mobil uygulamalar) ile paydaşlara ulaştırılmaktadır. Bu kapsamdaki eğitimler başta çalışanlar, bayiler, servisler ile birlikte CIS ülkelerinde hizmet sağlayan distribütörlere, üniversite öğrencilerine, müşterilere de ulaşmaktadır. Mesleki ve teknik gelişim eğitimlerimizin %85'i iç eğitimlerimiz tarafından karşılanmaktadır.

Daikin radyo aracılığı ile tüm çalışanlarla yıllık belirlenen plan doğrultusunda akademik söyleşiler yapılmaktadır. Radyo programlarına eğitimciler, psikologlar, yaşam koçları konuk edilerek, gelişimin sınıf içerisinde çıkartılarak çalışanlara ulaşımı sağlanmaktadır. Program içerisinde konu ile ilgili sorulara cevap veren çalışanlar akademi tarafından ödüllendirilmektedir.

Üçer aylık dönemlerde Daikin çalışanlarının

³¹ Daikin Çevre Raporu için: <https://www.daikin.com.tr/Bultenler/Daikin-Europe-2017-Cevre-Raporu.pdf>

³² <http://www.daikinakademi.com/>

katkısı ile oluşturulan ve yayınlanan Santigrat Dergisi ile sektöre ve çalışanlara güncel Şirket bilgileri, güncel haberler ve sektör haberleri ulaştırılmaktadır. Ayrıca yıl içinde çalışan memnuniyeti anketiyle çalışanların memnuniyet düzeyi belirlenmektedir.

Daikin Sakura Projesi

KOSGEB, Kal-Der ve Daikin iş birliğiyle 2014 yılında hayata geçirilen Sakura Projesi, üniversite mezunu girişimci kadınların kendi işinin patronu olmasını sağlamak amacıyla planlanmıştır. Sakura Projesi ile girişimci kadınlar, önce eğitim ardından da işyeri desteği olarak iş hayatına atılmaktadır. Proje kapsamında 3. yılın sonunda 100 girişimci kadının işyeri sahibi olarak girişimcilik kariyerine başlaması planlanmaktadır.

Kadın Teknisyen Projesi

2014 yılında faaliyete geçirdiği Daikin Sakura Programındaki kadın girişimcilerin başarısı sonrasında, Daikin 2017 yılında başlattığı kadın teknisyen projesiyle erkek egemen olan iklimlendirme sektörüne kadın teknisyen yetiştirmeyi amaçlamaktadır. 2017 yılı sonuna kadar 40, 2018 yılı sonuna kadar 120 kadın teknisyenin Daikin Yetkili Servislerinde hizmet verebilir duruma gelmesi planlanmaktadır.

Meslek Liselerine İklimlendirme Laboratuvarları

Daikin Türkiye, meslek lisesi iklimlendirme

bölgelerinin faydalanacağı eğitim laboratuvarları oluşturmaktadır. Her yıl, planlama dönemlerinde belirlenen okullara bu doğrultuda destek olunmaktadır. Bununla birlikte belirlenen meslek liselerinin iklimlendirme bölümünden mezun olan gençlere İş-Kur yönlendirmesi ve ilgili lisede yapılan görüşmeler kapsamında Daikin Yetkili Servislerinde iş imkânı sağlanmaktadır.

Fuha Uzman Günleri

Daikin bünyesinde iklimlendirme sektörüne hizmet amaçlı kurulan Avrupa'nın en büyük deneyimleme merkezi Fuha, Türkiye'de bulunmaktadır. İklimlendirme, enerji sektörü çalışanları, üniversite ve meslek lisesi öğrencileri, sivil toplum kuruluşları için seminer, eğitim vb. alanlarda ücretsiz organizasyonlar düzenleyerek sektöre katkı sağlanmaktadır. Müşterilerin, çalışanların ve tüm paydaşların faydalanabileceği seminer ve toplantılar Daikin Solition Plaza/Etiler'de 'sektörde uzman günleri' adı altında periyodik olarak gerçekleştirilmektedir. 2017 yılında 'ticari binalarda enerji verimliliği ve soğutucu gazların çevreye etkileri ve yeni nesil çevreye minimum zararlı gazlar' üzerine bir seminer gerçekleştirilmiştir. Bununla birlikte iklimlendirme konuları ile ilgili Daikin Türkiye çalışanları tarafından hazırlanan makaleler sektörel yayın kuruluşlarının bültenlerinde yer almaktadır.³³

Sofra Grup (Eurest - Compass Group)

Çalışan Sayısı: 1.102

İnternet Sitesi: <http://www.sofragrup.com>

Eurest Services önde gelen ulusal kuruluşlara çok çeşitli alanlarda tamamı tek elden yürütülen ve yönetilen "anahtar teslimi" çözümler sunan destek hizmetler sağlayıcısıdır.

Sofra Grup Entegre Yönetim Sisteminde, tüm birimlerde kullanılan standartlar ve sistemlerin belgelendirme süreçleri TSE, Compass Group

ve diğer dış kuruluşlar tarafından takip edilmekte, iç ve dış denetimlerle kontrol edilerek sürekli iyileştirme faaliyetleri yürütülmektedir. Şirketin sahip olduğu kalite belgeleri, TSE-EN-ISO 50001 Enerji Yönetimi, TSE-EN-ISO 9001:2008 Kalite Yönetimi, TSE-ISO-EN 22000 Gıda Güvenliği Yönetimi, TSE-ISO-EN 14001:2004 Çevre Yönetimi, TSE İSG OHSAS TS 18001: 2014 İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetimi, TSE ISO 10002 2014 Müşteri Memnuniyeti Yönetimidir.

Sofra Grup tedarikçilerinin sağlık, güvenlik ve çevre standartlarına uygunluğunu sıkı değerlendirmelerden geçirmektedir. Bununla birlikte çevre standartları gereğince, tedarikçilerinin de çevreye duyarlı olmaları gerekmektedir. Bu sebeple Sofra Grup tedarikçilerine, sözleşme aşamasında gereklilikleri aktarmakta, 3. taraf denetimleri ve uygulamalarının kontrolünü sağlamaktadır.

Sofra Grup Birleşmiş Milletler Küresel İlkeler Sözleşmesi imzacısıdır ve faaliyetlerini sürdürürken Küresel İlkeler Sözleşmesi ilkelerini gözetmektedir.

Sofra Grup iş ahlâkı ilkelerine uygun olarak faaliyetlerini yürütmektedir. Sofra Grup İş ahlâkı ilkelerine ulaşmak için;

<http://www.sofragrup.com/getattachment/Kurumsal-Sorumluluklarimiz/Compass-Group-Aklak-Kurallari/Compass-Group-Ahlak-Kurallari.pdf.aspx>

Sofra Grup tüm birimlerinde TSE ISO EN 14000 Çevre Yönetim Sistemi Standardı kapsamında üretim ve hizmet faaliyetleri sonucunda ortaya çıkabilecek çevresel etkilerin azaltılması ve tüm çalışanlarda çevre bilincinin artırılması amacıyla çeşitli faaliyetler yürütülmektedir. Tüm çalışanlara ve ilgili taraflara, "Çevre Politikası" deklare edilmekte ve farkındalıklarını arttırmak için çevre eğitimleri verilmektedir.

Çevresel sürdürülebilirlik faaliyetleri kapsamında, su tasarrufu sağlayan ekipmanlar kullanılmakta, su tüketimi takip edilmektedir. Şirkette otomatik el yıkama lavabosu bulunmaktadır. 2017 yılında spreyli musluklar ve musluk kontrol sistemleri aracılığıyla kişi başına yılda 1.800 litre su tasarrufu sağlanmıştır.

Çoğu ülkede, çöp alanlarına gönderilen atıkların %15'inden fazlasını gıda atıkları oluşturmakta ve bu atıklar karbondioksitten 20 kat daha etkili olan metan gazının oluşumuna neden olmaktadır. Bununla birlikte, gıda atıklarının tasfiyesi ciddi ekonomik etkiler yaratmaktadır. Sofra Grup, gıda atıklarının

etkilerini azaltmak için çalışmakta, bilinç uyandırmak ve gıda atıklarının etkilerini en aza indirebilmek için sürdürülebilir Trim Trax Programı'nı uygulamaktadır. Trim Trax, Sofra Grup mutfaklarında oluşan gıda atıklarını takip etme, ölçme ve azaltmaya yarayan bir atık azaltma programıdır. Operasyonel verimliliği artırmak, gıda atıklarını ve bu atıkların çevresel etkilerini azaltma bilincini uyandırmak için tasarlanan bu program, atıkları daha görünür kılarak onlara mali bir değer ekleyerek atık azaltmayı ve artan yemek maliyetlerini dengelemeye yardımcı olmayı hedeflemektedir. Trim Trax Programının en önemli unsurlarından biri, gıda atıklarının sahadayken takip edilme, ölçülme ve en aza indirilmesi, yani çalışanlara imalat sürecinde atıklarını azaltmak ve takip etmek için ihtiyaç duyacakları araçları, perspektifi ve aidiyet hissini vermesidir.

Sofra Grup'ta müşterilerin memnuniyetlerini sorgulamak ve üst düzey memnuniyet sağlayabilmek için, müşteri anketleri ve operasyon yöneticileri aracılığıyla müşterilerden geri bildirim alınmaktadır. Yılda 2 defa Müşteri Memnuniyet Anketi ve Analizi bağımsız bir firma aracılığıyla gerçekleştirilmektedir.

Çalışanların sağlık ve güvenlik sorunları konusunda iletişim kurup kaygılarını paylaşabilmeleri için danışma toplantıları düzenlenmektedir. Kitlese hastalıklarla ilgili gerekli bilgilendirmeler ilgili dönemlerde yapılmakta, yıl içinde ilgili mevzuat gereği tüm çalışanlara iş sağlığı ve güvenliği eğitimleri ilgili yasal sürelerde verilmektedir.

Şirket içinde çalışan öneri sistemi bulunmaktadır. Öneri sistemiyle çalışanlarımız taleplerini yönetime iletebilmektedir. Sofra Grup'ta her bir çalışan eşit haklara sahiptir. Şirket politikalarıyla cinsiyet, ırk, renk, din, milliyet, etnik köken, yaş, cinsel tercih, medeni durum ve engellilik farkı gözetilmeksizin var olan ve potansiyel çalışanların aynı fırsatlara sahip olmaları sağlanmaktadır.

³³ Daikin verileri Genel Müdürlük, Daikin Fuha İstanbul ve Satış Sonrası Hizmetler olmak üzere 3 lokasyon için verilmiştir.

Tes Konfeksiyon

Çalışan Sayısı: 69

Hizmet Verilen Alan: 3.000 m²

İnternet Sitesi: <http://www.tesltd.com.tr>

Tes Konfeksiyon Limited Şirketi 1993 yılında İstanbul'da kurulmuştur. Şirket merkezi Ataşehir İstanbul'da bulunmaktadır. Şirketin Türkiye genelinde İstanbul, Ankara ve Muğla'da temsilcilikleri bulunmaktadır.

Tes Konfeksiyon tedarikçilerinin Doğuş Otomotiv İş Ahlâkı ilkelerine göre faaliyet gösterip göstermediğini dikkate almakta ve tedarik zincirini de bu doğrultuda bilgilendirmektedir. Tedarik zincirinde kalite standartları ya da etik iş yapış şekline aykırı bir durum tespit edildiğinde düzeltilmesi için uyarı yapılmakta, düzeltilmezse ilgili taraflarla çalışmaya son verilmektedir. İş süreçleriyle ilgili her konuda Doğuş Otomotiv Etik Kod'una uygun olarak hareket edilmektedir. Etik kurallar bütün çalışanlara aktarılmaktadır. Ayrıca yolsuzlukla mücadeleyle ilgili yetkili çalışanlar eğitilmekte ve her türlü işlem kayıt altına alınarak, denetlenmektedir. İstanbul'da bulunmaktadır. Şirketin Türkiye genelinde İstanbul, Ankara ve Muğla'da temsilcilikleri bulunmaktadır.

Tes Konfeksiyon tedarikçilerinin Doğuş Otomotiv İş Ahlâkı ilkelerine göre faaliyet gösterip göstermediğini dikkate almakta ve tedarik zincirini de bu doğrultuda bilgilendirmektedir. Tedarik zincirinde kalite standartları ya da etik iş yapış şekline aykırı bir durum tespit edildiğinde düzeltilmesi için uyarı yapılmakta, düzeltilmezse ilgili taraflarla çalışmaya son verilmektedir. İş süreçleriyle ilgili her konuda Doğuş Otomotiv Etik Kod'una uygun olarak hareket edilmektedir. Etik kurallar bütün çalışanlara aktarılmaktadır. Ayrıca yolsuzlukla mücadeleyle ilgili yetkili çalışanlar eğitilmekte ve her türlü işlem kayıt altına alınarak, denetlenmektedir.

Tes Konfeksiyon'da etik ilkeler gereği tedarikçiler ya da üçüncü partiler tarafından gönderilen hediyeler kabul edilmemekte, bu hediyeler yerine, bu paydaşlarımız Otizm Çocuklar Derneği, THK, Darüşşafaka gibi yardım kuruluşlarına bağış yapmaları için

yönlendirilmektedir.

Tes Konfeksiyonda'da enerji tasarrufunu sağlamak için tasarruflu lambalar (Led) ve geçiş alanlarında sensör kontrollü lambalar kullanılmaktadır. Su tasarrufu için ise basıncı azaltan musluk sistemleri kullanılmaktadır. Şirket içinde kullanılan içme suyu tasarruflu arıtma sistemi ile sağlanmaktadır.

Şirket atık yönetiminde Ataşehir Belediyesi iş birliğiyle atıklarının geri dönüşümü ve bertarafı için gerekli yönetmelikler doğrultusunda hareket etmektedir. 2017 yılında yaklaşık 325 kg atık kâğıt ve ambalaj geri dönüşüme verilmiştir.

Distribütörlüğü yürütülen markaların tüm sağlık, güvenlik, ilke vb. süreçlerinin denetlenip denetlenmediği araştırılmakta ve kontrol edilmektedir. İncelemeler sonrasında müşteri sağlığı ve güvenliğine yönelik herhangi bir olumsuz durum yoksa şirketlerle çalışmaya devam edilmektedir.

Çalışanların sağlık ve güvenliği için iş güvenliği uzmanı ile çalışılmaktadır. Toplam çalışanların %5'inin ilk yardım eğitimi aldığı Şirkette iş güvenliği uzmanı 3 aylık periyodlarla diğer sağlık ve güvenlikle ilgili konularda detaylı eğitimler vermektedir.

