

DÜNYAYA
saygılı
DÜNYADA
saygın



Arçelik A.Ş.
2010
Sürdürülebilirlik Raporu

DÜNYAYA *saygılı* DÜNYADA *saygın*

Sorumluluklarımızın bilincindeyiz.
Gelecek nesiller için daha iyi bir dünya bırakmaya
çalışıyoruz. Kurumsal vizyonumuz, misyonumuz,
kültürümüz, değerlerimiz ve etik ilkelerimiz
bu sorumluluklarımızı yerine getirirken
bize yön veriyor.



- 2 GENEL MÜDÜR'ÜN MESAJI
- 4 SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK PERFORMANSI 2010
- 6 SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK YOLCULUĞU
- 8 ARÇELİK A.Ş. HAKKINDA
- 10 VERİMLİ ve SÜRDÜRÜLEBİLİR İŞ SÜREÇLERİ OLUŞTURUYORUZ
- SÜRDÜRÜLEBİLİR BÜYÜME İÇİN GÜÇLÜ YÖNETİŞİM
İŞİN BAŞI SORUMLULUK
KAYNAK YÖNETİMİNDE ÇEVRECİ YAKLAŞIM
- 26 İNOVASYON LİDERLERİ YETİŞTİRİYORUZ
- ÇALIŞMAK İÇİN İYİ BİR YER
YETENEKLERİN ÇEKİM ALANI
ÖNCE GÜVENLİK
- 36 SÜRDÜRÜLEBİLİR TEDARİK BİZİM İÇİN ÖNEMLİ
- ARÇELİK TEDARİKÇİSİ OLMAK
TEDARİKÇİLERİMİZİ ÖNEMSIYORUZ
- 44 TÜKETİCİLERE, YAŞAMI KOLAYLAŞTIRAN, ÇEVRECİ, YENİLİKÇİ ÜRÜNLER;
ÜSTÜN HİZMETLER SUNUYORUZ
- İNOVASYON ŞAMPİYONU ARÇELİK
YENİLİKÇİ ÜRÜNLER
ÜRÜN BİLGİLENDİRMESİ
DAĞITIM VE YETKİLİ SATICI AĞIMIZ
SATIŞ SONRASINDA
- 56 TOPLUMSAL GELİŞİMİ DESTEKLİYORUZ
- TOPLUMSAL SORUMLULUK ANLAYIŞI
TOPLUMSAL PROJELER VE DESTEK FAALİYETLERİ
- 64 KURUMSAL ÖDÜLLER VE BAŞARILAR
- 65 BİR HESAP VEREBİLİRLİK ARACI OLARAK SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK RAPORLAMASI
- 66 PERFORMANS VERİLERİ
- 69 GRI GÖSTERGELERİ TABLOSU
- 74 EK-1 ARÇELİK A.Ş. SERA GAZI EMİSYONLARI ENVANTERİ ÖZET RAPORU, 2010
- 77 BAĞIMSIZ DENETİM RAPORU
- 80 GRI UYGULAMA SEVİYESİ KONTROL BEYANI



Saygıdeğer Paydaşlarımız,

Kurumsal şeffaflığımızın en somut göstergelerinden biri olan, Arçelik A.Ş. Sürdürülebilirlik Raporu'nu sizlerle paylaşmaktan büyük kıvanç duyuyoruz.

Bu raporda, paydaşlarımızın beklentilerini de göz önünde bulundurarak, "Sistem", "İnsan", "Tedarik", "Ürün" ve "Toplumsal Gelişim" olmak üzere, beş ana boyutta ele aldığımız sürdürülebilirlik önceliklerimize ilişkin uygulamalarımızı bulacaksınız.

Küresel sorunlara yenilikçi, etkin çözümler

Dünyamız, üzerinde yaşayan canlılar için bugüne kadar gerekli ortam ve kaynağı sağlamakta cömert davrandı. Günümüzde ise azalan doğal kaynaklar ve iklim değişikliği nedeniyle, artan nüfusun ihtiyaçlarını karşılamak giderek zorlaşıyor. Yaşadığımız küresel ekonomik sorunlar işsizlik artışına, satın alma gücünün azalmasına yol açarak kalkınmayı engelliyor ve dünya üzerinde milyonlarca insanın gıda, temiz su, elektrik, sağlık hizmetleri ve eğitim olanakları gibi temel ihtiyaçlara erişimini güçleştiriyor. Bunun yanında güncel araştırmalar dünya genelinde 900 milyondan fazla insanın temiz su kaynağına, 1,3 milyardan fazla insanın da elektriğe erişiminin bulunmadığını işaret ediyor.*

Bu küresel sorunlar karşısında, iş dünyasının akılcı ve yenilikçi çözümler üretmesi ihtiyacı da giderek belirginleşiyor. Küresel bir organizasyon olan Arçelik A.Ş., dünyamızın geleceği ve şirketimizin sürdürülebilirliği açısından önemli riskler olarak gördüğü çevresel, sosyal ve ekonomik sorunların çözümüne katkıda bulunmayı hedefliyor.

Sürdürülebilirliği iş hedeflerimizle bütünleştiriyoruz

Küresel vatandaş olmanın sorumluluğuyla hareket eden Şirketimiz, sürdürülebilirlik stratejisini iş hedefleriyle bütünleştirmiştir. Ürünlerimizin yaşam döngüsü içinde oluşan sera gazı emisyonununun %95'lik kısmı ürün kullanımı esnasında oluşurken; tedarik, üretim, lojistik ve ürün geri dönüşüm süreçlerinin payı %5 düzeyindedir. Bu nedenle, çevresel etkileri düşürülmüş ürün geliştirme uygulamaları, kurumsal sürdürülebilirliğimiz ve iklim değişikliğiyle mücadele açısından öncelikli çalışma alanımızı oluşturuyor. Amacımız yenilikçi teknolojileri hayata geçirerek, ürün yaşam döngümüz boyunca karbon ayak izimizi azaltmak ve sürdürülebilir bir geleceğin oluşturulmasına katkı sağlamaktır.

2010 yılında küresel bir oyuncu olma iddiamızı sürdürdük

Arçelik A.Ş., Avrupa pazarları ve büyüyen Türkiye pazarındaki başarısı sonucunda, 2010 yılında dünya dayanıklı tüketim sektöründe en iyi performans gösteren ve pazar payını en çok artıran şirketlerden biri oldu. Bu dönemde kar marjlarımızı tüm ekonomik dalgalanmalara rağmen sektör ortalamalarının üzerinde tutmaya devam ettik. Ciromuzu 6,9 milyar TL düzeyine çıkardık. Böylelikle, bir taraftan istikrarlı büyümemize devam ederken, diğer taraftan toplam ciromuz içinde %51 paya sahip olan Türkiye dışı satışlarımızla, küresel bir oyuncu olma iddiamızı sürdürdük.

Şirketimiz karlı ve uzun dönemli sürdürülebilir büyümeyi gerçekleştirmek için global pazarlarda payını artırırken, aynı zamanda hem ürün hem de üretimde çevresel etkilerini azaltma konusunda önemli adımlar atmaya devam etmiştir.

Ürünlerimizde enerji ve su verimliliğine odaklandık

20 yılı aşkın Ar-Ge birikimimizle, Türkiye'nin patent lideri olma konumumuzu 2010 yılında da koruduk. Dünya Fikri Haklar Örgütü'ne en çok uluslararası patent başvurusunda bulunan ilk 500 şirket arasındaki tek Türk şirketi olarak 95. sırada yer aldık.

Raporlama döneminde, Avrupa'da yeni enerji etiketi direktifi yürürlüğe girerken, çevre dostu ürün geliştirme çalışmalarımıza 12,3 milyon TL kaynak aktardık.

Tüketicilerimize yaşam kalitelerini artıran ve en yüksek ölçüde enerji ve su tasarrufu sağlayan ürünler tasarladık. Buzdolabında A+++ enerji seviyesinde, çamaşır makinesinde A-%50 enerji seviyesinde, bulaşık makinesi ve fırında A-%30 enerji seviyesinde, sınıflarının en yüksek performansına sahip ürünlerimizi pazara sunduk.

Önceliğimiz üretimde enerji verimliliği ve çevre yönetimi

2010 yılında çevreci ürün geliştirme çalışmalarının yanında "üretimde enerji verimliliği"ne odaklanarak yeni proje uygulamalarını hayata geçirdik. Yıl içinde gerçekleştirdiğimiz 138 enerji verimliliği projesiyle 71.137,9 GJ enerji tasarrufu sağlayarak sera gazı emisyonumuzu 7.560 ton CO₂e düşürdük.

Türkiye'deki sekiz işletmemizle dünya beyaz eşya ve tüketici elektroniği sektöründe ilk kez, üretimde enerji verimliliği kapsamında verilen "Altın Sertifika" belgesini almaya hak kazandık. Avrupa Birliği'nin çevre konusundaki en prestijli platformlarından, "AB Çevre Ödülleri" kapsamında, tüm iş süreçlerimize entegre ettiğimiz sürdürülebilirlik yaklaşımımızla, "Yönetim" kategorisinde Türkiye programında birinci sırada, Avrupa programında ise ilk üç arasında yer aldık. Böylelikle, ilk kez Avrupa Birliği üyesi olmayan bir ülkede faaliyet gösteren bir şirket, finalist olma başarısını göstermiş oldu.

Tüm süreçlerimizde çevre yönetim sistemini uyguluyor, bu kapsamda çevresel etkilerimizi azaltmak üzere yıllık iyileştirme hedefleri belirliyoruz. İşletmelerimizde oluşan atıkların kaynağında azaltılması, oluşan atıkların geri kazanılması ve faaliyetlerimizden kaynaklanan emisyonların azaltılmasına yönelik çalışmalara öncelik veriyoruz.

Son 5 yılda sera gazı emisyonumuzu %13 azalttık. 2010 yılında Türkiye'deki genel müdürlük ve üretim kampüslerimizden kaynaklanan sera gazı emisyonu envanterini, IPCC-2006 Rehberini kullanarak ve ISO 14064-1 Sera Gazı Emisyonu Standardına uygun olarak hesapladık ve bağımsız akredite bir kuruluşa, % 100 doğrulama seviyesinde doğrulattık. Hedefimiz, 2011'de toplam enerji tüketimimizi %5 düşürerek sera gazı emisyonlarımızı azaltmak, aynı zamanda su tüketim miktarını en az 3 işletmemizde %5 oranında düşürmektir.

İnsan kaynağımız için güvenli çalışma ortamları oluşturuyoruz

Başarılarımızdaki önemli unsurlardan biri de yaratıcı, çalışkan ve inovasyon odaklı insan kaynağımızdır. Bu nitelikli kaynağı korumak ve geliştirmek için çalışanlarımıza ileri gelişim olanaklarının sunulduğu, güvenli ve huzurlu bir iş ortamı oluşturuyoruz. Hayata geçirdiğimiz onlarca eğitim programıyla 2010 yılında çalışanlarımıza toplam 300.000 saate yakın eğitim olanağı sunduk. İş güvenliği sistemlerimizin sağlamlığı, çalışanlarımızın farkındalığı ve uygulamada gerçekleştirdiğimiz iyileştirmeler sonucunda 2009 yılına oranla kaza sıklık oranımızı %20, kaza ağırlık oranımızı ise %25 oranında iyileştirmeyi başardık. Gelecek dönemlerde de Arçelik çalışma sahalarının güvenli ortamlar olmasına yönelik iyileştirme uygulamalarımızı sürdüreceğiz.

Tedarik süreçlerimizde sürdürülebilirliğe önem veriyoruz

Sürdürülebilirlik performansımızın artırılmasına yönelik çalışmalarımızda satın alma süreçlerimize önemle eğiliyoruz. Bu amaçla sadece yüksek nitelikte iş etiği, çevre ve kalite normlarıyla faaliyet gösteren kuruluşları tedarikçi havuzumuza dahil ediyor, çalışma süreci boyunca performanslarını artırmaya yönelik iletişim, eğitim ve işbirliği faaliyetleri yürütüyoruz.

Raporlama döneminde geliştirdiğimiz tedarikçi çalışma ilkeleri kılavuzumuz insan haklarından çevreye kadar tüm sürdürülebilirlik önceliklerimiz için tedarikçilerimizden beklediğimiz normları ortaya koyuyor. Uzmanlarımızın gerçekleştirdiği kontrollerle tedarikçilerimizin bu normlara uyum düzeylerini takip ediyoruz.

Toplumsal gelişim için çalışıyoruz


Faaliyet gösterdiğimiz coğrafyada sürdürülebilir kalkınmanın sağlanmasındaki rolümüzü, istihdam, vergi, büyüme ve katma değer oluşturma gibi ekonomik alanların yanında, sosyal ve kültürel gelişime katkıyla da tanımlıyoruz. Bu amaçla geçmişte olduğu gibi 2010 yılında çalışanlarımız, yetkili satıcı ve servislerimizle birlikte birçok gönüllü projeye imza attık.

Arçelik'i küresel rekabet liginde daha üst noktalara taşıyacağız

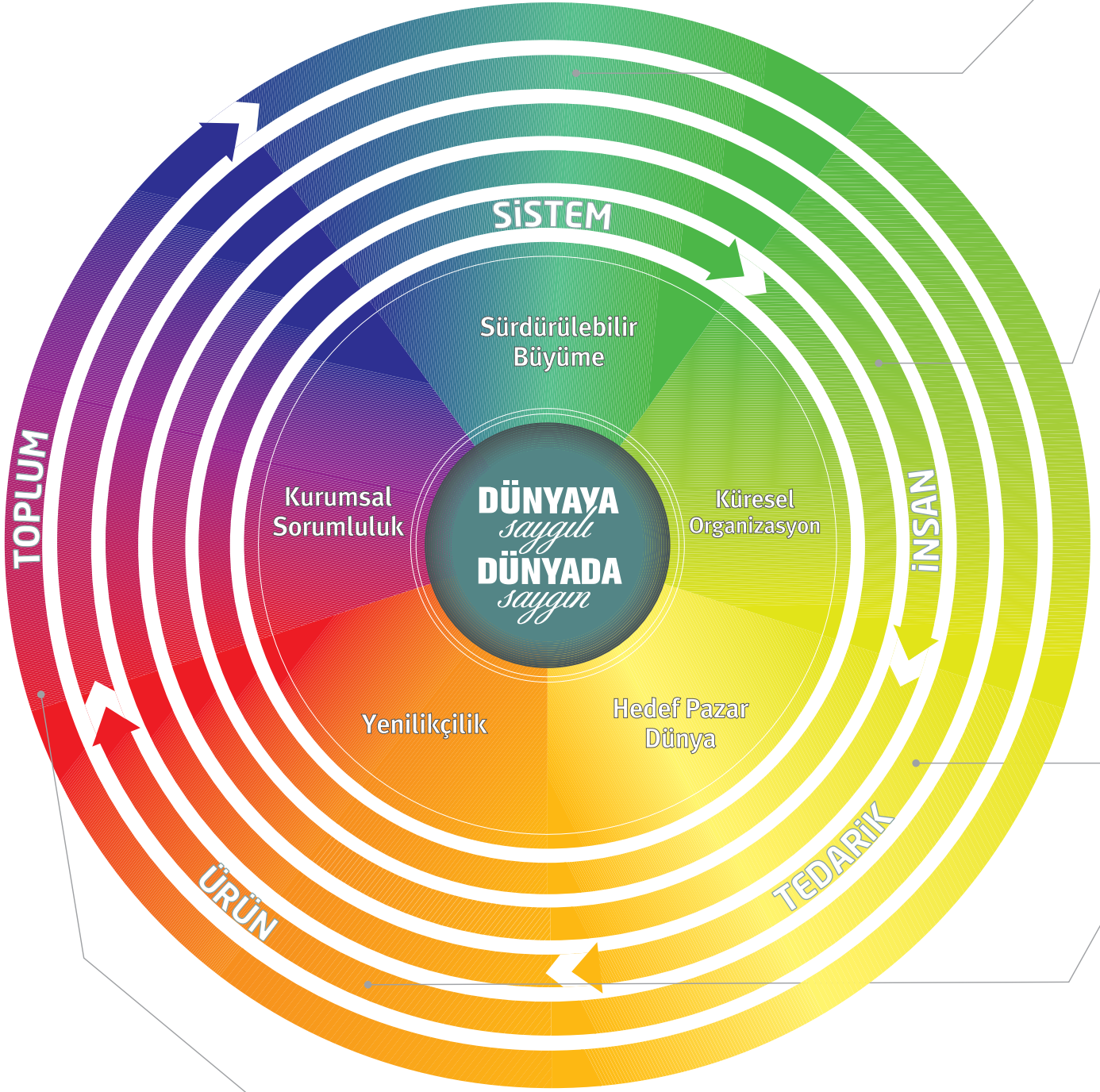
Küresel bir organizasyon olarak faaliyet göstermek, bizce, çok sayıda ülkede üretim merkezi, istihdam, tedarik, satış ve servis ağı oluşturmanın ötesinde bir bakış açısını içinde barındırıyor. "Dünyaya Saygılı, Dünyada Saygın" vizyonumuzla evrensel değerlerle hareket ediyor, ele aldığımız sorunlara dünya ölçeğinde yaklaşarak, çözüm arıyoruz. Bunun için de çokuluslu bir paydaş katılımı portföyü oluşturmanın önemine inanıyoruz. Bu bakış açısıyla, faaliyetlerimizi yürütürken birçok yerel ve uluslararası standarda uyum gösteriyor, sektörel organizasyon ve meslek birliklerinde aktif rol alıyoruz. Gelecekte de, küresel rekabet liginde "sürdürülebilir bir gelecek için" aynı azim ve kararlılıkla çalışmaya devam edeceğiz.

Şirketimizin başarılarındaki özverili katkılarından dolayı tüm çalışanlarımıza, yetkili satıcılarımıza ve servislerimize, distribütörlerimize, tedarikçilerimize ve iş ortaklarımıza, markalarımıza ve ürünlerimize duydukları güvenden ötürü müşterilerimize, verdikleri destek için hissedarlarımıza teşekkür ederim.

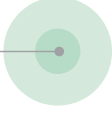
Saygılarımla,



Levent Çakıroğlu
Koç Holding A.Ş. Dayanıklı Tüketim Grubu Başkanı
Arçelik A.Ş. Genel Müdürü

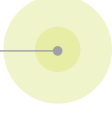


Sistem, insan, tedarik, ürün ve toplumsal gelişim odaklı sürdürülebilirlik stratejimizi iş hedeflerimizle bütünleştiriyoruz.



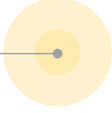
Verimli ve Sürdürülebilir İş Süreçleri Oluşturuyoruz

- Gerçekleştirdiğimiz 138 enerji verimliliği projesiyle;
71.137,9 GJ enerji tasarruf ettik,
Sera gazı emisyonunu 7.560 Ton CO₂e azalttık.
- Atık su geri kazanım uygulamalarımızla 63.800 m³ suyu geri kazandık; deşarj miktarını %3,8 azalttık.
- Üretim tesislerimizde oluşan atıkları %98'ini geri kazandık.



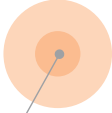
İnovasyon Liderleri Yetiştiriyoruz

- Yeni iş olanaklarıyla sağlayarak çalışan sayımızı 18.053'e çıkardık.
- 296.185 saat çalışan eğitimi gerçekleştirdik.
- 66.523 saat iş sağlığı ve güvenliği eğitimi gerçekleştirdik.
- 2009 yılına kıyasla, kaza sıklık oranımızı %20, kaza ağırlık oranımızı %25 iyileştirdik.



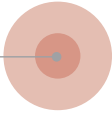
Sürdürülebilir Tedarik Bizim için Önemli

- Yaklaşık 2.200 firmadan ürün, malzeme, yatırım malı ve hizmet alımı yaptık.
- Coğrafi bölge bazında direkt malzeme alımlarımızın % 46'sı Türkiye'den.
- 45 ülkeden 1.6 milyar euro değerinde direkt malzeme alımı yaptık.
- Ürünlerimizin ve ürünlerimizde kullandığımız malzemelerin çevre ve insan sağlığına zararlı madde içermediğine ilişkin süreci yönetmek için Arçelik- REACH ekibi oluşturduk.



Tüketicilere Yaşamı Kolaylaştıran, Çevreci, Yenilikçi Ürünler; Üstün Hizmetler Sunuyoruz

- Rusya'da 1.000.000'uncu çamaşır makinesini ürettik.
- 7 ayrı Ar-Ge merkezimizde görevli 700'ü aşkın Ar-Ge çalışanımız ve 12 milyon TL üzerinde yatırımla yenilikçi ve çevre dostu ürünler geliştirmeye devam ettik.
- %60 enerji tasarrufuyla, kendi sınıfında "Dünyanın En Az Elektrik Tüketen", ilk A+++ No Frost Buzdolabını geliştirdik.
- 6 litre ile "Dünyanın En Az Su Tüketen", Dünyanın ilk A- %30 enerji sınıfındaki "Yeni Ekolojist" bulaşık makinesini geliştirdik.
- A+++ sınıfından da yüksek performans göstererek A- %50 enerji tüketim seviyesine ulaşan Ekonomist Çamaşır Makinesi'ni tüketicilerimizin beğenisine sunduk.
- Ürettiğimiz ACM Ankastre Çamaşır Makinesi, A-%20 enerji tüketim düzeyi ve standart ankastre ürünlere kıyasla %40 daha fazla yıkama kapasitesiyle önemli ölçüde tasarruf sağlıyor.
- Ürün garanti belgeleri ve ek dokümanlarında gerçekleştirdiğimiz değişiklik ile %50 oranında kağıt tasarrufu sağladık.



Toplumsal Gelişimi Destekliyoruz

- Eğitimde Gönül Birliği Programı ile 55 ilde, 258 yatılı okula ulaştık.
- Ülkem İçin Projesi, Ulusal Kan Bağışı Kampanyası kapsamında çalışanlarımız 4.849 ünite kan bağışında bulundu.
- Koç Holding A.Ş.'nin MLMM Projesi kapsamında 896 öğrenciye eğitim bursu sağladık.
- Spor alanında desteğimizi arttırarak devam ettirdik.

Sürdürülebilirlik Yolculuğu

- 2003
 - Türkiye Sermaye Piyasası Kurulu'nun Kurumsal Yönetim İlkeleri açıklandı ve biz de performansımız için bir ölçüt olması açısından bu ilkeleri kabul ettik.
- 2004
 - Kurumsal Yönetim İlkeleri Uyum Raporu'nu gerek Yıllık Faaliyet Raporu'nda ve gerekse de internet sitemizde yayınlamaya başladık.
 - Türkiye'deki yasal yükümlülük başlangıcında önce ambalaj atıkları uyumu.
- 2005
 - CECED tarafından yayınlanan İş Etiği Kurallarının imzalanarak taahhüt edilmesi.
 - Farklı üniversitelerle üniversite-sanayi işbirliği çalışmaları başlatıldı ve yaygınlaştırıldı.
- 2006
 - Küresel İlkeler Prensipleri doğrultusunda İK politikaları ve prosedürleri gözden geçirildi. İnsan Kaynakları Politikaları, Ortak Değerler ve İş Etiği Kuralları yayımlandı ve dünyadaki tüm çalışanlarla paylaşıldı.
- 2007
 - Yalın 6 Sigma uygulamalarının başlaması.
 - Türkiye dışındaki üretim işletmelerimizde “İş Hayatı Değerlendirme ve İyileştirme” anketi uygulanmaya başlandı.
- 2008
 - İlk Sürdürülebilirlik Raporumuzu yayımladık.
 - Türkiye'de mevzuat yürürlüğe girmeden önce tam RoHS'a tam uyum (Bazı Tehlikeli Maddelerin Kullanımının Sınırlandırılması).
 - Arçelik Çağrı Merkezi kendi kategorisinde "En İyi Çağrı Merkezi" seçildi.
 - Nielsen marka araştırmasına göre Arçelik ilk akla gelen marka, ve tüketicinin son 10 yıldır kendisine en yakın hissettiği marka seçildi.
- 2009
 - Kurumsal Yönetim Bilgilendirme Politikamızı yayımladık.
 - İlk kurumsal yönetim notumuz 10 üzerinden 8,21 olarak belirlendi.
 - İş Sağlığı ve Güvenliği organizasyonu yeniden yapılandırıldı.
 - İnsan Kaynakları Departmanı, yurtdışı iştiraklerde de insan kaynakları sistem ve araçlarını yaygınlaştırmak için yeniden yapılandırıldı.
- 2010
 - 2008-2009 Arçelik A.Ş. Sürdürülebilirlik Raporu GRI Küresel Raporlama Girişimi G3 ilkelerine göre yayımlandı.
 - Kurumsal Yönetim derecelendirme notu 10 üzerinden 8,55'e yükseltildi.
 - Rusya Çamaşır Makinesi ve Buzdolabı İşletmesi'nin de ISO 14001 belgesini almasıyla tüm üretim tesislerimiz bu belgeye sahip oldu.
 - Avrupa Birliği Çevre Ödülleri kapsamında, tüm iş süreçlerimize entegre ettiğimiz sürdürülebilirlik yaklaşımımız ile “Yönetim” ilk üç arasında yer aldık. Böylece, ilk kez AB üyesi olmayan bir ülkenin şirketi finalist olma başarısını göstermiş oldu.
 - “Türkiye'de enerji tasarrufu sağlayan ev aletlerinin pazar dönüşümü” başlıklı kamuyu bilinçlendirme kampanyaları için Birleşmiş Milletler (UNDP), Enerji ve Tabii Kaynaklar Bakanlığı, TÜRKBESED ve şirketimiz arasında işbirliği anlaşması.



Arçelik A.Ş. Hakkında

Dayanıklı tüketim ve tüketici elektroniği sektörlerinde üretim, pazarlama ve satış sonrası destek hizmetleri ile faaliyet gösteren Arçelik A.Ş. 1955 yılında kuruldu. Arçelik A.Ş.; enerji, otomotiv, dayanıklı tüketim ve finans olmak üzere dört ana iş kolunda faaliyetlerini odaklamış olan Türkiye'nin en büyük şirketler topluluğu Koç Holding'e bağlıdır. 2010 Fortune Global 500 listesinde 247. sırada yer alan Koç Holding, listedeki tek Türk şirkettir.

Arçelik A.Ş.; bugün yaklaşık 19.000 çalışanı, Türkiye, Romanya, Rusya ve Çin'de 11 üretim tesisi, 19 ülkedeki satış ve pazarlama ofisleri ve kendisine ait 9 markasıyla (Arçelik, Beko, Grundig, Blomberg, Elektrabregenz, Arctic, Leisure, Flavel, Altus) 100'den fazla ülkede ürün ve hizmet sunmaktadır.

Türkiye'de beyaz eşya, klima ve TV'de liderliğini koruyan Arçelik şirketi, global pazarlarda da hızlı büyümesini sürdürmektedir. Arçelik A.Ş., beyaz eşya sektöründe toplam ciro bazında Avrupa'nın üçüncü büyük şirkettir. Arçelik Şirketi'nin Beko markası, beyaz eşya sektöründe Avrupa'nın ilk beş, dünyanın ilk on markasından biridir.

Şirket, kendi Ar-Ge ve teknolojisi ile geliştirdiği kaliteli, çevre dostu ürünleri, bünyesindeki global markaları, güçlü insan kaynağı, yetkili satıcıları, servisleri ve tedarikçileriyle, bugün Türkiye ve dünya liginin dikkatle izlenen oyuncularındandır.

Arçelik A.Ş., yenilikçilik, teknoloji, tasarım ve üretim tesisleri gibi pek çok alanda uluslararası ödüllerin sahibidir. Şirket, 2010 yılında 6,9 milyar TL konsolide ciro elde etmiştir. Yurt dışı satışları ise 3,5 milyar TL olmuştur.

Türkiye'nin yıllardır tartışmasız patent şampiyonu olan Arçelik, Türkiye'den Dünya Fikri Haklar Örgütü'ne (WIPO) yapılan uluslararası patent başvurularının 1/3'ünden fazlasını gerçekleştirmiştir. Dünya Fikri Haklar Örgütü'nde, en çok Uluslararası Patent başvurusuna sahip ilk 500 şirket arasındaki tek Türk şirketi olarak 2010 yılında 95. sırada yer almaktadır.

Arçelik A.Ş., "Dünyaya Saygılı, Dünyada Saygın" olarak belirlediği vizyonu ile büyüyen global bir marka olmaya, her türlü kaynağı en verimli şekilde kullanarak çevreye uyumlu teknolojiler gerçekleştirmeye verdiği önemi vurgulamaktadır.

Şirket, 20 yıllık Ar-Ge çalışmaları ile ulaştığı teknolojik seviyenin sonucu olarak enerji ve su verimliliği konularında rekabette öne çıkan ürünlere ve sektöründe "ilk"lere ve "en"lere imza atmaya devam etmektedir. Arçelik A.Ş., yarım asrı aşan bilgi ve birikimiyle, faaliyet gösterdiği ülkelerde istihdam, büyüme ve katma değer yaratarak ekonomik fayda yaratmanın yanı sıra toplumsal ve çevresel konularda da öncü faaliyetleriyle "sürdürülebilir gelişim" için çalışmaktadır.

Arçelik şirketi ve ürünleri hakkında detaylı bilgi edinmek için www.arcelikas.com adresini ziyaret edebilirsiniz.

arçelik

BEKO

Blomberg®
seit 1883

GRUNDIG

ALTUS

arctic

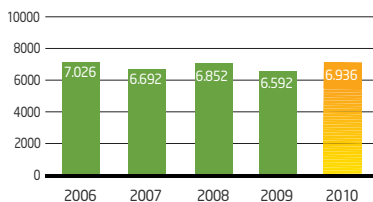
elektrabregenz

LEISURE

FLAVEL

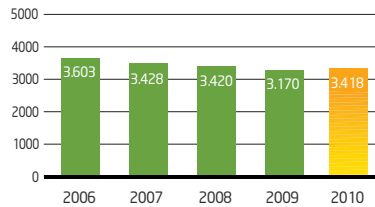
Net satışlar

(Milyon TL)



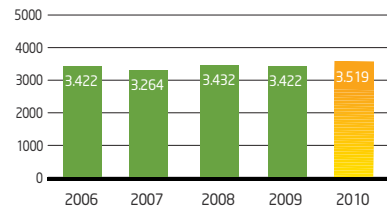
Net satışlar - Türkiye

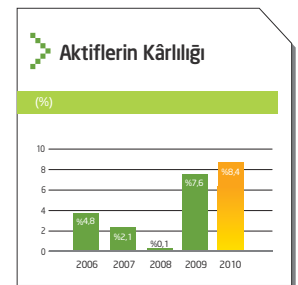
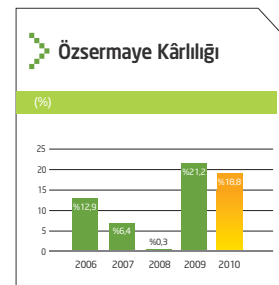
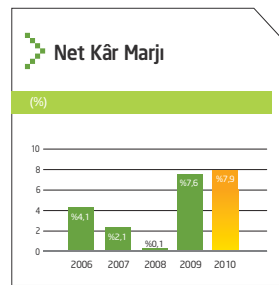
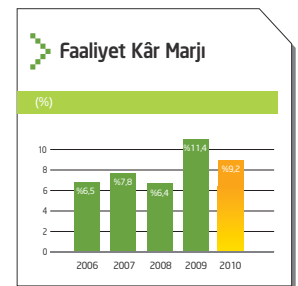
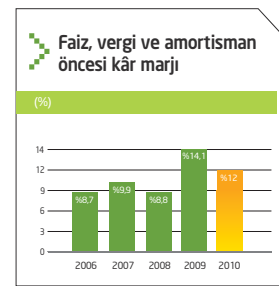
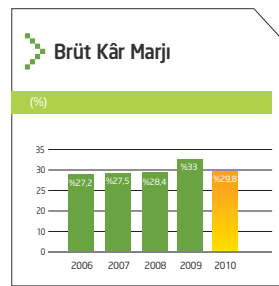
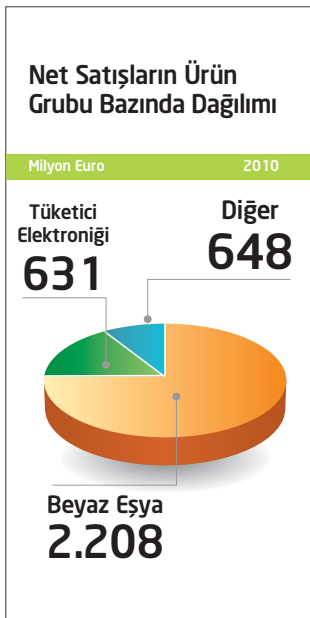
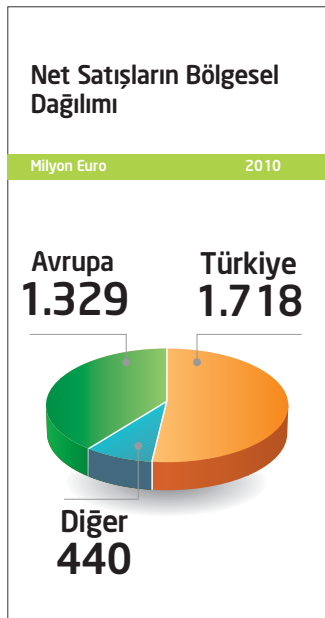
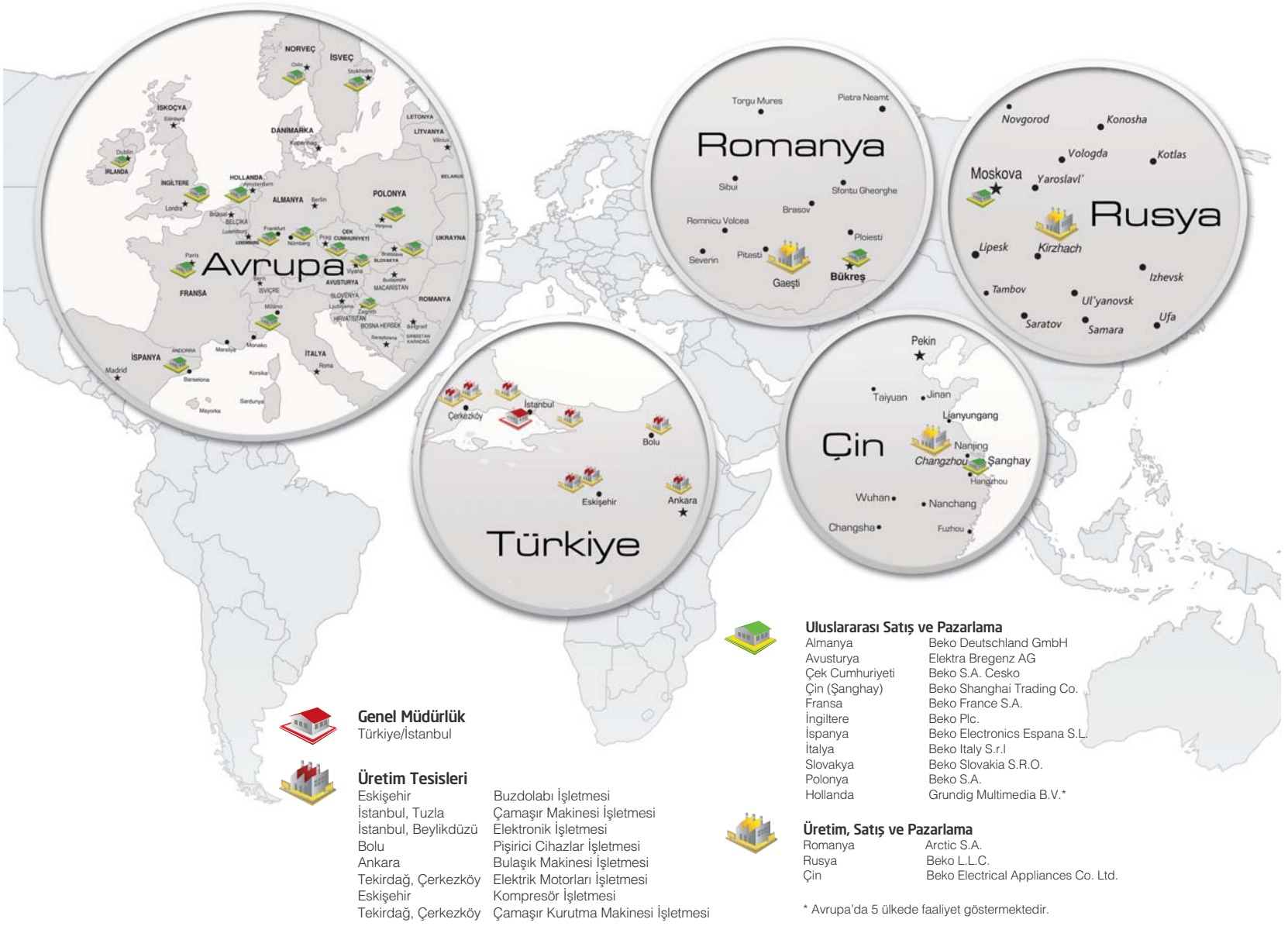
(Milyon TL)



Net satışlar - Uluslararası

(Milyon TL)







Verimli ve sürdürülebilir iş süreçleri oluşturuyoruz

Karlı, uzun dönemli ve sürdürülebilir büyüme zorlu bir hedeftir; gerçekleştirilmesi için bir yandan ekonomik alanımızı ve paydaşlarımız için yarattığımız katma değeri büyütürken diğer taraftan aramızda pozitif bir iz bırakmamız gerekir. Bu amaca giden en kısa yol ise daha işin başında çalışma ilkelerinizi, faaliyet sistem ve süreçlerinizi doğru amaçlara yönelik oluşturmak ve amacınızdan taviz vermemektir. Arçelik A.Ş. olarak, dünyada elde ettiğimiz saygın konumda, büyüme hedeflerimizi gerçekleştirirken bu anlayıştan taviz vermememizin büyük etkisi olduğuna inanıyoruz.

Sorumluluk bilinciyle şekillenen çalışma kültürümüz, kuruluşumuzdan bugüne bizi başarıya taşıyan en değerli mirasımızdır. Bu mirası sürekli geliştirebilmek için üstün etik ve yönetim anlayışıyla şekillendirdiğimiz güçlü bir yönetim modelinden faydalanır; ilk yatırım safhalarından başlayarak operasyon ve karlılığın yanında sosyal, ekonomik ve çevresel etkiler bakımından da verimli ve sürdürülebilir faaliyet süreçleri oluştururuz. İş süreçlerimizde gerçekleştirdiğimiz iyileştirmelerimizin ana odağı olan malzeme, enerji ve su gibi kaynakların tüketiminde verimliliğin sağlanması, günümüzün en temel sorunu olan iklim değişikliği ile mücadele stratejimizin yapı taşlarından.



Sürdürülebilir Büyüme için Güçlü Yönetişim

Kurumsal Yönetim

Bir şirketin başarıya ulaşmasındaki ilk belirleyici faktör yönetsel karakteridir. İş dünyasına, sektörüne ve paydaşlarına yönelik olarak, kurumsal felsefesi ve çalışma normlarıyla sağlam ve sorumlu bir duruş sergileyen şirketler, başarının anahtarını elde etmiş demektir. Bu sayede karşılaştıkları risk ve fırsatların etkin yönetimi için gerekli politika, hedef ve stratejileri doğru kurgulayabilir; iş başarısı ve toplumsal kabulü buluşturarak sürdürülebilir büyümenin altyapısını oluştururlar.

Türkiye'nin en köklü kuruluşlarından Koç Topluluğu'nun bir üyesi olan Arçelik A.Ş.'nin yarım asrı aşan geçmişinden bugüne taşıdığı en değerli miras, üstün etik ve yönetim anlayışı ile sürekli gelişime ve kurumsallaşmaya odaklı çalışma kültürüdür. Hedefimiz, bugünkü konumumuza ulaşmamızı sağlayan bu mirası, modern yönetsel ilke ve sistemlerle geliştirerek geleceğe aktarmaktır. Bu hedefe ulaşmak için de faaliyetlerimizi, güçlü bir kurumsal yönetim, sorumlu bir sürdürülebilirlik anlayışı, üst düzey standart ve sistemlerle yürütürüz.

Yönetsel başarımızın ve paydaşlarımızın gözünde elde ettiğimiz itibarın geliştirilerek sürdürülmesini hedefleyen kurumsal yönetim anlayışımızı tanımlayan ana ilkeler; hesap verebilirlik, sorumluluk, adil davranış, açıklık ve şeffaflıktır. Bu ilkeler ışığında oluşturduğumuz organizasyon ve uygulamalarımızı sürekli geliştirerek kurumsal yönetim modelimizin performansını artırıyoruz. Bu alanda gösterdiğimiz gelişimin en belirgin göstergesi, 2009 yılında gerçekleştirilen bağımsız değerlendirmeye Arçelik A.Ş.'nin İMKB Kurumsal Yönetim Endeksi'ne dahil edilmesini sağlayan %82,09'luk kurumsal yönetim derecelendirme notumuzu 2010 yılında %85,53'e yükseltmiş olmamızdır.

Arçelik A.Ş.'nin yönetim yapısı Genel Kurul tarafından hissedarlar arasından seçilen bir Yönetim Kurulu'nun bulunduğu tek kademeli bir sistemdir. 11 üyeden oluşan Yönetim Kurulu'nda icrada görevli tek üye Genel Müdür iken, bağımsız üye bulunmamaktadır.¹

Arçelik A.Ş.'nin faaliyet alanlarıyla ilgili deneyimlerini, şirket idaresinin gerçekleştirilmesi için gerekli iktisadi, teknik ve hukuki bilgilerini ispat etmiş,

itibarlı kişiler arasından seçilen Arçelik A.Ş. Yönetim Kurulu'nun tüm üyeleri, şirketin ekonomik performansından sorumludur. Sosyal ve çevresel alanlarla ilgili performansa yönelik icra sorumluluğunu ise Genel Müdür taşımaktadır. İcra organlarının başında bulunan Genel Müdürlük ile Yönetim Kurulu Başkanlığı görevleri farklı kişilerce yürütülmektedir.

Arçelik A.Ş. Yönetim Kurulu görev ve sorumluluklarının sağlıklı biçimde yürütülebilmesinde çeşitli uzmanlık komitelerinden faydalanmaktadır. Bu amaçla icrada görevli olmayan 2 yönetim kurulu üyesinden oluşan Denetimden Sorumlu Komite bulunmaktadır.

2010 yılında Kurumsal Yönetim İlkeleri'ne uyumun, iyileştirme çalışmalarının gerçekleştirilmesi için Yönetim Kurulu'na öneriler sunması amacıyla icrada görevli olmayan 2 Yönetim Kurulu üyesi ve Genel Müdür Yardımcısı'nın katılımıyla Kurumsal Yönetim Komitesi kurulmuştur.



Risk Yönetimi

Ayrıca, operasyonel, stratejik, finansal ve tüm diğer risklerin tespitini gerçekleştirmek ve bu risklerin şirketin kurumsal risk alma profiline uygun olarak yönetilmesine yönelik çalışmalarda bulunmak üzere icrada görevli olmayan 4 Yönetim Kurulu üyesinin katılımıyla Risk Yönetim Komitesi, şirket faaliyetlerine yönelik stratejik yönelimlerin planlanması ve karar verilen uygulama ve yatırımların takibinde Yönetim Kurulu'na destek olmak amacıyla icrada görevli olmayan 4 Yönetim Kurulu üyesi ve icradan sorumlu Genel Müdür'ün katılımıyla Yatırım ve İş Geliştirme Komitesi teşkil edilmiştir. Tüm komitelerin kuruluş, çalışma, toplantı ve raporlama esasları Yönetim Kurulu tarafından belirlenmiştir.

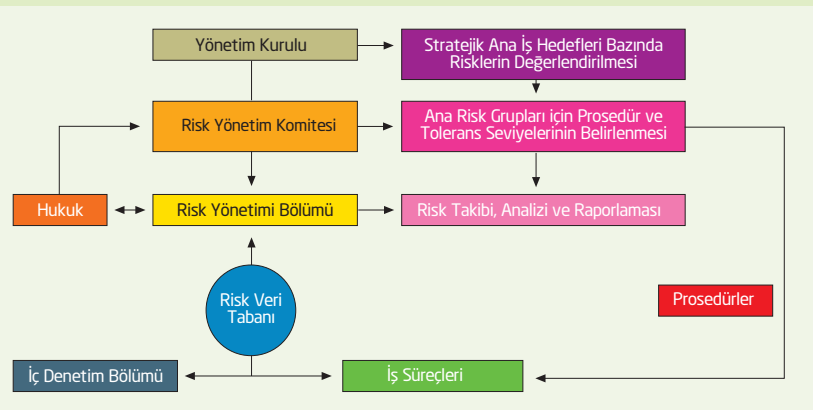
Arçelik A.Ş.'nin kurumsal yönetim yapılanması, yönetim kurulu üyeleri ve üst kademe yöneticileri hakkında detaylı bilgiye www.arcelikas.com internet sitesindeki "Arçelik A.Ş. Hakkında" ve "Yatırımcı İlişkileri" sekmelerinden ulaşılabilir.

Arçelik A.Ş.'de risk bütünsel bir bakış ile yönetilir. Kısa ve uzun vadeli hedeflerimize ulaşmamıza yönelik risk oluşturduğu düşünülen stratejik, operasyonel, finansal ve diğer unsurlar, Yönetim Kurulu'ndan başlayarak organizasyonun her seviyesinde değerlendirilir. Bu kapsamda, risklerin tespiti, değerlendirilmesi, etki ve olasılıklarının hesaplanması, yönetilmesi, raporlanması, karar mekanizmalarında dikkate alınması ve bu doğrultuda etkin iç kontrol sistemlerinin oluşturulması ve entegrasyonu konularında Yönetim Kurulu'na tavsiye ve önerilerde bulunmak amacıyla Risk Yönetim Komitesi oluşturulmuştur.

Yönetim Kurulu'nun stratejik risklerle ilgili değerlendirmesi ve aldığı kararlara uygun olarak, Risk Yönetim Komitesi ana risk grupları ile ilgili iş süreçlerine entegre bir şekilde uygulanacak prosedürleri belirler. Süreç yöneticileri belirlenen bu prosedürleri rutin iş akışları içinde uygularlar. Şirket içinde örgütlenen "Risk Yönetimi Yöneticiliği" riskin yönetilmesi konusunda süreç sahiplerine teknik destek sağlar, oluşan riskleri takip eder, analiz ve raporlamalarını gerçekleştirir.

Arçelik A.Ş.'de iç kontrol faaliyetleri, Finansman ve Mali İşler Genel Müdür Yardımcılığı bünyesinde oluşturulan İç Denetim Yöneticiliği tarafından yürütülür. Denetim Komitesi ise kontrol sisteminin işleyiş ve etkinliğini sürekli takip eder.

Risk Yönetimi Organizasyonu ve Sorumlulukları



Sürdürülebilirlik Yönetimi

Sürdürülebilir, sorumlu ve hesap verebilir bir iş modelinin oluşturulması kurumsal vizyonumuz ve bu yönde oluşturduğumuz iş stratejilerimizin içinde önemli bir yer tutmaktadır. Bu sebeple, faaliyetlerimizin sosyal, ekonomik, çevresel ve etik boyutlarını kurumsal iş hedeflerimiz doğrultusunda takip eder, oluşturduğumuz kurumsal politikalarla yönetir, paydaş beklentileri ve performans gerçekleştirmeleri doğrultusunda iyileştirme çalışmaları yürütür, elde ettiğimiz sonuçları kamuoyu ile paylaşırız.

Kurumsal sürdürülebilirliğin yönetilmesinde risk temelli, bütüncül bir yaklaşımı benimseriz. Raporlama döneminde, faaliyetlerimizin ve organizasyonel yapımızın tüm boyutlarıyla temsil edildiği Arçelik A.Ş. Sürdürülebilirlik Çalışma Grubu'nun katılımıyla bir önceliklendirme çalışması gerçekleştirilmiştir. Bu çalışmada, faaliyetlerimizin sosyal, ekonomik, çevresel ve etik boyutları incelenmiş; karşılaşılabileceğimiz risk ve fırsatlar, bu alanlara yönelik paydaş beklentileri değerlendirilmiştir. Aynı çalışma kapsamında belirlenen önceliklere yönelik paydaş gruplarının tespiti üzerine çalışma yürütülmüştür.

Önceliklendirme çalışmamızın neticesinde çıkan konuları, Sistem, İnsan, Tedarik, Ürün ve Toplumsal Gelişim olmak üzere 5 ana odak noktası altında değerlendirerek yönetiyoruz. Konu bazında değerlendirecek olursak, Arçelik A.Ş.'nin sürdürülebilirlik yönetimi kapsamında öncelik verdiği alanları, yerel ekonomilere katkı, toplam kalite yönetimi, kurumsal yönetim ve iş etiği, üretim süreçlerinde çevreci yaklaşım, iş yerinde insan hakları, yetenek ve performans yönetimi, iş sağlığı ve emniyeti, tedarik süreçlerinde sürdürülebilirlik, yenilikçi ve çevreci ürünler, ürün bilgilendirmesi, satış ve satış sonrası hizmetlerde gelişim ve toplumsal gelişime katkı olarak sıralayabiliriz.

Arçelik A.Ş. sürdürülebilirlik yönetiminin uygulamaya dönük altyapısını, odak alanlar bazında düzenlenmiş politika metinleri oluşturmaktadır. Başta Etik Değerler, Çevre Politikası, Kalite Politikası, İş Sağlığı ve Güvenliği Politikası, İnsan Kaynakları Politikası, Tedarikçi Çalışma Koşulları ve Kamuoyunu Bilgilendirme Politikası olmak üzere kurumsal çalışma ilke ve prosedürlerini tanımlayan bu belgeler sayesinde sürdürülebilirlik yönetimini gerçekleştirir, performans artırıcı çalışmalarımızı hayata geçiririz. Arçelik A.Ş.'nin kurumsal politika metinlerine www.arcelikas.com kurumsal internet sitesindeki Yatırımcı İlişkileri, Sürdürülebilirlik, İnsan Kaynakları ve Satın Alma sekmelerinden ulaşılabilir.

Sürdürülebilirlik Yönetimi Yaklaşımı



Arçelik A.Ş. Yönetim Sistemi, kurum vizyonuna ulaşma yönünde organize edilen işgücü ve iş akışlarının bütünüdür. Yönetim sisteminin etkinliğini artırmak için çeşitli standart ve metodolojiler kullanırız. Tüm tesislerimizde çalışma sistematiğimizi oluştururken ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi, ISO 14001 Çevre Yönetim Sistemi, OHSAS 18001 İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemi, ISO 17025 Laboratuvar Yönetim Sistemi gibi standartlardan, Ürün Yaşam Döngüsü (PLM), Toplam Üretken Bakım (TPM), Altı Sigma gibi metodolojilerden yararlanırız. Bu standart ve metodolojileri EFQM Mükemmellik Modeli şemsiyesi altında bütünleşik olarak yönetiriz. Yönetim sistemlerimizin entegrasyonu ve uygulamalarını kolaylaştırmak adına da şirket içi intranet ağı (ARPORT) üzerinden çalışan Arçelik A.Ş.'ye özgü Doküman ve Süreç Yönetim Yazılımı (ARDOK) ve benzer birçok merkezi sistem ve yazılımı kullanırız.

Hedef temelli çalışmalarımız neticesinde elde ettiğimiz gerçekleştirmeleri objektif kriterlerle oluşturulmuş performans ölçüm sistemi çerçevesinde değerlendirir, elde edilen bulguları hesap verebilirlik ve şeffaflık ilkesi gereği, kamuoyunu bilgilendirme politikası kapsamında belirlenen çeşitli iletişim araç ve yöntemleriyle paydaşlarımıza sunarız. Elde edilen geri bildirimleri stratejik yönelimlerimizi sistem, süreç, ürün ve uygulamalarımızı geliştirmekte kullanırız.

Yasa ve Gönüllü İnisiyatlara Uyum

Arçelik A.Ş. çalışma ilkeleri gereği, faaliyetlerinin tüm süreçlerine ve ürün niteliklerine yönelik olarak tabi olduğu tüm yasal düzenlemelere eksiksiz uyarak çalışmalarını sürdürür. Yasal mevzuatın yanında, sosyal, ekonomik ve çevresel alanlarda, sektörel, ulusal ve bölgesel planda geliştirilmiş, çalışma ilkelerini ve ürün niteliklerini belirleyen birçok gönüllü kod, inisiyatif ve düzenlemelere de uyum göstermekteyiz.

Ürün nitelikleri çerçevesinde değerlendirdiğimizde Arçelik A.Ş., 37 ulusal, 7 genel uygunluk belgesine sahiptir. Bu uygunluk belgelerinin büyük çoğunluğunun içeriğini ürünlerin çevresel ve sosyal etki boyutları oluşturmaktadır. Ayrıca, Avrupa Elektrikli Ev Eşyaları Komitesi'nin (CECED) aktif bir üyesi olarak, Arçelik A.Ş. Avrupa Birliği'nin ilgili direktiflerine uyum göstermekte ve Türk mevzuatının uyumlaştırılmasına yönelik paydaş diyaloglarına katılmaktadır.

Bu kapsamda, Enerji Kullanan Ürünler İçin Eko Tasarım Şartları EuP, Elektrikli ve Elektronik Eşya Atıkları Direktifi WEEE, Elektrikli ve Elektronik Eşyalarda Bazı Tehlikeli Maddelerin Kullanımının Sınırlandırılması Direktifi RoHS, Kimyasalların Kaydı, Değerlendirilmesi, İzni ve Kısıtlanmasına İlişkin AB Tüzüğü REACH düzenlemelerine uyum gösterilmektedir. Arçelik A.Ş.'nin uyum gösterdiği AB düzenlemeleri hakkında detaylı bilgiye www.arcelikas.com kurumsal internet sitesindeki sürdürülebilirlik sekmesinden ulaşılabilir.

2006 yılında Birleşmiş Milletler Küresel İlkeler Sözleşmesi'ni imzalamış olan Koç Topluluğu'nun şirketlerinden biri olarak Arçelik A.Ş. de Küresel İlkeler Sözleşmesi'ne uyum göstermektedir. Küresel İlkeler Sözleşmesi'nin öngördüğü çalışma ilkelerini tüm kurumsal operasyonlarımızda olduğu gibi tedarikçi değerlendirme sürecinde de takip ediyoruz.

Arçelik A.Ş. yurtiçi ve yurtdışı üretim tesislerinde 2010 yılında bağımsız bir denetim kuruluşu tarafından Avrupa Birliği'nde yaygın olarak kabul gören BSCI ve Sedex Sosyal Sorumluluk Organizasyonlarının kriterlerine göre, bir program dahilinde gerçekleştirilen denetimler sonucunda uygunluk raporları alınmaktadır. Denetim programı 2011 ve 2012 yıllarında da devam edecektir.

Rekabet Kurallarına Uyum

Rekabet konusunda ana felsefemiz, kendimizi rekabetten korumak değil, rekabetin ortamının kendisini korumaktır. Bu sebeple, rekabet kuralları ve mevzuatına uyum bizim için son derece önemlidir. Tüm işlemlerimizi Rekabet kurallarına uygun olarak yapar, tereddütlü durumlarda Rekabet Kurumu'na başvururuz.

Ayrıca Kurum'un sektör ve piyasayla ilgili olarak bize yönelttiği sorulara yanıt vererek gerekli geri bildirim sağlarız. Bu hassasiyet dolayısıyla, Arçelik A.Ş.'nin tüm faaliyetleri, Rekabet Kurumu tarafından onaylanan kurullarla her zaman tam uyum içinde olmuştur.

Paydaşlarla Diyalog

Şeffaf, hesap verebilir ve katılımcı bir yönetim anlayışını benimsiyor, yapıcı ve açık bir iletişim platformu oluşturarak paydaşlarımızın beklenti ve görüşlerini yönetsel karar ve uygulamalarımızın geliştirilmesinde değerli bir bileşen olarak değerlendiriyoruz. Bunu gerçekleştirmek için de paydaşlarımızla diyalogumuzu sağlayacak çeşitli mecralar oluşturuyoruz. Bu mecraların yapısını ve uygulama sıklığını belirlerken paydaşlarımızın ve faaliyetlerimiz içindeki konularının gerektirdiği nitelikleri temel alıyoruz.



İLGİLİ KURULUŞLAR	KATILIM
Dış Ekonomik İlişkiler Kurulu (DEİK)	Çeşitli İş Konseyinde Yönetim Kurulu Üyeliği ve diğer üyelikler ile üst düzeyde temsil
İstanbul Maden Ve Metaller İhracatçı Birlikleri (İMMİB)	Yönetim Kurulu Başkanlığı
İstanbul Sanayi Odası (İSO)	Meslek Komitesi Başkanlığı ve Meclis Üyeliği, Çevre Teknik Kurulu Kurul Üyeliği
İstima Soğutma Klima Araştırma ve Eğitim Vakfı (ISKAV)	Mütevelli Heyeti Üyeliği
İstanbul Ticaret Odası (İTO)	Meslek Komitesi Başkanlığı ve Meclis Üyeliği
Türk Elektronik Sanayiciler Derneği (TESİD)	Yönetim Kurulu Üyeliği ve diğer üyelikler ile üst düzeyde temsil
Türkiye İhracatçılar Meclisi (TİM)	Genel Kurul Üyeliği
Türkiye Dış Ticaret Derneği (TÜRKTREDE)	Yönetim Kurulu Başkan Yardımcılığı
Türkiye Beyaz Eşya Sanayicileri Derneği (TÜRKBESD)	Yönetim Kurulu Başkanlığı
Türk Sanayicileri Ve İşadamları Derneği (TÜSİAD)	12 ayrı Çalışma Grubu içinde üyelikler ile üst düzeyde temsil
Türkiye Yatırımcı İlişkileri Derneği (TÜYİD)	Kurucu Üyelik
Elektronik Cihazlar İmalatçıları Derneği (ECİD)	Başkan Yardımcılığı
Kalite Derneği (KALDER)	Çeşitli Fahri ve Asli Üyelikler ile üst düzeyde temsil
Türkiye Bilişim Vakfı (TBV)	Üst düzeyde temsil
Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği (TOBB)	Üst düzeyde temsili yanında çeşitli Odalar ve Borsalar Birlikleri'nde Meclis veya Meslek Komisyon Üyelikleri
Avrupa Beyaz Eşya Üreticileri (CECED)	Üst düzey temsil

Arçelik A.Ş. olarak dernek, vakıf, araştırma kurumu, enstitü, birlik ve sektörel kuruluş gibi çeşitli/farklı toplum kuruluşlarına üyeliğimiz bulunmaktadır. Sanayinin gelişimi, çevre ve toplum alanlarında oluşan sorunların çözümü için paydaşlarla çeşitli platformlarda bir araya geliriz. Bu platformlarda çalışma toplantıları yapılmakta ve proje ekipleri oluşturularak raporlar hazırlanmakta ve tüm paydaşları temsil edecek şekilde STK'lar aracılığı ile kamuoyuna ve ilgili kurumlara bilgi aktarılmaktadır.

İşin Başı Sorumluluk

Toprak temel üretim faktörlerinden biridir. Çalışma hayatımızda faaliyet sahaları olarak karşımıza çıkan bu faktör, operasyonel verimliliği kökten etkiler. Planlanan üretime uygun, ham madde ve ürün lojistiği açısından elverişli, enerji ve su nakil hatlarına yakın, yeterli ölçüde ve nitelikli yerel insan kaynağına erişilebilir lokasyonlarda gerçekleştirilen üretimin verimliliği de yüksek olur.

Seçilen faaliyet noktasının işletme açısından doğurduğu faydalar dışındaki diğer bir boyutu sosyal ve çevresel etki boyutudur. Her fiziki ortam, içinde bulunan varlıklardan etkilenir. Dolayısıyla sorumlu davranarak içinde bulunduğumuz çevrenin faaliyetlerimizden etkilenebileceği bilincini taşımamız ve potansiyel olumsuzlukları daha oluşmadan engellememiz gereklidir.

Arçelik A.Ş. olarak, faaliyet sahalarımız ve civarında bulunan doğal alanların fiziki bütünlüğü ve üzerinde yaşayan çeşitli canlı türleri ve insanların, çalışmalarımızdan olumsuz etkilenmemesini sağlamak sorumluluğumuzdur. Bu sebeple gerekli tüm önlemleri dikkat ve sorumlulukla oluştururuz. Bu sorumluluğu yerine getirmeye, daha "işin başında", yani üretim noktalarının seçimi sürecinde başlarız. Yeni bir faaliyet merkezi kurarken, yeni işletme ya da farklı fiziki yatırımlar yaparken fizibilite safhalarında, ilgili lokasyonun

fiziki ve sosyal bakımdan sağlayacağı avantajlarının yanında planlanan yatırımın etki risk analizlerini yapar, araştırma sonuçlarına uygun yatırım koşullarını sağlarız. Bu çalışmalar neticesinde, toprak ve su kaynaklarının, burada yaşayan canlı türleri ve insanların fiziki veya sosyal açıdan faaliyetlerimiz nedeniyle olumsuz etkilenmelerini engelleriz.

Faaliyet alanımız dolayısıyla operasyon sahalarımız sanayi üretim faaliyetlerine uygun olduğu belirlenmiş alanlarda yer alır. Bu sebeple hiçbir tesisimiz, yasalarca ya da uluslararası sözleşmelerce belirlenmiş doğal sit alanı, özel çevre koruma alanı ya da RAMSAR alanlarında bulunmamaktadır. Tesislerimizin fiziki etki alanında da bu statüde alanlar bulunmamaktadır. Lokasyon tercihlerimiz, aldığımız sıkı tedbirler ve çevresel etki azaltıcı çalışmalarımız sonucunda faaliyetlerimiz biyoçeşitlilik ve doğal habitatlar üzerinde belirgin bir olumsuzluk yaratmamaktadır. Bunun tam aksine, bulunduğumuz noktalarda doğal ortamın geliştirilmesine yönelik gerçekleştirdiğimiz iyileştirme ve koruma faaliyetleriyle biyoçeşitlilik değerini yükseltmeye çalışırız. Bu amaçla 2010 yılında, çeşitli işletme sahalarımız içinde bulunan toplam 20.519 m² araziyi çimlendirerek yeşil alan haline getirdik ve diğer dışsal faktörlerden etkilenmeyecek şekilde korumaya aldık. 2011 yılında ise

"Arçelik Hatıra Ormanı" oluşturarak 4.500 fidan dikmeyi hedefliyoruz. Ayrıca, ekosistem üzerindeki olumsuz etkilerinden dolayı ışık kirliliğini de engellemeye yönelik çalışmalar yapıyoruz. Bu amaçla, 2011'de işletmelerimizin dış aydınlatmalarında kullanılan ışıkların dalga boylarının değiştirilmesine yönelik bir proje başlatacağız. Bu çalışmaların yanında kimyasal madde kullanımı ve emisyon azaltımına yönelik uygulamalarımızın da biyoçeşitlilik üzerinde olumlu katkıları bulunmaktadır.



Kaynak Yönetiminde Çevreci Yaklaşım

Verimli ve sürdürülebilir iş süreçleri oluşturmak ve bu alandaki performansımızı sürekli artırmak iş stratejimizin içinde öncü bir yer tutar. Bunu gerçekleştirmek için aklımızdan bir temel soruyu asla çıkarmayız: "Daha da az kaynak kullanarak, nasıl daha çok ürün üretebiliriz?"

Kaynak kullanımında verimliliğin artırılması faaliyetlerimizin birçok boyutu açısından önemlidir. İlk akla gelecek fayda daha az kaynak kullanarak üretim yapmanın getireceği ek karlılık olacaktır. Ancak elde edilecek verimliliğin bize sağladığı en büyük fayda kurumsal sürdürülebilirlik

performansımızda sağlayacağı artıştır. Kısaca açıklamak gerekirse, kaynakların verimli kullanımı, bir ihtiyacın karşılanması için daha az enerji, su ve hammadde kullanmak demektir. Bu sayede gelecek ihtiyaçların karşılanabilmesi adına sınırlı kaynaklarımız güvence altına alınmış olunur. Ayrıca daha az kaynak kullanımı aramızda daha az emisyon, atık su ve atık bırakmamıza yardımcı olur. Böylelikle de oluşacak çevre kirliliğinin de önüne geçmiş oluruz. Ancak bunların hepsinden önemlisi günümüzün en öncelikli sorunu olan iklim değişikliğiyle mücadelenin en temel ayağının kaynak tüketiminde verimliliğin sağlanması olmasıdır.

İklim Değişikliği ile Mücadele

İklim değişikliğine neden olan atmosferdeki sera gazı artışının altında enerji tüketimi sonucu oluşan emisyon yatar. Enerji ise yaşamımızı idame ettirebilmemiz için en gerekli ihtiyaçtır. Nüfus artışına bağlı olarak enerji tüketimindeki yükselme günümüzde gezegenimizin hassas dengesini kendi doğal olanaklarıyla dengeleyemez hale gelmesine neden oluyor. Bilimsel araştırmalar ortaya farklı zaman planları koyabiliyorken tamamının hemfikir olduğu nokta, iklim değişikliğinin çok uzak olmayan bir gelecekte dünya üzerindeki canlı nüfusunun tamamına yönelik yaşamsal bir tehdit oluşturacağıdır. Fiziki yaşam koşullarındaki değişikliklerin dünyanın sosyo-ekonomik yapısında da köklü değişikliklere sebep olacağını öngörmek gerekir. Bu sebeple iklim değişikliğini sadece çevresel bir tehdit değil sosyal ve ekonomik bir tehdit olarak da değerlendirmek ve ciddiyetle mücadele etmek gerekir. Arçelik A.Ş. olarak, iklim değişikliğini dünyanın geleceği ve şirketimizin sürdürülebilirliği açısından önemli bir risk olarak kabul ediyor, sorumlu küresel vatandaş olarak bu sorunla mücadele konusunda çok ciddi çalışmalar yürütüyoruz. Çevre yönetimimizin de büyük bölümünü oluşturan iklim değişikliğiyle mücadele stratejimizi, 3 ana noktaya odaklıyoruz: Tedarikten dağıtımına kadar tüm operasyonel süreçlerde kaynak verimliliğini sürekli artırmak; tüketicilerimizi en yüksek enerji ve su tasarruf değerlerine sahip çevreci ürünlerle buluşturmak; iklim değişikliği sorununa yönelik toplumsal duyarlılığı artırıcı bilgilendirme çalışmaları yapmak, çözüm üretme çabalarına destek olmak.

Arçelik A.Ş., Bölgesel Çevre Merkezi - REC Türkiye ve TÜSİAD işbirliği ile iklim değişikliği ile mücadele ve düşük karbon ekonomisine geçiş yolunda yürütülen çalışmalara destek sağlamak amacıyla, bağımsız ve kar amacı gütmeyen bir inisiyatif olarak kurulan, iklim Platformu'na 2011'de üye olmak için tüm hazırlıkları tamamlanmıştır. Arçelik A.Ş. iklim Platformu - Türkiye İklim Değişikliği Liderler Grubu'nda üst yönetimiyle temsil edilmeyi amaçlamaktadır.

Çevre Yönetimi



ARÇELİK A.Ş. ÇEVRE POLİTİKASI

Arçelik ve çalışanları olarak, ulusal ve uluslararası yasal mevzuat ve düzenlemelere uyar, sürekli gelişmeyi temel alan bir çevre yönetim sistemi dahilinde çevre dostu ürünler üretiriz.

Temiz ve sağlıklı bir çevrenin gelecek nesillere aktarılması,

Enerji ve doğal kaynakların verimli kullanılmasını,

Tasarımdan ömür çevrimi sonuna kadar tüm süreçlerde olumsuz çevresel etkilerin azaltılması,

Kirliliğin kaynağında önlenmesi,

Çalışanlarımızın ve toplumun çevre bilincinin artırılması

yönünde faaliyetlerimizi Kalite, İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemleri ile birlikte bütünlük bir şekilde yöneterek, dayanıklı tüketim sektöründe çevresel öncülüğümüzle örnek bir kuruluş olmak için tüm gücümüzle çalışırız.