Çalışanlar yıl içinde ürün ve satış stratejisi, etik ilkeler, iş güvenliği vb. konularda eğitim almaktadır. Her çalışan yıl içinde 4 kez eğitim programına dahil olmaktadır. Çalışanların bireysel gelişimi için katılmak istedikleri eğitimler ise Şirket tarafından hem maddi kaynak hem zaman kaynağı açısından desteklenmektedir.

Faaliyette bulunulan bölgenin imarına destek olmak amacıyla 2017 yılında Şirket önündeki kaldırım düzenlemesi Tes Konfeksiyon tarafından yapılmıştır.

Bununla birlikte faaliyet alanıyla ilgili olarak Şirket yelken yarışları, koşu yarışları, sörf yarışları gibi organizasyonlara sponsor olmaktadır. 2017 yılında Sakatlar Federasyonu Yelken Takımına destek amaçlı 25.000 TL tutarında ürün desteği ile 11.000 TL bağışta bulunulmuştur.

Vog Tekstil

Çalışan Sayısı: 54

Hizmet Verilen Alan: 2.500 m²

İnternet Sitesi:

<http://www.vogtekstil.com.tr/tr/>

1996 yılında İstanbul'da kurulan Vog Tekstil özel üretim tekstil ürünleri alanında uzmanlaşmış imalatçı bir firmadır. T-shirtler, polo yakalar, sweatshirtler, polarlar mont ve şapkalar üretimimizin ana alanlarını oluşturmaktadır. Şirketimiz tek pay sahipli anonim şirkettir.

Vog Tekstil tedarik zinciri yönetiminde seçim kriterlerini kaliteli ürün ve hizmet sunma, müşteri hizmeti ve satış sonrası takip ve destek taleplerini karşılama, uygun ve hızlı fiyat verebilme, yaşanabilecek problemlere seri ve olumlu cevap verebilme olarak önceliklendirmektedir. Ancak bunun ötesinde hem Doğuş Otomotiv hem de yurt dışında tedarikçisi olunan firmaların da talepleri arasında büyük önem taşıyan insan ve çalışan haklarını kapsayan yasalara uyum sağlayan, bu alanda sertifikaları olan, çocuk işçi-sigortasız işçi-kaçak işçi-sağlıksız çalışma ortamı gibi hayati önem taşıyan konularda yasa ve yönetmeliklere uyan tedarikçiler tercih edilmektedir. Söz konusu şartlar tedarikçilere gönderilen sözleşmelerde yer almaktadır ve bu sözleşmeler her bir tedarikçi tarafından imzalanmaktadır.

Enerji tasarrufunu sağlamak amacıyla Vog Tekstil binalarında Ledli ve sensörlü aydınlatmaya geçilmiş, tüm Şirkette elektrik sarfiyatı düşük aydınlatmalar kullanılmaya başlanmıştır. Bununla birlikte çalışanlarda konuyla ilgili farkındalık yaratılmaya

çalışılmakta, 'Kullanmıyorsan Kapat' sloganı ile mola zamanları dahil kullanılmayan ışıklar kapatılmaktadır.

Vog Tekstil'de atık kâğıt ve atık ayrıştırma işlemleri belediye iş birliğiyle yürütülmektedir.

Vog Tekstil'de ürün güvenliği ve müşteri sağlığı konularında küresel standartlar takip edilmektedir. İmalatta kullanılan boya, iplik ve kumaşların sertifikaları, kumaş seçimi ardından, imalat öncesinde tedarikçilerden istenmekte, kayıt altına alınmakta ve müşterilerle paylaşılmaktadır. Yurt içi üretimlerin sertifika kontrolleri yapılmaktadır. Hizmet alınan boyahanelerin ve kumaş imalathanelerinin ürünlerinin ve ortamlarının sağlık kurallarına uyacak kurumlar olması konusunda büyük hassasiyet gösterilmektedir.

Vog Tekstil faaliyette bulunduğu bölgenin alt yapısına katkıda bulunmak için belediye ile ortak çalışmalar yürütmektedir. 2017 yılında Şirketin bulunduğu sokağımızın alt yapısı ve su giderleriyle ilgili çalışmalar yapılmıştır. 2017 yılında Şirketin bulunduğu bölgeye fiber internet altyapısı sağlanmış, bu konunun takibi ve hızlandırılması kapsamındaki çalışmalar Şirket tarafından yapılmıştır.

Vog Tekstil, çocuk ve eğitim konulu organizasyonlara sponsor olarak destek vermektedir. Hayırseverlik kapsamında talep eden Sivil Toplum Kuruluşlarına logolu tekstil ürünü imalatı ile destek verilmektedir. Ayrıca yıl içerisinde elde kalan logosuz ürünler, Anadolu'da tespit edilen okullara ya da muhtarlıkların belirlediği ihtiyaç sahiplerine gönderilmektedir.

YETKİLİ SATICI ve SERVİSLERİMİZDE KURUMSAL SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK

Doğuş Otomotiv'in etki alanı içinde öncelikli paydaş grubu olan Yetkili Satıcı ve Servislerimizde sürdürülebilirlikle ilgili strateji paylaşımı ve farkındalık çalışmalarına 2014 yılında başladık. 2017 yılında Kurumsal Sürdürülebilirlik Raporumuza dahil ettiğimiz Yetkili Satıcı ve Servis sayımızı 21'e yükselterek, kurumsal sürdürülebilirlik alanındaki gelişim hedeflerimizi yaygınlaştırma çalışmalarımıza ivme kazandırıyoruz.

2017 yılı Kurumsal Sürdürülebilirlik Raporumuzda performanslarına yer verdiğimiz Yetkili Satıcı ve Servislerimiz; Acarlar Otomotiv Tic. ve San. A.Ş. (İstanbul), Acarsan Audi (Gaziantep), Aldo Otomotiv Servis İnşaat Taahhüt Turizm Gıda San. ve Tic. A.Ş. (Mersin), Altur Otomotiv San. ve Tic. A.Ş. (İstanbul), Attarlar Otomotiv A.Ş. (Konya), Avek Otomotiv Servis San. ve Tic. A.Ş. (İstanbul, Çanakkale), Aykan Servis Otomotiv San. Tic. Ltd. Şti. (İstanbul), Başaran Otomotiv Otelcilik Tur. İnş.

San. ve Tic. A.Ş. (Isparta-Fethiye-Alanya-Antalya Merkez, Başaran Antalya Döşemealtı (Scania), Alvin Otomotiv), Demoto Demireller Otomotiv Pazarlama Maden İnş. San. ve Tic. Ltd. Şti. (Afyon-Kütahya-Manisa), Erel Otomotiv İnşaat San. ve Tic. A.Ş. (İstanbul: Kadıköy, Maltepe), Kayadibi Otomotiv Tic. ve San. Ltd. Şti. (İstanbul), Lena Otomotiv San. ve Tic. A.Ş. (Aydın-Muğla), MBU Yapı Otomotiv San. ve Tic. Ltd. Şti. (İzmir), Mercan Satış ve Servis Hizmetleri Tic. Ltd. Şti. (Edirne Merkez, Keşan), Opat Otomotiv İnşaat Elektronik Tur. Gıda Paz. San. Tic. A.Ş. (Mersin: Mezitü, Tarsus), Özön Petrol Petrol Ürünleri Otomotiv Nakl. İnş. San. Taah. Ltd. Şti. (İstanbul, Samsun), Şenyıldız (İstanbul: Yenikapı, Nişantaşı, Topkapı), Tamaş Motorlu Araçlar San. ve Tic. Ltd. Şti. (İstanbul: Topkapı, Bakırköy), Uzay Oto A.Ş. (İstanbul), Vimsa Otomotiv San. ve Tic. A.Ş. (Şanlıurfa), Vosmer Otomotiv Tic. ve San. A.Ş. (İzmir: Alsancak, Gaziemir) dir.

Acarlar Otomotiv

Çalışan Sayısı: 166
Faaliyet Bölgesi: İstanbul
Hizmet Verilen Alan: 20.500 m²
İnternet Sitesi: <http://acarlar.vw.com.tr>

Acarlar Otomotiv, ISO 9001 kalite standartları, TSE 12047 standardı dışında Volkswagen AG ve Doğuş Otomotiv kalite standartlarını eksiksiz uygulamaktadır. Ayrıca kurum içi pek çok süreç iç denetim uzmanlarının desteğiyle takip edilmektedir. Acarlar Otomotiv 2017 yılında İnsan Kaynakları Departmanı'nı da oluşturmuştur. 2018 yılında ilk çalışan memnuniyeti anketini gerçekleştirmeyi hedeflemektedir. Tedarik zinciri yönetiminde Şirket tüm tedarikçilerinde çalışanların yasal hakları ve iş sağlığı ve güvenliği mevzuatlarına uyumu düzenli olarak izlemektedir.

Acarlar Otomotiv, çevresel etkisini azaltmak amacıyla 2017 yılı itibarıyla tüm aydınlatma sisteminin Ledli olarak dönüşümünü tamamlamıştır. Depo ve otopark alanlarında harekete duyarlı aydınlatma sistemleri, çalışanların bilgisayarlarının iş çıkışı saatlerine otomatik kapanma ayarları dışında Şirket konseptinin tamamının gün ışığından en verimli şekilde faydalanacak şekilde projelendirilmiş olması nedeniyle Acarlar Otomotiv enerji verimliliğini azami düzeyde sağlamaya çalışmaktadır. Şirket ayrıca enerji maliyetlerinin Şirket kârlılığına olumsuz etkisini çalışanlarıyla düzenli olarak paylaşarak çevresel konularda farkındalığın artmasını da sağlamaktadır.

Acarlar Otomotiv'in kullanılan suyun arıtılarak yeniden kullanılması konusundaki teknik çalışmaları devam etmektedir. Şirketin su tüketiminin %86'sının araç yıkama hizmetinden kaynaklanması nedeniyle bu konuda farkındalık ve iyileştirme çalışmaları da aynı kapsamda sürdürülmektedir. Anel Doğa ve Vebsan şirketleriyle atık yönetimi konusunda iş birliğini devam ettiren Acarlar, Beykoz Belediyesi ile ortak yürüttüğü sıfır atık projesi kapsamında kurulan atık yönetim merkezinde organik atıkların komposta dönüştürülerek verimli tarım ve bahçecilik için kullanılmasına da destek olmaktadır. Bu merkezde aylık toplam 950 kg organik atık komposta dönüştürülerek kullanılmaktadır. Bununla birlikte 2017 yılında 2.111 kg atık pil ve akü geri dönüşüm amaçlı Vebsan firmasına teslim edilmiştir.

Servis danışmanlarına ve formenlere ileri sürüş teknikleri eğitimleri veren Acarlar, müşteri memnuniyetini ölçmek amacıyla Doğuş Otomotiv ve Volkswagen AC'nin düzenli ölçümlerine ek olarak bağımsız bir şirket aracılığıyla düzenli olarak anket uygulamaları yaptırmaktadır.

Acarsan Audi

Çalışan Sayısı: 88
Faaliyet Bölgesi: Gaziantep
Hizmet Verilen Alan: 4.000 m²
İnternet sitesi: <http://www.acarsanaudi.com>

Acarsan Audi'de çevresel etkiyi azaltmak amacıyla yeni sistemler kullanılmaya çalışılmakta ve çalışanlar çevresel konularda bilinçlendirilmektedir. Atıklarını yasa ve yönetmeliklere uygun olarak bertaraf eden ve geri dönüşüme ileten Acarsan Audi 2017 yılında 1.265 kg atık pil ve akü, 1.180 kg ömrünü tamamlamış lastik, 1.075 kg atık filtre ve 16.160 lt. atık yağı bertaraf edilmek üzere yetkili kurumlara teslim etmiştir.

2017 yılında mesleki yeterlilik belgesi olmayan 11 çalışana destek verilerek belgelerinin

Tüm çalışanların şirketin %10 kâr ortağı olduğu Acarlar'da pek çok yan hak dışında olası ekonomik sıkıntılarda uygun vadeli destek de sağlanmaktadır. Yıl içinde çalışanlara kendilerini geliştirmeleri için satış ve servis eğitimleri, iş sağlığı ve güvenliği eğitimleri olmak üzere toplam 2.018 saat eğitim verilmiştir.

Acarlar Otomotiv yeni başlayan çalışanlarına tüm insanların hiçbir ayırım gözetmeksizin yalnızca insan oluşlarından dolayı eşit, özgür ve onurlu yaşama hakkına sahip olduğunu; cinsiyet, ırk, renk, din, dil, yaş, tabiiyet, düşünce farkı, ulusal veya toplumsal köken, zenginlik gibi ayrıştırıcı unsurlar olmaksızın kanun ve kurallar karşısında eşit olduğunu beyan ettiğini bildirmektedir.

Acarlar Otomotiv tarafından 2017 yılında faaliyette bulunduğu bölgede 9 adet vakıf, dernek ve kulübe makbuz karşılığı 17.450 TL toplam bağış yapılmıştır.

alınması sağlanmıştır. Böylelikle tüm mekanik teknisyenlerin mesleki yeterlilik belgeleri tamamlanmıştır.

Çalışan memnuniyetini sağlamak ve motivasyonu en üst düzeyde tutmak için çalışanları yıl içinde çeşitli şekillerde ödüllendirilen Acarsan Audi 5 yılını dolduran ve performans değerlendirilmesinde dereceye giren çalışanlara yıl içinde plaket vermiş, ayrıca satış, satış sonrası hizmetler, muhasebe ve filo departmanlarında çalışan 4 kişi yılın en başarılı çalışanları ödülüne lâyık görülmüştür. Yine yapılan değerlendirmede en başarılı çalışanlardan birisi yılın çalışanı olarak seçilmiş ve ödül almaya hak kazanmıştır.

2017 yılında Acarsan Audi, GATİK (Gaziantep Tenis Kulübü) sponsorluğunu üstlenmiştir.

Aldo Otomotiv

Çalışan Sayısı: 41

Faaliyet Bölgesi: Mersin

Hizmet Verilen Alan: 3.519 m²

İnternet sitesi: <http://www.aldootomotiv.com>

Tedarikçilerini seçerken diğer kalite ve verimlilik beklentilerinin dışında şirketlerin çevresel, insan hakları ve çalışan hakları uygulama ve yapılarını da göz önünde bulundurduğunu beyan eden Aldo Otomotiv, İnsan Kaynakları El Kitabı kapsamında ayrımcılık ve insan haklarıyla ilgili detaylara da yer verdiğini belirtmektedir. Aldo Otomotiv iş süreçlerinde Doğu Otomotiv Etik Kodu'nu referans almaktadır.

Aldo Otomotiv enerji verimliliğini sağlamak amacıyla Şirket içinde Led ampul, harekete duyarlı ışık sistemleri, enerjiyi az tüketen iklimlendirme cihazları kullanmaktadır. Su tüketimini azaltmak için yapılan çalışmalar arasında ise bataryaların değişimi ve sensörlü pisuarlar bulunmaktadır. Atıkları yasa ve yönetmeliklere uygun biçimde ayrıştıran ve bertaraf eden Aldo Otomotiv, müşteriden alınan onayla servis hizmetinden sonra değişen parçaları da bertaraf şirketlerine göndermektedir.