Çevre yönetimine genel bakışımızı "ürün yaşam döngüsü boyunca çevreci yaklaşım" ilkesi tanımlar. Bu sebeple hammaddeden ürün tüketimine kadar gerçekleşen tüm süreçlerin çevresel etkilerini azaltmayı hedefleriz. Bu çalışmalarda ise ana odağımızı kaynak kullanımında verimlilik oluşturur.

Üretim süreçlerinden kaynaklanan çevresel etkilerin yönetimini ulusal ve uluslararası sistem ve standartlarla oluşturulmuş prosedürler ve bu konunun yönetiminden sorumlu organizasyonel bir yapıyla yürütürüz. Çevre yönetimimizin ana çerçevesini Arçelik A.Ş. Çevre Politikası belirler. Bu politika kapsamında oluşturulan stratejik yönelimler temelini ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi Standardı'na entegre şekilde takip edilen ISO 14001 Çevre Yönetim Sistemi Standardı oluşturur.

Çevre yönetiminin etkinliğini korumak ve iyileştirmek konusunda yönetim sistemlerinden faydalanmak, Arçelik A.Ş.'nin geçmişten bugüne sürdürdüğü bir çalışma şeklidir. Çevre yönetimine yönelik olarak dünyada yayınlanan ilk standart olan BS 7750 Çevre Yönetim Sistemi Standardı'nın 1994 yılında tanıtılmasından 2 yıl sonra Bulaşık Makinesi İşletmemizi bu standarda uygun olarak belgelendirdik. 1996 yılında, BS 7750 Standardı'nın ISO versiyonu olan ISO 14001'in yayınlanmasının ardından mevcut sistemlerimizi bu yeni standarda adapte ederek sertifikalandırdık. 2010 yılında akredite kuruluşlar tarafından yapılan dış denetimlerle Rusya işletmemizin de sertifikalandırılmış olmasıyla birlikte, ISO 14001 sertifikalı işletme oranımız %100'e ulaştı.





2010 yılında, tüm işletmelerimiz ve stratejik yapıdan hedef ve performanslara kadar tüm yönetsel unsurlar dahil edilerek yapılan değerlendirme sonucu aldığımız, “Avrupa Birliği Çevre Ödülleri - Türkiye Programı” “Yönetim Kategorisi” birinciliği ve “Avrupa Birliği Çevre Ödülleri - Avrupa Programı” “Yönetim Kategorisi” finalistliği çevre yönetim sistematiğimiz kalitesinin ve güvenilirliğinin önemli bir göstergesidir.

Çevre yönetimi çalışmalarının başında Merkezi Enerji ve Çevre Yöneticiliği bulunmaktadır. Bu birimin öncülüğünde gerçekleştirilen aylık toplantılarla faaliyet gösteren Arçelik A.Ş. Çevre Koordinasyon Kurulu, üretim ve üretim dışı tüm süreçlerin çevre sorumlularının katıldığı bir kuruldur. Kurul'un çalışmalarını dahilinde çevreyle ilgili gelişmeler ve teknolojik yenilikler ele alınarak izlenecek yol haritaları belirlenir, tüm çevre yönetimi faaliyetleri takip edilir.

Çevre yönetimi organizasyonu tarafından, çevre politikası ve iş stratejisi doğrultusunda oluşturulan hedefler, bireysel performans göstergelerine yansıtılarak tüm çalışanların aktif katılımı sağlanır. Arçelik A.Ş. Çevre Yönetim Birimi, hedeflenen faaliyetlerin hayata geçirilmesini sağlar, ulusal ve uluslararası yasal düzenlemelere ve izlediğimiz tüm sistem ve standartlara uyumu kontrol ve takip eder, elde edilen sonuçlarla yeni eylem planları oluşturur ve gerekli yasal işlemleri yürütür. Bağımsız kuruluşların gerçekleştirdiği dış denetimlerin yanı sıra düzenli sıklıklarla gerçekleştirilen iç denetimler sayesinde de çevre yönetim sisteminin etkinliği ve sürekliliği garanti altına alınır. Tüm çevre faaliyetlerimiz ve elde edilen performans sonuçları Arçelik A.Ş. üst yönetimine ve ilgili paydaşlara raporlanır.

Çevre Eğitimi

Çevre performansının artırılmasında en temel unsur bilgili ve bilinçli çalışanlardır. Biz çevre eğitimlerimizin kapsamına çalışanlarımızın yanında proje çalışanlarını, altyüklenicilerimizi ve stajyerlerimizi de dahil ederiz. Bu kişiler Arçelik A.Ş. için çalışmaya başlamalarını takiben geniş kapsamlı bir oryantasyon eğitimine tabi tutulurlar. Bu eğitimlerde çevre bilinçlendirme ve Arçelik A.Ş. Çevre Yönetimi konularında bilgilendirmeler yapılır. 2010 yılında bu kapsamda toplam 80 kişi*saat oryantasyon eğitimi verdik.

Temel çevre eğitiminin yanında birçok alt başlıkta çevre eğitim programı sunuyoruz. 2010 yılında çevre ve enerji yönetim sistemi, karbon yönetimi, çevre mevzuatı, kimyasalların yönetimi, acil durumlar, atık yönetimi ve hijyen konularını içeren eğitim programları kapsamında çalışanlarımıza 11.055 kişi*saat, altyüklenicilerimize ise 680 kişi*saat eğitim verdik.



Üretim Tesislerinde Kaynak Kullanımı

Malzeme Kullanımında Verimlilik

Üretim süreçlerinde tedarikçi ve altyüklenicilerimizden temin ettiğimiz hammadde ve malzemeleri kullanıyoruz. Bu tüketimi, kullanılan ürün bazında bilgisayar destekli sistemler aracılığıyla kayıt altına alıyor ve takip ediyoruz. Bu sayede hem malzeme akış maliyetlerimizi kontrol altında tutabiliyor, hem de malzeme azaltım projeleri gerçekleştirerek kaynak verimliliği sağlıyoruz.

Türkiye'deki ürün işletmelerinin 2010 yılı hammadde ve malzeme kullanım değerleri (ton)

Hammaddeler	
Plastik Hammadde	59.263
Metal Hammadde	244.045
Diğer(1)	186
Malzemeler(2)	343.630
Kimyasallar (3)	9.875
Toplam	656.999

(1) Açıklanan rakamlar izolasyon hammaddesi tüketimine ait değerlerdir.

(2) Açıklanan değerlere, nihai ürün parçası olan her türlü malzeme ve yarı-işlenmiş ürünler dahil edilmiştir.

(3) Açıklanan değerlere, yapıştırıcılar, yağlar, boya, emaye, operasyonel ve tüm diğer kimyasallar dahil edilmiştir.

2010 yılında malzeme kullanımında verimliliği artırmaya yönelik projeler yürüterek tüketim değerlerimizi azalttık. Örneğin Çamaşır Makinesi İşletmemizde gerçekleştirilen çalışma ile sac ham madde tüketimini 1.020 ton azaltmayı başardık. Bunun yanında LCD ekran koruyucu etiketlerinin kaldırılmasıyla da plastik tasarrufu sağladık.

Malzeme tüketiminin bir başka çevresel boyutu da ürün ve süreçlerde kullanılan kimyasal maddelerin etkileridir. Bu kapsamda, 2007 tarihinde yürürlüğe giren AB yeni kimyasallar stratejisini yasal çerçeve içine alan Kimyasalların Kaydı, Değerlendirilmesi, İzni ve Kısıtlanmasına İlişkin AB Tüzüğü - REACH ile uyum sağlamak için gerekli önlemleri alıyor, bu konuyla ilgili sanayici, ithalatçı, alt yüklenici ve diğer paydaşlarımızla beraber çalışıyoruz. Diğer taraftan, Arçelik A.Ş. ozon tabakasını incelten maddelerin kullanımını sınırlandırılmasını ön gören Montreal Protokolü çerçevesinde, Türkiye için belirlenen son giriş tarihi olan 2006 yılından 11 yıl önce Türkiye'de CFC'den arındırılmış buzdolabı üreten ilk beyaz eşya üreticisidir.

CFC12 Kullanım bitti	R134a Kullanım başladı	R600a Kullanım başladı	R134a ve R600a Kullanım devam etti	R134a ve R600a Kullanım devam etti
1995	1995	1997	2008	2010

Su Kullanımı ve Geri Kazanım

Üretim süreçlerimizin temel girdilerinden biri olan su ihtiyacımızın %33'ünü kuyu suyundan, %67'sini ise şebeke suyundan karşılıyoruz.

Kaynağına Göre Toplam Su Çekimi (m³)

	2009	2010
Kuyu Suyu	374.187	436.176
Şebeke Suyu	927.311	973.574
Toplam	1.301.498	1.409.750

2010 yılında, Türkiye işletmelerimizin üretim adetlerinde ortalama %15 oranında üretim artışı gerçekleşmiştir. Yapılan iyileştirme ve geri kazanım çalışmaları neticesinde, toplam su tüketimindeki artış oranı %8,3 düzeyinde sınırlandırılarak 1.409.750 m³ su tüketimi gerçekleştirilmiştir.

Yıl içinde gerçekleştirdiğimiz projelerle toplam, 63.800 m³ suyu geri kazanmayı başardık. Çamaşır Makinesi İşletmemizde boyahane yüzey işlem prosesinde oluşan atık suyun arıtıldıktan sonra tekrar aynı proseste kullanılmasına yönelik çalışmamız sayesinde 30.000 m³ suyu geri kazanmayı başardık. Diğer bir proje ile de montaj bandı fonksiyon testlerinde kullanılan suyu, iyon değiştirici ünitesine vererek 12.000 m³ suyu geri kazandık ve geri kazanılmış suyu boyahane prosesinde kullanmaya başladık.

Piştirici Cihazlar İşletmemizde gerçekleştirilen proje ile atık suyun geri kazanılmasından elde ettiğimiz arıtılmış suyu, arıtma tesisi kimyasal çözeltisi hazırlanmasında kullanarak 2.400 m³ su tasarrufu sağladık. Bulaşık Makinesi İşletmemizde ise, anolit tankından atılan suyun deiyonizasyon tesisinden geçirilmesi ve boyahane durulama suyunun geri kazanılması ile toplam 19.400 m³ su tasarrufu gerçekleştirdik.

Su Deşarjı

Yeraltı ve yerüstü su kaynakları kalitesinin korunması, su kirliliğinin önlenmesi ve biyoçeşitliliğin olumsuz etkilenmemesi amacıyla, tüm işletmelerimizden çıkan suyu, yasal düzenlemelerle belirlenmiş su deşarj standartlarına ve çıkan suyun karakteristiğine uygun olarak inşa edilmiş kimyasal ve biyolojik arıtma tesislerinde arıttıktan sonra deşarj ediyoruz.

Deşarj edilen su miktarları (m³)

	2009	2010
Kamu Bağlantı Kanalı Deşarjı	328.421	230.083
Alıcı Ortam Deşarjı	135.002	171.770
Organize Sanayi Bölgesi Kanalı Deşarjı	393.724	422.820
Toplam (m³)	857.147	824.673

2010 yılında Türkiye İşletmelerimizde gerçekleştirdiğimiz geri kazanım projeleri sonucunda, işletmelerimizde oluşan deşarj suyu miktarı 2009 yılına kıyasla %3,8 oranında azaldı.

Çıkan suyun yasal düzenlemelerle belirlenmiş su deşarj standartlarına uygunluğunu periyodik analizlerle kontrol ve takip ediyor; yasal sınır değerlerin daha da altına inmek üzere çalışmalar yürütüyoruz. Bu sayede işletmelerimiz tarafından deşarj edilen suyun KOİ (Kimyasal Oksijen İhtiyacı) değerleri, Türkiye'deki yasal sınır değerlerinin oldukça altındadır.

Deşarj edilen suyun KOİ değerleri (mg/lt)

İşletme*	2009	2010	KOİ Yasal Sınır Değeri (mg/lt)**
Pişirici Cihazlar	30	22	100
Bulaşık Makinesi	94,8	58,6	1.000
Elektronik	198	44	600
Buzdolabı ve Kompresör	17	22	100
Çamaşır Kurutma Makinesi	130	30	1.000
Çamaşır Makinesi	114	123,6	600

* : Elektrik Motoru İşletmesi'nde oluşan endüstriyel atık su miktarı çok düşük olduğundan, yasal mevzuata uygun olarak lisanslı bertaraf tesislerinde bertaraf edilmektedir. İşletmenin evsel atık suyu, işletmenin bulunduğu Organize Sanayi Bölgesi'nin atık su arıtma tesislerinde arıtılmaktadır.

** : Türk yasal düzenlemelerine göre su deşarj sınır değerleri, suyun karakteristiğine ve deşarj edilecek ortama göre değişkenlik göstermektedir.

KOİ: Kimyasal Oksijen İhtiyacı'dır.

Pişirici Cihazlar İşletmemizde, atık su arıtma tesisi verimliliğinin artırılmasına yönelik olarak 2010 yılında başlattığımız proje, 2011 yılında da devam edecektir. Bu projede, arıtma verimliliğinin artırılması için kimyasal madde tüketimi azaltımı ve en az çamur oluşumu üzerine odaklanılmıştır. Ayrıca, atık suyun kimyasal oksijen ihtiyacının (KOİ) daha da azaltılması için çalışmalar yürütülmüştür. Yapılan tüm bu çalışmalar çerçevesinde, arıtma çamuru miktarı yıllık olarak 121.150 ton azalmıştır. 2010 yılında Kurutma Makinesi İşletmemizde gerçekleştirilen iyileştirme çalışmalarısıyla da arıtma tesisinde kimyasal madde tüketimi %30 oranında azaltılmıştır.

Enerji Tüketimi ve Emisyonlar

2010 yılında, enerji tüketimi ölçümlerimize üretimden kaynaklanan enerji değerlerine ek olarak, üretim işletmelerinin yer aldığı kampüslerde bulunan depo, idari bina, sosyal tesis, yemekhane ve benzeri alanlardaki tüketim değerlerini de dahil ettik. Bu değişikliğin yanında

yıl içinde belirgin ölçüde artan üretim miktarının da etkisiyle, 2010 yılı toplam enerji tüketim miktarı bir önceki yıla göre artış gösterdi.

2010 yılında ortalama %15 oranında artan üretim miktarına rağmen gerçekleştirdiğimiz verimlilik projeleri sonucunda enerji tüketim artışı %11,3 düzeyinde kalmıştır. Doğrudan enerji tüketimindeki artış %12,9 oranında gerçekleşmişken dolaylı enerji tüketiminde bu oran %8'e ulaşmaktadır. Buna göre 2010 yılında toplam 1.785.902 GJ enerji tüketimi gerçekleşmiştir.

Doğrudan enerji tüketimi (GJ/yıl)

	2008	2009	2010
Mazot	4.378	5.691	9.237
F.Oil	93.248	59.969	53.669
LNG	180.201	12.355	0
LPG	71.393	34.336	55.539
D.gaz	860.272	968.068	1.101.466
Toplam	1.209.492	1.080.419	1.219.911

Enerji ve Emisyon Yönetimi

Arçelik A.Ş. enerji yönetimi, tüketilen enerji miktarının ölçümü, takibi, analiz ve azaltılması çalışmalarını kapsamaktadır. İşletmelerde farklı disiplin ve kategoriden birçok çalışanın katılımıyla oluşan Enerji Komiteleri, TPM ofisi ve Çevre Koordinasyon Kurulu ile birlikte çalışarak enerji yönetim organizasyonunu oluştururlar. Belirlenen performans hedeflerine yönelik gerçekleştirdiğimiz verimlilik çalışmaları ve sonuçları her ay şirket genelinde hazırlanan enerji raporu ile ilgili paydaşlara açıklanır. Daha sistematik bir yönetim yapısını hedeflediğimiz, TS EN 50001 Enerji Yönetim Sistemi Standardı'na uyum çalışmalarımız devam etmektedir.

Sera gazı emisyonlarımızın hesaplanma metodolojisi olarak IPCC 2006 Standardı'ndan yararlandık. 2010 yılı sera gazı emisyonu değerimiz bağımsız bir akredite kuruluşu tarafından ISO 14064 Standardı çerçevesinde denetlenmiş olup sera gazı emisyonu değerimiz "reasonable assurance (yeterli güven seviyesi)" seviyesinde doğrulanmıştır.

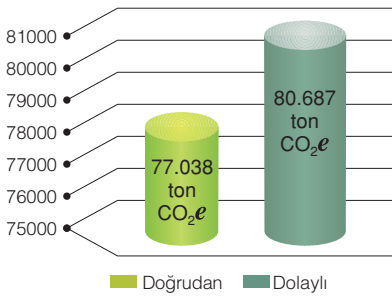
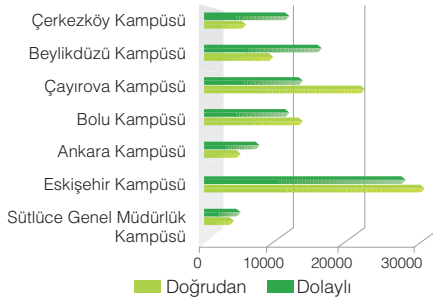
Dolaylı Enerji Tüketimi (Gj/yıl)

	2008	2009	2010
Elektrik	581.591	524.158	565.991



2010 yılında, Türkiye'deki üretim İşletmelerimiz, depolar, idari birimler ve tesislerin de içinde yer aldığı 6 kampüs alanı ile Arçelik A.Ş. Genel Müdürlük binasından kaynaklanan toplam sera gazı emisyonu miktarı 157.725 ton CO₂e'dir.

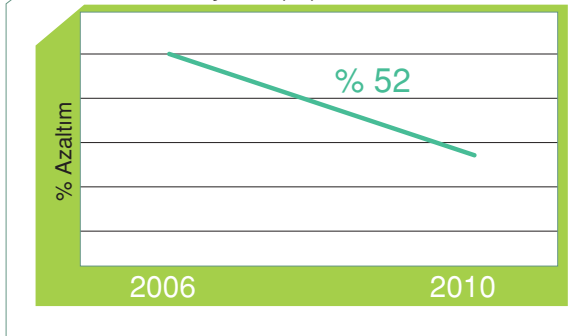
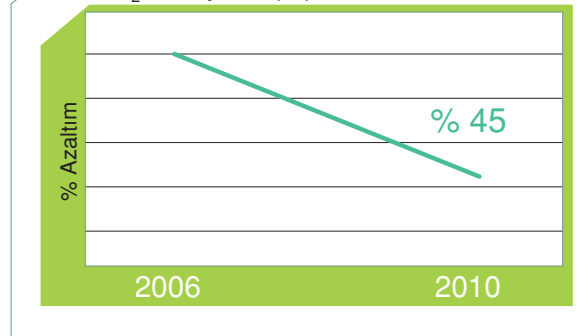
Sera Gazı Emisyonları

Arçelik A.Ş. kampüs alanları 2010 yılı sera gazı emisyonu doğrudan/dolaylı emisyon dağılımı (tonCO₂e)Doğrudan ve Dolaylı Sera Gazı Emisyonu (tonCO₂e)

	Doğrudan	Dolaylı	Toplam
Çerkezköy Kampüsü	3.810	10.147	13.957
Beylikdüzü Kampüsü	6.781	14.946	21.727
Çayırova Kampüsü	20.980	12.077	33.057
Bolu Kampüsü	12.510	10.338	22.848
Ankara Kampüsü	3.622	6.201	9.823
Eskişehir Kampüsü	28.313	25.745	54.058
Sütlüce Genel Müd. Kampüsü	1.022	1.233	2.255
Toplam	77.038	80.687	157.725

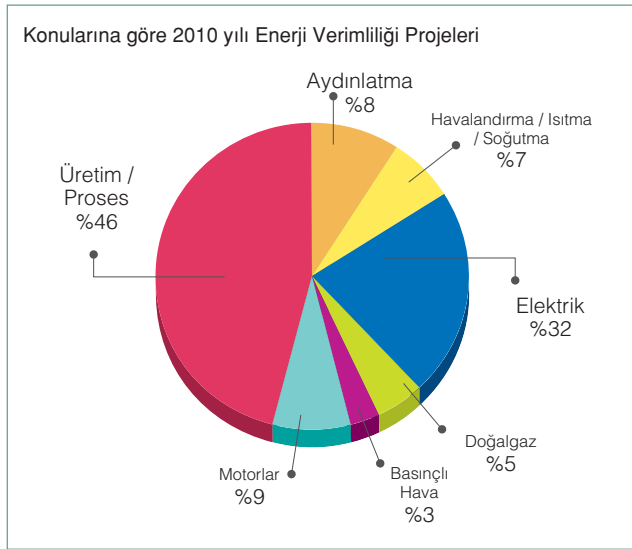
Arçelik A.Ş. emisyon yönetimi, iklim değişikliği ve sera gazı emisyonlarının yanı sıra, hava kalitesinin korunmasına yönelik diğer emisyonların da yönetim çalışmalarını içermektedir. Bu çerçevede, tüm İşletmelerimiz resmi makamlardan alınmış izinler çerçevesinde ve yasal düzenlemelerde belirtilen emisyon sınır değerlerine uygun olarak çalışmalarını sürdürmektedir. Emisyon değerlerine uyum düzeyimizi, bağımsız akredite laboratuvarlar tarafında yapılan ölçümlerin sonuçlarını içeren emisyon raporlarıyla resmi kuruluşlara bildiriyoruz. Hava kalitesinin artırılmasına yönelik sürekli iyileştirme çalışmaları yürüterek bu alandaki performansımızı iyileştiriyoruz. 2006'dan bu yana, geleneksel boyama süreçleri yerine toz boya sistemine geçerek uçucu organik bileşik (VOC) emisyonunu %52, enerji verimliliği çalışmaları ve farklı enerji kaynaklarına yönelim sayesinde kükürt dioksit (SO₂) emisyonunu %45 oranında azaltmayı başardık.

VOC Emisyonu (%)

SO₂ Emisyonu (%)

Enerji Tüketimi ve Emisyon Azaltım Projeleri

Arçelik A.Ş. İşletmeleri “enerji verimli” alanlardır. Gerçekleştirilen enerji verimliliği projelerinde, tüketim bölgelerindeki ölçüm cihazları ve Scada sistemleri kullanılarak, çalışma bölgesinin enerji tüketimi ölçülür ve enerji verimliliği sorgulanır. Bölge ile ilgili olası enerji verimliliği çalışmasının gerekliliği teknik ve finansal olarak analiz edildikten sonra, yönetimin onayı ile birlikte proje kurgulanarak çalışmalar yürütülür. Enerji verimliliği çalışmalarının sonuçları, enerji komitesi tarafından takip edilir.



2010 yılında Arçelik A.Ş. Türkiye fabrikalarında gerçekleştirilen 138 enerji verimliliği projesi sonucunda 11.205.587 kwh elektrik, 804.037 m³ doğalgaz olmak üzere toplam 71.137,9 GJ enerji tasarrufu sağladık.

Bu projelerle ayrıca 1.551 ton CO₂e'lik kısmi doğrudan, 6.009 ton CO₂e'lik kısmi ise dolaylı olmak üzere toplam 7.560 ton CO₂e sera gazı emisyonu azaltımı sağlamayı başardık. Bu çalışmaların büyük çoğunluğu üretim süreçlerinde ve elektrik tüketiminde iyileştirmelere yöneliktir. Çamaşır Kurutma Makinesi İşletmesi'nde gerçekleştirdiğimiz plastik enjeksiyon kalıp soğutma ünitesi projesi sayesinde soğutma suyunun merkezi soğutma ünitesinden gelmesini sağlayarak elektrik tüketimini azaltmayı başardık. Bu sayede proses soğutmasında 0,05 Kwh/Kg tasarruf elde ederek 2009 yılına kıyasla %28 kazanç, %20 daha fazla verimlilik ve parça çevrim süresinde %10 iyileşme gerçekleştirdik. Proje sonucunda toplam 93.435 kwh elektrik tüketiminin ve 45 ton CO₂e emisyonun oluşmasını engellemiş olduk.

Pişirici Cihazlar İşletmesi strafor tesisi kazanında kullanılan yakıtın aktif olarak yanmaması sebebiyle yaşanan verimsizlikleri engellemek için gerçekleştirdiğimiz proje ile manyetik rezonans kullanarak doğalgaz atomlarının aktif hale getirilmesini sağladık. Bu sayede yanma veriminde elde ettiğimiz %3'lük artış ile 24.420 m³ doğalgaz tasarrufu ve 47 ton CO₂e emisyon azaltımı elde ettik. Aynı tesiste bulunan makinelerin genel ekipman verimliliği değerlerini %95 düzeyine çıkarmayı hedeflediğimiz diğer bir proje sonucunda ekipman etkinlik değerini hedefimizin üzerinde bir performansla %96,5'e yükseltmeyi başardık. Bu sayede de yıllık 729.600 kwh doğalgaz, 182.400 kwh elektrik tasarrufu ve 220 ton CO₂e emisyon azaltımı gerçekleştirdik.

DÜNYA BEYAZ EŞYA SEKTÖRÜNDE İLK KEZ



Üretimde Enerji Verimliliği kapsamında Türkiye'deki 8 İşletmeye “Altın Ödül”

2010 Yılı'nın Enerji Verimliliği Ödül Şampiyonu Arçelik A.Ş.

2010 yılında, Türkiye'deki 8 İşletmemizin enerji yönetimi sistematığının sorgulandığı, enerji ön etüdü çalışmasını gerçekleştirdik. T.C. Elektrik İşleri Etüt İdaresi tarafından yetkilendirilmiş bağımsız bir kuruluşun yaptığı değerlendirmeler sonucunda tüm işletmelerimiz “Gold Certificate” almaya hak kazandı. Böylelikle Arçelik A.Ş., dünya beyaz eşya sektöründe bu belgeyi almaya hak kazanan ilk ve tek şirket olmuştur.

Enerji ve Tabii Kaynaklar Bakanlığı tarafından 2010 yılında 11.'si düzenlenmiş olan Sanayide Enerji Verimliliği Proje Yarışması'nın (SENER) da şampiyonu Arçelik A.Ş. oldu. Kurutucu İşletmesi'nin “Sanayide Enerji Verimliliğinin Artırılması Projeleri (SEVAP 1)”, Eskişehir Buzdolabı İşletmesi'nin “Enerji Verimli Endüstriyel Tesis (EVET)”, 2010 yılında piyasaya sunulan A sınıfına göre %30 enerji tasarrufu sağlayan, 6 litre su tüketimi ile dünyanın en az su tüketen bulaşık makinesi ile “Enerji Verimli Ürün (EVÜ)” kategorilerinde aldığı birincilik ödülleriyle, Arçelik A.Ş. tüm kategorilerde şampiyonluğu elde etti.

Entegre Atık Yönetimi

Etkin bir atık yönetimi, kaynakların giderek azaldığı günümüzde, doğal kaynakların korunması ve tüketim azaltılmasının en etkili yöntemlerinden biri olarak ortaya çıkıyor. Özellikle geri dönüşüm teknoloji ve uygulamalarının gelişmesiyle atık yönetimi, ilk kaynak kullanım oranını düşürdüğünden emisyon değerleri daha az malzeme ve hammadde kullanımını olanaklı kılmaktadır. Gerek çevresel etkinin azaltılması, gerekse kaynak kullanımında verimliliğin artırılması üzerindeki olumlu etkilerinden ötürü Arçelik A.Ş.'de etkin bir entegre atık yönetimine büyük önem atfedilir.

Arçelik A.Ş. entegre atık yönetiminin ana karakterini 3R (Reduce, Reuse, Recycle) [Azalt, Yeniden Kullan, Geri Dönüştür] ilkesi oluşturur. Faaliyetlerimiz esnasında çıkan atıklar öncelikle sınıflandırılmakta, atığın türüne ve yasal düzenlemelere uygun olarak kaynağında ayrı olarak toplanmakta, atığın türüne uygun lisanslı taşıma araçlarıyla taşınmakta, lisanslı tesislerde geri kazanılmakta veya bertaraf edilmektedir. Atığa uygulanacak işlem, atığın türüne göre yasal mevzuatlar çerçevesinde belirlenmekte, sadece geri dönüşümü veya geri kazanımı mümkün olmayan atıklar bertaraf edilmektedir.

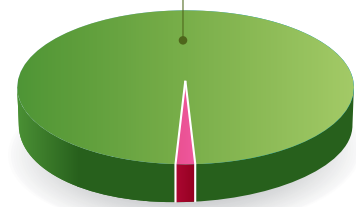
Türkiye'deki İşletmelerden kaynaklanan atıklar (ton)

	Geri Kazanım	Bertaraf	Geri Kazanım Yüzdesi (%)
Tehlikeli Atık (ton)	1.841	129	93
Tehlikesiz Atık (ton)	62.525	1.310*	98
Toplam	64.366	1.439	98

* : Ağırlıklı olarak evsel atıklardır.

Atıklar

Geri Kazanılan;
64.366 ton



Bertaraf Edilen;
1.439 ton



Atık Bertarafında İş Ortakları Seçimi

Faaliyetlerimiz sonucunda ortaya çıkan atıkların geri kazanım ve bertarafında yasal açıdan uygun ve yetkin iş ortaklarıyla çalışırız. Seçim sürecinde, teknik ekiplerimiz yasal düzenlemeler, Arçelik A.Ş. Çevre Politikası ve çevre yönetim sistemimiz çerçevesinde potansiyel iş ortaklarımızın yetkinliklerini, performans düzeylerini denetler. Sadece önceden belirlediğimiz normlarda hizmet sunabilecek firmalar iş ortaklığına kabul edilir. Faaliyet sürecinde de iş ortaklarımızı denetliyor, potansiyel iyileştirme alanları belirliyor, iyileştirme planlarını ve gerçekleştirmelerini takip ediyoruz.



Buzdolabı ve Pişirici Cihazlar İşletmeleri'nde Atık Azaltma Projesi

Proseste kullanılan fosfat, alıcı su ortamında çok fazla bulunması halinde ciddi ölçüde çevre kirliliğine neden olarak doğal ortamın biyoçeşitliliğini olumsuz yönde etkiler. Dolayısıyla çinko-fosfat prosesi, arıtma tesislerine en fazla yük getiren süreçlerden biridir. Bu nedenle, çinko-fosfat prosesi yerine uygulanabilecek daha çevreci bir alternatif araştırdık. 2010'da gerçekleştirdiğimiz projeye, Pişirici Cihazlar İşletmesi'ndeki çinko-fosfat prosesini tamamen kaldırılarak, yerine proses çamuru oluşturmayan nanoteknoloji yüzey kaplama prosesine geçerek 24 ton atık fosfat çamurunu tamamen ortadan kaldırmayı başardık.

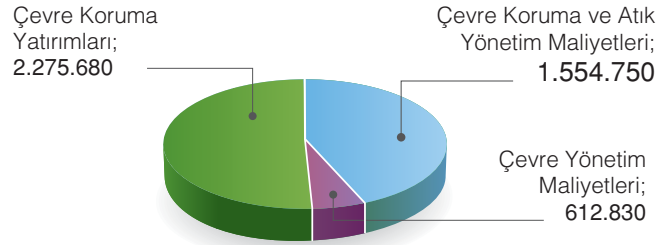
Aynı şekilde Buzdolabı İşletmesi boyhanesinde de fosfat yüzey işlemi yerine nanoteknoloji yüzey kaplama malzemesi kullanmaya başlayarak oluşan arıtma çamurunu 58 ton azalttık.

Arçelik A.Ş., Çevre ve Şehircilik Bakanlığı'nın desteklediği ve TÜBİTAK tarafından fon sağlanan "Türkiye'de AB Çevre Mevzuatı ile Uyumlu Tehlikeli Atık Yönetimi Projesi"ni, Marmara Üniversitesi Çevre Mühendisliği bölümü ile birlikte yürütmekte ve bu proje ile atık yönetimi sistematığı oluşturulmasına katkı sağlamayı hedeflemekteyiz. Arçelik A.Ş. enerji ve çevre ile ilgili konularda diğer üniversitelerle de çalışmalar yapmaktadır.

Çevre Koruma Yatırım ve Harcamaları

Faaliyetlerimizden kaynaklanan çevresel etkilerin bertaraf edilmesine verdiğimiz öncelik nedeniyle her yıl büyük miktarlarda kaynağı çevre yönetim ve yatırım süreçlerine aktarıyoruz. Bu kapsamda 2010 yılında toplam 4.443.260 TL tutarında çevre yatırım ve harcaması gerçekleştirdik. Toplam çevresel maliyetlerin %35'ini çevre koruma ve atık yönetimi harcamaları oluştururken, çevre yönetim maliyetleri % 14, çevre koruma yatırımları ise % 51 düzeyindedir.

Çevresel harcama ve yatırımlar (TL)



Kaynak Tüketimi Konusunda Kamuoyunu Bilinçlendirme

Beyaz eşya ve tüketici elektroniği ürünlerinin yaşam döngüsü boyunca oluşan çevresel etkilerinin büyük bölümü ürünlerin kullanımı sürecinde gerçekleşmektedir. Enerji ve su gibi kaynak kullanımı temelli bu etkinin azaltılmasına yönelik faaliyetlerimizin başında çevre dostu ürünler geliştirmek gelir. Ancak istenilen etkinin oluşturulabilmesi için kaynak tasarrufunun önemi ve yöntemleri konusunda bilinçli bir tüketici kitlesinin de varlığı gerekir. Bunun için iklim değişikliğiyle mücadele stratejimizin önemli bir ayağını da kamuoyunu bilinçlendirme çalışmaları oluşturur. Enerji ve su tüketimi bakımından yüksek verimli ürünlere tüketicilerin dikkatini çekmekte en sık kullandığımız araç ürün reklamlarıdır. Bu kıymetli mecrada yer alan ürün reklamlarımızda ürünlerimizi tanıtırken çevreci nitelikleri ön planda tutarız. Ürün tanıtımları dışında kullandığımız bir diğer araç da toplumsal bilinçlendirme eğitim programlarıdır. Çevre, enerji, atık yönetimi ve karbon ayak izi konularını kapsayan eğitimlerimizi okul ve seminerlerde hayata geçiririz. 2010 yılında toplam 600 kişiye bu kapsamda 1.100 kişi*saat eğitim verdik.