BCS (Beyond Customer Satisfaction) uygulamasıyla kişiye özel hizmet sunabilmek için servis randevusu alan müşterilere özel istekleri sorularak randevu saatinde istekleri hazır hale getirilmektedir.

Şirkette iş sağlığı ve güvenliği uzmanı ve iş yeri

hekimisi bulunmaktadır. Sağlık ve güvenlik ile ilgili konular yasal mevzuatlar çerçevesinde yürütülmektedir. Bunun dışında Aldo Otomotiv çalışanlarına sağlıklı beslenme konusunda destek olmak amacıyla bir diyetisyenden hizmet almaktadır. Diyetisyen, Şirketi her hafta ziyaret ederek kilo problemi olan kişilerle görüşerek diyet listesi oluşturmakta ve onlara koçluk hizmeti vermektedir. 20 çalışan bu hizmetten yararlanmaktadır. Çalışanlara sağlanan diğer olanaklar arasında iş yerinde bulunan çocuk oyun odası ve burada bulunan bakıcı gözetmen hizmeti, doğum günü izinleri, doğum ve evlilik hediyeleri, taşınma yardımı da bulunmaktadır.

Çalışanların kendilerini geliştirmek için katılmak istediği veya meslek gelişimlerine yönelik eğitimler Şirket tarafından karşılanmakta, lise ya da üniversite eğitimini tamamlaması için desteklenmektedir. Performans yönetim sistemi olarak 2 yıldır D-İnsan sistemini kullanılmaktadır. Aldo Otomotiv düzenli aralıklarla çalışan memnuniyeti anketi uygulamaktadır.

Aldo Otomotiv her yıl düzenli olarak Lösev ve Kızılay'a bağış yapmaktadır. 2017 yılında bu kurumlara toplam 10.000 TL bağış yapılmıştır. Ayrıca 24 üniversite öğrencisine aylık 150 TL burs yardımı yapılmaktadır. Çalışma saatleri içinde, belirli aralıklarla çalışanların huzurevi, çocuk evi, lösemili çocukları hastane ziyaretleri gerçekleştirmelerine izin verilerek kurumsal gönüllülük teşvik edilmektedir.

ve Tic. A.Ş., 2006 yılında Filo Araç Kiralama ve DOD bayiliği ile ise ikinci elde güvenli araç alım-satım hizmetlerini bünyesine katmıştır. 2014'te Skoda'nın Yetkili Satıcılığını alarak bünyesindeki marka sayısını 4'e yükselten Altur Otomotiv, İstanbul Avrupa Yakası-Yenibosna bölgesinde hizmet vermektedir.

Altur

Çalışan Sayısı: 239

Faaliyet Bölgesi: İstanbul

Hizmet Verilen Alan: 35.000 m²

İnternet Sitesi: <http://www.alturoto.com>

2005 yılında Volkswagen ve SEAT markalarının Yetkili Satıcısı ve Servisi olarak müşterilerine hizmet vermeye başlayan Altur Otomotiv San.

TS12047 ve ISO 9001 kriterleri kapsamında tüm süreçlerini yöneten Altur Otomotiv, tedarikçi seçim kriterlerinde Doğu Otomotiv İş Ahlâkı ilkelerinin de göz önünde bulundurulmasına özen göstermektedir.

Altur Otomotiv'de enerji verimliliğine katkı sağlamak amacıyla akıllı bina sistemleri kullanılmaktadır. Değişen gün ışığına göre ışık şiddetini değiştiren armatürler, hareket algılayıcıları sayesinde elektrik tasarrufu sağlanmaktadır.

Atıklarını tehlikeli ve tehlikesiz atıklar olmak üzere 2'ye ayırarak yasa ve yönetmeliklere uygun biçimde bertaraf edilmesi için yetkili kurumlara düzenli olarak teslim eden Altur, 2017 yılında yaklaşık 2 ton kâğıt atığı geri dönüşüme göndermiştir.

Altur, müşterilerine satış sırasında araçların

Attarlar Otomotiv

Çalışan Sayısı: 66

Faaliyet Bölgesi: Konya

Hizmet Verilen Alan: 8.523 m²

İnternet Sitesi: <http://www.attarlar.com.tr/TR/default.aspx>

Kalite standartları çerçevesinde öncelikli olarak kabul ettiği tedarikçilerini çevre, insan hakları ve çalışan hakları uygulamaları açısından da değerlendiren Attarlar, paydaşlarıyla düzenli aralıklarla diyalog platformları geliştirmeye 2017 yılında da devam etmiştir.

Enerji tüketimini azaltmak amacıyla tasarruflu ampullerle sensörlü aydınlatma sistemleri kullanan Şirket aynı zamanda çalışanlarını da bu konuda bilgilendirmektedir. Attarlar, 2017 yılında atık depolama amacıyla yeni bir alan yaptırmış, gelecek 3 yıl için atık yönetim planı oluşturularak Konya Çevre ve Şehircilik İl Müdürlüğü'ne sunmuş ve söz konusu plan onaylanmıştır. Şirkette atık yönetimi yasa ve yönetmelikler çerçevesinde yapılmakta ve lisanslı kurumlarla çalışılmaktadır.

Attarlar 2017 yılında müşteri memnuniyeti arttırmak amacıyla ayrı bir müşteri danışmanı

emiyon salınımı hakkında bilgi vererek araçların ağırlıklarının her yeni modelde azaldığını ve geri dönüşümlü materyallerin kullanımının yaygınlaştığını belirtmektedir.

İş sağlığı ve güvenliğiyle ilgili yasa ve yönetmeliklere uygun hareket eden Altur, çalışanların memnuniyetini üst düzeyde tutmak için her yıl çalışan memnuniyeti anketi yapmakta, çıkan sonuçlara göre uygun görülen alanlarda iyileştirmeler hayata geçirilmektedir.

Çalışanların gelişimi için sağlanan eğitimler Doğu Otomotiv tarafından Volkswagen AG'nin belirlemiş olduğu standartlara göre verilmektedir. Çalışanların performans değerlendirmesi ise D-İnsan Performans Değerlendirme Sistemi üzerinden yapılmakta ve sonuçlarla ilgili çalışanlara geri bildirimde bulunmaktadır.

istihdam edilmiştir. Müşterilere daha hızlı ve kaliteli hizmet verebilmek için yedek parça personelinin sayısını da arttıran Attarlar, atölye planlaması için de ayrı bir kişiyi istihdam etmiştir.

2017 yılında şirkette 12 adam/saat iş sağlığı ve güvenliği eğitimi verilmiş, buna ek olarak çalışanlar 4 adam/saat de yangın eğitimi almıştır. Attarlar çalışanlarına 6 ayda bir acil durumlar hakkında hatırlatma eğitimi tekrarlanmaktadır. 2017 yılında 5 çalışan ise toplam 40 saat olmak üzere ilk yardım eğitimi almıştır.

Attarlar Otomotiv'de çalışanların gelişimini sağlamak için belirli dönemlerde çalışanlar mesleki eğitimlere gönderilmektedir. Atölye çalışanlarının tamamının en az lise mezunu olması için çalışanlar teşvik edilmektedir. Ayrıca 2017 yılında çalışanların büyük bir kısmının mesleki yeterlik belgesi alması sağlanmıştır. Şirket bu konuda ulusal yeterliliklere göre sınav ve belgelendirme faaliyetlerini yürüten yetkilendirilmiş belgelendirme kuruluşu Bakırcı Otomotiv ile çalışmıştır.

Attarlar yöneticileri, 2017 yılı aralık ayında bölgedeki Meslek Lisesi motor bölümü öğrencileri için düzenlenen kariyer günlerine

katılarak sektör hakkında öğrencilerle söyleşi yapmıştır.

Avek Otomotiv

Çalışan Sayısı: 598

Faaliyet Bölgesi: İstanbul ve Çanakkale

Hizmet Verilen Alan: 95.000 m²

İnternet Sitesi: <http://www.avek.com.tr/tr>

2017 yılında İstanbul'da 2. şubesini açan Avek Otomotiv TSE ve ISO standartlarına göre faaliyetlerini yürütmektedir. Şirket tedarikçilerini seçerken Doğu Otomotiv standartlarına uygun olarak hareket etmekte, standart belgeler dışında iş sağlığı ve güvenliğiyle ilgili belgeleri de talep etmektedir.

Avek Otomotiv enerjiyi daha verimli kullanmak amacıyla yürüttüğü Led ve sensörlü aydınlatma sistemleriyle %35'e varan tasarruf sağladığını beyan etmektedir. Atıklarını yasa ve yönetmeliklere uygun biçimde toplayan ve bertaraf eden, kâğıt tüketimini azaltmak için farkındalık çalışmaları yürüten Avek, Çöpüne Sahip Çık Vakfı ile iş birliği yaparak çalışanların ve müşterilerin görebileceği yerlere vakfın bilgilendirici ve uyarıcı afişlerini asmıştır.

Avek Otomotiv engelli müşterileri için tüm showroom girişlerine engelli araç rampaları ve engelli tuvaleti yaptırmış, ayrıca Şirket içinde yaşlı ve engelli müşteriler için tekerlekli sandalye bulundurmaktadır.

Avek Otomotiv'de çalışanların iş süreçleriyle ilgili öneri ve dileklerini doğrudan üst yönetimle paylaşabilecekleri bir öneri sistemi Şirket intraneti kapsamında yer almaktadır.

Avek Otomotiv Koruncuk Vakfı ile yaptığı iş birliği kapsamında araç satın alan müşterilerimiz adına vakfa bağışta bulunulmaktadır. Bu amaçla yürütülen programla 2017 yılında 10.000 TL bağış yapılmış, müşterilere bağışla ilgili sertifika verilmiştir. Şirket ayrıca Çanakkale amatör spor kulüplerine 150.000 TL, Tema Vakfı'na ise 5.000 TL, Türk Eğitim Vakfı (TEV)'na ise 10.000 TL bağış yapmıştır.

Avek Otomotiv Borsa İstanbul Başakşehir Mesleki ve Teknik Anadolu Lisesi'nde Volkswagen Avek Eğitim Laboratuvarı'na desteğini sürdürmektedir. Yıl içinde okula çeşitli ihtiyaçların karşılanması amacıyla 80.000 TL bağışta bulunulmuştur. Şirket aynı zamanda her yıl Şişli, Bağcılar ve İkitelli Endüstri Meslek Liseleri öğrencilerinden stajyer alımı yapmaktadır.

Aykan Otomotiv

Çalışan Sayısı: 358

Faaliyet Bölgesi: İstanbul

Hizmet Verilen Alan: 76.250 m²

İnternet Sitesi: <http://www.aykanmotor.com.tr>

Aykan Otomotiv hizmet kalitesini her geçen gün arttırmak için ISO, Q-Check ve Fantom test standartlarını kullanmaktadır.

Aykan Otomotiv çatı kaplamalarını gün ışığından maksimum faydalanmak amacıyla

şeffaf kaplamalarla takviye etmiştir. Güneş enerjisi kullanarak yenilenebilir enerji kaynaklarından faydalanma konusunda proje çalışmalarını da sürdürmektedir.

Aykan Otomotiv atık yönetimini yasa ve yönetmeliklere uygun yürütmektedir. 2017 yılında atık/temiz yağ depolarını yenileyen Aykan, depolardan sızabilecek yağın toprağa karışmasını önlemek amacıyla depoları beton havuzlar içine yerleştirmiştir. Aykan Otomotiv Şirket içi yapılan toplantılarda çalışanlara enerji

tasarrufu ve ekolojik çevreyle ilgili düzenli bilgilendirme yapmaktadır.

Aykan Otomotiv düzenli olarak çalışan memnuniyeti anketi uygulamalarını Doğu Otomotiv ile iş birliği içinde başlatmış ve sonuçlarını takip etmektedir. Aykan Otomotiv çalışanları Şirket intranet sistemi üzerinden görüş ve önerilerini iletebilmektedir.

Şirket içinde sistemli bir biçimde çalışan öneri sistemi ve öneri kurulu bulunmaktadır. Şirket açık lise ve açık üniversite kapsamında eğitim

alan çalışanlarına ücretli izin vererek destek olmaktadır. Aykan Otomotiv 2017 yılında performans sistemini yönetilebilir bir sürece dönüştürmek amacıyla çalışmalara başlamıştır.

Aykan Otomotiv Adıyaman Besni'de Mesleki ve Teknik Anadolu Lisesi yaptırmış ve T.C. Milli Eğitim Bakanlığı'na devretmiştir. Okula destek vermeye devam edilmektedir. Şirket olarak istihdam fuarları, kariyer günleri gibi platformlarda ve ayrıca İş-Kur projelerinde yer alarak istihdam yaratmaya katkıda bulunulmaktadır.

Başaran Otomotiv

Çalışan Sayısı: 377

Faaliyet Bölgesi:

Isparta-Fethiye-Alanya-Antalya Merkez

Başaran Otomotiv tedarikçilerinin çevresel farkındalığına önem vermektedir. Şirkette ayrıca sağlık ve güvenlik koşullarına dikkat edilmesi, tedarikçinin atıklarını bertaraf süreci, geri dönüşüm sertifikalarının güncelliği, seçim ve denetim süreçlerinde göz önünde bulundurulmuş kriterler arasında yer almaktadır.

Başaran Otomotiv'de enerji tüketimini azaltmak için ortak kullanıma açık yerlerde fotoselli aydınlatmalar, merkezi aydınlatmalarda ise zamanlayıcı kullanımı, showroom ve atölye aydınlatmalarında güç tasarrufu sağlayan aydınlatma sistemleri kullanılmaktadır. Bununla birlikte Şirkette su tüketimini azaltmak için de çeşitli faaliyetler yürütülmektedir. Araç yıkama bölümünde şamandıralı ayrı bir su tankı kullanılmakta ve gereksiz kullanım minimuma indirilmektedir. Başaran Otomotiv'de T.C. Çevre ve Şehircilik Bakanlığı ile yapılan iş birliği çerçevesinde atık su arıtma sistemi kurulmuştur. Başaran Otomotiv'de servis hizmeti alan araçların onarımı sırasında hem atölyede çalışanların sağlığı hem de zararlı gaz salınımını engellemek amacıyla egzoz gazı emici sistemleri bulunmaktadır.

Şirket atıklarını yasa ve yönetmeliklere uygun

biçimde lisanslı kuruluşlarla iş birliği içinde bertaraf etmekte veya geri dönüşüm amaçlı teslim etmektedir.

Başaran Otomotiv'de satış öncesi test sürüşlerinde satış temsilcileri tarafından müşterilere emniyet kemerinin ve güvenli sürüş mesafesinin, çocuklu aileler için çocuk koltuğunun ve ön yolcu koltuğunda seyahat eden küçük çocuklar için ön yolcu hava yastığı ünitesinin kapalı konuma alınmasının önemi ve buna benzer bilgiler özellikle ayrıntılı biçimde açıklanmaktadır.

Yıl içinde stajyerlerin de katıldığı kariyer günleri gerçekleştirilerek, genç çalışanların ileriye dönük kariyer planlarını yapabilmeleri için bilgilendirme ve planlamalar yapılan Başaran Otomotiv'de çalışanlara açık öğretim eğitim süreçlerinde mesai saatleri içinde ihtiyaç duydukları zaman ücretli izin verilerek destek olunmaktadır. Şirkette birfikrimvar@basaranoto.com.tr e-posta hesabından çalışan fikirleri ve önerileri toplanarak değerlendirilmektedir.

Başaran Otomotiv faaliyette bulunduğu bölgede bir okulun inşaat aşamasında maddi destek sağlamıştır. Ayrıca belli oranda öğrenciye burs imkânı sağlanmaktadır. Başaran Otomotiv çalışanları her yıl RunAnatolia maratonuna gönüllü katılım sağlayarak toplanan bağışları ilgili kurumlara aktarmaktadır.

Demoto

Çalışan Sayısı: 63

Faaliyet Bölgesi: Afyon-Kütahya-Manisa

Hizmet Verilen Alan: 8.000 m²

İnternet Sitesi:

http://demotomanisa.vw.com.tr

İş etiğini temel öncelik olarak kabul eden Demoto tüm operasyonel süreçlerinde Doğu Otomotiv Etik Kodu'na uygun biçimde yönetmektedir.

Enerji verimliliği ve atık yönetimi konusunda yasa ve yönetmeliklere uygun olarak faaliyetlerini yürüten Şirket, çalışanlarında çevresel farkındalığın artması için düzenli olarak bilgilendirmeler yapmaktadır.

Demoto'da iş sağlığı ve güvenliğiyle ilgili uzman bir şirketten destek alınmaktadır. Şirket içinde iş sağlığı ve güvenliğiyle ilgili olarak

düzenli kontroller ve incelemeler yapılmaktadır. Yıl içinde Şirkette iş sağlığı ve güvenliği uzmanları tarafından gerekli eğitimler verilmektedir.

Demoto yıl içinde çalışanların beklentilerini öğrenmek için çalışan memnuniyet anketi düzenlemektedir. Alınan sonuçlar üzerinden, çalışanlarla bire bir iletişime geçilerek gerekli düzeltme ve iyileştirmeler yapılmaktadır. Bununla birlikte çalışanlardan gelen öneriler değerlendirilmekte ve uygun görülenler hayata geçirilmektedir.

Demoto faaliyette bulunduğu bölgede istihdam yaratmakta ve ihtiyacı olan kişi ve ailelere yardımda bulunarak öğrencilere burs temin etmektedir. Şirket tarafından Afyon Eğitim Vakfı'na düzenli olarak her ay 1.500 TL yardımda bulunmaktadır.

Erel Otomotiv

Çalışan Sayısı: 325

Faaliyet Bölgesi: İstanbul: Kadıköy, Maltepe

Hizmet Verilen Alan: 20.000 m²

İnternet Sitesi:

http://www.erelotomotiv.com.tr

Doğu Otomotiv'in tüm kalite standartlarını ve denetimlerini titizlikle sağlayan ve ilgili süreçleri yöneten Erel Otomotiv, 2017 yılında İnternet sitesini yenileyerek ve kurumsal sosyal medya hesaplarını açarak müşteri iletişimini profesyonel olarak yönetmek konusunda yeni bir adım daha atmıştır.

Erel Otomotiv tedarikçi seçiminde insan hakları ve çalışan hakları gibi konuları da değerlendirmeye almakta iş sağlığı ve güvenliği ile ilgili hükümlere sözleşmelerinde yer vermektedir.

Erel Otomotiv'de enerji verimliliği kapsamında çeşitli farkındalık çalışmaları da yapılmaktadır. Erel Otomotiv Audi showroom'da gün ışığını

verimli kullanmak amacıyla akıllı panel sistemi ile ışıklandırma bulunmaktadır. Elektrik tüketiminin azaltılması ve daha verimli enerji kullanımını sağlamak için bir danışman şirketle çalışılmaktadır. Şirkette su tüketimini azaltmak amacıyla çalışanlar arasında farkındalık çalışmaları yürütüldüğü gibi aynı zamanda su tasarrufu sağlayacak ekipmanlar kullanılmaktadır.

Atık yönetimini yasa ve yönetmeliklere uygun biçimde yerine getiren Erel Otomotiv'de 2017 yılında geri dönüşüme gönderilen atık kâğıt miktarı 3.500 kg, atık pil miktarı ise 12 kg olmuştur.

Erel Otomotiv'de iş sağlığı ve güvenliğiyle ilgili yasa ve yönetmelikler kapsamında gerekli tüm önlemleri almakta ve çalışanlara eğitimler vermektedir. 2017 yılında bu kapsamda 280 çalışana 4'er saat, toplamda 1.120 saat İSG eğitimi verilmiştir.

Erel Otomotiv tüm çalışanları kapsayacak biçimde yılda bir kez düzenli çalışan memnuniyeti anketi yapmaktadır. Anket sonuçlarına göre de gerekli aksiyonlar alınmaktadır. Bu doğrultuda Şirket içinde bir öneri kutusu bulundurulmuş çalışanların önerileri toplanmakta ve değerlendirilmektedir. Eşit işe eşit haklar prensibiyle çalışan Şirkette yolsuzluğu önlemek ve etik süreçleri doğru yönetebilmek amacıyla 2015 yılında İç Denetim

Departmanı kurulmuştur.

Erel Otomotiv yıl içinde çeşitli yardım derneklerine bağışta bulunmakta ve 9 üniversite öğrencisine aylık burs vermektedir. Verilen bursların toplam tutarı 20.000 TL'dir. Ayrıca 2017 yılında Tuzla Mesleki ve Teknik Anadolu Lisesi'ne 3 adet server alınarak hibe edilmiştir.

Kayadibi

Çalışan Sayısı: 71

Faaliyet Bölgesi: İstanbul

Hizmet Verilen Alan: 9.500 m²

İnternet Sitesi: http://www.kayadibi.com

1999 yılında SEAT Yetkili Satıcısı olarak hizmet vermeye başlayan Kayadibi Otomotiv, 2009 yılından beri aynı zamanda Skoda Yetkili Satıcısı ve Servisi olarak da İstanbul'da müşterilerine kaliteli hizmet sunmaya devam etmektedir.

Kayadibi Otomotiv, müşteri memnuniyetini artırmak amacıyla 2017 yılında servis bölümünde yeni bir toplantı odası ve müşteri ilişkileri yetkilisi çalışanları için ayrı bir ofis bölümü inşaatını tamamlamıştır. Servis müşterileri için yeni bir otopark alanı kiralanmış ve servis binasının dış cephesi yeni kurumsal kimliğe uygun olarak revizyondan geçirilmiştir.

Kayadibi Otomotiv'de ürün sunumlarıyla ilgili

satış ve servis danışmanlarına periyodik olarak eğitim verilmektedir. Müşteri memnuniyetine yönelik anketler departmanlarda bulunan sorumlu çalışanlar tarafından markanın belirlemiş olduğu soru kalıpları kullanılarak yapılmaktadır.

Çalışanlarının memnuniyetini en üst seviyede tutmak için her türlü diyalog platformunu hayata geçiren Kayadibi Otomotiv, Doğu Otomotiv İnsan Kaynakları Birimi tarafından yürütülen DRIVE programı kapsamında çalışan bağlılığı anketini düzenli olarak yapmaktadır.

Kayadibi Otomotiv'de iş sağlığı ve güvenliğiyle ilgili yasal düzenlemelere uygun hareket edilmekte ve gerekli eğitimler çalışanlara verilmektedir. Bununla birlikte atık yönetimi kapsamında Doğu Otomotiv standartlarına uygun olarak atıklar bertaraf edilmek üzere yetkili kurumlara teslim edilmektedir.

Lena Otomotiv

Çalışan Sayısı: 173

Faaliyet Bölgesi: Aydın, Muğla

İnternet Sitesi: http://lena.vw.com.tr

Uluslararası kalite standartlarına uygun biçimde faaliyetlerini sürdüren Lena Otomotiv'de etik prensiplerin yerine getirilmesini kontrol amacıyla denetim birimi kurulmuştur. İş etiği Şirketin sistemsal olarak yönettiği bir süreçtir.

Lena Otomotiv'de enerjiyi verimli kullanmak amacıyla Şirket içinde kontrol mekanizmaları oluşturulmuş ve gerekli yatırımlar gerçekleştirilmiştir. Bununla birlikte Şirket içinde farkındalık geliştirme çalışmaları devam etmektedir. Atıklarını yasa ve yönetmeliklere uygun biçimde bertaraf amacıyla yetkili kurumlara teslim eden Lena Otomotiv, 2017 yılında tehlikeli atık deposu inşaatını

tamamlamış ve faaliyete geçirmiştir. Tehlikeli atıkların geri dönüşüm veya bertarafı için 2017 yılında söz konusu kurumlara 10.708,50 TL ödeme yapılmıştır.

Lena Otomotiv çalışanlarına Doğu Otomotiv Trafik Hayattır! Platformu kapsamında güvenli ve ekonomik sürüş eğitimleri verilmiştir. Şirket çalışanlarına uygun bir çalışma ortamı sunma stratejisi doğrultusunda, çalışanları için sağlıklı bir çalışma ortamı sağlamayı ve çalışma alanlarını geliştirmeyi amaçlamaktadır. İş güvenliği ve iş sağlığı eğitimleri profesyonel uzmanlar tarafından verilmektedir. Yıl içinde İl Sağlık Müdürlüğü ve İş Sağlığı ve Güvenliği uzmanlarıyla yürütülen ortak çalışmalarla kitlesel hastalıklarla ilgili gerekli bilgilendirme toplantısı yapılarak farkındalık oluşturmak amaçlanmıştır.

Lena Otomotiv'de çalışan memnuniyetini ölçmek ve değerlendirmek amacıyla anketler düzenlenmektedir. Ayrıca Şirkette düzenli

Mercan Otomotiv

Çalışan Sayısı: 77

Faaliyet Bölgesi: Edirne Merkez, Keşan
Hizmet Verilen Alan: 900 m²

İnternet Sitesi: <http://mercan.vw.com.tr/>

Mercan Otomotiv'de tedarikçi seçiminde tanınan ya da referansı olan firmalar öncelikli olarak değerlendirilmekte kaliteli ürün ve hizmet arayışıyla birlikte, şirketlerin iş güvenliği ve yasal mevzuatlara uygunlukları sorgulanmaktadır. Kalite, sağlık ve güvenlikle ilgili gerekli sertifikalar tedarikçilerden talep edilmektedir. Bunun yanı sıra Doğu Otomotiv iş ahlâki ilkelerine uygunluğuna da öncelik verilmektedir.

Mercan Otomotiv enerji ve su tüketimini azaltmak amacıyla yıl içinde çeşitli farkındalık ve bilgilendirme çalışmaları yürütmüş, ayrıca sensörlü ışık ve musluklar, doğal gaz sisteminde akıllı sayaç sistemine geçiş, enerji tasarruflu server gibi yatırımlar yapmıştır.

olarak teşvik edilen ve izlenen bir öneri sistemi de bulunmaktadır. Eğitim yönetimi sistemi kapsamında çalışanlara eğitim ihtiyaç analizleri, oryantasyon eğitimleri, mesleki

eğitimler, İSG eğitimleri ve kişisel gelişime katkısı olan eğitimler de sağlanmaktadır.

Şirketin aile büyükleri adına yaptırdığı Hacı Celal OTO ve Hacı Leman OTO ilköğretim okullarının yıl içindeki eksikleri için katkıda bulunmaya devam edilmiştir. Lena Otomotiv ayrıca Sosyal Hizmetler ve Çocuk Esirgeme Kurumu, Aydın Gençlik ve Spor Kulübü'ne destek vermektedir. Ayrıca Aydın Mimar Sinan Endüstri Meslek Lisesi ve Çıraklık Eğitim Merkezi'ne Doğu Otomotiv onayıyla eğitim amaçlı parçalar ve araç bilgilerini içeren eğitim materyalleri verilmektedir. Şirket çalışanları her üç ayda bir Kızılay Kan Merkezi'ne kan bağışında bulunmaktadır.

Mercan Otomotiv, T.C. Çevre ve Şehircilik Bakanlığı'nın yönetmeliğine uygun olarak tehlikeli tüm atıkları bertaraf yönetmeliğine göre depolayarak düzenli olarak yetkili bertaraf firması aracılığıyla imhasını gerçekleştirmektedir. 2017 yılında 3.320 kg atıkkâğıt, 980 kg atık yağ filtresi, 906 kg kurşunlu pil ve akümülatör, 13.522 kg kullanılmış motor ve şanzıman yağı geri dönüşüme gönderilmiştir.

Mercan Otomotiv çalışanlarının memnuniyet düzeylerini ölçmek amacıyla 6 aylık dönemlerde düzenli olarak anket düzenlemekte ve gerekli düzeltici faaliyetleri insan kaynakları birimiyle birlikte hayata geçirmektedir. Çalışanların her türlü eğitim ihtiyacı tespit edilerek kendilerini geliştirmeleri için fırsat sağlanmaktadır. Uzaktan eğitim için sınava giden çalışanlara mesai saatleri içinde ücretli izin verilmektedir.

Mercan Otomotiv T.C. Milli Eğitim Bakanlığı ile yapılan iş birliğiyle Meslek Lisesi öğrencilerine sigortaları yapılarak haftada 3 gün staj olanağı sağlamaktadır.

Bununla birlikte Mercan Otomotiv Çanakale Keşan ve Enez Bölgesi 112 acil servis binasının

MBU

Çalışan Sayısı: 51

Faaliyet Bölgesi: İzmir

Hizmet Verilen Alan: 3.750 m²

İnternet Sitesi: <http://www.mbu-seat.com.tr>

MBU Yapı Otomotiv San. ve Tic. Ltd. Şti 1991 yılında İzmir'de kurulmuştur. 1993 yılında MBU, Doğu Otomotiv'le SAAB, General Motors ve Opel yetkili satıcısı olarak birlikteliğe başlamıştır. 1997 yılından beri SEAT marka araçların satış, servis ve orijinal yedek parça hizmetlerini, 2000 yılından beri DOD (Doğu Oto Değerlendirme) ve vdf (Volkswagen Doğu Finans) hizmetlerini, 1991 yılından beri MBU Sigorta Aracılık Hizmetlerini müşteri memnuniyeti odaklı, tecrübeli ve geniş kadrosuyla ISO 9001 standartlarında gerçekleştirmektedir.