Arçelik A.Ş. olarak 2010 yılında, UNDP (Birleşmiş Milletler Kalkınma Fonu), GEF (Küresel Çevre Fonu), TürkBESD (Türkiye Beyaz Eşya Sanayicileri Derneği), Sanayi ve Ticaret Bakanlığı ve EİE (Elektrik İşleri Etüd İdaresi) ile birlikte "Enerji Verimli Ürünlerin Piyasa Dönüşümü" projesine başlamış bulunmaktayız. Proje 2014 yılı sonuna kadar devam edecek, yüksek bütçeli bir projedir. Projenin amacı, daha az enerji tüketen elektrikli ev aletlerinin piyasa dönüşümünü hızlandırarak Türkiye'de konutlardaki elektrik enerjisi tüketimini ve buna karşılık gelen oranda sera gazı emisyonlarını azaltmaktır.

Projeden beklenen temel ulusal ve yerel faydalar;

- Geleneksel enerji kaynaklarının tüketimiyle oluşan yerel kirliliğin azaltılması,
- Ulusal seviyede ekonomik tasarruf ve ithal enerjiye daha az bağımlılık ve maliyet,
- Yeni iş ve istihdam fırsatları,
- Yeni enerji üretim kapasitesine olan ihtiyacın azalmasıyla yüksek maliyetlerden tasarruf,
- Tüketici açısından düşen elektrik faturaları sonucunda mali tasarruf sağlamaktır.

evüsp

ENERJİ
VERİMLİ
ÜRÜNLERİN
PIYASA
DÖNÜŞÜMÜ
PROJESİ



Türkiye Cumhuriyeti
Bilim, Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı

T.C.
ENERJİ VE
TABİİ KAYNAKLAR
BAKANLIĞI



arçelik



Kaynak Kullanımı ve Çevre Koruma Hedefleri

- 2011'de en az 3 işletmede su kullanımının %5 azaltılması,
- 2011'de en az 2 işletmede su geri kazanım projesi geliştirilmesi,
- 2011'de toplam enerji tüketiminin %5 düşürülerek, sera gazı emisyonunun azaltılması,
- 2011'de 1 işletmede emaye geri kazanım projesi yürütülmesi,
- 2011'de 4.500 fidan dikilmesiyle Arçelik A.Ş. Hatıra Ormanı oluşturulması,
- 2011'de 1 pilot işletmede dış aydınlatmalarda iyileştirme yapılarak ışık kirliliğinin azaltılması,
- 2011'de 1 işletmede çevreyle ilgili sosyal proje geliştirilmesi,
- 2012 itibarıyla atık miktarının %5 azaltılması,
- 2012'de bir pilot işletmede plastik atık geri kazanımı projesi gerçekleştirilmesi,
- 2012'de 1 pilot işletmede yağmur suyunun toplanması, geri kazanılması ve ölçümüne yönelik sistemin kurulması,
- 2014 yılısonuna kadar "Enerji Verimli Ürünlerin Piyasa Dönüşümü Projesi" ile kamuoyu farkındalığının artırılmasına yönelik çalışmalar gerçekleştirilmesi.



İnovasyon liderleri yetiştiriyoruz

Arçelik A.Ş.'nin en temel karakteri yenilikçiliktir. Bunun için, Arçelik A.Ş. insan kaynağı yaratıcı, çalışkan ve motive inovasyon liderlerinden oluşur. Görev alanı ne olursa olsun, her Arçelik A.Ş. çalışanına yenilikçilik tutkusunu aşilar, yaratıcılık ve yeteneklerini geliştirebilecekleri eşit olanaklar sağlarız. Bu sayede değişen çalışma koşullarına ve pazar beklentilerine hızlı ve yaratıcı çözümler geliştiriiriz.

Arçelik A.Ş. 4 ülkede üretim, 19 ülkede pazarlama faaliyetleri yürüten, 100'den fazla ülkede ürünlerini tüketiciyle buluşturan, 18.053 çalışanın görev aldığı küresel bir organizasyondur. Bireysel ve kültürel farklılıkların, çok çeşitli yeteneklerin bileşiminden oluşan ortak aklın, akılcı ve doğru hedeflere yönlendirilmesinin bir çarpan etkisi yaratarak bizi daha güçlü kıldığına inanırız. Bu etkinin sürdürülebilirliğinin sağlanması için tüm çalışanlarımıza insan onuruna yaraşır niteliklerde, eşitlikçi, adil, güvenli ve huzurlu bir çalışma ortamı sağlar, mesleki beceri ve yeteneklerini geliştirecekleri olanaklar sunarız. Çalışanlarımızdan temel beklentimiz ise işbirliği ve dayanışma kültürü içinde Arçelik A.Ş.'nin sürdürülebilir büyüme hedeflerine yönelik alanlarda yeniliğe liderlik etmeleridir.



Çalışmak İçin İyi Bir Yer

İşimizin sürdürülebilirliği Arçelik A.Ş.'yi geleceğe taşıyacak nitelikli ve deneyimli profesyonelleri bünyemize katmaya bağlıdır. Bunun gerçekleşmesi için Arçelik A.Ş. olarak en büyük sorumluluklarımızdan biri çalışanlarımıza verimli bir şekilde çalışabilecekleri bir işyeri yaratmaktır. Bu bilinçle çalışanlarımıza temel insan haklarına saygılı ve devamlı gelişmekte olan bir çalışma ortamı sunmaktayız. Sistemimizin devamlılığı için Arçelik A.Ş. olarak bazı etik kural ve değerleri benimsemekte ve uygulamaktayız. Etik Davranış Kurallarımız Koç Topluluğunun kurucusu Vehbi Koç'un belirlediği ilkeleri esas almaktadır;

- Müşterilerimiz velinimetimizdir,
- Daima en iyi olmak, vazgeçilmez hedefimizdir,
- En önemli sermayemiz, insan kaynağımızdır,
- Amacımız, sürekli gelişmek için kaynak yaratmaktır,
- Gücümüzü aldığımız ülke ekonomisine güç katmayı hedef alırız,
- Üstün iş ahlakı ve dürüst çalışma ilkelerine uymak düsturumuzdur.

Şirketimizde Etik kurallar ile ilgili uygunsuz durumların daha iyi değerlendirilmesi amacıyla Etik Davranış Kurulu oluşturulmuştur. Etik Davranış Kurulu; Genel Müdür, konu

ile ilgili Genel Müdür Yardımcısı, İnsan Kaynakları Direktörü ve Hukuk Müşaviri'nden oluşur. 2010 yılında etik kuruluna yansıyan herhangi bir şikâyet olmamıştır.

Öncü uygulamalarını her alanda olduğu gibi çalışma koşulları konusunda da sürdüren Arçelik A.Ş. Avrupa Birliği Beyaz Eşya Üreticileri (CECED) tarafından oluşturulan Kurumsal Sosyal Sorumluluk Etik Sözleşmesini ilk imzalayan şirketler arasında yer almaktadır.

Arçelik A.Ş.'de çalışan herkes etnik köken, ırk, dil, din, yaş, cinsiyet, uyruk, maluliyet ayrımı yapılmaksızın eşit kabul edilmektedir. Bu anlayışla istihdam politikalarımız şu temel prensipler üzerine oturtulmuştur;

- Doğru işe doğru insan
- Eşit işe eşit ücret
- Başarıya bağlı liyakat
- Herkese eşit fırsat

Şirketimiz eşit haklar ve ayrımcılık yapmama konusunda tüm kanun ve kurallara uyacağını taahhüt eder, iş ortamında ayrımcılıktan uzak tutacak şekilde çalışılmasını sağlar ve "Çocuk İşçi ve Zorla ve Zorunlu Tutarak Çalıştırmamayı" iş mevzuatı ve bu çerçevede oluşturulmuş politikalar ile güvence altına alır.

Toplu ve/ veya bireysel işten çıkarmalar ya da görev değişiklikleri olması durumunda, faaliyet gösterdiğimiz ülkelerde geçerli olan iş mevzuatı ve toplu sözleşmelerde belirtilen ihbar süresi hükümleri uygulanmaktadır.

Şirketimiz Etik Davranış Kurallarına;

<http://www.arcelikas.com/UserFiles/file/PDF/TR/Etik%20Kurallar%20T%C3%BCrk%C3%A7e.pdf> adresinden ulaşabilirsiniz.

Arçelik A.Ş., Beko Deutchland ve Elektra Bregenz gibi yurtdışı şirketleri vasıtasıyla BSCI (Business Social Compliance Initiative) İşyeri Sosyal Uyumluluk Girişimi'ne üyedir. Bu girişimde yer almak suretiyle tüm üretim tesislerimizin bağımsız denetim kuruluşları tarafından yasal uyumluluk, birleşme ve toplu sözleşme özgürlüğü, ayrımcılığın önlenmesi, ücretlendirme, çalışma saatleri, işyerinde sağlık ve güvenlik, çevre ve çevre güvenliği, yönetim sistemleri ve diğer ilgili sosyal sorumluluk ilkeleri hakkındaki uygulamalar açısından denetlenmelerini kabul etmiş olmaktadır.



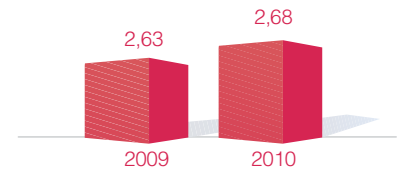
Örgütlenme Özgürlüğü ve Toplu Sözleşme

Arçelik A.Ş., çalışanlarının örgütlenme ve sendikalaşma hakkına saygı duymaktadır. Bu bağlamda çalışanlarla ve bağlı oldukları sendikalarla olan ilişkilere özel önem verilmektedir. Çalışanlarımızın rahat, huzurlu ve verimli bir şekilde çalıştığı huzur ortamının devamlılığı için birlikte hareket etmek şirketimiz için önemlidir. Bu nedenle mevzuat ve toplu sözleşmelerin gereklerini eksiksiz bir şekilde yerine getiririz. Yasal zorunluluklarımızın yanı sıra daha iyi çalışma koşulları, iş sağlığı ve güvenliği, doğum, evlilik ve öğrenim desteği gibi sosyal yardımlara toplu sözleşmelerde yer verilmekte ve bunların uygulanmasına özen gösterilmektedir. Ayrıca faaliyet gösterdiğimiz tüm coğrafyaların yerel ve kültürel faktörleri de göz önünde bulundurulmaktadır. Arçelik A.Ş., işveren sendikası olarak MESS (Türkiye Metal Sanayicileri Sendikası), mavi yakalı çalışanları ise Türk Metal Sendikası üyesidir. 2010 Kasım ayı içerisinde, MESS ile Türk Metal Sendikası arasında 01.09.2010-31.08.2012 dönemini kapsayan Toplu İş Sözleşmesi imzalanmıştır.

Çalışanlarımızın Yönetime Katılması

Çalışmak için iyi bir yer olmak çalışanların fikirlerini dinlemek, geribildirimlerini almak ve bu önerileri değerlendirerek uygulamaya koymakla mümkündür. Arçelik A.Ş. olarak çalışanlarımızın çalışma hayatına katılımlarını ve yönetime geribildirimlerini ve önerilerini iletebilmelerini sağlamak amacı ile çeşitli mecralar oluşturmaktayız. Her yıl düzenli olarak uygulanan **Çalışma Hayatı Değerlendirme Anketi** ile çalışanlarımızın başta memnuniyet düzeyi, şirkete olan bağlılıkları, işi ve şirketi sahiplenmeleri, çalışma ortamı olmak üzere farklı göstergelerde geribildirimlerinin sonuçları ölçümlenmektedir. Ölçümleme sonuçları şirket genelinde paylaşım toplantıları ile çalışanlarla paylaşılmaktadır. Öncelikle iyileştirilmesi gereken alanlarla ilgili olarak çalışanlarımızın katılımıyla çalıştaylar gerçekleştirilmekte, ortaya konulan iyileştirme ve faaliyet planı ile ilgili öneriler alınmaktadır.

Uygulamanın sonucunda faaliyet planı son haline getirilerek uygulamaya geçirilmektedir. Çalışanlarımızın aktif olarak kullandığı **Öneri Sistemi** sayesinde katılımıcılığın ve sahiplenmenin artırılması amaçlanmaktadır. Öneri sistemi ile çalışanlar içinde yer aldıkları organizasyonu doğrudan veya dolaylı ilgilendiren konularda mevcut durumun iyileşmesine yönelik fikirlerini ortaya koymaktadırlar. Gelen öneriler değerlendirilerek uygun olanlar devreye alınmakta ve öneri sahipleri yönetimin katıldığı toplantılarda ödüllendirilmektedir.



Çalışma Hayatı Değerlendirme Anketinin 'Kişisel Gelişim' kriteri değerlendirme sonucuna göre iyileştirme faaliyeti gereksinimi belirlenmiştir. Bu doğrultuda 2009 yılında devreye alınan Arçelik Gelişim Projesi'nin olumlu sonuçlarının 2010 yılı itibarı ile sonuçlara yansımaya başladığı gözlemlenmektedir. Önümüzdeki dönemlerde sonuçların daha da iyileşeceğini öngörmekteyiz.

Toplu iş sözleşmeleri kapsamına giren çalışanların yüzdesi

Toplu İş Sözleşmesi	Toplam çalışan	Toplu iş sözleşmesi kapsamında çalışan sayısı	Kapsamdaki çalışan %
Türkiye	13.735	12.030	% 88
Yurtdışı Şirketler	4.318	2.110	% 48



2010 yılı içinde çalışanlar tarafından toplam 5.982 öneri verilmiştir. Öneri sisteminin şirket genelinde yaygınlığının daha da artırılması için çalışmalar sürmektedir.

İletişim ve Paylaşım Toplantıları çalışanlarımızın şirket ana süreçlerinin işlerliğine ve ana iş hedeflerine ulaşmaya aktif destek vermelerini sağlamak amacıyla yönetimle çalışanlar arasında çeşitli seviyelerde düzenlediğimiz bir uygulamadır. Bu toplantılarda hem çalışanları düzenli olarak bilgilendirmek, hem de geribildirim vermelerini teşvik etmek amaçlanmaktadır.

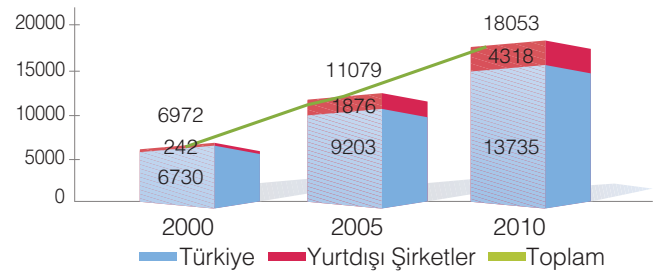
Çalışanlarımızın yönetime daha aktif katılabilmeleri için farklı şirket içi iletişim kanallarının vasıtasıyla bilgilendirilmelerinin önemine inanıyoruz. Bu nedenle haber bültenleri, duyurular, bilgi bültenleri, intranet, e-posta gibi farklı iletişim kanalları ile çalışanlarımızı sürekli olarak bilgilendiriyoruz. Ayrıca aylık online iletişim dergimiz "Aydabir" ile çalışanlarımızı Arçelik A.Ş. bünyesindeki tüm gelişmeler ile ilgili bilgilendiririz.

Yeteneklerin Çekim Alanı

Arçelik A.Ş. olarak "ilk"lere ve "en yeni"lere yetenekli işgücümüz ile birlikte imza atmaktayız. Şirketimizi her zaman için daha başarılı noktalara ulaştıracak en büyük gücümüz çalışanlarımızdır. Bu anlayış doğrultusunda hep en yetenekli ve tecrübeli profesyoneller için bir çekim merkezi olma hedefi ile hareket etmekteyiz. Bu hedefimizi gerçekleştirmek ve "dünyaya saygılı, dünyada saygın" olma hedefimiz doğrultusunda insan kaynakları süreçlerimizi sistematik ve şirketimiz stratejileri ile paralel bir şekilde oluşturarak yönetiriz.

Tüm bu özellikleri yapısında barındıran insan kaynakları yaklaşımımızı ayrıntılı olarak incelemek için http://www.arcelikas.com/sayfa/13/INSAN_KAYNAKLARI adresini ziyaret edebilirsiniz.

Sürekli olarak bünyemize yeni yetenekler katarak küresel pazarda daha aktif ve başarılı bir aktör durumuna gelmiş bulunmaktayız. 2010 yılı itibarı ile çalışan sayımız son 10 yıl göz önünde bulundurulduğu zaman yaklaşık olarak 3 kat artmış durumdadır. Bu durum da yeteneklerin çekim merkezi olma hedefimizi kararlı bir şekilde sürdürdüğümüzün önemli bir göstergesidir.



Sözleşme Türüne Göre Çalışan Dağılımı

	Sürekli	%	Geçici	%	Toplam
Arçelik A.Ş. Türkiye					
2009	11.804	96,2	460	3,8	12.264
2010	12.910	94	825	6	13.735

Statülerine Göre Çalışan Dağılımı

	Beyaz Yaka	%	Mavi Yaka	%	Toplam
Arçelik A.Ş. Türkiye					
2009	1.859	15,2	10.405	84,8	12.264
2010	2.001	14,6	11.734	85,4	13.735
Yurtdışı					
2009	1.055	26,1	2.988	73,9	4.043
2010	1.051	24,3	3.267	75,7	4.318



Cinsiyete Göre Çalışan Dağılımı

Arçelik A.Ş. Türkiye	Erkek	%	Geçici	%	Toplam
2009	9.566	78	2.698	22	12.264
2010	10.713	78	3.022	22	13.735

Cinsiyete Göre Çalışan Sirkülasyon Oranları

Arçelik A.Ş. Türkiye	Erkek	Çıkış Sayısı	%	Kadın	Çıkış Sayısı	%	Top. Çıkış Sayısı	Top. Çalışan Sayısı	Toplam
2010	10.713	1.177	11	3.022	141	4,7	1.318	13.735	9,6

Yaşa Göre Çalışan Sirkülasyon Oranları

Arçelik A.Ş. Türkiye	<30	%	<30-50>	%	>50	%	Toplam	%
2010	371	28	909	69	38	2,9	1.318	100

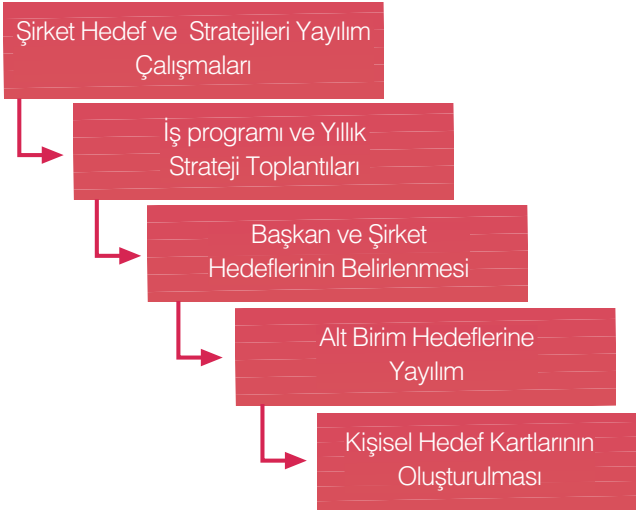
Doğru adayları şirket havuzuna kazandırmak, potansiyel aday sayısını arttırmak ve bu kişileri sağlıklı yöntemlerle değerlendirerek ilgili pozisyonlara yerleştirmek için farklı işe alım yöntemleri kullanılmaktadır. Uluslararası düzeyde faaliyet gösterdiğimiz için esneklik, farklılıkları yönetmek ve sürekli öğrenmek gibi yetkinlikler kritik yetkinliklerimiz olarak belirlenmiştir. Arçelik A.Ş. bünyesine katılacak yeteneklerin şirket kültürü ve değerleri ile bağdaşan bireyler olmasına özen gösterilir. İşe alım sürecinde pozisyonun gerektirdiği niteliklere uygun tüm bireylere eşit fırsatlar sağlanmaktadır.

Arçelik A.Ş. ve iştiraklerinde istihdam edilen tüm çalışanlar yerel asgari ücretin üzerinde bir ücretle çalışmaya başlatılmaktadır. Ücret seviyeleri açısından kadın ve erkek çalışanların arasında fark bulunmamakta, çalışanların yaptığı iş ve üstlendiği sorumluluk çerçevesinde ücretler farklılaşmaktadır. Çalışanlarımıza ücretlendirme ve yan faydalar konularında sağlanan olanaklar hakkında bilgi sahibi olmak için http://www.arcelikas.com/sayfa/83/Calisma_Hayati adresini ziyaret edebilirsiniz.

İşe alım ile başlayan çalışma hayatları boyunca çalışanlarımızdan aldığımız gücü daha da geliştirebilmek için entegre insan kaynakları sistem ve araçları kullanmakta, yaratıcı ve yenilikçi çalışma ortamını teşvik etmekte, yetenek ve kariyer planlamasına özel önem vermekte ve sürekli olarak çalışanlarımızın kendilerini geliştirebilecekleri uygulamalar geliştirmekteyiz.

Performans Yönetimi

Küresel bir organizasyon olmamız nedeni ile faaliyet gösterdiğimiz her ülkede çalışanlarımızın işe alımdan başlayarak yeteneklerini geliştirmeyi ve böylece küresel bir çalışma kültürü oluşturmayı hedefliyoruz. Bu nedenle çalışanlarımızın performansını yakından takip etmek şirketimiz için çok büyük bir önem taşımaktadır. Sahip olduğumuz insan kaynağının en etkin şekilde yönetilerek geliştirilmesi için; hedef yayılımı, performans yönetimi, yetkinlik ve potansiyel değerlendirme gibi yöntemler kullanılmaktadır.



Şirket hedef ve stratejilerinin, organizasyonun üst kademelerinden bölümlere ve ardından bireylere indirilmesi, hedef yayılım süreciyle sağlanmaktadır. Bu süreçte şirket hedeflerinin dengeli ve entegre bir şekilde tüm çalışanlarına yayılımı amaçlanmaktadır. Böylelikle herkesin ortak hedeflere doğru koşması ve iş sonuçlarının doğru göstergelerle ölçülmesi değerlendirilmesi sağlanmaktadır.

Belirlenen hedeflerin ölçülebilir olmasına, gelişmeye ve büyümeye yol açmasına, aynı zamanda başarılabılır ve gerçekçi olmasına, sonuç bazlı olduğu kadar aktivite bazlı da olmasına, sonuca ulaşmak için atılacak adımları içermesine, zaman bazlı, spesifik ve entegre olmasına önem vermekteyiz.

Performans değerlendirme süreci yurtiçinde beyaz ve mavi yakalı tüm çalışanlarımızı kapsamakta olup, yurtdışı şirketlerimizin bir kısmında uygulanmakta, geri kalan şirketlerimizde yaygınlaştırma çalışmaları sürmektedir. Yıl içinde çalışan ve yöneticiler arasında ara değerlendirmeler yapılmakta, performansın geliştirebilmesi için yapılması gereken işlem ve süreçler belirlenmektedir. Yıllıklarında; hedeflere uyum durumları ve sapmalar, çalışanların gelişim planında yer alan gelişim faaliyetleri ve sağladığı faydalar, güçlü ve iyileştirmeye açık yönler değerlendirilmektedir. Ayrıca, yönetici ve çalışan arasında karşılıklı görüş alışverişi ile gelecekle ilgili plan ve beklentiler paylaşılmaktadır. Sonraki aşamada performans görüşmelerinin etkinliğini ölçerek yöneticilere geri bildirim sağlanmaktadır.

Gelişim Yönetimi

Arçelik Gelişim Politikası ile Eğitim gelişim sistem ve süreçleri, profesyonel kadroları oluşturmak ve sürekliliklerini sağlamak amacıyla geliştirilmiştir. Şirketimiz vizyonu doğrultusunda sürekli ve kesintisiz gelişimi esas alarak çalışanları mevcut rollerinde geliştirmek ve gelecekteki muhtemel rollerine hazırlamak temel hedefimizdir. Bu kapsamda, tüm çalışanlarımızın sahip olduğu bilgi ve deneyimleri bir araya getirmek, bunların paylaşılmasını sağlamak ve bu sayede oluşacak ortak akıllı ve entelektüel sermayeyi şirket gelişimi yönünde kullanarak, şirketin gelişim ivmesini arttıracak "birlikte gelişim sinerjisini" yaratmak en önemli amaçlarımızdandır.

İşe girişten itibaren çalışanlarımız kurumsal ve kişisel gelişim ihtiyaçları dikkate alınarak; oryantasyon, kişisel ve mesleki gelişim, teknik ve operasyon, satış pazarlama, liderlik, yönetim, yabancı dil gibi farklı seviyelerde ve içerikte tasarlanan eğitim programlarına dahil olmaktadır.

Toplam Eğitim Saati

Mavi Yaka	247.849
Beyaz Yaka	48.336
Toplam	296.185

2010 yılında gerçekleşen toplam eğitim saatinde bir önceki yıla göre ciddi bir artış sağlanmıştır. Beyaz Yaka çalışanlara kişi başı 24 saat; Mavi Yaka çalışanlara kişi başı 21 saat eğitim verilmiştir.

Üretim sahasındaki çalışanlara yönelik eğitim ihtiyaç analizi, çalışanlarımızın görev aldıkları istasyon gereklilikleri ve görev tanımları sorumluluklar çerçevesinde yıllık olarak gerçekleştirilmektedir. Bu analiz zaman içinde söz konusu olabilecek farklı görevlendirmeler ve çalışanlarımızın çok yönlü olabilme becerisine yönelik olarak almaları gereken teknik ve mesleki eğitimleri kapsamaktadır. Eğitimler, eğitim dokümanları ve tek nokta dersleriyle desteklenmektedir. İç eğitimlik uygulaması ile de eğitimlerin yayılımı ve sürekliliği sağlanmaktadır.

Eğitim ve gelişim faaliyetleri ve süreçlerinin tümü etkinliği, insan kaynakları stratejileri, çalışan ve bölüm gelişim öncelikleri çerçevesinde gözden geçirilmektedir. Bu gözden geçirme ve elde edilen veriler doğrultusunda bir sonraki çalışma dönemi ile ilgili gelişme ve iyileştirme alanları belirlenmektedir.

Küresel bir aktör olmamız nedeniyle işgücümüzün organizasyon yapımız dahilinde gelecekteki olası yeni görevlere hazırlanması amacıyla farklı seviye ve içerikte liderlik gelişim programları gerçekleştirilmektedir.

- *Lider ve İş Eğitimleri*; yöneticilik pozisyonuna gelebilecek çalışanların desteklenmesi için yürütülen bir programdır.
- *Lider ve Strateji/İnsan Eğitimleri*; üst yönetim pozisyonlarına aday yöneticilerin desteklenmesi için yürütülmektedir.
- *Yönetici Sürekli Eğitim Programı*; yeni atanan yöneticilerimize yönelik olarak yeni rollerine adaptasyon sürecini hızlandıran uzun soluklu bir programdır.
- *Fonksiyonel Liderlik Gelişim Programları*; farklı süreçlere özel hazırlanmış gelişim, finans, satış, insan kaynakları programlarıdır.

Uluslararası Yönetim Geliştirme Programı ile uluslararası platformda çalışmaya aday çalışanlarımızın bütünsel bakabilme, farklılıkları yönetebilme, kurumsal standartları uygulamalarda koruyarak iş verimini arttırabilme, sinerji oluşturacak kişi, birim ve kuruluşlarla işbirliği kurma ve bu ortamlarda şirketi temsil etme yetkinliklerinin gelişimini desteklenmektedir.

Kampüsten Kariyere

En yetenekli ve tecrübeli profesyonelleri bünyemize katmaya çalıştığımız gibi geleceğin profesyonellerinin de yetiştirilmesine katkıda bulunuyoruz. Lise ve üniversite öğrencilerinin kendilerini geliştirebilmeleri için onlara destek veriyoruz. Bu şekilde gelecekteki potansiyel insan kaynağımızı da belirlemeyi hedefliyoruz.

Üniversite Sanayi İşbirliği Çalışmaları

Arçelik A.Ş. olarak hem şirketimizin, hem üniversite öğrencilerinin, hem de üniversitelerin karşılıklı olarak fayda sağlayarak katma değer üreteceği çalışmaların yürütülmesine önem vermekteyiz. Bu anlayış ışığında üniversiteler ile yapılan karşılıklı protokoller ile Üniversite-Sanayi iş birliği çalışmaları gerçekleştirilmektedir. Bu çalışmaların sonucunda öğrenciler üniversitede edindikleri teorik bilgileri iş hayatı uygulamaları ile pekiştirmektedirler.

Üniversite-Sanayi işbirliği çalışmaları Ar-Ge, mühendislik, üretim, bilişim teknolojileri gibi teknik alanların yanı sıra satış, pazarlama, insan kaynakları, mali işler gibi sosyal alanları da kapsamaktadır. Bu alanlarda gerçekleştirilen çalışmalar genellikle 3. ve 4. Sınıf lisans öğrencilerinin ödev ve bitirme projeleri ile yüksek lisans ve doktora öğrencilerinin tez çalışmaları çerçevesinde gerçekleştirilmektedir.

CEMS

Arçelik A.Ş. Koç Üniversitesi İşletme Enstitüsü ile gerçekleştirdiği işbirliği ile dünya ölçeğinde bir stratejik ağa sahip Uluslararası İşletme Okulları ve Uluslararası İşletmeler Birliği CEMS'e Türkiye'den katılan ilk şirket olmuştur. CEMS uluslararası kurumların ihtiyacını karşılayacak profildeki geleceğin yöneticilerini üniversite ve iş dünyası işbirliği ile yetiştirmeyi amaçlamaktadır. Bu işbirliği ile, geleceğin global yöneticilerinin yetiştirilmesine katkıda bulunarak önemli bir görev üstlenecektir.

Stajlar

Geleceğin profesyonellerini yetiştirmekteki katkılarımız sadece üniversiteler ile kısıtlı değildir. Bu anlayışın bir sonucu olarak, üniversite öğrencilerine sunduğumuz staj olanaklarını lise öğrencilerimize de sunmaktayız.

Şirketimizin sunduğu staj olanakları ile ilgili ayrıntılı bilgiye ulaşmak için <http://www.arcelikas.com/sayfa/199/Stajlar> adresini ziyaret edebilirsiniz.

Yetenekli insan gücünü arttırmaya yönelik kurumsal sorumluluk projeleri ile istihdam konusunda fark yaratmaya devam ediyoruz. Şirketlerin en değerli sermayesinin sahip olduğu insan kaynağı olduğu bilinci ile istihdam konulu kurumsal sorumluluk projelerimizle hem sektörümüzün gelişmesine hem de ileride sektörümüz tarafından istihdam edilebilecek genç yeteneklerin sayılarını arttırarak istihdama katkıda bulunuyoruz.

Arçelik Elektrikli Ev Aletleri Teknik Öğretim Programı:

2011 yılında gerçekleştirmeyi hedeflediğimiz program ile elektrikli ev aletleri sanayisindeki gelişmeleri ve yeni teknolojileri bilen yetişmiş insan gücünün yetiştirilmesi ve ilgili meslek lisesi öğrencilerinin istihdamlarının kolaylaştırılması hedeflenmektedir. MLMM projesi kapsamında MEB Erkek Teknik Öğretim Genel Müdürlüğü ile ortaklaşa başlatılan programla, elektrikli ev aletleri teknik servis dalında yeni teknolojilere dayalı laboratuvarlar kurularak öğrencilerin Arçelik A.Ş. Laboratuvar'larında alacakları eğitimle elektrikli ev aletleri teknisyenliği yapabilecek düzeye gelmelerini hedeflemekteyiz.

4 yıl sürecek proje için MEB ile müfredat programı hazırlanıp yeni teknolojilere sahip elektrikli ev aletlerinin bulunduğu Arçelik A.Ş. Laboratuvarları kurulacak, hazırlanan eğitim materyalleri okullara dağıtılıp program eğitmenleri bizzat Arçelik A.Ş. tarafından eğitilecektir. Projenin yaşama geçmesiyle yetkili servislerinin ihtiyaç duyduğu teknik servis elemanlarının bir bölümünün bu okullardan karşılanması ayrıca hedeflenmektedir.

Şu ana kadar uygulama için üçü İstanbul (Kartal, Beykoz, Zeytinburnu) ve biri Diyarbakır'da olmak üzere toplam 4 okul belirlenmiştir. Uygulamayla beraber öğrencilere Arçelik Yetkili Servisleri'nde staj imkanı sağlanacağı gibi Arçelik Yetkili servislerinde veya Arçelik A.Ş. bünyesinde çalışmak isteyen öğrenciler için sınavlar gerçekleştirilecek ve başarılı öğrencilere sertifika imkanı verilecektir.

İŞKUR Mesleki Eğitim Projesi:

Eğitim ve gelişim projeleri kapsamında gerçekleştirdiğimiz diğer bir çalışmamız 2009 yılından bu yana İŞKUR ortaklığıyla devam eden mesleki eğitim projesidir. İŞKUR'la yapılan anlaşma gereği ihtiyaç duyulan elektrikli ev aletleri, klima montajı, soğutma sistemleri, görüntü ve ses sistemleri gibi branşlarda eğitimler sağlanmaktadır. Arçelik A.Ş. eğitmenleri tarafından 4,5 ay süresince, yetişmiş insan kaynağının istihdam edilmesine yönelik olarak gerçekleştirilen bu eğitimleri başarı ile tamamlayan katılımcıların %60'ı yetkili servis ve fabrikalarımızda istihdam edilmiştir.

Önce Güvenlik

İş Sağlığı ve Güvenliği

Yakaladığımız üstün başarı seviyesine ulaşmamızdaki en önemli etken olan çalışanlarımızın sağlıklı ve güvenli bir şekilde çalışabilecekleri ortamı sağlamak en temel önceliklerimizden biridir. Bu anlayış çerçevesinde İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemimiz sürekli gelişmeyi temel alan bir yapı niteliğindedir. Bu yapıyı Kalite ve Çevre Yönetim Sistemleri ile birlikte sistematik bir şekilde yöneterek yasal süreçler ve iş süreçlerimiz arasındaki bütünlüğü sağlarız.