MBU tedarikçi seçim ve değerlendirme kriterleri kapsamına çevresel, insan hakları ve çalışan hakları uygulamaları ve yapılarını da almaktadır. Ayrıca tedarikçi firmaların iş sağlığı ve güvenliği ile ilgili yasalara uyumlu çalışması, ISO, TSE vb. kalite belgelerine sahip olması önem taşımaktadır. Bunlara ek olarak tedarikçi firmaların atıklarını bertaraf ederken atık yönetimi yönetmeliğine uygun şartlarda çalışmaları da gerekmektedir. Tedarikçi firmanın atık bertarafı konusunda Çevre ve Şehircilik Bakanlığı'ndan yetki almış firmalarla çalışıp çalışmadığı, atık sahalarının uygun olup olmadığı da denetlenmektedir. Tedarikçi çalışanlarına atık yönetimiyle ve işçi sağlığı ve güvenliğiyle ilgili yıl içinde düzenli eğitim verilirken kontrol edilmektedir. Tedarikçi firmaların çalışan memnuniyetini sağlamaya özen göstermeleri MBU için önem teşkil etmektedir.

çevre düzenlemesi yatırımını gerçekleştirmiştir. Yıl içinde Edirne Teknik Endüstri Meslek Lisesi Yardımlaşma Derneği, Edirne Türk Müziği Derneği, Türk Kosova Öğrenci Dayanışma Derneği gibi dernek ve kurumlara yaklaşık 10.000 TL bağış yapılmıştır.

MBU Otomotiv'de 2015 yılından itibaren tüm ampuller LED ampul ile değiştirilerek enerji tasarrufu sağlanmıştır. 2017 yılından itibaren serverlar sanallaştırılarak önemli oranda enerji tasarrufu elde edilmiştir. Su tüketimini azaltmak amacıyla 2018 yılında çalışma alanlarına bilgilendirme levhaları asılması hedeflenmektedir.

MBU'da boya fırını bacasında bulunan filtreler düzenli olarak değiştirilerek çevreye en az karbondioksit salınımı yapılması için gerekli önlemler alınmaktadır. 2017 yılında içeriğinde özel 4.nesil katkı kullanarak yanma sonucunda düşük emisyon üreten bir akaryakıt firmasıyla anlaşma sağlanmış ve tüm Şirket araçları bu firmanın istasyonlarından yakıt almaya başlamıştır.

MBU servise bakım onarım ve hasar işlemleri için gelen tüm araçlardan çıkan atık parçaları bertaraf izni alındıktan sonra Çevre ve Şehircilik Bakanlığı'nın belirlemiş olduğu ilgili firmalara teslim edilmekte ve bertaraf edilmektedir. Atıkların Ulusal Atık Formu uygulaması ile atığın cinsi, adedi/kilogramı belirtilerek konuyla ilgili yetkin firmaya iadesi sağlanmaktadır. Atık kâğıt, karton ve ambalajlar Gaziemir Belediyesi'nin anlaşmalı olduğu T.C. Çevre ve Şehircilik Bakanlığı tarafından yetkilendirilmiş 'Kaya Varger' firmasına verilerek geri dönüşüm takibi yapılmaktadır. 2017 yılı için geri dönüşüme gönderilen atık kâğıt miktarı (kağıt, karton, ambalaj) 1.755 kg.'dır. MBU'da gerek atölyelerde gerekse yıkama bölümünde kullanılan suları arıtarak Büyükşehir Belediyesi'nin kanal sistemine pompalayan bir atık su arıtma tesisi bulunmaktadır. Atık yağlar

ise anlaşmalı şirkete (PETDER) verilmektedir. Atık pil ve aküler düzenli olarak toplanmakta ve Aküder firmasına geri dönüşüme gönderilmektedir. 2017 yılında Aküder'e verilen atık pil ve akü miktarı 1.139 kg.'dır.

MBU'da çalışanlara güvenli ve ekonomik sürüş eğitimleri yılda iki kez, iki saat olmak üzere düzenli olarak verilmektedir. Şirkette çalışanların istedikleri zaman ulaşabildikleri bir açık öneri sistemi bulunmaktadır. Tüm çalışanlara 6 ayda bir iş güvenlik eğitimi, yılda 1 kez de yangın eğitimi verilmektedir. Eğitimlerin yanında çalışan sağlığı için doktor kontrolleri düzenli olarak yapılmaktadır. Tüm çalışanlara düzenli kan tahlili yaptırılmaktadır.

Opat Otomotiv (Aldo Grup)

Çalışan Sayısı: 116

Faaliyet Bölgesi: Mersin: Mezitü, Tarsus

Hizmet Verilen Alan: 6.000 m²

İnternet Sitesi: <http://opat.vw.com.tr>

Opat tedarik zinciri yönetiminde şirketlerin çevresel, insan ve çalışan hakları uygulamalarını ve söz konusu konularla ilgili yapılarını da dikkate almaktadır. Şirket, verimli ve huzurlu çalışmayı temin amacıyla çalışanlarından, Şirketin kabul ettiği iç yönetmelikler, prosedürler, prensipler ve kurallar ile mevzuat hükümlerine uygun hareket etmelerini ve disiplinli bir iş ortamı yaratmalarını beklemektedir.

Opat Otomotiv'in bağlı olduğu Aldo Grup'un İnsan Kaynakları El Kitabı Disiplin Uygulamaları ana başlığı altında 'Çalışma Kuralları ve Yöneticilerin Sorumlulukları' bölümünde yaş, din, ırk, sağlık, cinsiyet, medeni durum vb. farklılıklara saygı gösterilmesi ve çalışanlara baskı/tacizin kesinlikle yasaklandığına dair ilke ve prensipler yer almaktadır.

Enerji verimliliği çalışmalarına uzun yıllardır yatırım yapan Opat Otomotiv'in çatı bölümüne güneş panelleri yerleştirilmiştir. Yatırım tamamlandığında yılda 265 kWh elektriğin güneş enerjisinden üretilmesi

Çalışanların gelişimi için ise Şirket olarak yürütülen çalışmalar bulunmaktadır. Atölye çalışanlarından 2 kişinin liseye kaydı gerçekleştirilmiş ve kayıt masrafları karşılanmıştır. Çalışanların sınav dönemlerinde çalışmaları ve/veya sınava girebilmeleri için gerekli izinler verilmektedir. 2 beyaz yaka çalışanın yarım kalan üniversite eğitimlerini tamamlamaları teşvik edilmiş, bir çalışan 2017 yılında diplomasını almıştır.

MBU, yıl içinde KİTVAK'a (Kemik İliği Transplantasyon ve Onkoloji Merkezi Kurma ve Geliştirme Vakfı) 5.000 TL bağışta bulunularak inşaatı devam eden ek bina giderlerine katkı sağlamıştır.

hedeflenmektedir. Şirket atıklarını yasa ve yönetmeliklere uygun biçimde ayrıştırmakta ve yıl içinde düzenli olarak yetkili firmalara teslim etmektedir.

Şirket çalışanlarının çocuklarının okul çıkış saatlerinde bakıcı gözetiminde anne ve babalarını bekleyebilecekleri bir oyun odası bulunmaktadır. Çalışanların katılmak istediği veya mesleğine yönelik geliştirici eğitimler için destek sağlanmakta, ayrıca lise ya da üniversite eğitimini tamamlamak isteyenler teşvik edilmektedir.

Opat Otomotiv'de iş yeri güvenliği uzmanı ve iş yeri hekimi bulunmaktadır. İş sağlığı ve güvenliği ile ilgili tüm çalışmalar yasa ve yönetmeliklere uygun şekilde yürütülmektedir. Bunun dışında Şirketi her hafta ziyaret eden diyetisyen sayesinde kilo problemi olan kişilere özel diyet listesi oluşturulmakta, çalışanlara sağlıklı beslenme konusunda destek olunmaktadır. 72 çalışan bu hizmetten yararlanmaktadır.

Opat Otomotiv çalışanlarının memnuniyetini ölçmek için belli aralıklarla anket uygulamaktadır. Çıkan sonuçlara göre düzeltilmesi gereken konularla yönetimle görüşülerek aksiyon planına uygun biçimde hayata geçirilmektedir.

Opat Otomotiv 2017 yılında Lösev ve Kızılay'a 10.000 TL bağış yapmıştır. Bununla birlikte Mersin'de bulunan yerel dernekler vasıtasıyla ihtiyacı olan kişilere parasal yardım yapılmaktadır. Bedensel engelli sporcuların da bulunduğu Mersin Yelken Yat ve Su Sporları

Özön Otomotiv

Çalışan Sayısı: 205

Faaliyet Bölgesi: İstanbul , Samsun

Hizmet Verilen Alan: 18.000 m²

İnternet Sitesi: <http://ozonistanbul.vw.com.tr>

İstanbul merkez olmak üzere Samsun'da bir şubede hizmet veren Özön Otomotiv bir Özön Grup şirkettir. Özön Grup şirket misyonu doğrultusunda müşteri odaklı yaklaşımdan ve hizmet kalitesinden ödün vermeksizin, koşulsuz müşteri memnuniyeti sağlamak, çalışanların gelişimini de yakından takip ederek çalışan memnuniyetini arttırmak, Türkiye'nin sosyal ve kültürel mirasını ve değerlerini koruyarak çevreci politikalara destek vermek amacıyla çalışmalarını 2017 yılında da sürdürmüştür.

Özön Otomotiv'de yenilenebilir enerji kaynaklarından faydalanmak amacıyla jeotermal sistemle bina ısıtma ve soğutması sağlanmaktadır. Elektrik tüketimini azaltmak için yapılan bu yatırımla yeraltı suyu esenjörler yardımıyla ısıtılarak ya da yaz aylarında soğutulularak binaların iklimlendirme sistemlerine verilmektedir.

Atık yönetimini yasa ve yönetmeliklere göre yürüten Özön, yetkili kurum ve kuruluşlara teslim edilen tüm atıklarını kayıt altında

Şenyıldız Otomotiv

Şenyıldız Otomotiv

Çalışan Sayısı: 132

Faaliyet Bölgesi: İstanbul: Yenikapı, Nişantaşı, Topkapı

Hizmet Verilen Alan: 12.000 m²

İnternet Sitesi: <http://www.audisenyildiz.com>

Kulübü'nün tüm aktivitelerine sponsor olarak destek verilmektedir. Nakdi yardımın yanı sıra, derneğin ihtiyaçları gerektiğinde karşılanmakta ve düzenlenen tüm etkinliklere Şirket olarak katılım sağlanmaktadır. Ayrıca 24 üniversite öğrencisine ayda 150 TL burs sağlanmaktadır.

tutmaktadır. Şirketin süreçlerini yönetirken gösterdiği çevresel duyarlılığı, aynı zamanda çalışanların da kazanması için Özön konuyla ilgili farkındalığı arttıracak bilgilendirmeler yapmaktadır.

Özön Otomotiv'de çalışanların sağlığı ve güvenliği öncelikli konular arasında yer almaktadır. İş Sağlığı ve Güvenliği Komitesi bulunan Şirkette çalışanlar düzenli olarak gerekli eğitimleri almaktadır. Aynı zamanda çalışanların öneri ve şikâyetlerini yönetime iletebilecekleri bir sistemi de bulunan Özön Otomotiv bu önerileri belirli aralıklarla değerlendirmekte ve hayata geçirmektedir.

Özön Otomotiv'de çalışanların eğitim ve gelişimlerine önem verilmektedir. Doğu Otomotiv mesleki eğitimleri dışında yine Doğu Otomotiv Drive Akademi bünyesinde çeşitli alanlarda online eğitim olanakları da sunulmaktadır. 2017 yılında Mesleki Yeterlilik Belgesi olmayan çalışanlara eğitim imkânı sunularak, sertifika almaları desteklenmiştir.

Özön Otomotiv 2017 yılında toplumsal sorumluluk kapsamında faaliyet bölgesinde bulunan bir okulun ihtiyaç sahibi öğrencilerine 2.000 TL tutarında giysi yardımında bulunmuştur.

Yasa ve yönetmelikler doğrultusunda kalite standartlarına uygun biçimde faaliyetlerini yürüten Şenyıldız Otomotiv, Doğu Otomotiv'in OEM standartlarıyla ilgili tüm beklentilerine uygun gereklilikleri titizlikle yerine getirmektedir.

Şenyıldız Otomotiv'de yeni akıllı tesis uygulaması bulunmaktadır. Isı yalıtımı sağlamak amacıyla standartlara uygun olarak yapılan çift kapı dışında atölyelerde perde ile bölümlendirme yapılmaktadır. Yeni tesiste ise otomatik sensörlü aydınlatmalar kullanılmaktadır. Şirkette su tüketimini azaltmak amacıyla sensörlü musluklar bulunmaktadır. Yeni tesiste ise yağmur suyunu toplama ve arıtma ile geri dönüşüm sağlanmasıyla ilgili çalışmalara devam edilmektedir.

Şenyıldız'da tüm atık yağlar, kontemine atıklar, atık piller, aküler, metal hurda atıklar, plastikler, lastikler, atık kâğıtlar ilgili yönetmeliklere göre bertaraf edilmekte, anlaşmalı firma ya da belediyelere geri dönüşüm için teslim edilmektedir. Bununla birlikte kâğıt tüketimini azaltmak amacıyla yıl içinde e-fatura uygulamasına geçilmiş, böylece kâğıt tüketiminde önemli bir azalma sağlanmıştır.

Tema Vakfı ile yapılan iş birliği sayesinde 2017 yılında 1.000 adet ağaç dikimi gerçekleştirilmiştir. Şenyıldız Otomotiv yeni tesis ile birlikte 2017 yılında yaklaşık 1.100.000 TL (Arıtma sistemi, akıllı bina uygulamaları, tasarruflu lambalar vb.) çevresel yatırım gerçekleştirmiştir.

Şenyıldız Otomotiv'de iki yılda bir çalışan memnuniyeti anketi gerçekleştirilmektedir. Beyaz yakalı çalışanlar sisteme online erişim sağlarken, mavi yakalı çalışanlar ise basılı anket formlarını doldurmaktadır. Anket sonrası yönetim toplantısı yapılarak alınacak aksiyonlar belirlenmekte ve aksiyona yönelik kararlar tüm çalışanlara duyurulmaktadır. Şenyıldız, çalışanlarının verimliliğe fayda sağlayacak, yenilikçi ya da Şirketin performansına olumlu etkisi olacak çalışan önerilerine ulaşabilmek için bir öneri sistemi kurmuştur. Yıl içinde öneri sistemine ulaşan öneriler bölüm yöneticilerinden oluşan bir komite tarafından değerlendirilmekte ve uygun görülenler hayata geçirilmektedir.

Şenyıldız Otomotiv'de çalışanlara yetkinliklerini arttırmaları için çeşitli eğitimler verilmektedir. Atölye çalışanlarının pozisyonlarına göre

kalfalık-ustalık ve mesleki yeterlilik belgesi alması sağlanmaktadır. Yüksek lisans yapan çalışanlara eğitim programları doğrultusunda ücretli izin verilmektedir. Uzun dönemli staj yapan öğrencilere okul bitiminde istihdam imkânı (İŞKUR iş birliği ile İşbaşı Eğitim Programı uygulaması) sağlanmaktadır.

Şenyıldız Otomotiv'in toplumsal katılım yaklaşımı hem çalışanlar hem de müşterilerimiz ve içinde yaşadığımız toplum için refah sağlama hedefine dayanmaktadır. Engelli çalışan ve stajyer istihdamı, işe alımda kadın adaya öncelik verme anlayışı, engelli stajyer öğrencilerin topluma kazandırılması için eğitim sonrası istihdama katılabilecek özelliklerin kazandırılmasına yönelik uygulamalar bu yaklaşımı desteklemektedir.

2017 yılında faaliyette bulunulan bölgenin gelişimini sağlamak, yerel halka destek olmak ve toplumsal katkı sağlamak amaçlarıyla aşağıdaki çalışmalar gerçekleştirilmiştir:

- Topkapı Litros Yolu üzerindeki Audi Plaza'nın önündeki kaldırımların yapılmasına 40.000 TL tutarında destek sağlanmıştır.
- Bakırköy Hapishanesi kadınlar koğuşunda büyüyen çocuklar için "İçeride Çocuk Var Projesi"ne destek verilmiştir. Bu çalışma kapsamında yaptırılan stickerlar müşterilere dağıtılarak farkındalık yaratılması da hedeflenmiştir. Proje kapsamında 6.500 TL tutarında yardım sağlanmıştır.
- UNICEF'in eğitime katkı projesine destek olmak amacıyla çalışanlar adına 2.500 TL bağış yapılmış, çalışanların isimlerine özel sertifikalar verilmiştir.
- Tema Vakfı'yla yapılan iş birliği çerçevesinde müşterilerimiz adına İzmir Urla'da 1.000 adet ağaç dikimi gerçekleştirilmiş, vakfa 5.000 TL katkı sağlanmıştır. Müşterilerimiz arasında farkındalık yaratmak amacıyla ağaç dikim sertifikaları kendilerine ulaştırılmıştır.
- İlköğretimde okuyan 5 çocuğun yıllık eğitim masrafları şirketimiz tarafından karşılanmaktadır.
- Engelli müşterilerimizin servis alanına giriş ve çıkışlarını kolaylaştırmak amacıyla özel yollar yaptırılmıştır.

Tamaş

Çalışan Sayısı: 191

Faaliyet Bölgesi: İstanbul: Topkapı, Bakırköy Hizmet Verilen Alan: 21.752 m²

İnternet Sitesi: <http://tamas.vw.com.tr>

Doğuş Otomotiv ve OEM'in beklentilerine uygun tüm kalite standartlarını yerine getiren Tamaş Otomotiv, ayrıca boya ve kaporta atölyesinde iş kalitesinin artırılması amacıyla BASF'nin otomobil boya markası Glasurit tarafından yapılan Glasurit Bodyshop Audit Pro kalite çalışmasını tamamlanmış ve sertifikalandırılmıştır. Bu kalite sertifikasına Türkiye'de tüm markalarda sahip tek yetkili satıcı konumunda olan Tamaş bünyesinde ayrıca kalite standartlarını yükseltmek için Tasarruf, Sosyal Sorumluluk ve Etik, Eğitim, Pazarlama ve Verimlilik çalışma grupları da oluşturulmuştur. Tamaş, tedarikçilerinin iş sağlığı ve güvenliği konusunda gerekli önlemleri alan, çevre konusunda bilinçli ve yasal izinleri olan firmalar olmasına önem vermektedir.

Enerji verimliliğini arttırmak ve tüketimleri azaltmak amacıyla Şirket içinde verimlilik çalışma grubu oluşturulmuştur. Tamaş'ta yeni renovasyon çalışmalarıyla birlikte aydınlatmada DALI otomasyon sistemine geçiş yapılmıştır. Bu sistemle hem tasarruf hem de etkin aydınlatma kontrolü sağlanmaktadır. Gün ışığına duyarlı lambalar, ortam aydınlatmasına göre ışık şiddetini kendisi ayarlamaktadır. Ayrıca renovasyon çalışması sırasında değişen tuvaletlerde sensörlü ve filtreli musluklar yapılarak su tüketiminin azaltılması sağlanmıştır.

Tamaş Otomotiv'de eski bilgisayarlar yetkili geri dönüşüm firmasına teslim edilmektedir. Âtıl duruma düşen tabletler ise ofis kullanıcılarına uyarlanarak değerlendirilmektedir. Yenilenen teknoloji nedeniyle sürekli bilgisayar değiştirmek yerine Terminal Server yapısına geçilerek daha kolay yönetilebilir merkezi sistem sayesinde hem enerji tasarrufu hem de bilgi güvenliği sağlanmaktadır. Atık yönetimini

yasa ve yönetmeliklere uygun olarak yapan Tamaş, atıklarını yetkili firmalara geri dönüşüm ya da bertaraf amacıyla teslim etmektedir.

Tamaş, çevresel farkındalıkla ilgili çalışanlarından başlayarak müşterilerine kadar tüm paydaş etki alanı içinde farkındalık çalışmaları yürütmektedir. Müşterilerin ihtiyaçları göz önünde bulundurularak özellikle çevreyi daha az kirlettiği bilgisiyle benzinli araçlara yönlendirme yapılmaktadır. Düşük hızlarda ve devirlerde 2 silindir olarak çalışan ACT motor teknolojisine sahip modeller müşterilere öncelikli olarak tavsiye edilmektedir. Yine aynı şekilde küçük hacimli motora sahip araçlarla test sürüşü teşvik edilmektedir.

Tamaş Otomotiv iş sağlığı ve güvenliği kurullarını her iki ayda bir çalışan temsilcileri ve diğer birimlerin yöneticileriyle düzenli olarak yapmaktadır. 2017 yılında çalışanlara 210 adam/saat iş güvenliği eğitimi ve 70 adam/saat hijyen eğitimi verilmiştir.

Tamaş Otomotiv, çalışanlarının yönetimle ve kendi aralarında iletişimini kurumsallaştırmak amacıyla intranet sistemini uygulamaya almıştır. Kurumsal intranet sistemiyle tüm çalışanlar özlük bilgilerine, dâhili uygulamalara, performans değerlendirmeleri sonuçlarına, Şirket içi yayınlanan dokümanlara ve duyurulara erişebilmektedir. Güncelleme taleplerini intranet aracılığı ile insan kaynakları birimine iletebilmektedir.

Tamaş'ta henüz lise eğitimini tamamlamamış çalışanlara sınav dönemlerinde ücretli izin verilere destek sağlanmaktadır. Örgün eğitim veren kurumlarda üniversite eğitimine (Ön lisans, Lisans veya Yüksek Lisans) devam eden çalışanlara ise hafta içi akşam 17:00'den sonra derse yetişebilmeleri için izin verilmektedir.

Tamaş Otomotiv 2017 yılında Hatay Arsuz'da bulunan Hacıahmetli Muazzez-İsmail Çam Ortaokulu Kız Voleybol Takımı için spor malzemesi bağışında bulunmuştur.

Uzay Oto

Çalışan Sayısı: 134
Faaliyet Bölgesi: İstanbul
Hizmet Verilen Alan: 11.000 m²
İnternet Sitesi: <http://www.uzayoto.com.tr>

Uzay Oto'da ISO 9001 Kalite Standardı ve Prosedürleri yerine getirilmektedir. Yıl içinde iki ana değer akım faaliyetinde tüm süreçlerin prosesleri tanımlanmıştır. Satış ve servis bölümlerinde ise QSP (Quality Service Portal) ve RASE (Retail After Sales Excellence) Projeleri uygulanmaktadır.

Tedarikçi seçiminde hizmet sürekliliği, hizmet kalitesi, iş ahlâkı, iletişim kabiliyeti ve rekabetçi fiyatlama gibi unsurları dikkate alan Uzay Oto, ayrıca tedarikçilerin vergi vb. yasal sorumluluklarını yerine getirmesini de beklemektedir. Bununla birlikte Doğu Otomotiv tedarikçi seçim ve çalışma ilkeleri göz önünde bulundurulmaktadır.

Uzay Oto, aydınlatma sistemlerinde enerji tasarrufu sağlamak amacıyla timer switch ve LED aydınlatma kullanılmaktadır. Şirket su tasarrufu sağlayabilmek amacıyla da sensörlü musluklara kademeli olarak geçiş yapmaktadır. Araç yıkamada ise su debisini düşüren pülverizatör esaslı sistem kullanılmaktadır.

Bilgi İşlem Birimi kullanılmayan teknolojik cihazları geri dönüşüm kapsamında değerlendirilebilmesi için Çevre ve Şehircilik Bakanlığı'nın akredite ettiği kuruluşlara teslim etmektedir. Şirket içinde ortaya çıkan kâğıt atıklar, tehlikesiz atıklar, elektronik atıklar, mutfak artığı, yanık yağlar akredite edilmiş kurumlara teslim edilmektedir. Bununla birlikte Uzay Oto çalışanlarında çevresel farkındalık yaratmak amacıyla savurganlığı önleme, çevreyi koruma, çevreyi temiz ve tertipli tutma konusunda eğitimler düzenlenmektedir.

Satış görüşmelerinde Blue Motion teknolojileri

sayesinde araçların yüksek motor gücü ve performanslarına rağmen daha düşük yakıt tüketimi ve CO₂ salınımı oranlarına sahip olduğu, Start/Stop Sistemi'nin CO₂ emisyonlarının azaltılmasına yardımcı olduğu vurgulanmaktadır. Ayrıca e-imzalarda ve müşterilere verilen araç teklif formlarında farkındalık yaratmak amacıyla 'yazdırmadan önce düşün' ibaresi yer almaktadır.

Uzay Oto çalışanlarına bireysel emeklilik sistemi, tamamlayıcı özel sağlık sigortası ve eğitim desteği gibi bağlılıklarını artırıcı ve çalışan memnuniyetini maksimum seviyede tutacak olanaklar sağlamaktadır. Ayrıca kıdem yılları göz önünde bulundurularak çalışanlara ve ailelerine tamamlayıcı özel sağlık sigortası da yaptırılmaktadır.

İşe başlayan her çalışana iş sağlığı ve güvenliği eğitimi verilmektedir. Çalışma mevzuatı, çalışanların yasal hak ve sorumlulukları, iş yeri temizliği ve düzeni, iş kazası ve meslek hastalığından doğan hukuki sonuçlar, yangın ve yangından korunma, iş kazalarının sebepleri ve korunma prensipleri ile tekniklerinin uygulanması konusunda tüm çalışanlara işe başladığı tarihten itibaren toplam 8 saat eğitim verilmektedir.

Uzay Oto'da çalışanların gelişimi için eğitim doğal bir hak olarak görülmekte ve gereken destek verilmektedir. Satış departmanında 11 çalışan 2017 yılında toplam 360 saat meslek eğitimi almıştır.

Uzay Oto insan ve çalışan haklarına saygılı bir yönetim anlayışıyla farklı kültür ve dinsel inanca sahip çalışanlara sahip bir kurum olarak her koşulda eşit işe eşit haklar prensibiyle faaliyetlerini sürdürmektedir. Uzay Oto Doğu Otomotiv'in imzacısı olduğu Birleşmiş Milletler Küresel İlkeler Sözleşmesi'ni desteklediğini de beyan etmektedir.

Vimsa

Çalışan Sayısı: 186
Faaliyet Bölgesi: Urfa
Hizmet Verilen Alan: 62.000 m²
İnternet Sitesi: <http://vimsa.vw.com.tr>

VİMSA Otomotiv Sanayi ve Ticaret A.Ş. Volkswagen Yetkili Bayi, SEAT Yetkili Servis ve DOD Yetkili Satıcısı olarak 2010 yılında Doğu Otomotiv bünyesine katılmıştır. 2013 yılında Adıyaman ilinde de Volkswagen Yetkili Satıcı ve Servisi açan Vimsa, 2017 yılında otomotiv alanındaki yatırımlarını büyüterek Şanlı Urfa'da, 62.000 m² alanda, Audi-SEAT-Volkswagen Yetkili Satıcı ve Servisi ile DOD Yetkili Satıcısı açarak toplam 4 merkezde hizmet vermeye devam etmektedir.

Vimsa Otomotiv, Doğu Otomotiv'in marka standartlarının tamamını iç kontrol mekanizmalarıyla birlikte eksiksiz olarak hayata geçirmekte ve atık yönetimini yasa ve yönetmeliklere uygun biçimde yapmaktadır.

Vimsa, müşteri memnuniyetini artırmak ve eksiksiz bilgilendirme yapmak amacıyla düzenli olarak haftada bir gün satış temsilcilerine soru-yanıt sistemine dayalı ürün anlatımı gerçekleştirmektedir. Bu sistemle

doğru ihtiyaç analizi yaparak müşterinin satış temsilcilerine maksimum düzeyde soru sormasını teşvik etmek hedeflenmektedir.

Vimsa iş sağlığı ve güvenliğiyle ilgili yasa ve yönetmeliklere uymakta çalışanlarına konuyla ilgili eğitimlerin verilmesini temin etmekte ve düzenli olarak konuyu takip etmektedir. Ayrıca yıl içinde çalışanlara sağlanan mesleki eğitimlerin dışında Endüstri Meslek Lisesi mezunu olmayan çalışanlara bu alanda destek sağlanmakta ve sınavlara girebilmeleri için ücretli izin verilmektedir.

Vimsa Şirket içinde eşit işe eşit haklar prensibi doğrultusunda bir yönetim sistemi uygulamaktadır.

Vimsa Otomotiv ayrıca öğrencilere eğitimlerini sürdürmeleri için burs olanağı sağlamaktadır. Şirketimize 2017 yılında 100'e yakın üniversite öğrencisi başvuru yapmış olup, ilgili başvurular öğrencilerin okul başarı ve aile maddi durumu göz önünde bulundurularak değerlendirilmiştir ve 66 öğrenciye burs bağlanmıştır. 2017 yılında her bir öğrenci için aylık 100 TL tutarında, 9 ay süresince burs verilmiş, toplamda 59.400,00 TL burs desteği sağlanmıştır.