Arçelik A.Ş., çalışanlarına her zaman sağlık ve iş güvenliği konusunda rehberlik etmekte, sağlık ve iş güvenliği ile ilgili konularda birbirleriyle ve yöneticileriyle iletişim kurmalarını desteklemektedir. Bu işbirliği sayesinde hem çalışanlarımızın hem de faaliyetlerimizden etkilenebilecek kişilerin sağlığını ve güvenliğini daha etkili bir şekilde sağlamaktayız. Arçelik A.Ş. İş Sağlığı ve Güvenliği politikamız http://www.arcelikas.com/sayfa/195/Is_Sagligi_ve_Guvenligi adresinde yayınlanmıştır.

İş sağlığı ve güvenliği açısından "sıfır iş kazası ve sıfır meslek hastalığı" hedefini benimseyen Arçelik A.Ş., bu hedefe ulaşmak için tüm kademelerdeki çalışanlarının katılımı ve gerekli kaynakların tahsisi ile çalışmalarına devam etmektedir.

İş Sağlığı ve Güvenliği Politikamız doğrultusunda ilgili konular Performans Sistemimiz dahilinde bölüm ve kişi hedeflerine eklenerek takip edilmektedir. Performans Sistemi tarafından kontrol edilen göstergelere ek olarak İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemi kapsamında kaza sıklık oranı, kaza ağırlık oranı, eğitim saatleri ve kayıp çalışma günleri göstergeleri de takip edilmektedir. Yapılan çalışmaların sonucunda, iş sağlığı ve güvenliği göstergelerinde ciddi oranda iyileştirmeler elde etmekteyiz.



ARÇELİK A.Ş. İŞ SAĞLIĞI VE GÜVENLİĞİ POLİTİKASI

Arçelik ve çalışanları olarak, ulusal ve uluslararası yasal mevzuat ve düzenlemelere uyar, sürekli gelişmeyi temel alan bir İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemi dahilinde sağlıklı ve güvenli bir çalışma ortamı yaratırız.

- Çalışma ortamında ortaya çıkabilecek sağlık ve güvenlik risklerinin analiz edilerek minimize edilmesi,
- İş Sağlığı ve Güvenliği bilincinin oluşturulması ve geliştirilmesi için eğitim faaliyetlerinin düzenlenmesi,
- Sıfır iş kazası ve sıfır meslek hastalığı hedefini benimseyerek, gerekli önlemleri almak suretiyle verimliliğimizin artırılması

yönünde faaliyetlerimizi Kalite ve Çevre Yönetim Sistemleri ile birlikte bütünlüklü bir şekilde yöneterek, dayanıklı tüketim sektöründe İş Sağlığı ve Güvenliği açısından öncülüğümüzle örnek bir kuruluş olmak için tüm gücümüzle çalışırız.



2009 ve 2010 verileri Türkiye'deki toplam 8 Üretim Tesisimizden derlenen İş Sağlığı ve Güvenliği Göstergeleri şu şekildedir;

İş sağlığı ve güvenliği göstergeleri	2009	2010	2009 / 2010 İyileştirme Yüzdesi
Kaza Sıklık Oranı (KSO)*	10,49	8,41	%20
Kaza Ağırlık Oranı (KAO)**	0,113	0,085	%25

* Kaza Sıklık Oranı: $KSO = (\text{Toplam kaza sayısı} / \text{toplam çalışma saati}) * 1.000.000$

**Kaza Ağırlık Oranı: $KAO = (\text{İş kazaları nedeniyle kaybedilen toplam gün sayısı} / \text{toplam çalışma saati}) * 1.000$

2010 yılında tüm iş sağlığı ve güvenliği göstergelerimizde 2009 yılına göre iyileştirmeler sağlanmıştır. Toplam kaza sayısının bir göstergesi olan kaza sıklık oranı %20 azalmıştır. Kazalar nedeniyle kaybedilen gün sayısının bir göstergesi olan kaza ağırlık oranı %25 azalmıştır. Bununla birlikte iş kazası adetlerinde görülen iyileşme, iş günü kayıplarının da azalmasını ve böylece verimliliğin artmasını da sağlamıştır. Çalışanlarımız arasında mesleki hastalık ve ölümlü iş kazası vakası yaşanmamıştır.

Üretim tesislerinin bulunduğu ülkelerde (Romanya, Çin, Rusya) İş Sağlığı ve Güvenliği politikalarımız ve uygulamalarımız yaygınlaştırılmakta olup Türkiye' de uygulamakta olduğumuz sistematik ile denetlenmeye başlanmıştır. Kaza Sıklık Oranı ve Kaza Ağırlık Oranı göstergelerinin 2011 yılı itibarı ile yurtdışı üretim tesislerinde de izlenmesi planlanmaktadır.

Arçelik A.Ş. olarak İş Sağlığı ve Güvenliği konularındaki sürekli gelişmeyi hedefleyen yapımızı çalışanlarımıza verdiğimiz eğitimlerle zenginleştiriyoruz. 2010 yılında Arçelik A.Ş. genelinde iş sağlığı ve güvenliğine yönelik toplam 45.183 adam*saat eğitim verilmiştir. Ayrıca 2010 yılında Ağır ve Tehlikeli İşlerle ilgili mevzuat gereklilikleri doğrultusunda, 4.061 personelin eğitimleri tamamlanmıştır. Toplamda 74.012 adam*saat olarak gerçekleşen mesleki eğitimler kapsamında, iş sağlığı ve güvenliğine yönelik olarak 21.340 adam*saat eğitim verilmiştir. Böylelikle 2010 yılında iş sağlığı ve güvenliğine yönelik toplam 66.523 kişi*saat eğitim verilmiştir.

Çalışanlara verdiğimiz eğitimlerin yanı sıra çalışanlarımız ve ailelerine yönelik sağlık ve güvenlik eğitim programları gerçekleştirmekteyiz. Geçtiğimiz senelerden bu yana devam eden bu programlar gürültünün insan sağlığına etkileri, ergonomi, grip ve hijyen, kadın sağlığı semineri, babalar için çocuk gelişimi destek programı, sigarayı bırakmaya yönelik eğitim kitapçıklarının dağıtımı, çalışanlar ve aileleri için aşılama (grip), Hepatit B taraması ve aşılama, tetanos aşısı, sağlık ve güvenlik duyuruları gibi uygulamaları içermektedir.

Arçelik A.Ş. bünyesinde işçi sağlığı ve iş güvenliği programlarının izlenmesine yardım eden ve bunlar hakkında tavsiye veren 10 adet faal İş Sağlığı ve Güvenliği Komitesi mevcuttur. Toplam üye sayısı 180 olan bu faal komitelerde 18 çalışan temsilcisi görev almaktadır.

İş yerimizin fiziki güvenliğinin sağlanması hususunda şirketimizin güvenlik noktalarında görev yapmakta olan güvenlik personelimiz önemli bir rol oynamaktadır. Güvenlik personelimizin tümüne ilgili kanun maddeleri, şirket politikaları ve prosedürleri, müşteri memnuniyeti ve stres yönetimi, etkili iletişim ve misafir karşılama, acil durum gibi farklı konularda eğitimler verilmekte ve kayıt altına alınmaktadır. Ayrıca ilgili düzenlemeler kapsamında güvenlik personelimizin 5 yılda bir eğitimden geçerek sertifikalarının yenilenmesi takip edilmektedir.



Sürdürülebilir tedarik bizim için önemli

Sürdürülebilir büyüme hedefimizin merkezine dünyayı koyuyoruz. Amacımız dünya genelinde tüketicilerin Arçelik ürünlerine erişebiliyor olmalarını sürdürülebilir bir operasyonel yapıyla sağlamaktır. Bu sebeple çalışmalarımızda ürün yaşam döngüsü anlayışını benimsiyor; hammadde tedarikinden, tüketicilere sunduğumuz ürün ve hizmetlere kadar süren tüm evrelerde faaliyetlerimizin sosyal, ekonomik ve çevresel etkilerini ciddiyle yönetiyoruz. Bu anlayış içinde, ürün yaşam döngümüzün ilk etabını oluşturan tedarikçilerimiz önemli bir rol üstlenmektedir.

Yüksek nitelikli, devamlılığı güvence altına alınmış olan hammadde tedariki, iş devamlılığımız açısından hayatidir. Çünkü ürün yaşam döngüsü boyunca güçlü bir değer zinciri yaratabilmenin ön koşulu nitelikli tedarik portföyüne sahip olmaktır. Tedarikçilerimizden beklediğimiz temel nitelik ise, üstün ürün ve hizmet kalitesi sunmalarının yanında, faaliyetlerini yürütürken sosyal, çevresel, ekonomik ve etik konulara bizimle özdeş bir pencereden bakıyor olmalarıdır. Ürün yaşam döngüsü yönetimimizin sürdürülebilirliği açısından, tüm tedarikçilerimizden bu ilkelerin önemini kabul ederek faaliyetlerine entegre etmelerini bekleriz.



Arçelik Tedarikçisi Olmak

Arçelik A.Ş. "Dünyaya Saygılı, Dünyada Saygın" vizyonu çerçevesinde, sürdürülebilir büyümeyi sağlayacak tedarik zinciri politikaları benimser. Etkin Tedarik Zinciri Yönetimi'ni sağlamak için malzeme ve ürün akışında, temel iş süreçlerinin entegrasyonu sağlanır ve müşteriye; beklediği çevre ve kalite şartlarına uygun ürünün doğru zamanda, doğru adette, doğru yerde, doğru fiyatta ve mümkün olan en düşük maliyetle teslim edilmesi hedeflenir.

Satın alma faaliyetlerimiz yurtiçi ve yurtdışında beyaz eşya ve elektronik üretim tesislerinin direkt malzeme, indirekt malzeme, hizmet ve yatırım malı satın almalarını kapsar. Lojistik hizmet tedariki ve ürün temini ise ayrıca yürütülen faaliyetlerimizdir. Arçelik A.Ş, merkezi Türkiye olan uluslararası bir satın alma organizasyonuna sahiptir. Faaliyet gösterdiğimiz ve tedarikçilerimizin yoğun olduğu bölgelerde tedarik yönetimi süreçlerinin daha etkin yürütülebilmesi için, yurtdışı işletmelerimizde lokal satın alma fonksiyonları ile Avrupa ve Uzakdoğu'da satın alma ofislerimiz bulunmaktadır. Arçelik A.Ş.'nin sürdürülebilir büyüme stratejilerine paralel olarak, yurtdışı satın alma ofislerimiz ihtiyaçlar doğrultusunda geliştirilecek ve yaygınlaştırılacaktır.

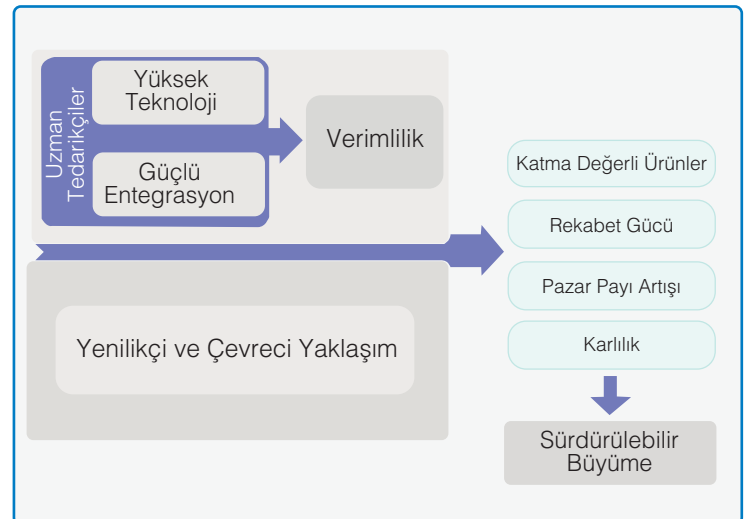
Tüm tedarik gruplarında yaklaşık 2.200 tedarikçiden yapılan toplam satın alma hacmi içinde, beyaz eşya ve elektronik üretim tesislerinde ihtiyaç duyulan hammadde, malzeme, komponent alımlarını kapsayan 'Direkt Malzeme' tedariki %71 oranla en büyük satın alma hacmini oluşturur.

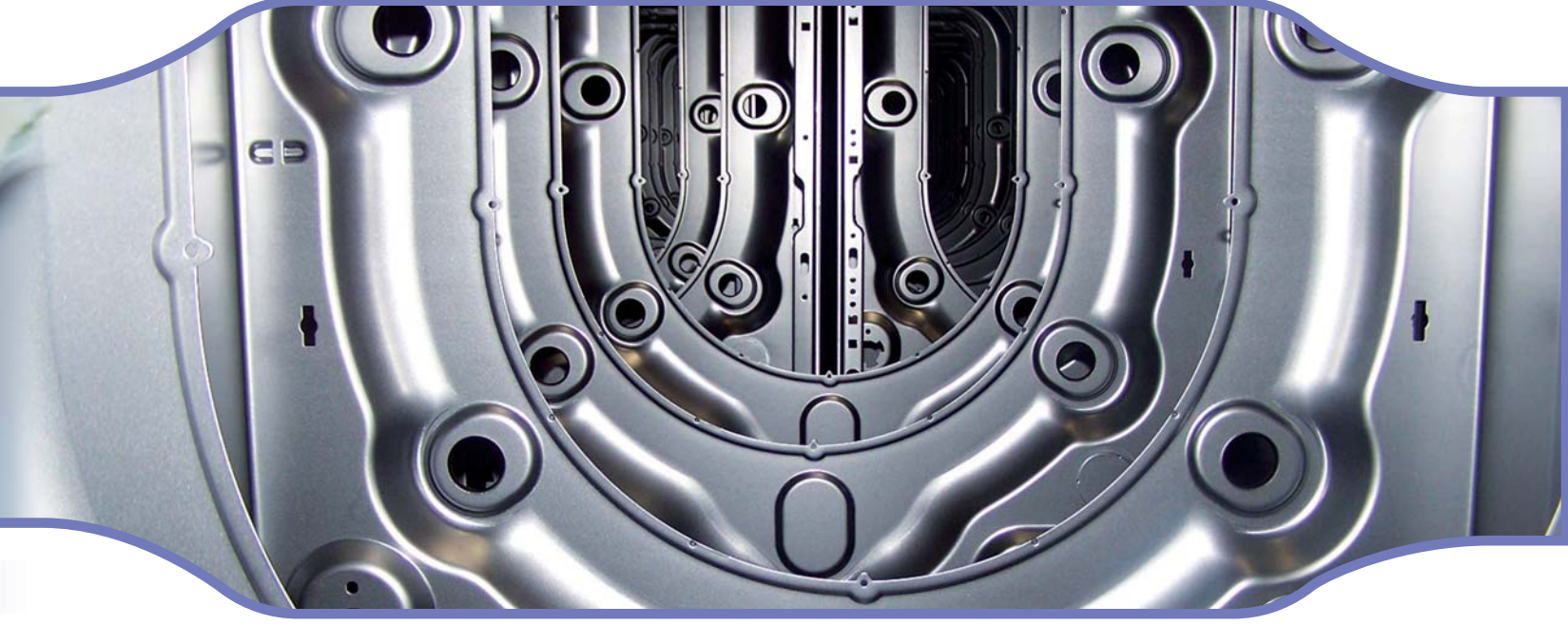


Tedarik etkinliğinin artırılması amacıyla, 2010 yılında yeniden yapılanma çalışmaları başlatılmıştır. Bu doğrultuda;

- Merkezi satın alma faaliyetlerinin kapsamının genişletilmesi,
- Kategori bazlı organizasyonel değişiklikler ile tedarikçi yönetimi süreçlerinde etkinliğin artırılması,
- Şirket ana iş hedefleriyle uyumlu satın alma stratejileri ile iş süreçlerinde ve kaynak kullanımlarında verimlilik artışı sağlanmış olacaktır.

Sürdürülebilir büyümede, Arçelik A.Ş. ve tedarikçileri arasındaki paydaşlık ilişkisi ve ortak hedefler genel olarak aşağıdaki gibi tanımlanabilir. Alanlarında uzman tedarikçiler ile birlikte, yüksek teknolojiye sahip, yenilikçi ve çevreci ürünleri kaynakları verimli bir şekilde kullanarak üretmek, bu katma değerli ürünler ile pazar payı artışı ve karlılığı getirecek rekabetçi güce ulaşmak temel stratejimizdir. Güçlü bir entegrasyon ve işbirliği ile elde edilen kazanımların adil bir şekilde paylaşılması, karşılıklı olarak sürdürülebilir büyümeyi sağlayacaktır.





Arçelik A.Ş. tedarik süreci hedefleri ve stratejileri doğrultusunda portföyünü zenginleştirirken aday tedarikçileri aşamalı bir “Tedarikçi Devreye Alma/Değerlendirme” sürecinden geçirir. Satın alınan malzemenin niteliğine ve kalite beklentilerine uygun teknik ve organizasyonel gereksinimlerin karşılanmasına ek olarak tüm tedarikçilerimizin, kalite yönetim sistemi, çevre yönetim sistemi ve iş etiği kurallarından oluşan küresel üç şartımıza uygun çalışmasını bekleriz. Bu süreçte, aday tedarikçinin talep edilen malzeme/komponenti üretebilme kabiliyeti, teknik yeterliliği ve mali altyapısı gibi kriterlere göre bir ön değerlendirme yapılır. Sonraki adımda, uygun görülen tedarikçiler için detaylı bir değerlendirme süreci başlatılır. Bu amaçla, kalite sistemleri, çevre uygulamaları ve iş etiği uygulamalarına ilişkin detay bilgiler derlenir. Tedarikçilerden alınan bilgiler ticari sır kapsamındadır ve bu bilgilerin gizliliğine son derece önem verilir.

Tedarik kapsamındaki malzemelerin niteliği ve kritikliği dikkate alınarak, gerekli görüldüğü takdirde tedarikçilerimiz, gereksinimlerin karşılanıp karşılanmadığına yönelik risk bazlı değerlendirme yaklaşımı ile denetimden geçirilir. Denetim sonucu olumlu değerlendirilen tedarikçi devreye alınır. Uygun bulunan fakat eksiklikleri tespit edilen tedarikçi gözaltı statüsü ile devreye alınır ve eksik görülen hususta tedarikçiden iyileştirme talep edilir.

2010 yılında, tedarikçilerimizin kendi şirketleriyle ilgili kurumsal, finansal bilgileri ile yönetim sistemlerini tanımlamaya yönelik öz değerlendirme bilgilerini portal üzerinden girebilecekleri, şirket içinde değerlendirme ve onay akışlarının yürütülerek kayıt altına alınacağı bir proje başlatılmıştır. **Tedarikçi Portalı**, tedarikçiler ve Arçelik A.Ş. arasında basit, hızlı ve etkin bir iletişim sağlamak için kurulmuştur. Proje doğrultusunda, 2011 yılının ilk çeyreği itibarıyla, tedarikçi devreye alma süreci, Arçelik A.Ş. tedarikçi portalı üzerinden yürütülecektir.

Bu proje ile hem iş sürecinde hem de çevresel alanda verimlilik sağlanacaktır. Arçelik A.Ş. üretim tesisleri ile Tedarikçi ve Satın alma Direktörlüğü arasında iletişim artırılarak iş sürecinde verimlilik sağlanacak, aynı zamanda tedarikçi devreye alma, bilgi güncelleme ve devreden çıkarma işlemleri için kullanılan tüm form ve dokümanlar elektronik ortama taşınmış olacağı için kağıt tüketiminde önemli ölçüde azalma sağlanacaktır.

Tedarikçi Portalı, e-posta, prosedür ve şartnameler yoluyla tedarikçilerimiz kalite, çevre, iş sağlığı ve güvenliği, iş etiği gereksinimleri hakkında bilgilendirilmekte ve sözleşmeler yolu ile bu konular güvence altına alınmaktadır.

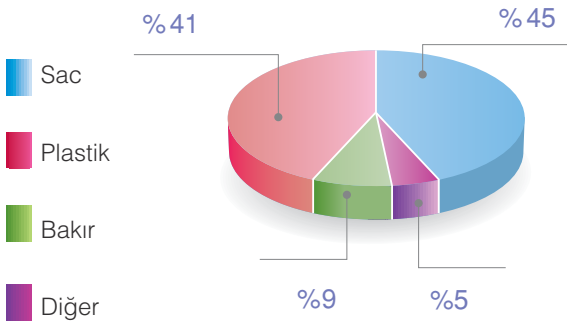


Direkt Malzeme Alımlarının Dağılımı

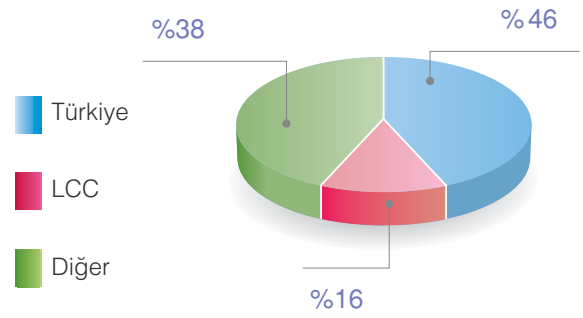
Arçelik A.Ş., 2010 yılında, 1,6 milyar EUR direkt malzeme alımı yapmıştır. Bu alımların %28'i hammadde alımıdır. Hammadde alımının ise büyük kısmını Sac ve Plastik Hammadde tedariki oluşturmaktadır.

2010 yılında "Düşük Maliyetli Ülke"lerden direkt malzeme alım oranı %15,7 olarak gerçekleşmiştir. Ayrıca, rekabet avantajı sağlamak amacıyla maliyet iyileştirme projelerimiz kapsamında tedarikçilerimiz, üretim işletmelerimiz ve uluslararası satın alma organizasyonu katkısı ile malzeme maliyetlerinde iyileştirmeler gerçekleştirilmektedir.

Hammadde Alımlarının Dağılımı



Düşük Maliyetli Ülkelerden Direkt Malzeme Alım Oranı

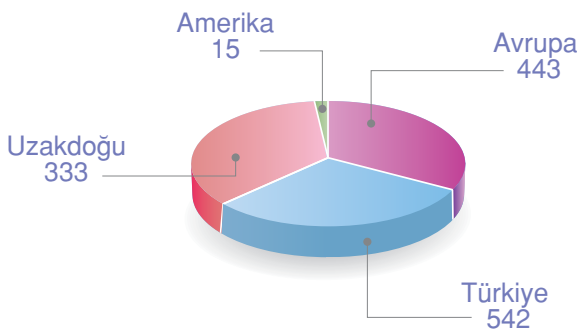


LLC: Düşük maliyetli ülke

Coğrafi Bölge Bazında Direkt Malzeme Tedarikçileri

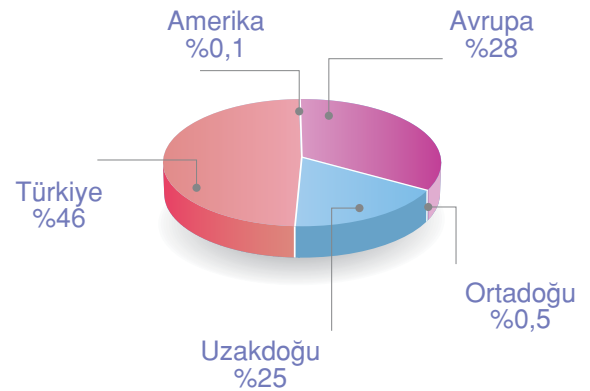
Bölge	Tedarikçi sayıları (2010)	Toplam satınalma hacmi içindeki payı (2010)
Türkiye	542	%46
Avrupa	443	%28
Uzakdoğu	333	%25
Amerika	15	%0,1
Ortadoğu	5	%0,5
Genel Toplam	1.338	100

Bölgesel Dağılım - Tedarikçi Sayısı (adet)



Toplam Tedarikçi Sayısı: 1.338 adet

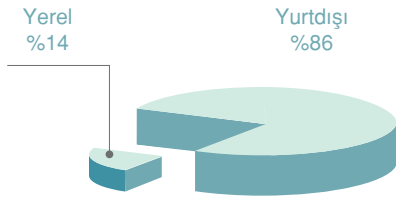
Bölgesel Dağılım - Satınalma Hacmi (%)



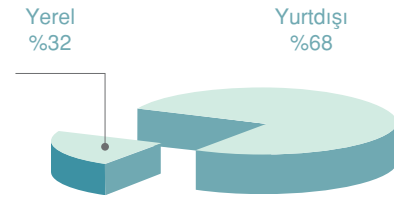


Üretim tesislerimizin bulunduğu bölgelerdeki yerel alımları arttırmak da satın alma stratejilerimizden biridir. 2008 yılında Rusya'da faaliyet gösteren BEKO LLC üretim tesislerinin yerel satın alma hacmi oranı %27 iken bu oran 2010 yılında % 32 olarak gerçekleşmiştir. Satın alma faaliyetleri içinde yerel bölgelerdeki alımları arttırmak, süreklilik arz eden uzun vadeli bir hedeftir.

S.C Arctic S.A. - Romanya

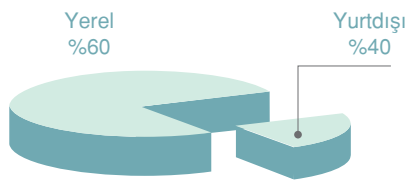


Beko LLC - Rusya

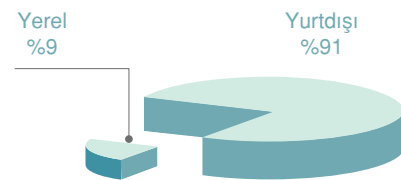


Türkiye'deki Beyaz Eşya ve Elektronik üretim tesisleri için yapılan yerli ve yurtdışı alım oranları

Beyaz Eşya



Elektronik



Faaliyet gösterdiğimiz ülkelerin ekonomilerine katkı yapmak adına, üretim tesislerimiz olan ülkelerde satın almalarımızı yerel kaynaklardan gerçekleştiririz.

Tedarikçilerimizi Önemsiyoruz

Tedarik zinciri yönetimi sistemimizi tedarikçilerimiz ile işbirliği içinde geliştirmeyi hedefleriz. Tedarikçi Portalı'nın yanı sıra düzenli toplantılar, ziyaretler ve denetimler tedarikçilerimizle iletişimimizi geliştirmek için kullandığımız yöntemlerdir. Hedeflerimizi, bir önceki yıla ait sonuçları, politikamızı, stratejilerimizi ve de çevre ve iş etiği alanlarındaki beklentilerimizi de tedarikçilerimizle paylaşırız. Ayrıca, tedarikçilerimizi, bu hususların yanı sıra, çevre mevzuatı, REACH, RoHS, PAH, WEEE gibi direktif ve yönetmelikler konusunda portal ve e-posta yoluyla bilgilendiririz. Tedarikçilerimizin performanslarını, düzenli olarak maliyet, kalite, lojistik, işbirliği ve çevre kriterleri üzerinden değerlendirir, gelişmeye açık alanlarını belirleriz.

Kalite

Tedarikçilerimiz Kalite Yönetim Sistemi oluşturmalı, verileri kaydetmeli, bu sistemin sürekliliğini sağlamalı ve iyileştirmelidirler. Tedarikçilerimizin faaliyetlerini, değişkenliği en aza indirecek şekilde planlamalarını, kontrol etmelerini ve iyileştirmelerini bekleriz. Tedarikçilerimizden beklentilerimizin karşılanıp karşılanmadığına dair bilgi edinmek için, iç ve dış tetkik sonuçları, ürün kalitesi üzerinde etkisi olan süreçlerin kritik izleme göstergelerine ait hedefler, performans sonuçları ve gözden geçirme kayıtları, müşteri kalite ödülleri, müşteri geri besleme kayıtları (müşteri iade oranı, müşteri şikâyetleri vb.), sahip olunan ürün standartları belgeleri (TSE, BEAB, VDE, DIN vb.), ISO 9001, ISO/TS 16949, ISO 14001, OHSAS 18001, ISO/IEC 17025, vb. yönetim standartları sertifikaları incelenir.

Tedarikçilerimizden, hammadde ve malzeme tedarikinden sevkiyata kadar her aşamada uygunluğu kontrol edecek hassas ölçüm/test cihazlarına sahip olmalarını, kalite planlarına uygun olarak doğrulama ölçümlerini yapmalarını ve sonuçları kaydetmelerini, sevkiyat ile birlikte, bitmiş ürünün uygunluğunu belgeleyen kalite raporlarını malzeme/ürün ile birlikte göndermelerini bekleriz. Bu malzemeler ve kalite raporları ilgili üretim tesislerinde incelenir ve son derece gelişmiş ve modern cihazlarla donatılmış laboratuvarlarımızda uzman kalite personeli tarafından bir kez daha ölçümleri, fonksiyon ve güvenlik testleri yapılır. Malzemenin kalite uygunluğu doğrulandıktan sonra üretime verilir. ISO IEC 17025 standardı, laboratuvar akreditasyon yeterlilik belgesine sahip Merkez Kalibrasyon Laboratuvarımızda üretim tesislerimizdeki pek çok ölçüm cihazının kalibrasyonu yapılabilmektedir.

Tedarikçilerimiz, malzeme uygunluğu şartları dâhil Arçelik A.Ş.'nin beklentilerini karşılayan ve Kalite Politikamız çerçevesinde belli bir zaman diliminde uygulanabilen ölçülebilir kalite hedefleri oluşturmalı ve yönetim değerlendirmeleri yapmalıdırlar.

Bu değerlendirmeler sürecin genel performansını izlemeyi amaçlayan faaliyet sonuçlarını kapsamalıdır. Yerli tedarikçilerimizin kalite performans sonuçları Tedarikçi Portalı'mızda aylık olarak paylaşılmaktadır.

İş Etiği

Arçelik A.Ş. üyesi olduğu Avrupa Birliği Beyaz Eşya Üreticileri (CECED) tarafından oluşturulan Kurumsal Sosyal Sorumluluk İş Etiği Sözleşmesi'ni (Code of Conduct) ilk imzalayan şirketler arasında yer almıştır. Bu sözleşme, konuyla ilgili uluslararası anlaşmaların belirlediği kurallar çerçevesinde, zorla çalıştırma, çocuk iş gücü, taciz, tazminat ve ücretlendirme, çalışma saatleri, çalışanlar arası eşitlik (fark gözetmeme), sağlık ve güvenlik, birlik kurma ve toplu pazarlık özgürlüğü, çevresel yasa ve standartlar konularının gereklilikleri güvence altına alınmaktadır. Tedarikçiler bu unsurlara uyum göstermekle yükümlüdür. Bu yükümlülükler portal üzerinde tedarikçilerle paylaşılmakta, devreye alma aşamasında sorgulanmakta ve tedarikçilerle yapılan sözleşmeler yolu ile güvence altına alınmaktadır.

Çevre

Çevreyi koruma altına almak amacıyla, ürünlerimizin tasarımından bertarafına kadar geçen tüm süreç için oluşturulan düzenlemeleri takip ederiz. Bu yaklaşımın hayata geçirilmesi tüm tedarikçilerin bu yaklaşım çerçevesinde Arçelik A.Ş. ile işbirliği kurmasına bağlıdır. Bu çerçevede, satın alınan malzeme ve tedarikçi bazında çevresel beklentiler de tanımlanmıştır. 2010 yılında üretim tesislerimizde enerji verimliliğini artırma projeleri ile elde edilen tecrübe ve kazanımların, 2011 yılından itibaren tedarikçilerimizle paylaşılmasını ve benzer verimlilik projelerinin kademeli olarak tedarikçilerimize de yaygınlaştırılmasını sağlayacağız.

Satın aldığımız malzemelerin çevresel uyumunu sağlamak için, sektörel gelişmelere bağlı olarak, RoHS (Elektrikli ve Elektronik Eşyalarda Bazı Zararlı Madde Kullanımının Sınırlanması Direktifi), WEEE (Elektrikli ve Elektronik Eşya Atıkları Direktifi), REACH (Kimyasalların Kaydı, Değerlendirilmesi, İzni ve Kısıtlanmasına İlişkin Tüzük) gibi yasal direktifler, regülasyon ve tüzüklerin gerekliliklerini takip eder, tedarikçilerimizin bu düzenlemelere uymasını bekleriz. 2011 yılında yerli tedarikçilerimiz için, 'Kimyasalların Kaydı, Değerlendirilmesi, İzni ve Kısıtlaması' anlamına gelen ve Avrupa Birliği'nde kimyasallara ilişkin mevcut birçok mevzuatı tek bir çatı altında toplayan REACH tüzüğünü de kapsayacak şekilde, çevresel mevzuatlar ve çevresel şartlara uyum konusunda mail ve portal yoluyla bilgilendirmeler yapılması ve uygunluk bilgilerinin toplanması amaçlanmıştır. Ayrıca çevresel uygunluk konusunda tedarikçilerimize eğitim verilmesi de planlanmaktadır.

Avrupa Birliği üyesi ülkelerde 2006 yılında yürürlüğe giren RoHS-Elektrikli ve Elektronik Eşyalarda Bazı Zararlı Maddelerin Kullanımının Sınırlandırılması Direktifi'ne uygunluğu sağlamak için Arçelik A.Ş. kendi bünyesinde ve akredite laboratuvarlarda gerekli testleri yapmaktadır. RoHS, REACH ve PAH gibi yasal düzenlemeler kapsamında Arçelik A.Ş.'nin "Kullanımı Yasaklı ve Sınırlı Maddeler Listesi"ne uygunluğunu güvenceye almak için, tedarikçilerimizden 'Malzeme Çevresel Uygunluk Deklarasyonu' temin edilmektedir. Ayrıca tedarik kapsamındaki maddelerin belirlenmiş risk sınıflarına göre, tedarikçilerimizden çevresel uygunluk raporlarını talep etmekteyiz.