Vosmer

Çalışan Sayısı: 510
Faaliyet Bölgesi: İzmir: Alsancak, Gaziemir
Hizmet Verilen Alan: 56.720 m²
İnternet Sitesi: <http://vosmer.vw.com.tr>

Vosmer, faaliyette bulunduğu bölgenin ihtiyaçlarını düzenli olarak takip etmekte ve birlikte yaşadığı komşuların da refahı için üzerine düşen sorumluluğu yerine getirmektedir. Şirket 2017 yılında İzmir Bornova'da Şirketin bulunduğu sokağın asfaltlanma çalışmasını tamamlamış, bu alt yapı yaptırımı için toplam 542.089,68 TL kaynak aktarmıştır.

Vosmer'in sürdürülebilirlik alanındaki çalışmaların referans noktasını Doğu Otomotiv kurumsal sürdürülebilirlik çalışmaları oluşturmaktadır. Her yıl Doğu Otomotiv temsilci ve danışmanlarının gerçekleştirdikleri ziyaretler ve verdikleri eğitimler aracılığıyla yapılan uygulamaları öğrenme ve bunları Vosmer'de uygulama fırsatı yakalayan Şirket, çevresel etkisini azaltmak ve enerji tüketimini minimum seviyeye indirmek için tüm tesislerinde LED ampül kullanmaya başlamıştır. Bununla birlikte ortak kullanım alanlarında tüketimi azaltmak için sensör kullanımına geçilmiş, tüm musluklar sensörlü hale getirilmiştir.

Atık yönetimini yasa ve yönetmeliklere uygun biçimde yapan Vosmer'de atık sular arıtma tesisi vasıtasıyla arıtılarak deşarj edilmektedir. Ayrıca Şirket her yıl ağaç dikerek çevreye olan negatif etkisini azaltmaya çalıştığını beyan etmektedir. Bu doğrultuda Ege Orman Vakfı'na düzenli olarak bağış yapılmaktadır.

Vosmer'de çalışanlara yasa ve yönetmeliklerin ötesinde ihtiyaç duydukları tüm haklar sağlanmakta, memnuniyetlerini ölçülemek

amacıyla 2 yılda bir çalışan memnuniyeti anketi yapılmaktadır.

Vosmer'de eşit haklar ilkesine göre hareket edilmekte ve eşit işe eşit haklar politikası uygulanmaktadır. İnsan haklarına faaliyetlerinin her aşamasında özenle saygı gösteren Vosmer çalışanlarının önerilerini dikkate almakta ve iletilen önerileri değerlendirerek süreçlere fayda sağlayanları hayata geçirmektedir.

RAKAMLARLA DOĞUŞ OTOMOTİV 2017 KURUMSAL SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK PERFORMANSI

Ekonomi  201-1

Ekonomik Performans

Ekonomik Performans	2016	2017
Satış (Adet Perakende)	208.956	182.199
DOAŞ Pazar Payı (%) (Perakende)	21,0	18,9
İkinci El Satış Adedi (DOD)	22.534	22.009
Net Satışlar (M TL)	11.925	13.220
(EBIT) Faaliyet Kârı (M TL)	426	474
Net Dönem Kârı (M TL)	238	183

(Milyon TL)	Doğuş Otomotiv 2016	Doğuş Otomotiv 2017
Hissedarlara Ödenen ³⁴	300	0
Kurumlar Vergisi Gideri	40,594	32,358
Toplumsal Yatırımlar	14,372	1,681
Tedarikçilere Ödenen ³⁵	921,6	839,9

³⁴ Yıl kârından ödenen brüt tutardır.

³⁵ Araç ithalatı ve Doğuş Grubu Şirketleri hariç, Doğuş Otomotiv Grubu şirketleri yerel satın alım tutarıdır.

Operasyonel Göstergeler

Operasyonel Göstergeler	Doğuş Otomotiv 2016	Doğuş Oto 2016	Doğuş Otomotiv 2017	Doğuş Oto 2017
Satış Adedi	208.956	62.394	182.199	60.405
Servis Giriş Adedi	-	251.595	-	295.613
Çalışan Sayısı ³⁶	903	1.805	847	1.874

Çalışanlar  102-8

Çalışanlarımız  401-1

Çalışanlar ³⁷	2016	2017
Toplam Çalışan Sayısı	2.488	2.492
Kadın Çalışan Oranı (%)	23	22,4 ³⁸
İş Kazası Sayısı	97	131

³⁶ Faaliyet Raporu'nda yer alan çalışan rakamlarıdır. Çalışan sayıları İK Bölümünde yer alan tablolardaki rakamlarla bire bir değildir. Hesaplama yöntemleri her bir tablonun altında detaylarıyla birlikte belirtilmiştir.

³⁷ Bu tablodaki çalışan sayıları 31 Aralık 2017 datasına göre verilmiştir.

³⁸ Doğuş Otomotiv: %34,4 (261 kişi) / Doğuş Oto: %17 (297 Kişi)

Çalışanlarımız	2016		2017	
	Doğuş Otomotiv	Doğuş Oto	Doğuş Otomotiv	Doğuş Oto
Tam Zamanlı Çalışan	784	1.704	759	1.731
Yarı Zamanlı Çalışan	-	-	-	2
Belirsiz Süreli Daimi Çalışan	784	1.704	759	1.733
Dönemsel ve Geçici Süreli Çalışan	*14	*11	*11	*35
Toplam Yönetici (Müdür ve Üstü)	69	25	64	25
Toplam Terfi Sayısı	53	12	83	12
Terfi Eden Kadın Çalışan	19	2	24	1
Toplam İşe Alınan Kişi	138	383	*72	*297
Toplam İşe Alınan Kadın	51	71	23	66
İşe Alınan Kadın Sayısının Toplam İşe Alınan Kişiye Oranı (%)	37	19	32	22
*Bu tablodaki çalışan sayıları 1 Ocak-31 Aralık 2017 datasına göre hazırlanmıştır. *Müdür ve üstü yönetici sayısına YK üyeleri, İcra Kurulu Başkanı da dahil edilmiştir. *İşe alım sayılarına belirli süreli ve çağrı merkezi çalışanları dahil, stajyerler dahil değildir. *Çalışan sayılarında kadrolu ve belirsiz süreli çalışanlar alınmıştır, belirli süreli dahil edilmemiştir. 31 Aralık 2017'de Doğuş Otomotiv'de belirli süreli 11 çalışan, Doğuş Oto'da ise 35 çalışan bulunmaktadır.				
İşten Ayrılanlar ³⁹	82	232	99	324
İşten Ayrılanların Toplam İşgücüne Oranı (%)	9	12	13	18
İşten Ayrılan Erkek Çalışan	54	181	62	255
İşten Ayrılan Erkek Çalışanların Toplam İşgücüne Oranı (%)	6	9	8	14
İşten Ayrılan Kadın Çalışan	28	51	37	69
İşten Ayrılan Kadın Çalışanların Toplam İşgücüne Oranı (%)	3	3	5	4
İşten Ayrılan 30 Yaş Altı Çalışan	37	103	42	127
İşten Ayrılan 30 Yaş Altı Çalışanın Toplam İşgücüne Oranı (%)	4	5	5	7
İşten Ayrılan 30-50 Yaş Arası Çalışan	39	125	49	182
İşten Ayrılan 30-50 Yaş Arası Çalışanın Toplam İşgücüne Oranı (%)	4	6	6	10
İşten Ayrılan 50 Yaş Üstü Çalışan	6	4	8	17
İşten Ayrılan 50 Yaş Üstü Çalışanın Toplam İşgücüne Oranı (%)	1	0,2	1	1

³⁹ İşten ayrılan çalışanların dataları 1 Ocak-31 Aralık 2017 datasına göre hazırlanmış olup, belirli süreli ve çağrı merkezi çalışanları dahil, stajyerler dahil değildir.

Bölgelere Göre Kadın-Erkek Çalışanlar

Bölgeler ⁴⁰	Kadın		Erkek		Kadın		Erkek	
	Doğuş Otomotiv 2016	Doğuş Otomotiv 2017	Doğuş Otomotiv 2016	Doğuş Otomotiv 2017	Doğuş Oto 2016	Doğuş Oto 2017	Doğuş Oto 2016	Doğuş Oto 2017
Marmara	271	261	513	498	223	230	1.048	1.072
Ege	0	0	0	0	0	0	0	0
Akdeniz	0	0	0	0	0	0	0	0
Doğu Anadolu	0	0	0	0	0	0	0	0
Güneydoğu Anadolu	0	0	0	0	0	0	0	0
İç Anadolu	0	0	0	0	73	67	366	364

⁴⁰ Bu tablodaki sayılar 31 Aralık 2017 datasına göre hazırlanmıştır.

Pozisyona Göre Çalışan Yaş Kırılımı 2017

2017 ⁴¹	Kadın		Erkek		30 Yaş Altı		30-50 Yaş		50 Yaş Üstü	
	Doğuş Otomotiv	Doğuş Oto	Doğuş Otomotiv	Doğuş Oto	Doğuş Otomotiv	Doğuş Oto	Doğuş Otomotiv	Doğuş Oto	Doğuş Otomotiv	Doğuş Oto
Yönetim Kurulu & İcra Kurulu	2	0	8	1	-	-	1	-	9	1
Üst Düzey	2	2	8	6	-	-	6	5	4	3
Orta Kademe Yönetici	9	3	34	15	-	-	36	16	7	2
Yönetici	49	0	138	0	2	-	172	-	13	-
Yetkili-Yetkili Yard.-Uzman-Uzman Yard.	117	141	151	420	97	170	168	384	3	7
Çağrı Merkezi Çalışanlar	54	0	27	0	70	-	11	-	-	-
Eleman	8	145	24	172	8	146	14	164	10	7
Mavi Yaka	6	1	106	805	19	341	82	454	11	11
Diğer	14	5	2	18	1	3	11	14	4	6

⁴¹ Bu tablodaki sayılar 31 Aralık 2017 datasına göre hazırlanmıştır, sayılara belirli süreli çalışanlar ve stajyerler dahil edilmemiştir.

* Yönetim Kurulu grubu içinde, YK üyeleri ve İcra Kurulu Başkanı alınmıştır. (Doğuş Oto için Yönetim Kurulu Başkanı alınmıştır.)

* Üst Düzey Yönetici grubu içinde, Marka Genel Müdürleri ve Direktörler alınmıştır. (Doğuş Oto için Genel Müdür ve Direktörler alınmıştır)

* Orta Kademe Yönetici içinde, Müdürler dikkate alınmıştır.

* Yönetici grubu içinde, Birim Yöneticileri ve Yöneticiler alınmıştır.

* Yetkili, Yetkili Yard., Uzman ve Uzman Yardımcıları Şirketin büyük çoğunluğunu oluşturan çalışanlar olduğu için, bu tabloya eklenmesi gerektiği düşünülmüştür. Doğuş Otomotiv'de Yetkili Yardımcısı unvanı bulunmamaktadır. Yetkili Yardımcısı Doğuş Oto için eklenmiştir.

* Çağrı merkezi grubu içerisinde, Müşteri Temsilcileri ve Takım Liderleri yer almaktadır.

* Eleman Grubu içerisinde, muhaberat elemanları, arşiv ve fatura elemanları, santral ve idari işler elemanları yer almaktadır.

* Diğer grubu içerisinde ise, yönetici asistanları, danışman, şirket doktoru ve hemşiresi yer almaktadır.

* Mavi yaka içerisinde ise, yedek parça depoda çalışan personel ve Gebze serviste çalışan teknisyenler yer almaktadır. (Doğuş Oto için Teknisyenler, Formenler ve Depo Elemanları yer almaktadır.)

Çalışanlara Sağlanan Haklar ve Maaşlar için Yapılan Ödemeler

Alan (Milyon TL) ⁴²	Doğuş Otomotiv		Doğuş Oto	
	2016	2017	2016	2017
Brüt Ücret Ödemeleri	87,04	107,12	77,86	104,80
Yemek	1,9	2,1	6,29	6,4
Servis	3,8	4,4	6,4	7,1
Prim	68,95	70,14	35,46	42,80
Sağlık ve Hayat Sigortası	1,8	2,50	3,00	3,75

Çalışanlara Sağlanan Haklar

Yan Haklar ⁴³	Tam Zamanlı
Cep telefonu (Marka limiti)	Var
Özel sağlık sigortası (Şirket ve kapsamı)	Var
Hayat Sigortası	Var
Şirket aracı (Modeli ve benzin limiti)	Var
Servis	Var
Benzin/Yol parası yardımı ⁴⁴	Var
Bireysel emeklilik katkı payı	Yok
Kreş hakkı	Var
*Özel Sağlık Sigortası-Doğum Teminatı (Ek ödeme)	Var
*15 yılını dolduran çalışanlara 1 hafta izin	Var

* Doğum yapan kadın çalışanlara sağlık sigortalarına ek olarak 2.000 TL ek ödeme yapılmaktadır.

*15 yılını dolduran çalışanlara Doğuş Otomotiv'de ek 1 hafta izin verilmektedir. Doğuş Oto tarafında ise, 15 yılını dolduran çalışanlara 1.000 TL'lik hediye çeki verilmektedir.

⁴² Brüt Ücret, Prim, Sağlık ve Hayat sigortası 1 Ocak-31 Aralık 2017 datasına göre hazırlanmıştır.

*2017 yılına ait toplam yemek ve servis giderleri İdari İşler ekibinden alınmıştır.

* 2017 yılında Brüt Ücret ödemelerine SGK primleri dahil edilmiştir.

⁴³ Doğuş Otomotiv çalışanlarına sağlanan yan haklar sadece tam zamanlı çalışanlar için geçerlidir.

⁴⁴ Tüm çalışanlarımıza sağlanmamaktadır.

Eğitim Durumuna Göre Kadın-Erkek Çalışan Kırılımı ⁴⁵

Eğitim Durumu	Kadın		Erkek		Kadın		Erkek	
	Doğuş Otomotiv 2016	Doğuş Otomotiv 2017	Doğuş Otomotiv 2016	Doğuş Otomotiv 2017	Doğuş Oto 2016	Doğuş Oto 2017	Doğuş Oto 2016	Doğuş Oto 2017
Doktora	0	0	0	0	0	0	0	0
Yüksek Lisans	35	39	99	96	12	16	18	25
Lisans	182	174	234	226	181	190	379	405
Ön Lisans	22	20	26	25	62	52	210	207
Lise	29	26	128	124	41	38	504	532
İlkokul-Ortaokul	3	2	26	27	0	1	297	267

Eğitimler ⁴⁶

2017 Toplam Adam/Saat	Doğuş Otomotiv	Doğuş Oto
Yönetim Kurulu	40	-
Üst Düzey	126	42
Orta Kademe	1.730	393
Yöneticiler	7.201	-
Yetkili-Yetkili Yard-Uzman-Uzman Yard.	9.386	8.127
Çağrı Merkezi	1.832	-
Eleman	514	1.285
Mavi Yaka	1.509	3.883
Diğer	370	19
GENEL TOPLAM	22.706	13.749

⁴⁵ Bu tablodaki sayılar 31 Aralık 2017 datasına göre hazırlanmıştır.