Ürünlerimizde ve kullandığımız malzemelerde REACH, RoHS ve benzeri direktiflere uyumu garanti altına almak amacıyla Enerji ve Çevre Yöneticiliği koordinasyonunda ilgili birimlerden uzman kişilerin katılımı ile Arçelik-REACH Ekibi oluşturulmuştur. Bu amaçla çalışan ekip;

- Yasal ve müşteri özel şartlarını yakından izlemekte,
- Teknik ve risk bazlı değerlendirmeler yapmakta,
- Arçelik Yasaklı ve Sınırlı kullanım gerektiren maddeler listesini hazırlayıp, sürekli güncel tutmakta,
- Yasal ve Müşteri özel şartlarını aşarak karşılayacak yeşil ürünler için stratejiler, yol haritaları ve iş planları hazırlamakta,
- Tüm şirket genelinde ve tedarikçiler için bilgilendirme, yayılım ve eğitim faaliyetlerini yürütmekte,
- Tedarik edilen malzeme ve ürünlerin, listedeki zararlı maddeleri içermeyecek şekilde temini için ilgili birimler tarafından gerçekleştirilen çalışmaları koordine etmekte,
- Faaliyetlerin etkin ve hızlı bir şekilde yürütülmesi için gerekli altyapı ve kaynak ihtiyaçlarını belirleyip, temini için çalışmalar yapmaktadır.

Arçelik denetçi havuzu kullanılarak, yukarıdaki başlıklarda talep edilen gereksinimlerin karşılanıp karşılanmadığını sorgulamak için tedarikçi entegre denetimleri gerçekleştirilir. Arçelik denetçi havuzu, denetimler sırasında sadece proses ve Kalite Yönetim Sistemleri başlıklarında değil, çalışma ortamı/ iş güvenliği ve çevresel konularda da kritik uygunsuzluklarla ilgili tespitlerini ve tecrübelerini paylaşmakta ve izlemektedir. Arçelik A.Ş. 2010 yılında tedarikçi havuzundan 160 tedarikçi ile bu entegre denetimi gerçekleştirmiş ve denetimlerin sonunda alınan aksiyonlar ve takip denetimleri ile %84 uygunsuzluk kapatma oranına ulaşmıştır.

AR-GE ile İşbirliği

Doğal kaynakları daha az tüketen çevreci ürünler geliştirmeyi her zaman ön planda tutan Arçelik A.Ş. bunun için alternatif malzeme arayışına girmektedir. İhtiyaç duyulan malzeme ve parçaların temini için tedarikçilerin tasarım projelerine destek vermeleri beklenmektedir. Bu süreci geliştirmek için Ar-Ge departmanı ile tedarikçilerin işbirliği teşvik edilmektedir.

Ayrıca, 2010 yılında, yüzey işlemede nanoteknoloji kullanılmaya başlanmıştır. Böylece, daha fazla enerji tasarrufu ile birlikte atık miktarında azalma sağlanmış; ayrıca daha az kimyasal kullanımına imkân sağlayan boya uygulamalarına geçilmiştir.

Daha az enerji tüketen ve daha düşük ses seviyesi ile çalışan çamaşır ve bulaşık makineleri üretmek için, bu amaca hizmet eden motorlar devreye alınmıştır. Aynı şekilde yıllar içinde daha çok verimlilik sağlayan kompresör ve fan motorları satın alınmış ve sürekli olarak elektrik sarfiyatının düşürülmesi sağlanmıştır.





Tüketicilere yaşamı kolaylaştıran, çevreci, yenilikçi ürünler; üstün hizmetler sunuyoruz

Arçelik A.Ş. varlık nedeni paydaşları için katma değer üretmektir. Tüketici ürünleri üreten bir şirket olarak da oluşturduğumuz katma değerın temelinde büyük ölçüde ürünlerimiz yatmaktadır. Dolayısıyla bizim için, hızla değişen yaşam koşulları ve beklentilere yönelik yenilikçi ve üstün nitelikli ürün ve hizmetler sunmak kurumsal sürdürülebilirliğimiz açısından hayati bir konumdadır. Bu yüzden yenilikçilik Arçelik A.Ş.'nin temel ilkesidir. Sürekli yenilik arayışımız, sadece sektörümüzün değil, Türkiye'nin patent şampiyonu olmamızı sağlamış bulunmaktadır.

Ürünlerimizin büyük çoğunluğu kullanımı esnasında enerji, su ve çeşitli sarf malzemelerine ihtiyaç duyar. Ulaştığımız tüketici kitlesinin büyüklüğünü düşündüğümüzde de iklim değişikliğiyle mücadele konusundaki en önemli sorumluluğumuzun bu tüketim ihtiyacının azaltılması olduğunu görüyoruz. Bu sebeple, Ar-Ge faaliyetlerimizle ürünlerimizin malzeme kompozisyonu ve kullanımından kaynaklanan çevresel etkilerin düşürülmesi, tüketicilerin daha sorumlu tercihler yapabilmesi açısından bilgilendirilmeleri iklim değişikliğiyle mücadele stratejimizin en önemli parçasını oluşturur.

Yaygın, etkin, bilgili yetkili satıcı ve servis ağıımız, çeşitli bilgi platformlarımız sayesinde, faaliyet gösterdiğimiz tüm pazarlarda tüketicilerimiz, ürünlerimize ve bunlarla ilgili öğrenmek istedikleri tüm bilgiye kolaylıkla ulaşır; satış sonrasında da hızlı ve sürekli destek alırlar.



Inovasyon Şampiyonu Arçelik

Günümüzde sektörümüzü ve dolayısıyla ürün portfolyolarını etkileyen temel unsurlar, üretimde, ürünlerin kullanımı sırasında ve kullanılan ürünlerin geri dönüşümünde doğal kaynakları en etkin biçimde kullanacak şekilde hareket etmek ve asgari düzeyde çevresel etki yaratmaktır. Sektörümüzdeki enerji verimli ürünler geliştirme eğilimini uzun süre önce öngörerek kısa ve orta vadeli planlarımızı bu doğrultuda yeniden yapılandırdık. Bu sebeple, araştırma ve geliştirme faaliyetlerimizin temelini ürün yaşam döngüsü boyunca çevresel etkilerin kontrolü oluşturmaktadır.

Türkiye ve dünya pazarlarındaki konumumuzu yaşamı kolaylaştıran, çevreci ve yenilikçi ürünlerimize borçluyuz. Ürün tasarım, geliştirme ve iyileştirme çalışmalarımızı, en önemli paydaşlarımız olarak gördüğümüz tüketicilerimizin beklentilerini dikkate alarak gerçekleştiririz.



Sektörümüzde üretilen ürünlerin hayat döngüleri boyunca oluşturdukları CO₂ emisyonu temelli çevresel etkilerinin büyük çoğunluğu tüketim sürecinde ortaya çıkmaktadır. Bu yüzden bir yandan üretim süreçlerimizin çevresel etkilerini azaltırken diğer yandan da tüketicilerimizin gönül rahatlığıyla kullanabilecekleri en çevre dostu ürünleri geliştirmek için çalışıyor; kullanım esnasında en az elektrik ve su tüketen, en az CO₂ salınımına yol açan, en sessiz ürünleri tüketicilerimize sunmayı hedefliyoruz. Bu anlamda küresel ürün trendleri ve uluslararası standartları yakinen takip etmekle yetinmiyor, sahip olduğumuz marka değeri ve geliştirdiğimiz yeni teknolojilerle sektörümüzde dünya çapında öncü olmayı amaçlıyoruz.

Ortaya koyduğumuz bu küresel vizyon ile yürüttüğümüz Ar-Ge çalışmalarımız sonucunda elde ettiğimiz "inovasyon şampiyonu" konumunu küresel ölçüğe taşımak için çalışıyoruz. Çevre dostu ürünler geliştirmek amacıyla 2010 yılında Ar-Ge yatırım ve harcamalarımıza toplam 12.300.630 TL ayırdık.

Son 5 yılda Türkiye'de üretilen patentlerin %10'una sahip olan Arçelik A.Ş., her yıl 130 civarında patent başvurusunda bulunmaktadır. Dünya Fikri Haklar Örgütü'ne (WIPO) Türkiye'den yapılan patent başvurularının üçte birinden fazlası Arçelik A.Ş.'ye aittir. WIPO tarafından en çok uluslararası patent başvurusuna sahip ilk 100 şirketin yayımlandığı listede 2010 yılında 95. sırada yer alan Arçelik A.Ş., listeye Türkiye'den girmeyi başaran tek şirkettir.

2010 yılında, önceki yıllara paralel olarak 142 patent başvurusu gerçekleştirdik. Yine 2010 yılında, 2009 yılı başvuruları için TPE (Türk Patent Enstitüsü) tarafından verilen, Patent Ligi Şampiyonu-En çok Patent Başvurusu Yapan Firma, Patent Ligi Şampiyonu- En çok Patent Tescilli alan Firma ve Patent Altın Ödülü-En çok Uluslar arası Patent Başvurusu Yapan Firma ödüllerini almaya hak kazandık.

Arçelik A.Ş. fikri haklar ve patent başvuruları konusunda Türkiye'deki tartışılmaz liderliğini koruduğu gibi Avrupa Birliği program ve projelerinde üstlendiği aktif rol ve üniversitelerle gerçekleştirdiği işbirliğiyle dünya çapında yenilikçi ve fark yaratan bir firma statüsünü elde etmiştir. Raporlama dönemi itibarıyla Arçelik A.Ş.'nin devam eden 5 adet Avrupa Birliği 7. Çerçeve Programı Projesi ve 4 adet EUREKA projesi bulunmaktadır. Daha önceki Çerçeve Programları'nda 2 adet projeyi başarıyla tamamlamış olan Arçelik A.Ş. önümüzdeki dönem için de 12 yeni program başvurusu gerçekleştirmiştir. EUREKA ve Avrupa Birliği 7. Çerçeve Programı hakkında daha ayrıntılı bilgiye www.fp7.org.tr/ ve www.eureka.org.tr/ internet sitelerinden ulaşabilirsiniz.



Ar-Ge çalışmalarında üniversitelerle işbirliğine ve kazan-kazan stratejisine olan inancımız doğrultusunda raporlama dönemi itibariyle 214 lisans, yüksek lisans ve doktora tezinin tamamlanmasına katkıda bulduk. Türkiye'de üniversite-sanayi işbirliği için örnek teşkil edecek uygulamalara imza atarak bir yandan üniversite araştırmalarına sağladığımız finansal destekle eğitime ve öğrencilere olanaklar sağladık, diğer yandan da Ar-Ge çalışmalarımızı ve dolayısıyla iş yapış süreçlerimizi daha fazla paydaşımızın katılımına olanak tanıyan bir hale getirdik.

Yenilikçi Ürünler

Doğal kaynakları korumayı ve toplam kalite felsefesini esas alan yönetim anlayışımızın bir gereği olarak sadece bugünün değil, geleceğin standartlarına da uyumlu ürünler geliştirmeyi hedefliyoruz.

Ürünlerimizin çevresel ve insan sağlığına olan etkilerini azaltmak amacıyla sürekli iyileştirme çalışmaları yapmaktayız. Doğal kaynakları korumak amacıyla Arçelik A.Ş. gelecekte kullanılacak çevre dostu ürünleri belirleyen öncü projelere imza atmakta, sahip olduğu 7 ayrı Ar-Ge merkezinde yaklaşık 800 çalışanıyla, çitayı yükseltmeyi amaçlamaktadır. Bu çabalarımızın sonucunda ürünlerimizin büyük çoğunluğu en üst verimlilik düzeyine ulaşmıştır.

Arçelik A.Ş. kullanılan tüm kimyasalların kayıt ve kontrol altına alınmasını; her kimyasal maddenin üreticisinden kullanıcı sanayiye geçişinde kimyasal güvenliğini, gerekli bilgilerin akışını ve tüketicilere kadar ulaşılabilir olmasını sağlayacak REACH Tüzüğü'nü çevrenin ve insan sağlığının korunması açısından en önemli yasal süreçlerden biri olarak görmekte ve desteklemektedir. Bu kapsamda Arçelik A.Ş., REACH Tüzüğü yükümlülüklerini yerine getirmekte, yeni iyileştirme projeleri gerçekleştirilmektedir.

Arçelik A.Ş., ürünlerinin sebep olduğu enerji tüketimi ile ilgili ulusal ve uluslararası yükümlülükleri yerine getirmektedir. Arçelik A.Ş. tarafından üretilen ürünler satılacakları ülkenin enerji etiketleme direktifleri doğrultusunda ve ait olduğu enerji sınıfının belirlenebilmesi için o ülkede kullanılan performans test standartları çerçevesinde, Arçelik A.Ş. laboratuvarlarında test edilir. Avrupa Birliği Komisyonu'nun, daha az enerji tüketen elektrikli ve elektronik ev aletlerinin üretilmesine yönelik yayımladığı direktifler Türkiye'de uygulamaya geçirilmeden çok önce Arçelik A.Ş. bu düzenlemelere uygun ürünlerin üretimine başlamıştır.

Buzdolaplarında A sınıfından A+ sınıfına geçişle, kullanım sırasındaki enerji tüketimi yaklaşık %20, A++ sınıfına geçildiğinde yaklaşık %43 azalmıştır. Arçelik A.Ş., 2010 yılı sonunda, Avrupa Birliği ülkelerinde kullanılmaya başlanan enerji etiketi düzenlemesini de ürünlerinde hayata geçirmiştir. Bu düzenlemeyle tanımlanan A+++ enerji sınıfı ürünlerin kullanımı sırasında tüketiciler yaklaşık %60 enerji tasarrufu sağlamışlardır. A+++ seviyesinde üretilen çamaşır makineleri ile Arçelik A.Ş. bir kez daha enerji verimliliğinde lider konuma ulaşmıştır.

A+++

Doğal kaynakların verimli kullanılmasını, tüketici sağlığı ve konforunu ön planda tutmayı ve yenilikçiliği öngören vizyonuyla ilerleyen Arçelik A.Ş. 2010 yılında da çevre dostu ürün geliştirme performansı sonucunda "Dünyanın ilk ve tekleri" unvanına sahip ürünlerini piyasaya sunmaya devam etmiştir. Bu doğrultuda, 2010 yılında buzdolabı kompresörleri, elektrik motorları, pişirici cihazlar, TV ve çamaşır kurutma makinesi ürünlerinde de enerji verimliliğini artıran projelere imza attık, enerji verimliliği sağlayan ürünlerin piyasadaki adedini de arttırdık.

Bulaşık Makinesi

Doğal kaynakların kullanımını asgari düzeye indirmek üzere geliştirdiğimiz teknolojilerin en yeni örneklerinden biri, 2010 yılında üretilmeye başlanan "Dünyanın ilk A- %30 Enerji Sınıfındaki Bulaşık Makinesi" "Yeni Ekolojist"tir. "Yeni Ekolojist" Bulaşık Makinesi Eko6L programında 6 litre ile "dünyanın en az su tüketen" bulaşık makinesidir. Bu şekilde elde yıkamaya oranla yılda 39 ton su tasarrufu sağlanmaktadır.

Bu ürün aynı zamanda, ekonomi 50C° programında, 13 kişilik bulaşığı A enerji sınıfı makinelerle göre %30 daha az enerji ile ve 10 litre su ile yıkamaktadır. "Yeni Ekolojist" 2010 yılı sonunda Avrupa Birliği ülkelerinde kullanılmaya başlanan yeni enerji etiketi regülasyonundaki en üst sınıf olan A+++ sınıfından da daha verimlidir. Ayrıca Hızlı 58 dakika programı ile bir saatten kısa sürede A sınıfı yıkama performansı sağlar.



15 dakikada 90 su bardağı veya 100 çay bardağı yıkama kapasiteli, 3 sepetli ticari bulaşık makinesi **CafeBM Bardak Yıkama Makinesi** tüketici konforu sağlayan ürünlerimizden biridir. Arçelik A.Ş., ayrıca **92152 TACM** iki çekmeceli ankastre bulaşık makinesini pazara sunmuştur.

Çamaşır Makinesi

A enerji sınıfından %50 daha az enerji harcayan 8 kg.'lık **8124 HST Ekonomist Çamaşır Makinesi**, "Dünyanın En Az Elektrik Tüketen Çamaşır Makinesi"dir. 2010 yılı sonunda Avrupa Birliği ülkelerinde uygulanmaya başlanan yeni enerji etiketi regülasyonuna göre en verimli enerji sınıfı olan A+++'dan daha verimlidir. Arçelik A.Ş. Avrupa Birliği Çevre Ödülleri Türkiye Programı'ndan Ekonomist Çamaşır Makinesi ile "Ürün Kategorisi" birinciliği almıştır.

Ayrıca 2010 yılında, 7 kg ile standart ankastre makinelerle göre %40 daha fazla yıkama kapasitesine sahip, 7A-%20 enerji düzeyindeki **2200 ACM Ankastre Çamaşır Makinesi**'ni ürettik. Aynı dönemde elektronik-ısı pompası ve özgün tambur hareketleriyle yünlü ve ipekli programında, "çamaşırın kesinlikle kuruduğunu garanti eden dünyanın ilk çamaşır kurutma makinesini" ürettik. Bu ürün, ısı pompası teknolojisi sayesinde, 7kg çamaşır için sadece 2,25 kWh enerji harcayarak A enerji sınıfına göre %30 enerji tasarrufu sağlamaktadır.

Çamaşırını tanıyan otomatik programa sahip dünyanın ilk çamaşır makinesi **8128 H Autologic (SmartWash)**'i piyasaya sunduk. SmartWash programıyla çamaşırın cinsi ve miktarı algılanmakta, kir seviyesi seçimiyle birlikte çamaşır yıkama programı tüketicinin seçmesine gerek kalmadan optimum şekilde oluşturulmaktadır.



2010 yılında gerçekleştirdiğimiz çalışmalar sonucunda, **Mini LCD 7-8-9 kg. çamaşır makineleri** ile su tüketimi standart pamuklu çamaşır için ortalama 2 litre azaltılmıştır. Bu ürünle, hane başına yıllık 220 çevrimlik kullanım göz önüne alındığında, yılda yaklaşık 440 litre değerinde su tasarrufu sağlanmaktadır.

Buzdolabı

Yeni Siyah Orbital A+++ Buzdolabı, 2010 yılı sonunda Avrupa'da kullanılmaya başlanan yeni enerji etiketi regülasyonuna göre "Tropikal" ürün kategorisinde, "Dünyanın En Az Enerji Harcayan İlk A+++ No- Frost Buzdolabı"dır ve aynı hacimdeki mevcut A sınıfı No-Frost ürünlerden %60, A++ enerji sınıfından %26 daha az elektrik tüketimi sağlamaktadır. "A+++ Siyah Orbital", A enerji sınıfı buzdolaplarının 1 yılda harcadığı enerjiyle 2,5 yıl boyunca çalışabilmektedir. Bu üründe çevreci bir soğutkan gaz olan R600a kullanılmaktadır. Gıdaların nem kaybını azaltarak daha uzun süre tazeliklerini koruyarak saklanmasını sağlayan "Aktif Dual Cooling" teknolojisine sahip Yeni Siyah Orbital A+++ aynı zamanda, 40 dBA ile düşük ses seviyesinde çalışmaktadır. Tüm bu özellikleriyle Yeni Siyah Orbital Buzdolabı 6 adet patent sahibidir.

Arçelik A.Ş. 2010 yılında, A enerji sınıfına göre %20 daha az enerji tüketen, 600 litrelik geniş iç hacmine sahip, 84 cm **Kombi No Frost Buzdolabı**'nı ve A+ enerji performansına sahip 4 Kapılı **Kombi Inox No- Frost Buzdolabı**nı tüketicinin beğenisine sunmuştur. Yeni No-Frost sisteminde, soğutucu bölmedeki fan kontrolü sayesinde daha az ısı salınımı gerçekleşir. Mavi ışık teknolojisi ile yeşil yapraklı yiyeceklerin saklama ömürlerinin uzaması sağlanır. Koku oluşumunu engelleyen antibakteriyel koku filtre sistemi (Hijyen +) ve ionizer teknolojisi sayesinde yiyecekler daha hijyenik koşullarda saklanır.



"Siyah Orbital"

Ankastre Fırın

Arçelik ankastre fırınlar hem enerji tüketimleri açısından hem de diğer üstün özellikleri ile öne çıkmaktadırlar: Turbo Pişirme sayesinde; 0,690 kWh enerji tüketen, A enerji sınıfına göre %30 enerji tasarrufu sağlayan ilk ve "Dünyanın En Az Enerji Tüketen Ankastre Fırını" tüketicilere sunulan çevre dostu ürünlerden biridir.

Kullanıcı dostu bu ürün aynı zamanda, kir tutmayan "Oleofobik Nano Kaplama" sayesinde fiziksel aşındırıcı temizlik malzemesi kullanımında azalma sağladığı için çevreyi korur. Dünyada henüz uygulaması olmayan Oleofobik Nano Kaplama ile ön kapak iç camı kir tutmaz ve çok daha kolay temizlenebilmektedir.

"Surf- İnovatif Fırın Teknolojisi"ne sahip ankastre fırınlar ile pişirme teknolojileri gelişmektedir. Bu teknoloji ile Surf (Surround Flow) homojen pişirme sağlanmaktadır. Enerji tüketimi ve ses seviyesi oldukça düşüktür. "Oleofobik Kaplama" ve "Anti-Finger Print" nano teknolojik kaplama uygulamaları, Buhar Destekli Fırın Teknolojisi, Kullanıcı Dostu Arayüz ve Kontrol Algoritmaları, Akıllı Ev Teknolojisi gibi özellikleri ön plana çıkmaktadır. Arçelik A.Ş. bu ürünü ile TÜBİTAK, TTTG ve TÜSİAD tarafından 2010 yılında 9.'su düzenlenen "Teknoloji Ödülleri" kapsamında, "Büyük Ölçekli Ürün" kategorisinde "Surf İnovatif Fırın Teknolojisi" projesi ile "Teknoloji" ödülünün sahibi olmuştur.



"Surf Fırın"

2010 yılında yapılan çalışmalarla, bütün iki kapılı konvansiyonel buzdolaplarında kullanılan bakır miktarı, %23 oranında azaltılmıştır.

Tüketici Elektroniği

LED TV, internet ağına bağlı TV ve üç boyutlu TV, 2010 yılında, tüketici elektroniği sektöründeki 3 ana trendi oluşturmuştur. Daha ince dizayn edilen, daha zengin renk, kontrast ve netlik kontrolü sağlayan LED TV, görüntüleme teknolojilerindeki gelişime paralel olarak daha az enerji tüketmektedir.

Grundig Energy Star Televizyon, "Avrupa'nın Energy Star onayı almış ilk LCD TV"sidir. 32", 40",46" ve 55" LED TV ise, aynı ekran büyüklüğündeki LCD TV'lere göre %40 daha az enerji tüketmesinin yanı sıra, çevreye daha duyarlı teknoloji kullanılarak kurşunsuz ve cıvasız malzeme ile üretilmiştir. Bu ürünler, sağladıkları enerji tasarrufu, en az iki yıllık garantisi, ürün iadesi, geri dönüşümü ve tehlikeli madde barındırmaması özellikleri sayesinde Eco Label onayı almıştır.

2010 yılında ayrıca Türkiye'nin ilk 55" 200 Hz Full HD 3 boyutlu LED televizyonu üretilmiştir. Edge LED, FHD + 200 Hz en son panel teknolojisiyle çok canlı renkler ve daha net görüntü kalitesi vermektedir. USB PVR özelliği sayesinde dijital yayınlar durdurulabilmekte ve kaydedilebilmektedir. DVB-T+C ile hem karasal hem kablolu dijital yayınlar izlenebilmektedir. Cam ayak ile tamamlanan alüminyum tasarıma sahip 55" 200 Hz Full HD 3 boyutlu LED televizyonu, "The Chicago Athenaeum Good Design" ödülüne sahiptir.

Grundig markası ile yeni LED TV gamı pazara sunulmuştur. FineArts LED TV ve Vision 8 LED TV hem Red Dot "Honourable Mention" hem de Plus X "Ease of Use" ödüllerini kazanmıştır.

Standart LCD televizyonlara göre %40'a varan enerji tasarrufu sağlayan Beko LED TV, ince görünümüyle göz doldurmaktadır. Beko LED TV'nin Full Motion Plus teknolojisi ve saniyede 100Hz tarama hızı en iyi görüntüyü tüketiciye sunmaktadır.

Kablo ve karasal yayınlarla beraber uydu yayınlarını da ilave kutu gerektirmeden alabilen tümleşik TV geliştirilmiştir. Avrupa'da değişik ülkelerde faaliyet gösteren operatörlerden onay alan bu televizyonlar, yüksek teknolojide HD kalitesinde yayın izlenmesine ve sayısal yayınların USB üzerine kaydedilmesine imkân tanımaktadır. Mevcut bant genişliklerini daha verimli kullanmak amacıyla Avrupa'nın geçmeyi planladığı gelecek nesil karasal yayıncılık formatı DVB-T2 için altyapı çalışmaları devam etmektedir.

Arçelik A.Ş. içerik haklarının korunmasını sağlayan ileri şifreleme sistemlerini içeren CI + teknolojisini destekleyen televizyonları devreye almıştır. HD kalitesinde görüntüleri ek bir donanıma ihtiyaç duymadan oynatabilme özelliğini içeren DivX HD Plus televizyonlar pazara sunulmuştur. Dünyada ilk olarak DivX HD Plus onayını alan firmalardan biri Arçelik A.Ş.'dir.

Klima

2009 yılında üretilen Beko 9500 Süper Invertech Klima, uyku modunda 19 dba ses seviyesi ile dünyanın en sessiz kliması olmasının yanı sıra R 410A çevre dostu gaz ile çalışmaktadır. A sınıfı klimalara göre %50 daha tasarrufludur.

Beko 9500 Süper Invertech Klima, soğutma modunda iken ortamdaki nem oranını algılar ve ani soğutma yapmak yerine nem oranını konfor seviyesinde tutacak şekilde çalışır. Böylece aşırı nem düşmesi sonucu kullanıcılarda oluşan fiziksel rahatsızlıkların önüne geçilmiş olur. Ayrıca, The British Allergy Foundation sertifikalı anti-alerjik filtresinin içerisinde bulunan özel enzimler sayesinde havada uçuşan, alerjik özelliğe sahip maddelerin protein yapısı bozularak deaktive edilmektedir.

Ürün Bilgilendirmesi

Müşterilerimize ürünlerimiz hakkında net ve güvenilir bilgi sağlamak, bizim için ürünlerimizin kalitesi kadar önemlidir. Arçelik A.Ş., tüketiciyle buluşan her ürünü için, ürünün performansı, çalışma şekli ve kullanım bilgileri, güvenli kullanım uyarılarını, garanti süresi ve şartları ile ilgili gerekli bilgileri etiket, broşür ve kitapçık ile sunmaktadır. Tüketiciye sunulan bu bilgiler, ürünlerimizin üretildiği ve satıldığı ülkelerde yürürlükteki kanun ve mevzuatlara uygun olarak hazırlanır.

Enerji Etiketleri

Ürünlerimizin enerji performansını tüketiciye "Enerji Etiket" ile iletiriz. Enerji etiketi, her bir ürün grubu için standartların, direktiflerin ve regülasyonların tariflendiği şekilde hazırlanır ve ürün üzerinde kullanıcıya sunulur. Bu etiketle ürünün enerji performansının yanı sıra cinsi, boyutları ve ses seviyesi gibi bilgiler de tüketiciye sunulur.

Ürünlerimiz ve servislerimiz ile ilgili kalite uyum ve enerji tüketim değerleri ile ilgili herhangi bir bilgi paylaşmadan önce bu bilgilerin doğruluğunu üniversiteler ve araştırma şirketleri vasıtasıyla akredite laboratuvarlarda yeniden test eder, bilginin doğruluğu konusunda bu kurumların onayını alırız. Enerji etiketleme ile ilgili tariflere tam uyum gösteririz. 2010 yılı sonunda, Avrupa Birliği ülkelerine satılan 3 ürünün mevcut enerji etiketi yenilenmiştir. Ayrıca, ilk defa televizyonlar için enerji etiketi tariflendirilmiştir. Kullanımı 2011'den sonra zorunlu hale gelecek olan bu yeni etiketleri, Arçelik A.Ş. gönüllü olarak birçok modelinde kullanmaya başlamıştır. Yeni enerji etiketlerinde en üst sınıf "A+++" olarak belirlenmiştir. Avrupa Komisyonu, diğer ürünler için de yeni etiket geçişi konusunda çalışmaktadır. Çalışmalar Arçelik A.Ş.'nin üyesi olduğu CECED (Avrupa Beyaz Eşya Üreticileri Derneği) bünyesinde yakından takip edilmektedir.

Arçelik A.Ş., Avrupa Beyaz Eşya Üreticileri Derneği'nin (CECED) Avrupa Komisyonu ile birlikte yürüttüğü, ürünlerin enerji verimliliği etiketlerinin doğruluğunu test eden ATLETE (Appliance Testing for Energy Label Evaluation) projesinde yer almıştır. Arçelik A.Ş.'nin uluslararası markası Beko'ya ait 3 farklı model buzdolabı, ATLETE Projesi'nde tüm ölçüm ve testleri başarıyla tamamlamıştır.

Arçelik ürünlerinin performansı, çalışma şekli ve kullanımına dair bilgileri sunduğu ürün etiketleri ile aynı zamanda çevresel farkındalık yaratmayı amaçlamaktadır. Bu doğrultuda AB Eco Etiketleri ya da EuP enerji etiketi kullanarak çevre dostu televizyonlara dair farkındalığı arttırmayı hedeflemekteyiz.

Türkiye Reklamcılar Derneği'ndeki aktif üyeliğimiz sayesinde tüketicilere doğru ve güvenilir bilgi aktarma ilkesine ve ilgili etik standartlara uyumun teşvik edilmesi için çalışmaktayız.

Dağıtım ve Yetkili Satıcı Ağımız

Müşterilerin siparişlerine en hızlı şekilde cevap verecek esnek bir üretim ve dağıtım optimizasyonu, Arçelik A.Ş. için tedarik zinciri planlamasının temelini oluşturmaktadır. Arçelik müşteri beklentileri ve memnuniyeti doğrultusunda sipariş değişikliği ve acil müşteri talepleri için olabildiğince esnek bir Sipariş-Üretim-Sevkiyat altyapısı oluşturmayı ilke edinmiştir. Arçelik A.Ş.'nin Tüketici Hizmetleri kapsamında, Merkezi Dağıtım Sistemi ile ürünlerin yetkili satıcıdan satılmasından, tüketiciye kurulumları gerçekleşinceye kadar olan süreç takip edilmektedir. Dağıtım ağının etkin bir şekilde işlemesi adına, yetkili satıcılarının kendilerini geliştirmelerine katkıda bulunmakta, aynı zamanda dağıtımın çevreye olan etkisini en aza indirmek amacıyla yeni çözümler geliştirmekteyiz.

Yetkili Satıcılarımızla İletişimimiz

Sistemimizin verimli işleyebilmesi adına, yetkili satıcılarımızla sürekli iletişim içinde olmak son derece önemlidir. Türkiye'nin dört bir yanında bulunan yaklaşık 3.600 yetkili satıcımız ile birlikte müşterilerimize daha iyi hizmet verebilmek için çalışmaktayız. Bu kapsamda, yetkili satıcılarımızın kapasite ve becerilerini geliştirebilmeleri adına çeşitli eğitim programları gerçekleştiririz. Bunun yanı sıra, "Arçelik TV" ve "Beko TV" kapalı devre televizyon kanalı yayınlarımız ve internet üzerinden sürekli eğitimler ile yetkili satıcılarımıza ulaşırız.

Yetkili satıcılarımızla ayrıca, İnternet üzerinden mağaza teşhirlerinde bulunan LCD TV'ler için TV yayını iletişimi yapıyoruz. Yetkili satıcıların mağazalarına kurulu LCD TV ekranları üzerinden, DS TV isimli özel bir yayın sistemi ile Arçelik A.Ş.'nin geliştirdiği özel ürün içerikleri ve HD görüntüler yayınlanmaktadır. DS TV, 2008'in Haziran ayından beri internet üzerinden 7/24 yayın yapmaktadır.

Yetkili satıcılarımız, farklı ürün grubu tanıtımlarını, reklamları, bölgesel kampanyaları, HD içerikleri tüketicilere DS TV üzerinden net ve kaliteli şekilde sunmaktadır. Aynı zamanda mağazalarımızda bulunan DS TV sisteminin önemli bir parçası olan İnteraktif LCD TV üzerinden ürünlerimizi ekrana dokunarak, ekran üzerinde hareket ettirerek ürünlerimizi tüketicilerin daha yakından tanımalarını ve kullanıyormuş hissi vererek en uygun kararı vermelerine yardımcı oluyoruz.

2010 yılında, Arçelik yetkili satıcıları için ürün ve satış teknikleri eğitimleri olmak üzere toplam 171 eğitim programı gerçekleştirilmiştir. Arçelik ve Beko yetkili satıcılarımızdan toplam 3.303 satış temsilcisi bu programlara katılmıştır.

Arçelik Ticari İklimlendirme alanında son kullanıcı müşterilere perakende satış yapmanın yanı sıra, profesyonel kanalda karar vericilere yönelik B2B pazarlama ve hizmet altyapısı sunmaktadır. Arçelik A.Ş. Klima Akademisi VRS Multi Ace Sistem klimalarını pazara sunmanın yanında, satış uzmanlarının, uygulama ve satış sonrası hizmet personelinin, yetkili satıcı ve servislerden oluşan iş ortaklarının teorik ve pratik eğitimini gerçekleştirmektedir. Ayrıca, Arçelik Klima Akademi'de yetkili satıcılarımıza ve servislerimize vermekte olduğumuz eğitimlere "Enerji Yöneticiliği" eğitimleri de dahil edilmiştir. Bu kapsamda yetkili satıcılarımıza enerji yöneticiliği, etüd-proje eğitimi ve yetkisi verilmektedir.

Düzenlediğimiz Yetkili Satıcı Toplantıları ile yetkili satıcılarımıza Arçelik'in hedefleri hakkında bilgi aktarır, aynı zamanda onların geri bildirimlerini alırız. Yanı sıra, "Yardım Programı" adını verdiğimiz bir iletişim ve yönetim platformu sayesinde yetkili satıcılarımızla çift taraflı iletişimimizi geliştirmekteyiz. "Beyaz Tur" adını verdiğimiz programlarla yetkili satıcılarımızın üretim tesislerimizi ziyaret etmesini sağlamaktayız.

Düzenlediğimiz ziyaretler, toplantılar ve eğitimlerin yanı sıra, yetkili satıcılarımızı Arçelik A.Ş. ve Koç Grubu tarafından yürütülen gönüllü projelerde yer almaları için teşvik ederiz. Enerji tasarrufu sağlayan ürünlerimizin satışlarını artırmak için tanıtım ve reklam girişimleri ile birlikte çeşitli sosyo-ekolojik projeleri yetkili satıcılarımız ile işbirliği içinde yürütürüz.

Yetkili Satıcılarımızla İletişim Metotlarımız	2010 yılı Hedef Kitlesi
Üretim Tesisleri Ziyareti	27 Arçelik Yetkili Satıcısı 26 Beko Yetkili Satıcısı
Eğitim Sayıları	Arçelik için 78 Eğitim Kursu Beko için 32 Eğitim Kursu Arçelik ve Beko için 61 Ortak Eğitim Kursu
Satış Temsilcisi Eğitimleri	2371 Yetkili Satıcı Personeli 2139 Arçelik Satış Temsilcisi 1164 Beko Satış Temsilcisi

Ürün Dağıtımında Benimsediğimiz Çevreci Yaklaşımlar

Geniş yetkili satıcı ağıımız aracılığıyla ürünlerin tam zamanında ve talep edilen adette tüketicilere ulaştırıldığını kontrol etmek için düzenli olarak teslimat yüzdesini takip ederiz. Müşteri hizmet seviyesinin en önemli göstergelerinden biri olan bu oran, 2010 yılında, her türlü kontrol dışı etkene rağmen %92 seviyesine yükselmiştir. Aynı zamanda, konsolide stok miktarı önemli ölçüde azalmış, dolayısıyla Tedarik Zinciri Dönüşüm Programı'nın birinci ayağı olan esnek üretim optimizasyonunda ileri bir aşamaya geçilmiştir.

Tedarik Zinciri Dönüşüm Programı'nın ikinci ayağının başlatılması ile birlikte, talep planlama faaliyetleri tüm pazarlarda devreye alınacak; talep, üst düzey kapasite, üretim ve tedarik planlaması haftalık periyotlarda yapılacak ve günlük olarak revize edilecektir.

Müşteriye siparişi en hızlı şekilde ulaştıracak esnek bir üretim ve dağıtım operasyonu sağlarken, bunu çevreye duyarlı bir yaklaşım içinde gerçekleştirmek için tedarikçi lokasyonlarını ve dağıtım depo noktalarını "Çevreye Duyarlı Şebeke Ağı" yaklaşımı içinde belirlemek hedeflenmektedir. Bu yaklaşım sayesinde, tedarikçi lokasyonları ile birlikte dağıtım depo noktaları, çevreye duyarlı taşıma tiplerini en etkin şekilde kullanmayı sağlayacak ve taşıma kaynaklı sera gazı emisyonlarını minimuma indirecek şekilde belirlenmektedir.

2010 yılında Adana ve Antalya'da "bayi ortak depo kullanımı" uygulaması başlatılmıştır. 2011'de ise Ankara, İzmir, Konya'da ortak depolar devreye alınacaktır. Ortak depo kullanımı ile etkin stok takibi ve profesyonel depo yönetimi mümkün olmaktadır. Bu şekilde ürün çeşidi ve bulunabilirliğinde artış görülmekte, müşteriye hizmet süresinde iyileşme sağlanmakta ve ürün hasarları sınırlanmaktadır.

"Rota ve Yük Optimizasyonu Sistemi" sayesinde ise ideal sayıda araç kullanılmakta ve bu sayede ulaştırma kaynaklı zararlı gazların salınımı azaltılmaktadır. Bu kapsamda, 2011 yılı için %10 iyileşme hedeflenmektedir. Bunun yanı sıra, depolarda kullanılan LPG'li forkliftlerden elektrikli forkliftlere geçiş planlanmaktadır. Bu sayede 2010 yılında 13.765 ton olarak gerçekleşen CO₂ emisyonunun 2011 yılında 8.200 tona düşmesi hedeflenmektedir. Bunların yanı sıra depolarda tasarruflu aydınlatmaya geçilmesi planlanmakta bu sayede enerjinin verimli kullanılması amaçlanmaktadır. Araçların maksimum dolulukta minimum mesafe kat etmesini sağlamak amacıyla, depo içi taşıma ve yükleme ekipmanları değiştirilmiş, 2010 yılında alınan ve ilerleyen dönemlerde alınmaya devam edecek yazılımlar sayesinde dinamik rotalama süreçleri geliştirilmiştir. Ayrıca, karayolu taşımacılığına uygun yeni araçlar sözleşme ile kayıt altına alınmaktadır. Araç içi doluluk oranlarının artması sayesinde, bir yandan zararlı gaz emisyonları azaltılmış, diğer yandan müşteri hizmet seviyesi artırılmıştır.

Filo emisyon değerlerini iyileştirmek adına, Yetkili Servisler ve Tüketici Hizmetleri kapsamında emisyon salınımı düşük olan araçlar tercih edilmekte, 5 yaşını geçen araçlar yenilenmektedir. Ayrıca, yetkili servisler kullandıkları el tipi bilgisayar sayesinde, sahadaki teknik personele ideal seviyede iş dağıtımı yapmaktadır. Bu şekilde hizmet kalitesi artırılmakta ve verimlilik sağlanmaktadır.

Türkiye'den yapılan ihracatın çevreye duyarlı yöntemlerle gerçekleştirilmesi Arçelik A.Ş. için son derece önemlidir. 2010 yılında gerçekleştirdiğimiz ihracatın %72'si denizyolu, %26'sı karayolu, %2'si ise tren yolu ile sağlanmıştır. 2011'de ise hedefimiz ihracatın %73'ünü denizden, %24'ünü karadan ve %3'ünü tren yolu ile gerçekleştirmektir.

Ürünlerin limanlara varmasından sonra dağıtım esnasında mümkün olduğunca demiryolu ve nehir yolu taşımacılığı tercih edilmektedir. Eğer karayolu dışında alternatif bulunmuyorsa, araçların ebat ve dolulukları etkin bir şekilde değerlendirilerek kullanılan araç sayısının azaltılması için çalışılmaktadır. Sevkiyatın direkt müşterilere yapılmasına dikkat edilmekte, bu şekilde gereksiz taşımacılık ve depo kullanımı azaltılmaktadır. 2011 yılında Polonya'ya kara yolu ile gerçekleştirilen taşımaların %35'inin denizyoluna kaydırılması hedeflenmektedir.

Ayrıca konteyner sahası çalışmaları ile boş konteyner hareketi azaltılmaktadır. Limanlara yakın depo proje çalışmaları ise sürmektedir. 2011 yılında Antwerp deponun devreye alınması planlanmaktadır. Bu sayede hizmet seviyesi ve nakliye sürelerinde iyileşme sağlanacaktır. 2011 yılında demiryolu kullanımının artması için Koç Holding genelinde proje çalışmaları yapılmaktadır.

2010 yılında, ithalatımızın %77'si deniz, %21'i kara ve %2'si tren yoluyla gerçekleşmiştir. 2011 yılında ise, Mersin Limanı'na ithal ürün girişlerini %2 oranında arttırmayı hedeflemekteyiz.

Ayrıca geri dönüşümlü kasa yönetimi sistemi ile ambajlamadan tasarruf edilecek ve kasalar vasıtasıyla malzeme lojistiğinde sefer sayısı 2011 yılında %1 oranında azaltılacaktır.

Satış Sonrasında

Arçelik A.Ş. için kaliteli ürünleri tüketiciye güçlü satış teşkilatı ile doğru zamanda sunmak kadar etkin satış sonrası hizmeti sunabilmek de önemlidir. Bu doğrultuda, müşteri memnuniyeti modelimiz, toplam kalite ilkemiz çerçevesinde gelişen politikamızı şekillendirmektedir.

Arçelik A.Ş., Türkiye'de yetkili satıcı ve servisleri sayesinde, dayanıklı tüketim sektöründeki en büyük hizmet ağına sahiptir. Arçelik Tüketici Hizmetleri Direktörlüğü kapsamındaki Tüketici Hizmetleri, 2010 yılında, Türkiye'de 10 bölge yöneticiliğine bağlı yaklaşık 576 yetkili servisi, 5.277 araç parkı, yaklaşık 5.414'ü teknik olmak üzere 10.833 çalışanı ile sahada hizmet vermiştir. Teknik elemanlar Tüketici Hizmetleri bünyesindeki Teknik Hizmetler ve Eğitim Yöneticiliği tarafından eğitim verilerek sertifikalandırılmaktadır. Ayrıca, 2007 yılından bu yana, Servis TV kanalı aracılığıyla teknisyenlerimize ürünlerimizle ilgili eğitimler vermekteyiz. Servis TV üzerinden, eğitimlerin yanı sıra interaktif test ve anketler düzenlenmektedir.

Arçelik A.Ş. için tüketiciye uygun zamanda randevu verilmesi, buna uyulması, montajı yapan teknisyenlerin, müşteriye ürünle birlikte ulaşması ve servis hizmetinin tek seferde tamamlanması, servis esnasında yeterli zaman ayrılması, verilen hizmete uygun çalışanlarla kısa zamanda ve tek seferde uygun maliyetle çözüm üretilmesi ve müşterinin memnun edilmesi son derece önemlidir. Bu doğrultuda, servislerin işleyişini ölçmek adına bir performans sistemi geliştirilmiş ve uygulamaya alınmıştır. Tüketici memnuniyetini artırmak için montaj servisi sırasında, CRM projesi kapsamında tüketicilere anket uygulanmaktadır. Bu sayede, satış ve pazarlama kanalının daha iyi hizmet verebilmesi için gerekli olan veriler sahada toplanmaktadır. Daha iyi ürün ve hizmet kalitesi sağlamak için verilen hizmet kayıtları değerlendirilmektedir.

Ayrıca, seçilmiş servislerimizde hizmette farklılaşmayı ve müşteri memnuniyetinin artırılması hedeflenmektedir. Bu doğrultuda, ankastre ürünlerde ve kombi alanında servislerde uzmanlaşmaya gidilmektedir.

Türkiye pazarında sahip olduğu tecrübeyi, müşterilerine sunduğu yüksek standartlı ve kaliteli hizmeti uluslararası pazarlara yansıtmak Arçelik A.Ş.'nin birincil hedeflerindedir. Bu sebeple, Arçelik A.Ş.'nin başarısının yapıtaşlarından biri olan yetkili satıcı teşkilatı, yurtdışı pazarlarda da aynı şekilde faaliyet göstermektedir. Toplamda 2.000'den fazla servis noktası ve servis şirketi ile ürünlerimizi müşterilerimize üst düzey kalitede servis ile sunmaktayız.

Yasa gereği Türkiye'de ana ürün grupları için öngörülen minimum garanti süresi 2 yıl olmasına rağmen, Arçelik A.Ş. 1998 yılından bu yana ürünlerini 3 yıl garanti hizmeti ile sunmaktadır.

Çağrı Merkezi

Arçelik Çağrı Merkezi (444 0 888) tüketicilere 7/24 hizmet verirken öneri ve talepleri kısa sürede değerlendirerek müşteri memnuniyetini en üst düzeye çıkarmayı hedeflemektedir. Gelen öneri ve eleştirileri ilgili birimlere aktararak tüketici beklentilerini karşılayacak yeni ürünlerin geliştirilmesine katkı sağlamak Arçelik Çağrı Merkezi'nin en temel görevidir.

Telefon ve e-mailin yanı sıra faks ve mektup ile gelen tüketici talepleri değerlendirilmekte, gelen taleplerin önemli bir kısmı anında telefonda çözülmektedir (First Line Support- İlk Adım Desteği). Hizmet seviyesini yükseltmek amacıyla tüketici memnuniyeti anketleri düzenleyen Arçelik Çağrı Merkezi, aldığı geribildirimleri geliştirmeye açık fırsatlar olarak değerlendirmektedir.

Yurtdışındaki tüketicilerle 1991'den beri iletişim içinde olan Arçelik Çağrı Merkezi, uluslararası çağrı merkezi olma hedefi doğrultusunda, 2008'de Avusturya Elektribregenz, Beko ve Altus ve 2009'da Almanya Grundig'in ardından, 2010 yılında da Almanya Beko'nun satış öncesi ve satış sonrası çağrı merkezi hizmetlerini Türkiye bünyesine katmış; böylece yurtdışı çağrı merkezi hizmet ağını genişletmiştir.

Teknolojik altyapısı, hizmet ve süreç kalitesi ve müşteri odaklı yaklaşımı sayesinde, Arçelik Çağrı Merkezi, III. IMI Conferences İstanbul Call Center Awards'da kendi kategorisinde "En İyi Çağrı Merkezi Ödülü"nü sahibi olmuştur.

En İyi
Çağrı
Merkezi
Ödülü



Müşteri Memnuniyeti

Daha yenilikçi ürünler sunabilmek ve hizmet kalitemizi artırabilmek, müşterilerimizin ürün ve servislerimiz hakkındaki görüş ve şikayetlerini dikkate alabilmek için 2008'den beri her yıl Türkiye'de Arçelik ve Beko markalarına ilişkin müşteri memnuniyeti anketleri düzenlenmektedir.

2010 yılı boyunca, yurtiçi pazarda gerçekleştirilen memnuniyet anketlerinin yanı sıra, İngiltere, Sırbistan, Danimarka gibi pazar payının giderek arttığı ülkelerde yoğun tüketici memnuniyeti anketleri düzenlenmiştir. Bu şekilde farklı kültürlerdeki tüketicilerin önerileri ve beklentileri değerlendirilmeye alınmıştır.

Ürünlerin Bertarafı, Yeniden Kullanımı ve Geri Dönüşümü

Arçelik A.Ş. için satış sonrası hizmet teknik servis ile sınırlı değildir. Ürünlerin yaşam döngüsü boyunca uyulması gereken tüm yasal düzenlemeler takip edilmektedir. Müşteri tarafından kullanılan ve ömrünü tamamlayan ürünler için bu ürünlerin geri alınması, bertarafı, geri dönüşümü ve yeniden kullanımı konusunda yasal düzenlemeler takip edilmektedir. Bu konuda ISO 14001 Çevre Yönetim Sistemi Standardı temel alınmaktadır.

Ayrıca, Avrupa Birliği üyesi ülkelerin 2003'ten beri uyum gösterdikleri, elektrikli ve elektronik ürün üreticilerinin pazara sundukları ürünlerin bertarafı, geri dönüştürülmesi, geri kazanılması ve yeniden uygulanması hükümlerini getiren 2002/96/EC sayılı WEEE Direktifi'ne (Elektrikli ve Elektronik Eşya Atıkları Direktifi) uyumunu Arçelik A.Ş. toplama ve geri dönüşüm mekanizmaları ile gerçekleştirmektedir. Bu doğrultuda, Arçelik A.Ş., ürünlerin kullanım ömürleri sonunda toplanması ve bertarafı için hizmet sunan birçok toplama mekanizmasının üyesidir. Ayrıca, Avrupa Birliği dışındaki pazarlarda WEEE Direktifi'ne uyum sağlanması için gönüllü olarak destek verilmektedir. Bu doğrultuda, 2011 yılında başlayacağımız proje ile WEEE kapsamında Türkiye'de gerçekleştirecek faaliyetleri belirleyerek TÜRKBESED (Türk Beyaz Eşya Sanayicileri Derneği) ile birlikte ömrü dolan ürünlerin toplanması, taşınması, geri kazanımı ve/veya bertarafına ilişkin bir sistem kurulacaktır. Proje temelinde, bir üniversite ile 1995 yılı öncesinde üretilen ve CFC-11 soğutucu gazı içeren buzdolapları kapsamlı olarak incelenecek ve bir anket çalışması ile tüketicilerden çıkan eski ürünlerin WEEE sistemine nasıl dahil edilebileceği araştırılacaktır.

Yine WEEE kapsamında, kullanım ömrü tamamlanmış atık ürünler ve parçalar toplanmakta, ayıklanmakta ve geri dönüştürülmek üzere lisanslı geri dönüşüm tesislerine gönderilmektedir. Kullanılan hammadde ve malzemelerde sağlanan iyileştirme ile Arçelik A.Ş. tarafından üretilen beyaz eşyanın cinsine bağlı olarak ürünlerin geri dönüştürülebilirlik oranı %83,9 ile %98,0 arasında değişmektedir. Avrupa Birliği Komisyonu Direktifi'ne göre ise büyük elektrik ve elektronik ev aletleri için geri kazanım oranı %80 olarak belirlenmiştir.

Arçelik A.Ş. tarafından üretilen çamaşır makinelerinin geri dönüştürülebilirlik oranı %99 olmakla beraber, çamaşır makinesi ambalajlarının tamamı geri dönüştürülebilmektedir. Kondansersiz kurutma makineleri %98 oranında geri dönüştürülebilir malzemeden oluşmaktadır. Arçelik buzdolapları %99, bulaşık makineleri ise %84 oranında geri dönüştürülebilmektedirler. Elektronik cihazların %88-92'si geri dönüştürülebilmektedir. Arçelik fırınların %91'i, ambalaj malzemelerinin ise tamamı geri dönüştürülebilmektedir. Ayrıca, ürünlerimizde kullandığımız plastik malzemenin tamamı geri dönüştürülebilir niteliktedir. Bu sayede çevreye zararlı plastik atıklar da ortadan kaldırılmaktadır.

Ayrıca, ürünlerin ambalaj hacmi ve ağırlığı, asgari atık üretecek şekilde tasarlanmaktadır. Arçelik A.Ş. atık ambalajlar için Türkiye'de ve Avrupa'da lisanslı geri dönüşüm firmalarıyla anlaşmalı çalışmaktadır.

Tüm İşletmelerimizde, yeniden kullanımı teşvik ederek kaynak verimliliğini sağlamak üzere, 1997 yılından bu yana "Yeniden Değerlendirme Merkezleri" kurulmuştur.



Ürünlerimizde kullandığımız hammadde ve malzemelerin geri dönüştürülebilir oranları aşağıdaki tabloda verilmiştir. Ürün ambalajlarımızın ise tamamı geri dönüştürülebilmektedir.

Malzemeler	Durum
Metaller	%100 geri dönüştürülebilir
Plastik	%100 geri dönüştürülebilir
Cam	%100 geri dönüştürülebilir
Kimyasallar*	Geri dönüştürülemez
Kauçuk	%100 geri dönüştürülebilir
Diğerleri	%81 geri dönüştürülebilir
Komponentler	%80 geri dönüştürülebilir

*Kimyasallara yağlar dahil değildir. Yağların %78'i geri kazanılabilmektedir.

Arçelik A.Ş., atık ev eşyalarının geri dönüşümü ile ilgili direktifin Türkiye 'ye uyumlaştırılması ve geri dönüşüm için sistem kurulması konusunda gönüllü olarak, Türk Beyaz Eşya Sanayicileri Derneği ile birlikte çalışmaktadır.

Ambalajların Kullanımı ve Ambalaj Atıklarının Yönetimi

Ürünlerimizin stoklanması, taşınması ve dış etkenlerden korunması için karton, plastik ve tahta ambalaj kullanıyoruz.

Daha çevreci, geri kazanılabilir ve az miktarda ambalaj malzemesi kullanabilmek amacıyla çalışmalar yürütüyoruz. Asgari atık üretimine neden olacak, çevresel etkisi en aza indirilmiş şekilde tasarlanmış ambalaj kullanıyoruz. Ambalaj kullanımı nedeniyle oluşan kaynak kullanımlarını azaltmak için projeler geliştiriyoruz. Örneğin kullandığımız karton ambalajların %60'ı geri kazanılmış karton içermektedir. Ayrıca buzdolabı ambalajlarının üzerine etiket kullanmadan markalama yapıyoruz. Bu sayede 87,5 ton kâğıt sarfiyatını engellemeyi hedefliyoruz.

Kullandığımız Ambalaj Türleri

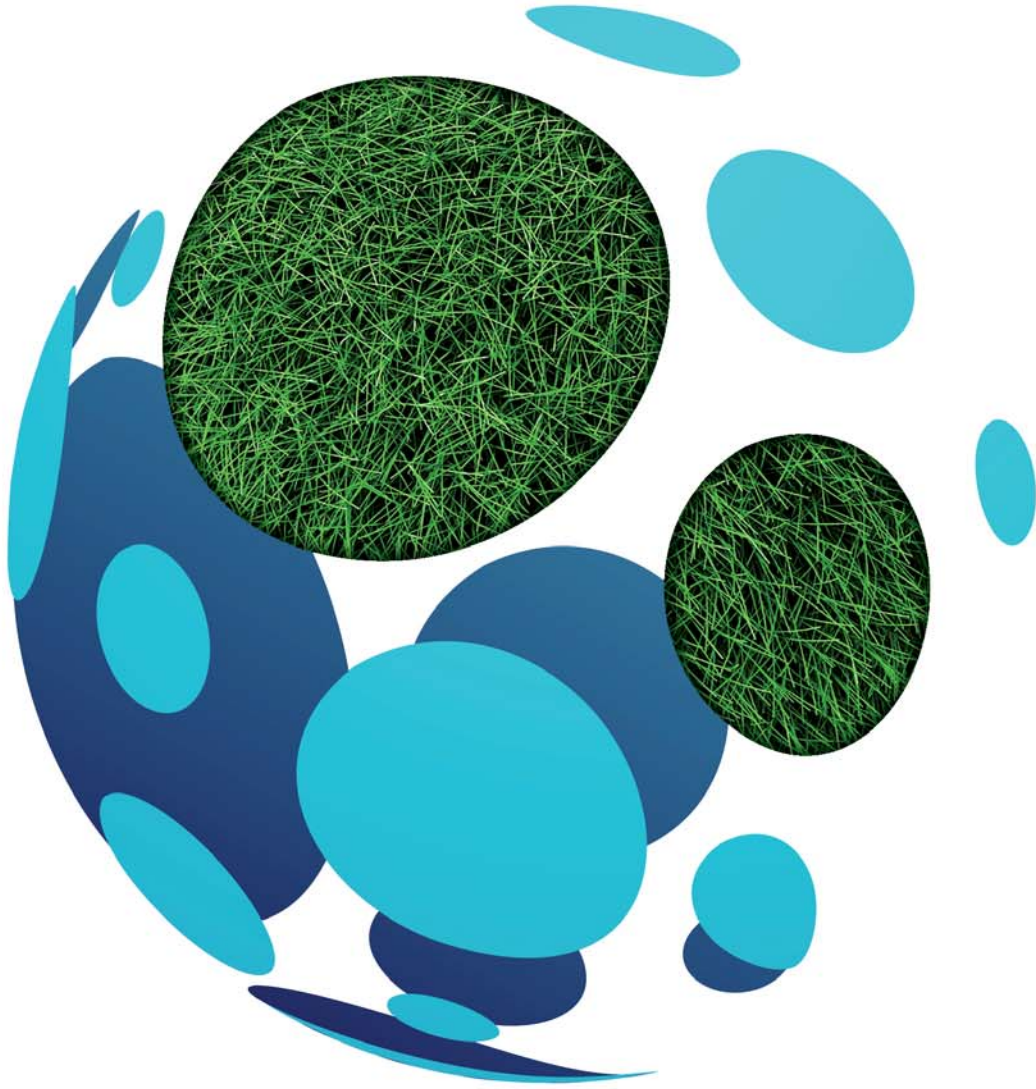
Ambalaj Malzemesi	Bulaşık Makinesi	Buzdolabı	Çamaşır Makinesi	Çamaşır Kurutma Makinesi	Pişirici Cihazlar	Elektronik Cihazlar
Karton	√	√	√	√	√	√
Plastik	√	√	√	√	√	√
Tahta	√	√	x	√	√	x

Ayrıca, iç sevkiyatlarda geri kazanılmış malzemeden imal edilen ekipmanlar kullanılmaktadır. Elektrik motorlarının iç sevkiyatında, kompozit ambalaj atıklarının geri dönüşümünden elde edilmiş kasalar kullanılmaktadır.

Ürünlerimizin kullanım süreci için gerçekleştirdiğimiz doğal kaynak tasarrufu sağlayacak projelerimizin yanında, ürünlerimizin ambalajları için de çevreci yaklaşımlar benimsiyoruz. 2010 yılında ambalajlarda kullandığımız doğal kaynaklarda tasarruf sağlamak için çeşitli projeler geliştirdik.

- Fırınlarımızın ambalajlarının tahta kullanımında %85, karton kullanımında %60 azaltım sağlayarak yaklaşık 1.650 ağacın kesilmesinin önüne geçtik.
- Kompresör ürünün yurtiçi ve yurtdışı sevkiyatlarında, sevkiyat sonrasında işletmeye geri dönen ve birden çok kez kullanılabilen yeni bir ambalaj sistemine geçtik. Bu sayede, eski tip ambalajlamada kullanılan tahta, karton, metal köşebent, polyform plaka, çivi, naylon film, polyester şerit-toka gibi malzemelerin kullanımına son verildi.

Ayrıca, yine 2010 yılında, TV ürünü için tüketiciye sunulan garanti belgesi ve ek dökümanların tasarımında değişikliğe giderek sayfa sayısında azaltım ve bu sayede %50 oranında kâğıt tasarrufu sağladık.



Toplumsal gelişimi destekliyoruz

Ürünlerimiz çağdaş, gelişmiş, refah toplumlarının simgesidir. Birçok toplumsal araştırmalarda televizyon, soğutucu ve yıkayıcı cihazlara sahip olmak sıklıkla kullanılan kalkınmışlık göstergeleridir: sadece alım gücü göstergesi olmasından dolayı değil, aynı zamanda çağdaş bir yaşam, sağlık ve hijyen standardına işaret ettiğinden dolayı. Bu sebeple, kalkınmayı tüm boyutlarıyla değerlendiriyor, iş stratejimizin önemli bir bileşeni olarak destekliyoruz.

Faaliyet gösterdiğimiz coğrafyada sürdürülebilir kalkınmanın sağlanmasındaki rolümüzü, ekonomik alanların yanında, sosyokültürel gelişim katkıyla tanımlıyoruz. Bu amaçla inisiyatif olarak birçok projeyi hayata geçiriyor, sivil toplum kuruluşlarıyla işbirlikleri oluşturuyoruz. Böylelikle, ortak amaçlara birlikte daha kolay ulaşabiliyor, uzmanlıklarından destek alıyoruz. Gerçekleştirdiğimiz projelerde, çalışanlarımızın, yetkili satıcı ve servislerimizin, tedarikçi ve iş ortaklarımızın da gönüllü katılımını sağlayarak oluşturduğumuz sinerjiyle sorunların çözümüne destek veriyoruz.



Toplumsal Sorumluluk Anlayışı

Planladığı ve uyguladığı projelerde toplumsal sorumluluk bilinciyle hareket eden Arçelik A.Ş. yerel gelişime ve toplumsal yaşam standartlarının yükseltilmesi ilkesine inanır, faaliyet gösterdiği coğrafyalarda yarattığı yerel istihdam ve dolaylı ekonomik etki ile yetinmeyerek sürdürülebilir gelişimin önünü açacak toplumsal ve çevresel projeleri hayata geçirir. Bağlı olduğu Koç Holding'in ulusal projelerine desteğini sunmakla birlikte, sivil toplum kuruluşlarıyla ortak hareket ederek doğru noktalarda kendi ulusal ve uluslararası projelerini gerçekleştirmeye gayret eder.

“Dünyaya Saygılı, Dünyada Saygın” vizyonu uyarınca sosyal sorumluluk bilincinin öncelikle bir kurum kültürü haline gelmesi gerektiğine inanan Arçelik A.Ş. bu yönetsel yaklaşım

doğrultusunda çalışanlarının, yetkili satıcılarının ve servislerinin dünyaya saygılı bireyler olarak hareketlerine eşlik eder. Bilinçlendirme faaliyetlerini kurum içinde başlatır, çalışan katılımına uygun yapıdaki projeleri hazırlar ve mutlak önem verdiği gönüllülük yaklaşımını teşvik eder.

Faaliyet gösterdiğimiz tüm ülkelerdeki çalışanlarımız, yetkili satıcılarımız ve servislerimiz, tedarikçilerimiz ve iş ortaklarımız; kısaca tüm değer zincirimiz bir Gönüllü Aile oluşturur. Toplumsal sorunların kalıcı çözümünün ancak işin gönüllülerince gerçekleştirilebileceğine olan inancımız doğrultusunda değer zincirimiz mensuplarınca oluşturulan “Gönüllü Takımları” uzmanlık, gayret ve zamanlarını toplum için değer yaratacak faaliyetlerde kullanır ve

bunları hiçbir karşılık beklemeden, ahlaki birer gerek olarak yerine getirirler.

Dünyadaki saygınlığını herşeyden önce bu kurumsal değerlerine ve taviz vermediği ilkelerine borçlu olan Arçelik A.Ş. paydaşlarına, önümüzdeki dönemde de bu doğrultudaki adımlarını arttırarak sürdürme taahhütünü vermektedir.

Toplumsal projelerinin yanı sıra kültür, sanat ve spor alanlarında sponsorluklar ve bağışlar gerçekleştiren Arçelik A.Ş. bu uygulamalarına hem ulusal hem de uluslararası düzeyde devam etmektedir.



Toplumsal Projeler ve Destek Faaliyetleri

Arçelik A.Ş. ile Eğitimde Gönül Birliği Programı - Türkiye

2004'ten beri Milli Eğitim Bakanlığı işbirliği ile maddi olanakları kısıtlı öğrencilerimizin bireysel gelişimlerine destek olmak amacıyla yürüttüğümüz Eğitimde Gönül Birliği Programı ve bu kapsamdaki projelerimizle program bitiminde 300 yatılı ilköğretim bölge okulunda eğitim gören 200.000 çocuğumuza ulaşmış olmayı hedefliyoruz. Öğrencilerimizin eğitim ve gelişim standartlarını yükseltmeyi ve topluma örnek bireyler kazandırmayı amaçlayan programımıza ilişkin muhtelif projelere raporlama döneminde de hız kesmeden devam etmiş bulunmaktayız.

• Bizim Odalar

Bizim Odalar projesi ile yatılı okullarda ve ailelerinden uzakta yaşayan öğrencilerimizin okul sonrasında zamanlarını değerlendirebilecekleri, kültür ve sanat faaliyetleri sürdürebilecekleri ve dolayısıyla kişisel gelişimlerine yardımcı olacak ortamın hazırlanması amaçlanmaktadır.

• Onlar da Çocuktur

Proje ile öğrencilerin kendileriyle benzer eğitim formasyonuna sahip başarılı örneklerle tanıştırılmaları, ülkenin geleceği için önemli birer birey olduklarının bu rol modeller aracılığıyla anlatılması ve geleceğe ilişkin hedeflerine inanmaları amaçlanmaktadır.

• Eğitim Bursu

Yatılı ilköğretim bölge okullarında başarılı olan öğrencilerin ortaöğrenim hayatlarını devam ettirebilmeleri için kendilerine maddi destek sağlanmaktadır.

• Öğretmene Destek ve Eğitim

Yatılı ilköğretim bölge okullarında çalışan öğretmen ve yöneticilerin bireysel gelişimlerine destek olmak için seminerler ve atölyeler düzenlenmektedir.

• Gönüllü Aile Birliği

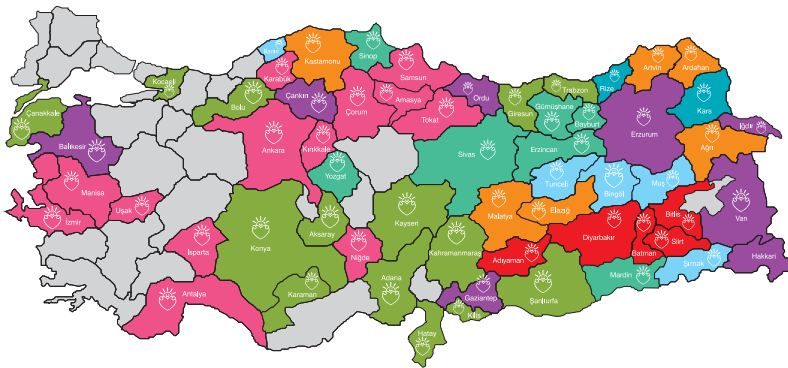
Gerçekleştirilen projelerin kalıcılığını sağlamak ve yerel düzeyde bir gönüllülük yaklaşımını geliştirmek amacıyla Gönüllü Aile Birlikleri oluşturulmuş ve bu birliklerin ilgili okullarda gözlem ve yardım birimleri olarak görev almaları sağlanmıştır.



• “Çevremizi ve Doğal Kaynaklarımızı Koruyalım” Yarışması

Gönüllü Aile etkinlikleri kapsamında ikinci kez gerçekleştirdiğimiz “Çevremizi ve Doğal Kaynaklarımızı Koruyalım” kompozisyon, şiir ve resim yarışması ile öğrencilerin dünyada azalmakta olan doğal kaynakların korunması ve su ve enerji tasarrufu konularında bilinçlendirilmeleri hedeflenmiştir. Yatılı bölge ilköğretim okullarından 450 'ye yakın eserin katıldığı yarışmanın ardından Eğitimde Gönül Birliği Programı'nın ilk gününden bu yana gerçekleştirilen projeler bir kitapta derlenmiştir.

Yarışmaya katılan eserler öncelikle öğretmenler ve okul yöneticileri tarafından değerlendirmeye tabi tutulmuşlardır. Her okulun seçtiği tüm kategorilerdeki en iyi üç çalışma Arçelik A.Ş. çalışanlarından oluşan seçici kurul tarafından değerlendirilmeye tabi tutulmuş ve internet üzerinden Türkiye'deki ve uluslararası tüm ofislerde 2500 çalışmamızın görüşlerine sunulmuştur. Başarılı öğrenciler ve okul yöneticileri Arçelik Gönüllü Ailesi'nin davetlisi olarak İstanbul'da ağırlanmış ve ödülleri takdim edilmiştir.