⁴⁶ Eğitimlere ilişkin veri toplama sistemi cinsiyet seçeneği içermediğinden ve eğitimler tüm çalışanlara eşitlik prensibine dayanılarak verildiğinden, raporlama dönemi içinde verilen eğitimlerin cinsiyete göre dağılımı verilmemektedir.

2017 Kişi Başı Adam/Saat	Doğuş Otomotiv	Doğuş Oto
Yönetim Kurulu	4,0	0,0
Üst Düzey	12,6	5,2
Orta Kademe	40,2	21,8
Yöneticiler	38,5	0,0
Yetkili-Yetkili Yard-Uzman-Uzman Yard.	35,0	14,5
Çağrı Merkezi	22,6	0,0
Eleman	16,1	4,1
Mavi yaka	13,5	4,8
Diğer	23,1	0,0
GENEL ORTALAMA	29,9	7,9

Ayrımcılık ve Fırsat Eşitliği

Yıl	Kadın Çalışan Sayısı ⁴⁷					
	Toplam Kadın Çalışan Sayısı	Toplam Çalışan Sayısına Oranı(%)	Doğuş Otomotiv Kadın Çalışan Sayısı	Doğuş Otomotiv Çalışan Sayısına Oranı(%)	Doğuş Oto Kadın Çalışan Sayısı	Doğuş Oto Çalışan Sayısına Oranı(%)
Yönetim Kurulu	2	18	2	20	0	0
Üst Düzey Yönetici	4	22	2	20	2	25
Orta Kademe Yönetici	12	20	9	21	3	17
Yönetici	49	26	49	26	0	-
Yetkili-Yetkili Yard.-Uzman-Uzm. Yardımcısı	258	31	117	44	141	25
Çağrı Merkezi Çalışanları	54	67	54	67	0	-
Eleman	153	44	8	25	145	46
Mavi Yaka	7	1	6	5	1	0
Diğer	19	49	14	88	5	22

⁴⁷ *Bu tablodaki sayılar 31 Aralık 2017 datasına göre hazırlanmıştır.

*Bu tabloda, Otomotiv ve Oto kadın çalışanların sayılarının o grupta çalışan toplam çalışan sayısına oranı verilmiştir. Örneğin: Doğuş Otomotiv'de 184 kişi yönetici olarak çalışmaktadır ve bunlardan 51 tanesi kadındır. 51/184= %27,72 olarak oranlanmıştır.

*Tablonun solundaki Genel Toplam bölümünde ise, 2 şirketin kadın çalışan toplamı yine o pozisyondaki toplam çalışana oranlanmıştır.

⁴⁸ Yüzdeler oran, ilgili lokasyonda, söz konusu ünvanda görev yapan kadın çalışan sayısının, söz konusu ünvanda, şirket bazında görev yapan toplam çalışan sayısına oranını vermektedir.

Kadın-Erkek Maaş Oranları ⁴⁹ GRI 405-2

	2016		2017	
	Doğuş Otomotiv	Doğuş Oto	Doğuş Otomotiv	Doğuş Oto
Kadın Çalışanların Maaşlarının Erkek Çalışanların Maaşlarına Oranı (%)	99	99	99	99

Kaza Oranları ⁵⁰ GRI 403-2

	Veri Ölçümleme Yöntemi ⁵¹	Doğuş Otomotiv		Doğuş Oto	
		2016	2017	2016	2017
Hastalığa Bağlı Kayıp Gün Oranı - Tam Zamanlı Çalışanlar	(AR)	%1,11	%1,11	%2,40	%2,37
Kayıt Altına Alınan Kaza Oranı	(IR)	0	%0,1	%0,2	%0,3
Kazalara Bağlı Olarak Kayıp Gün Oranı	(LDR)	0	%0,4	%0,1	%0,8
Ölümlü Vaka Sayısı - Tam Zamanlı Çalışanlar	-	0	0	0	0
Mesleki Hastalıklara Bağlı Kayıp Gün Oranı	(ODR)	0	0	0	0

⁴⁹ Raporlama dönemi içinde, maaş oranlarına ilişkin veri toplama sistemi çalışan kategorilerini içermediğinden, çalışan kategorilerine göre dağılım verilmemektedir. Tablo 1 Ocak-31 Aralık 2017 datasına göre hazırlanmıştır.

⁵⁰ Tablo 1 Ocak-31 Aralık 2017 datasına göre hazırlanmıştır.

*Hastalığa bağlı kayıp gün zamanı, Otomotiv'de 2.587 gün, Oto'da ise 10.181 gündür.

* Hesaplama yönteminde, hastalığa bağlı kayıp gün/ (Toplam çalışılan sayısı* ilgili yıldaki çalışılan gün sayısı) formülü kullanılmıştır.

* Kaza sayısı Doğuş Otomotiv'de 17, Doğuş Oto'da ise 114'tir.

⁵¹ GRI veri hesaplama yöntemleri kullanılmıştır.

Ürün ve Hizmet

Müşteri Memnuniyeti Anketi Sonuçları (CSS)

		2016	2017 ⁵²
		Satış	Volkswagen Binek
	Volkswagen Ticari	114,88	4,96
	Audi	110,83	4,93
	SEAT	109,32	4,88
	Porsche	108,16	4,89
	DOD	99,34	103,1
Servis	Volkswagen Binek	100,43	4,75
	Volkswagen Ticari	102,25	3,91
	Audi	102,25	4,80
	SEAT	101,62	4,73
	Porsche	111,14	4,81
	DOD Satın Alma ⁵³	104,39	106,4

Bayi Memnuniyeti Anketi (DSS) Sonuçları

		2016	2017
		Volkswagen Binek Araç	Satış
	Servis	4,68	4,77
Volkswagen Ticari Araç	Satış	4,77	4,79
	Servis	4,68	4,77
Audi	Satış	4,74	4,9
	Servis	4,87	4,89
Scania	Satış	4,40	4,6
	Servis	4,56	4,75
SEAT	Satış	4,65	4,57
	Servis	4,78	4,87
Porsche	Satış	4,93	4,94
	Servis	4,90	4,94
DOD	Satış	4,20	4,08

⁵² CSS rakamları 2017 yılı itibarıyla 5 üzerinden hesaplanmaya başlamıştır.

⁵³ DOD'da CSS Satış ve Satın Alma olarak ölçümlenmektedir.

Çevre

Enerji


Enerji Tüketimi ⁵⁴

	2016		2017	
	Doğuş Otomotiv	Doğuş Oto	Doğuş Otomotiv	Doğuş Oto
Doğalgaz (m ³)	445.079	1.779.901	497.283	1.139.726
Yakıt (lt)	486.160	610.759	523.734	777.365
Elektrik (kWh)	5.427.821	12.448.342	5.610.089	15.345.205

Emisyonlar

CO₂ Emisyonları ⁵⁵

CO ₂ (Ton)	2016	2017
Doğalgaz Tüketimi	4.784	3.520
Şirket Araçları	2.764	3.282
Çalışan Taşıma	532	542

Tür ⁵⁶ 	2016		2017	
	Tüketim	Kişi başına CO ₂ (Ton)	Tüketim	Kişi başına CO ₂ (Ton)
Doğalgaz - m ³	445.079	1,23	497.283	1,41
Elektrik - kWh ⁵⁷	5.427.821	6,70	5.610.089	7,10
Sıvı Yakıt - Lt	486.160	1,59	523.734	1,75
Toplam	-	9,52	-	10,27

Doğuş Otomotiv'de Elektrik tüketimi kaynaklı CO₂ emisyon değeri 2017 yılında 5.386 tondur. Doğuş Oto'da ise 14.731 tondur.

**2017 yılında elektrik tüketiminden kaynaklanan CO₂ emisyon değeri tedarikçi firma tarafından verilen değerdir.

⁵⁴ Hesaplama Yöntemi:

Doğalgaz CJ: 1m³*kcal(9155)*joule(4.186,8)/10⁹

Benzin CJ: 1lt*kg(0,83)*ton(1000)*kcal(10.200.000)*joule(4.186,3)/10⁹

Elektrik CJ: (1kwh*0,0036)

⁵⁵ DOAS ve Doğuş Oto konsolide rakamlarıdır.

⁵⁶ Yalnızca Doğuş Otomotiv rakamlarıdır.

⁵⁷ 2017 yılında CO₂ emisyon miktarı edarıkçi firma tarafından verilen değerdir.

Çevre Dostu Araçlar ⁵⁸

	Satış Rakamı (Perakende)		Araç Başına Ortalama CO ₂ Birleşik (g/km)	
	2016	2017	2016	2017
Volkswagen Binek	101.763	89.688	110	112
Volkswagen Ticari	32.772	27.793	168	169
Audi	22.005	21.585	115	117
Porsche	827	670	173	172
Bentley	9	16	276 ⁵⁹	249*
Lamborghini	7	7	291*	331*
SEAT	20.637	16.064	109	111
Toplam Satış/Tüm Markalar Ortalama	178.020	155.823	121	122

Su Tüketimi

	2016	2017
Satılan Araç Başına (m ³)	0,48	0,51

Sürdürülebilir Lojistik Yönetimi ⁶⁰

Lojistik Operasyonlardan Kaynaklanan Emisyonlar

A. Lojistik Kafes İhracatı

YIL	Volkswagen İhraç Edilen Yıllık Tır Adedi	CO ₂ Emisyonu (ton)
2016	648	1.273
2017	642	1.262


Tır bazında sağlanan 45 tırlık iyileşme sayesinde 83 ton CO₂ tasarrufu sağlanmıştır.

B. Yurt İçi Araç Dağıtım Operasyonları

Yıl	Yakıt Tüketimi	CO ₂ Emisyon (ton)	Satılan Araç Adedi	Satılan Araç Başına CO ₂ Emisyonu (kg)
2016	9.800.000 lt	24.072	211.172	114
2017	8.250.000 lt	20.265	182.996	110

⁵⁸ Scania için CO₂ değerleri bulunmamaktadır.

⁵⁹ Toptan satış rakamı = perakende olduğundan değişmemektedir.

⁶⁰ Doğuş Otomotiv Lojistik Operasyonların Çevresel Etkisi Yönetim Yaklaşımı  için; Doğuş Otomotiv internet sitesi: <http://www.dogusotomotiv.com.tr/tr/kurumsal-surdurulebilirlik/cevre/lojistik.aspx>

C. Yurt Dışı Yedek Parça Taşıma Operasyonları

CO ₂ Emisyon (ton)		
Yıl	2016	2017
Ekol	551	43
Hüner	1.086	474
Mars	1.763	2.033
Toplam	3.400	2.550

Taşıma operasyonlarında kullanılan "Intermodal Sistem" sayesinde 1.672 ton CO₂ tasarrufu sağlanmıştır. Yurt içi yedek parça taşıma hariç tüm lojistik operasyonlarımızdan kaynaklı CO₂ emisyonu 24.077 tondur.

GRI İçerik İndeksi



GRI Disclosure Review
Dogus Otomotiv Group has addressed all of the requested information

Jun 2018
Service

The organization has addressed all of the requested information from the reviewed disclosures in GRI 102: General Disclosures 2016 (102-15, 102-40, 102-41, 102-42, 102-43, 102-44, 102-46, 102-47, 102-54, 102-55).
The service was performed on the Turkish version of the report.

UNGC İlkeleri ve GRI İçerik İndeksine ulaşmak için:

<http://www.dogusotomotiv.com.tr/tr/kurumsal-surdurulebilirlik/gri-icerik-indeksi.aspx>

KURUMSAL SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK TAKIMI

İSİM	DEPARTMAN
Ahsen Bayraktaroğlu	DOD Pazarlama
Bahadır Akyol	İdari İşler
Bengü Himmetli	İç Denetim
Burak Uyanık	Finansal Kontrol - Risk Yönetimi
Cantekin Önal	Dijital Dönüşüm ve Kurumsal İletişim - DİM
Cem Kaya	Bayi Geliştirme
Çağla Gül Şenkardeş	Dijital Dönüşüm ve Kurumsal İletişim - Marka Yönetimi
Dilruba Ulaş	vdf - Pazarlama
Duygu Türkoğlu	İnsan Kaynakları
Eda Gürdamar	Süreç Yönetimi
Ebru Belen	Audi Pazarlama
Emre Derici	VW SSH - Yedek Parça
Gökçe Bicioğlu	Porsche - SSH
Koray Bebekoğlu	Dijital Dönüşüm ve Kurumsal İletişim
Murat Battaloğlu	Skoda - Pazarlama
Müge Yücel	Yatırımcı İlişkileri

İSİM	DEPARTMAN
Ogun Billisoy	Bütçe Planlama
Özgecan Üstün	Süreç Yönetimi
Pınar Tuncer Doğanç	Dijital Dönüşüm ve Kurumsal İletişim - Marka Yönetimi
Pınar Uysal	Doğuş Teknoloji - Kurumsal İletişim
Sabih Yalıntaş	Finansal Kontrol - Risk Yönetimi
Sertaç Arda	Lojistik - Atık Yönetimi
Selin Tükenmez	VW Ticari Araç
Simge Sertbaş	Scania - CRM
Sinem Bedir	Hukuk
Şeref Kurtarıcı	VW SSH - Eğitim
Zeynep Korku	SEAT - Pazarlama
Zeynep Mert	İdari İşler - Satın Alma
Zuhal Özkan	VW Binek Araç - Pazarlama
Zeynep Kaya	Dijital Dönüşüm ve Kurumsal İletişim - İletişim Yönetimi
Zeynep Tarım	Doğuş Oto İnsan Kaynakları

KÜNYE

Doğuş Otomotiv Servis ve Ticaret A.Ş.  102-3

Yönetim ve İletişim:

Şekerpınar Mahallesi, Anadolu Caddesi, No: 22
Şekerpınar, Çayırova - Kocaeli
T +90 (262) 676 90 90

Yasal Merkez:

Maslak Mahallesi, G-45, Ahi Evran Polaris Caddesi, No: 4
Ayazağa Maslak, Şişli - İstanbul
www.dogusotomotiv.com.tr

Kurumsal Sorumluluk Danışmanlığı FCS Finansal İletişim Hizmetleri Ltd. Şti.

www.finansaliletisim.com
info@finansaliletisim.com
T +90 (212) 283 41 46

Geribildirimleriniz, görüş ve önerileriniz için: 102-53

Koray Bebekoğlu
Dijital Dönüşüm ve Kurumsal İletişim Genel Müdürü/CDO
Tel: +90 (262) 676 90 90
E-posta: kbebekoglu@dogusotomotiv.com.tr

D  **ĞUŞ**
OTOMOTİV

DOĞUŞTAN
İYİ BİR
GELECEK