Bir önceki KSS raporumuzda 2009-2010 eğitim öğretim dönemine ilişkin ortaya koyduğumuz hedefi gerçekleştirerek program kapsamına Adıyaman, Batman, Diyarbakır, Siirt ve Bitlis illerini de almış ve 55 ilde 258 yatılı ilköğretim bölge okuluna ulaşmış bulunmaktayız. 2010-2011 eğitim öğretim dönemi için hedefimiz Şırnak, Tunceli, Muş, Bingöl ve Bartın illerini de programa dahil ederek 60 ilde 299 okula ulaşmış olmaktadır.



2004-2005	2007-2008	2010-2011
2005-2006	2008-2009	
2006-2007	2009-2010	



Ülkem İçin - Türkiye

Koç Holding'in 2006 yılından bu yana gerçekleştirdiği, holdinge bağlı şirket çalışanları ile bayileri arasında sosyal sorumluluk algısının geliştirilmesini ve bu yöndeki aktif katılımlarını teşvik etmeyi amaçlayan Ülkem İçin projesine Arçelik A.Ş. ilk günden beri binlerce çalışanı, yetkili satıcı ve servisi ile destek vermektedir. Eğitim, sağlık, çevre, kültür ve sanat alanlarında 81 ilde gerçekleştirilen muhtelif projelerle yerel gelişim ve yaşam standartlarının yükseltilmesi amaçlanmıştır.

Ülkem İçin projesi kapsamında son olarak raporlama döneminde "Ulusal Kan Bağış Kampanyası" düzenlenmiştir. Türk Kızılayı işbirliğiyle gerçekleştirilen bilgilendirici toplantılar ile başlayan kampanyanın ilk ayağına 8300 Arçelik A.Ş. çalışanı katılmıştır. İki etapta gerçekleştirilen kan bağışı için firma genelinde 5775 gönüllü başvuru yapılmış olup, sağlık durumu uygun olan çalışanlarımızdan toplamda 4849 ünite kan toplanmıştır. İllerde Satış Bölge Yöneticilikleri ve Ülkem İçin Elçileri tarafından yürütülen kampanyaya yetkili satıcı ve servislerin de yoğun katılımı gerçekleşmiştir.



ÜLKEM İÇİN!
DÜŞÜNMEYE VE ÜRETMEYE DEVAM...

• Changzhou Çocuk Refah Enstitüsü - Çin

Beko Electrical Appliances Co. Ltd., Arçelik A.Ş.'nin yerel gelişime ve toplumsal yaşam standartlarının yükseltilmesine attığı önem doğrultusunda yetim çocukların bakım ve eğitim gördüğü Changzou Children Welfare Institute'a (Changzou Çocuk Refah Enstitüsü) yardımda bulunmuştur.

• 2010 Şanghay Dünya Fuarı - Çin

Uluslararası alandaki sponsorluklarına bir yenisini ekleyen Beko, EXPO 2010 Shanghai'da Türkiye pavilyonunun teknoloji sponsorluğunu üstlenerek ülke tanıtımına katkıda bulunmuştur.

• Afet Sonrası Destek Rusya

Beko LLC 2010'da Rusya'nın Kirzhach şehri yakınlarındaki Vladimir bölgesinde çıkan yangının ardından mağdur durumda bulunan 70'in üzerindeki aileye beyaz eşya yardımında bulunmuştur.



Meslek Lisesi Memleket Meselesi - Türkiye

Arçelik A.Ş. Koç Holding'in 2006'dan beri aralıksız olarak sürdürdüğü, mesleki/teknik eğitimin ülke ekonomisi üzerindeki önemi konusunda farkındalık yaratmayı ve gençleri mesleki eğitime özendirerek nitelikli işgücünün yetiştirilmesine katkı sağlamayı hedefleyen MLMM projesine ilk günden beri aktif olarak destek vermektedir. Raporlama döneminde de Gönüllü Takımlarımız öğrencileri yönlendirmek ve gelişimlerine destek vermek amacıyla "Meslek Lisesi Koçları" olarak görev üstlenmişlerdir.

2009-2010 eğitim öğretim döneminde sayıları 28'e ulaşan "Meslek Lisesi Koçları," meslek lisesi öğrencileriyle biraraya gelerek bilgi ve deneyimlerini onlarla paylaşmaktadırlar.

Eğitim dönemi içerisinde MLMM kapsamında öğrencilerin bilgi, beceri ve yetkinliklerini artırma amacıyla düzenlenen "Mesleki Eğitimin Geleceği Senin Geleceğin" temalı yarışmada Arçelik'in "Meslek Lisesi Koçları" öğrencilere destek vermiştir.

Proje ekibi oluşturulmasından detaylandırmaya, planlamadan başvuru sürecine kadar her aşamada öğrencilere yardımcı olan Arçelik Meslek Lisesi Koçları'nın liderliğindeki Kocaeli Gebze Ticaret Meslek Lisesi, "E-Stajyer" projesi ile yarışma birinciliğini elde etmiştir. MLMM projesi kapsamında 2009-2010 eğitim öğretim döneminde sayıları 896'ya çıkan burslu öğrencilerimize ve gelecekteki diğer öğrencilerimize desteğimiz artarak devam edecektir.



**MESLEK
LİSESİ
MEMLEKET
MESELESİ**



Spora Destek



Beko Basketbol Ligi (Türkiye)

Türkiye'de ve dünyada "Basketbolun Sponsoru" olmak misyonuyla yola çıkan Arçelik A.Ş., Beko markasının yenilikçi, genç ve dinamik marka imajı ve hedefleri doğrultusunda 2006'dan beri devam ettirdiği Türkiye Basketbol Ligi sponsorluğunu 2010 yılında uzatma kararı aldı. Türkiye Basketbol Federasyonu ile Arçelik A.Ş. arasındaki bu güç birliğinin ilerleyen yıllarda da güçlenerek devam edeceğini öngörüyoruz. Uluslararası arenada ülkemizi başarıyla temsil edecek yeni nesil sporcularımızın yetişmesinde basketbolun tanıtımının ve gençlerin bu alana yönelmeleri için gerekli olan maddi koşulların önemini farkında olan Arçelik A.Ş., bu sorumluluğu aynı zamanda Beko'nun marka değerinin ayrılmaz bir parçası olarak kabul etmektedir. Bu amaçla her yıl gerçekleştirdiğimiz "Beko All Star" ve "Beko Basketbol Ligi Yılın Oyuncusu" gibi etkinlikler 2010 yılında da devam etmiştir.

Bu alandaki çalışmalarımızla ilgili daha detaylı bilgiye www.tbl.org.tr/beko/index.asp?sezon=2011-2012 adresinden ulaşabilirsiniz.

Beko Basketball Bundesliga (Almanya)

"Basketbolun Sponsoru" ve "Dünya Markası" misyon ve vizyonuyla 2009 yılında Almanya Basketbol Ligi'nin isim sponsoru olan Beko, bu doğrultudaki faaliyetlerine raporlama döneminde de devam etmiştir. 2010'da Beko Basketball Bundesliga All Star Day, Beko BBL Top Four, Beko BBL Champions Cup ve Beko Super Cup 2010 gibi etkinliklere sponsor olarak Almanya'da basketbola verdiği desteği sürdürmüştür.

16. Londra Türk Film Festivali (İngiltere)

Beko Plc. 16. Londra Türk Film Festivali'nin sponsoru olarak hem Türk sinemasına destek olmuş, hem de yurtdışındaki sponsorluk faaliyetlerine bir yenisini eklemiştir.

Beko Basketbol Ligi (Rusya)

Türkiye ve Almanya'daki basketbol ligi sponsorluklarının ardından son olarak Rusya Basketbol Ligi'nin sponsorluğunu üstlenen Beko 2010 itibarıyla bu lige de adını vermiştir.

2010 Fiba Dünya Basketbol Şampiyonası

Türkiye'nin ev sahipliğini gerçekleştirdiği 2010 FIBA Dünya Basketbol Şampiyonası'nın en büyük sponsoru Beko olmuştur.

Petersburg Samovar 2010 (Rusya)

Beko LLC, Uluslararası V. Festivali'nin Rusya ayağı olan Petersburg Samovar 2010'da semaver ve telve ürünleri ile çay ve kahve kültürünü tanıtıcı etkinliklere destek vermiştir.

Arçelik A.Ş.'nin raporlama dönemi içerisinde gerçekleştirdiği bağış ve sponsorluklara ilişkin ayrıntılara

kurumsal web sitemizde bulunan Kültür, Sanat ve Spora Destek bölümünden ulaşabilirsiniz. http://www.arcelikas.com/sayfa/181/Kultur_Sanat_ve_Spora_Destek



- Eskişehir Buzdolabı İşletmesi - TPM Verimlilik Yönetimi Özel Ödülü.
- Bolu Pişirici Cihazlar İşletmesi - TPM Mükemmellik Ödülü.
- Arçelik A.Ş. - Capital 500 "En çok istihdam sağlayan şirket" kategorisinde üçüncü ve "En çok ihracat yapan şirket" ikincilik ödülleri.
- Arçelik A.Ş. - Capital Dergisi "Türkiye'nin En Beğenilen Şirketleri Araştırması" Üçüncülük Ödülü.
- Arçelik A.Ş. "AB Çevre Ödülleri Avrupa Programı" "Yönetim" kategorisinde ilk üç finalistten biri.
- Arçelik A.Ş. - "AB Çevre Ödülleri Türkiye Programı" sürdürülebilir gelişime katkılarıyla "Yönetim" ve Ekonomist çamaşır makinesi ile "Ürün" kategorilerinde birincilik ödülleri.
- Beko DFN 71042 S bulaşık makinesi - Plus X Tasarım, Kullanım Kolaylığı ve Ekoloji Ödülleri.
- Beko DRW 11400 FB ısıtma çekmecesini - Plus X Tasarım ve Ekoloji Ödülleri.
- Beko XL9 WMB 91242 LC çamaşır makinesi - Plus X Kullanım Kolaylığı ve Ekoloji Ödülleri.
- Blomberg TKF 7459 A kurutma makinesi - Plus X Ekoloji Ödülü.
- Blomberg Greenplus GSN 9582 XB7 bulaşık makinesi - Plus X Kullanım Kolaylığı ve Ekoloji Ödülleri.
- Blomberg WNF 8447 A50 çamaşır makinesi - Plus X Kullanım Kolaylığı ve Ekoloji Ödülleri.
- Blomberg Greenplus BEO 9761 X ankastre fırın - Plus X Tasarım ve Ekoloji Ödülleri.
- Arçelik A.Ş. - Türk Patent Enstitüsü "En çok patent başvurusu yapan firma", "En çok patent tescili alan firma" ve "En çok uluslararası patent başvurusu yapan firma" kategorilerinde birincilik ve altın patent ödülleri.
- Beko LED TV - Red Dot Tasarım Onur Ödülü.
- Beko WME 7247 çamaşır makinesi - Which? Tüketici Dergisi "Best Buy".
- Türkiye Teknoloji Geliştirme Vakfı (TTGV) "Dr. Akın Çakmakçı Üniversite Sanayi İşbirliği - "En Başarılı Tez ve Kuruluş" Ödülü.
- Leisure Cookmaster CM101FRKP - Which? Tüketici Dergisi "Best Buy".
- Grundig Fine Arts TV - Home Vision Test Magazine'den "iyi not" aldı.
- Grundig 40" FineArts LED TV ve Grundig Vision8 LED TV - Red Dot Onur Ödülü ve Plus X Kullanım Kolaylığı Ödülleri.
- Beko 4 More GNE 114610 FX buzdolabı - Plus X Tasarım ve Kullanım Kolaylığı Ödülleri.
- Beko One Touch DFN 1000 X bulaşık makinesi - Plus X Tasarım ve Kullanım Kolaylığı Ödülleri.

- Beko OCM 25500 X kompakt ankastre fırın - Plus X Tasarım ve Kullanım Kolaylığı Ödülleri.
- Blomberg BGM 15320 DX PR profesyonel solo fırın - Plus X Tasarım Ödülü.
- Grundig Vision8 LED TV ve Grundig FineArts LED TV - Plus X Kullanım Kolaylığı Ödülü.
- Blomberg TKF 8439 A kurutma makinesi - Plus X Kullanım Kolaylığı Ödülü.
- Blomberg BEO 9770 X ankastre fırın - Plus X Tasarım ve Kullanım Kolaylığı Ödülleri.
- Blomberg 4 Kapılı Side-By-Side KQD 1360 X buzdolabı - Plus X Tasarım ve Kullanım Kolaylığı Ödülleri.
- Beko Plc. İngiltere'de "En İyi Dayanıklı Tüketim Şirketi" ve "Sektöründe En Hızlı Büyüyen Şirket" Ödülleri.
- Beko WM7335W çamaşır makinesi - Which? Tüketici Dergisi "Best Buy".
- Beko LLC, Rusya Enerji Kurumu - "Enerji Tasarruflu Ürünler Üreten En İyi Şirket" Ödülü.
- Beko Plc., Euronics ve Currys (DSG) - İngiltere'de "Yılın Beyaz Eşya Tedarikçisi" Ödülü.
- Blomberg Domino Ocak Serisi, Ankastre Fırın, Grundig 40" Rom Led TV ve 40" Vision8 Led TV - "The Chicago Athenaeum" (Mimari ve Tasarım Müzesi) "Good Design" Ödülleri.
- Arçelik Ankastre Domino Ocak Serisi ve Arçelik 4 Kapı Joker Bölmeli Buzdolabı - Design Turkey, İyi Tasarım Ödülü.
- DesignUM firmasının Arçelik için tasarladığı tost makinesi - Design Turkey, Üstün Tasarım Ödülü.
- "Surf@ - İnovatif Fırın Teknolojisi" projesi - TÜBİTAK, TTGV ve TÜSİAD 9. Teknoloji Ödülleri "Büyük Ölçekli Ürün" kategorisi Teknoloji Ödülü.

Bir Hesap Verebilirlik Aracı Olarak Sürdürülebilirlik Raporlaması

Sürdürülebilir gelişim ve faaliyet coğrafyalarımızda toplumsal kalkınmanın sağlanması hususlarındaki sorumluluklarımıza ilişkin sosyal, çevresel, ekonomik ve etik alanlarındaki taahhüt, uygulama, hedef ve performans sonuçlarımızın açık ve dürüst bir özetini paydaşlarımıza sunduğumuz sürdürülebilirlik raporlaması çalışmamızı şeffaf ve hesap verebilir bir organizasyon olmak adına önemli bir araç olarak görüyoruz. Bu nedenle Arçelik A.Ş. olarak uygulama düzeyimizi her geçen yıl artırıyoruz.

Aralık 2010'da yayınladığımız bir önceki sürdürülebilirlik raporu uygulamamıza, bu yıl birçok yenilik getirdik. Geçmiş uygulamalarda olduğu gibi raporlama kapsamının, içerik yapısının ve kalitesinin, veri ölçüm ve açıklama tekniklerinin belirlenmesinde GRI Raporlama Standardı ilkelerini kullanmakla birlikte, farklı olarak bu yılki çalışmamızı daha fazla performans göstergesinde açıklama yaparak B uygulama düzeyinde gerçekleştiriyoruz. Yine geçtiğimiz yıldan farklı olarak 2 takvim yılını kapsayan performans açıklaması yerine bu raporlama çalışmamızın içeriğini 1 Ocak 2010 - 31 Aralık 2010 arasındaki 1 takvim yılını kapsayan performans açıklamaları oluşturmaktadır.

Arçelik A.Ş. 2010 Sürdürülebilirlik Raporu içeriğinde yaptığımız açıklamalarda GRI Standardı'nın sunduğu kapsam belirleme ilkelerine uygun olarak üretim, satış, istihdam boyutları, sürdürülebilirlik performansı alanlarındaki belirgin etkisi ve merkez teşkilatıyla birlikte organizasyonumuzun en büyük kısmını oluşturması sebebiyle--Türkiye operasyonumuzun performans verileri temel alınmıştır. Ancak gerekli olduğu durumlarda şirket geneline ait performans verilerinden de faydalanılmış olup, bu gibi açıklamalar söz konusu olduğunda gerekli uyarılar yapılmıştır.

Arçelik A.Ş. 2010 Sürdürülebilirlik Raporu'nun temel içeriğini ve hedef okuyucu kitlesini, organizasyonumuzun tüm fonksiyonlarının temsil edildiği Arçelik A.Ş. Sürdürülebilirlik Çalışma Grubu'nun katılımıyla, GRI Standardı'nda önerilen konu ve paydaş önceliklendirme tekniklerine göre gerçekleştirilmiş çalışmalar oluşturmaktadır.

Performans Verileri (*)

2008

2009

2010

EKONOMİK ve YÖNETSEL PERFORMANS VERİLERİ

Net Satışlar (Milyon EURO)	3.615	3.065	3.487
Bölgelere Göre			
Türkiye (Milyon EURO)	-	1.474	1.718
Avrupa (Milyon EURO)	-	1.238	1.329
Diğer (Milyon EURO)	-	353	440
Ürün Grubuna Göre			
Beyaz Eşya (Milyon EURO)	-	2.044	2.208
Tüketici Elektroniği (Milyon EURO)	-	554	631
Diğer (Milyon EURO)	-	467	648
Brüt Kar (Milyon EURO)	1.027	1.011	1.040
Faaliyet Karı (Milyon EURO)	232	348	321
Vergi Öncesi Kar (Milyon EURO)	15	268	330
Net Kar (Milyon EURO)	3	234	276
Toplam Varlıklar (Milyon EURO)	3.204	2.975	3.573
Toplam Kısa Vadeli Yükümlülükler (Milyon EURO)	1.397	1.472	1.143
Toplam Yükümlülükler (Milyon EURO)	2.269	2.705	1.910
Özkaynaklar (Milyon EURO)	935	1.270	1.663
Ödenen Temettüer (Milyon EURO)	54	1	55
Yatırım Harcamaları (Milyon EURO)	187	96	127
Temettü (EURO)	0,013	0,069	0,186
Yıl Sonu Hisse Fiyatı (EURO)	0,96	2,71	3,81
Yıl Sonu Piyasa Değeri (Milyon EURO)	385	1.830	2.572
Kurumsal Yönetim Derecelendirme Notu	-	8,21	8,55
Üretilen Ekonomik Değer (Milyon TL)	7.639	7.170	7.347
Gelirler (Milyon TL)	7.639	7.170	7.347
Dağıtılan Ekonomik Değer (Milyon TL)	7.855	6.353	6.911
Toplam İşletme Maliyeti (Milyon TL)	5.893	5.379	5.745
Personel Giderleri (Milyon TL)	625	577	706
Kaynak Sağlayıcılara Ödemeler (Milyon TL)	1.266	333	389
Devletlere Ödenen Kurumlar Vergisi (Milyon TL)	65	63	62
Toplum Yararına Yatırımlar (Milyon TL)	6	1	9
Biriken Ekonomik Değer (Milyon TL)	(216)	817	436

ÇEVRESEL PERFORMANS VERİLERİ

Toplam Ham Madde ve Diğer Malzeme Tüketimi (Ton)	-	-	656.999
Ham Maddeler - Plastikler (Ton)	-	-	59.263
Ham Maddeler - Metaller (Ton)	-	-	244.045
Ham Maddeler - Diğer (Ton)	-	-	186
Malzemeler (Ton)(2)	-	-	343.630
Kimyasallar (Ton)(3)	-	-	9.875

	2008	2009	2010
Kaynağına Göre Toplam Su Çekimi (m ³)	1.286.771	1.301.498	1.409.750
Kuyu Suyu (m ³)	374.866	374.187	436.176
Şebeke Suyu (m ³)	911.905	927.311	973.574
Variş Noktasına Göre Toplam Su Deşarjı (m ³)	800.478	857.147	824.673
Kamu Bağlantı Kanalı (m ³)	233.155	328.421	230.083
Alıcı Ortam (m ³)	205.920	135.002	171.770
Organize Sanayi Bölgesi Atık Su Kanalı (m ³)	361.203	393.724	422.820
Deşarj Edilen Suyun KOİ Değerleri			
Pişirici Cihazlar (mg/lit)(sınır değer: 100.00)	30,00	30,00	22,00
Bulaşık Makinesi (mg/lit)(sınır değer: 1,000.00)	81,30	94,80	58,60
Elektronik (mg/lit)(sınır değer: 600.00)	89,00	198,00	44,00
Buzdolabı ve Kompresör (mg/lit)(sınır değer: 100.00)	<10	17,00	22,00
Çamaşır Kurutma Makinesi (mg/lit)(sınır değer: 1,000.00)	130,00	130,00	30,00
Çamaşır Makinesi (mg/lit)(sınır değer: 600.00)	142,70	114,00	123,60
Birincil Kaynağa Göre Doğrudan Enerji Tüketimi (GJ)	1.209.492	1.080.419	1.219.911
Mazot (GJ)	4.378	5.691	9.237
Fuel-oil (GJ)	93.248	59.969	53.669
LNG (GJ)	180.201	12.355	0
LPG (GJ)	71.393	34.336	55.539
Doğal Gaz (GJ)	860.272	968.068	1.101.466
Kaynağına Göre Dolaylı Enerji Tüketimi (GJ)	581.591	524.158	565.991
Elektrik (GJ)	581.591	524.158	565.991
Toplam Sera Gazı Emisyonu Miktarı (Ton CO ₂ e)	-	-	157.725
Doğrudan Sera Gazı Emisyonları (Ton CO ₂ e)	-	-	77.038
Dolaylı Sera Gazı Emisyonları (Ton CO ₂ e)	-	-	80.687
Verimlilik Projeleriyle Azaltılan Toplam Sera Gazı Miktarı (Ton CO ₂ e)	-	-	7.560
Azaltılan Doğrudan Sera Gazı Miktarı (Ton CO ₂ e)	-	-	1.551
Azaltılan Dolaylı Sera Gazı Miktarı (Ton CO ₂ e)	-	-	6.009
Türüne Göre Toplam Atık Miktarı (Ton)			65.805
Tehlikeli Atıklar (Ton)	-	-	1.970
Tehlikesiz Atıklar (Ton)	-	-	63.835
İşlem Türüne Göre Toplam Atık Miktarı (Ton)			
Geri Kazanılan Atık Miktarı (Ton)	-	-	64.366
Bertaraf Edilen Atık Miktarı (Ton)	-	-	1.439
Çevre Koruma ve Yatırım Harcamaları (TL)	-	-	4.443.260
Çevre Eğitimleri (kişi*saat)			12.915
Oryantasyon Eğitimleri (kişi*saat)	-	-	80
Çalışan Eğitimleri (kişi*saat)	-	-	11.055
Altyüklenici Eğitimleri (kişi*saat)	-	-	680
Topluma Yönelik Eğitimler (kişi*saat)	-	-	1.100

SOSYAL PERFORMANS VERİLERİ

Toplam Çalışan Sayısı	12.678	12.264	13.735
Statüye Göre Çalışan Dağılımı			
Mavi Yaka	10.866	10.405	11.734
Beyaz Yaka	1.812	1.859	2.001
Cinsiyete Göre Çalışan Dağılımı			
Kadın	-	2.698	3.022
Erkek	-	9.566	10.713
Sözleşme Türüne Göre Çalışan Dağılımı			
Sürekli	11.652	11.804	12.910
Geçici	1.026	460	825
Çalışan Kategorilerine Göre Ortalama Yaş			
Üst Düzey Yöneticiler	47	46	46
Orta Kademe Yöneticiler	42	42	42
Uzmanlar & Memurlar	34	36	35
Çalışan Kategorilerine Göre Ortalama Kıdemlilik			
Üst Düzey Yöneticiler	18	15	15
Orta Kademe Yöneticiler	15	14	14
Uzmanlar & Memurlar	8	9	8
Toplu İş Sözleşmesi Kapsamındaki Çalışanlar (%)	86	85	88
Çalışan Eğitimleri (kişi*saat)			
Mavi Yaka (kişi*saat)	176.046	137.278	247.849
Beyaz Yaka (kişi*saat)	89.761	42.743	48.336
Kaza Sıklık Oranı (KSO) (4)	16,45	10,49	8,41
Kaza Ağırlık Oranı (KAO) (5)	0,152	0,113	0,085
Genel Kazalanma Oranı (GKO) (6)	0,0025	0,0012	0,0007
Çalışan Sirkülasyonu (%)	7,4	9,5	9,6
Cinsiyete Göre Çalışan Sirkülasyonu**			
Kadın (%)	3,3	6,6	4,7
Erkek (%)	10,8	8,2	11
Cinsiyete Göre Üst Yönetim			
Kadın (%)	-	-	12
Erkek (%)	-	-	88

(*) Açıklanan veriler, rapor kapsamı gereği Türkiye operasyonlarından kaynaklanan performansı kapsamaktadır.

(**) Cinsiyete göre sirkülasyon oranı cinsiyete göre toplam çalışan sayısına oranlanarak hesaplanmıştır.

(1) Açıklanan verilere izolasyon ham maddesi tüketimini kapsamaktadır.

(2) Açıklanan verilere nihayi ürün parçası olan her türlü malzeme ve yarı işlenmiş ürün dahil edilmiştir.

(3) Açıklanan verilere, yapıştırıcılar, yağlar, boya, emaye, operasyonel ve tüm diğer kimyasallar dahil edilmiştir.

(4) KSO= (Toplam Kaza Sayısı/Toplam Çalışma Saati)*1.000.000

(5) KAO= (Kaza Nedeniyle Kaybedilen Toplam Gün Sayısı /Toplam Çalışma Saati)*1.000

(6) GKO= (KSO*KAO)/1.000

GRI Göstergeleri Tablosu

GRI GÖSTERGESİ	BULUNDUĞU BÖLÜM	SAYFA	AÇIKLAMA DÜZEYİ	RAPORLAMA
Profil Göstergeleri				
1.1	Genel Müdür Mesajı	2-3		Tam
1.2	Genel Müdür Mesajı Sürdürülebilirlik Performansı 2010 Arçelik A.Ş. Hakkında Sürdürülebilirlik Yönetimi	2-3 4-6 8-9 14		Tam
2.1	İletişim	Arka Kapak İçi		Tam
2.2	Arçelik A.Ş. 2010 Yılı Faaliyet Raporu Kurumsal Websitesi	24-25	http://www.arcelikas.com/UserFiles/file/PDF/TR/2010.pdf http://www.arcelikas.com/sayfa/80/Markalar	Tam
2.3	Kurumsal Websitesi Arçelik A.Ş. Hakkında Arçelik A.Ş. 2010 Yılı Faaliyet Raporu	8-9 22, 23, 54, 55, 56, 57, 58	http://www.arcelikas.com/sayfa/74/Yonetim http://www.arcelikas.com/sayfa/57/Isletmeler http://www.arcelikas.com/sayfa/59/Dunyada_Arcelik_A_S_ http://www.arcelikas.com/UserFiles/file/PDF/TR/2010.pdf	Tam
2.4	İletişim Kurumsal Web Sitesi	Arka Kapak İçi	http://www.arcelikas.com/sayfa/264/iletisim http://www.arcelikas.com/sayfa/59/Dunyada_Arcelik_A_S_	Tam
2.5	Arçelik A.Ş. Hakkında Bir Hesap Verebilirlik Aracı Olarak Sürdürülebilirlik Raporu Arçelik A.Ş. 2010 Yılı Faaliyet Raporu	8-9 65 22, 23	http://www.arcelikas.com/UserFiles/file/PDF/TR/2010.pdf	Tam
2.6	Arçelik A.Ş. 2010 Yılı Faaliyet Raporu	17	http://www.arcelikas.com/UserFiles/file/PDF/TR/2010.pdf	Tam
2.7	Arçelik A.Ş. Hakkında Arçelik A.Ş. 2010 Yılı Faaliyet Raporu	8-9 22-23	http://www.arcelikas.com/UserFiles/file/PDF/TR/2010.pdf	Tam
2.8	Yeteneklerin Çekim Alanı Arçelik A.Ş. 2010 Yılı Faaliyet Raporu	30-31 16	http://www.arcelikas.com/UserFiles/file/PDF/TR/2010.pdf	Tam
2.9	Arçelik A.Ş. 2010 Yılı Faaliyet Raporu	17	Raporlama dönemindeki önemli değişimlere ilişkin detaylı bilgiye www.arcelikas.com adresindeki Yatırımcı İlişkileri /Son Gelişmeler Sekmesinden ulaşılabilir. http://www.arcelikas.com/UserFiles/file/PDF/TR/2010.pdf	Tam
2.10	Kurumsal Ödüller ve Başarılar	64-65		Tam
3.1	Bir Hesap Verebilirlik Aracı Olarak Sürdürülebilirlik Raporu	65		Tam
3.2	Bir Hesap Verebilirlik Aracı Olarak Sürdürülebilirlik Raporu	65		Tam
3.3	Bir Hesap Verebilirlik Aracı Olarak Sürdürülebilirlik Raporu	65		Tam
3.4	İletişim	Arka Kapak İçi		Tam
3.5	Sürdürülebilirlik Yönetimi Bir Hesap Verebilirlik Aracı Olarak Sürdürülebilirlik Raporu	14 65		Tam
3.6	Bir Hesap Verebilirlik Aracı Olarak Sürdürülebilirlik Raporu	65		Tam
3.7	Bir Hesap Verebilirlik Aracı Olarak Sürdürülebilirlik Raporu	65		Tam
3.8	Bir Hesap Verebilirlik Aracı Olarak Sürdürülebilirlik Raporu	65		Tam
3.9	Bir Hesap Verebilirlik Aracı Olarak Sürdürülebilirlik Raporu	65		Tam
3.10	Bir Hesap Verebilirlik Aracı Olarak Sürdürülebilirlik Raporu	65		Tam
3.11	Bir Hesap Verebilirlik Aracı Olarak Sürdürülebilirlik Raporu	65		Tam
3.12	GRI Göstergeleri Tablosu			Tam
3.13	Bağımsız Denetim Raporu	77	Rapor kapsamında yer alan ve Güvence Raporu Ek -1 de detaylandırılan, 31.12.2010 tarihiyle sona eren yıla ilişkin doğrudan ve dolaylı karbon emisyonu verileri "yeterli güvence" ile bağımsız bir organizasyon tarafından onaylanmıştır.	Tam
4.1	Kurumsal Yönetim Sürdürülebilirlik Yönetimi Kurumsal Websitesi	12-13 14	http://www.arcelikas.com/sayfa/75/Yonetim_Kurulu http://www.arcelikas.com/sayfa/74/Yonetim	Tam
4.2	Kurumsal Yönetim	12-13		Tam
4.3	Kurumsal Yönetim	12-13		Tam
4.4	Sürdürülebilirlik Yönetimi Paydaşlarla Diyalog Çalışanların Yönetime Katılımı Arçelik A.Ş. 2010 Yılı Faaliyet Raporu	14 16 29-30 58	http://www.arcelikas.com/UserFiles/file/PDF/TR/2010.pdf	Tam
4.5	Arçelik A.Ş. 2010 Yılı Faaliyet Raporu	66	http://www.arcelikas.com/UserFiles/file/PDF/TR/2010.pdf	Tam

GRI Göstergeleri Tablosu

GRI GÖSTERGESİ	BULUNDUĞU BÖLÜM	SAYFA	AÇIKLAMA DÜZEYİ	RAPORLAMA
4.6	Kurumsal Websitesi Arçelik A.Ş. 2010 Yılı Faaliyet Raporu	65	http://www.arcelikas.com/UserFiles/file/PDF/TR/Etik%20Kurallar%20T%C3%BCrk%C3%A7e.pdf http://www.arcelikas.com/UserFiles/file/PDF/TR/2010.pdf	Tam
4.7	Kurumsal Yönetim Arçelik A.Ş. 2010 Yılı Faaliyet Raporu	12-13 54-63	http://www.arcelikas.com/UserFiles/file/PDF/TR/2010.pdf	Tam
4.8	Kurumsal Yönetim Sürdürülebilirlik Yönetimi Çevre Yönetimi İş Sağlığı ve Güvenliği Kurumsal Websitesi Arçelik A.Ş. 2010 Yılı Faaliyet Raporu	12-13 14 18-19 34 63	http://www.arcelikas.com/UserFiles/file/PDF/TR/2010.pdf	Tam
4.9	Risk Yönetimi Sürdürülebilirlik Yönetimi	13 14		Tam
4.10	Kurumsal Yönetim Arçelik A.Ş. 2010 Yılı Faaliyet Raporu	12-13 65-66	http://www.arcelikas.com/UserFiles/file/PDF/TR/2010.pdf	Tam
4.11	Risk Yönetimi Arçelik A.Ş. 2010 Yılı Faaliyet Raporu	13 63-64	http://www.arcelikas.com/UserFiles/file/PDF/TR/2010.pdf	Tam
4.12	Yasa ve Gönüllü İnişiyatiflere Uyum Çevre Yönetimi Malzeme Kullanımında Verimlilik Enerji Tüketimi ve Emisyonlar Tedarikçilerimizi Önemsiyoruz	15 18-19 20 21-22 42-43		Tam
4.13	Yasa ve Gönüllü İnişiyatiflere Uyum	15		Tam
4.14	Paydaşlarla Diyalog	16		Tam
4.15	Sürdürülebilirlik Yönetimi Paydaşlarla Diyalog	14 16		Tam
4.16	Paydaşlarla Diyalog	16		Tam
4.17	Çağrı Merkezi Müşteri Memnuniyeti Arçelik A.Ş. 2010 Yılı Faaliyet Raporu	53 54 58	http://www.arcelikas.com/UserFiles/file/PDF/TR/2010.pdf	Tam
Yönetimsel Yaklaşım				
DMA EC	İklim Değişikliğiyle Mücadele Genel Müdür Mesajı Kaynak Tüketimi Konusunda Kamuoyunu Bilinçlendirme Tüketicilere Yaşamı Kolaylaştıran Çevreci Yenilikçi Ürünler Üstün Hizmetler Sunuyoruz Performans Verileri Yeteneklerin Çekim Alanı Direkt Malzeme Alımlarının Dağılımı İnovasyon Şampiyonu Arçelik Yenilikçi Ürünler Enerji Etiketleri Arçelik A.Ş. ile Eğitimde Gönül Birliği Ülkem İçin Meslek Lisesi Memleket Meselesi Changzou Çocuk Refah Enstitüsü Arçelik A.Ş. 2010 Yılı Faaliyet Raporu	18 2-3 25 45 66 31 40-41 46 47-50 50-51 59-60 61 62 61 16, 21-22, 134	Sürdürülebilirlik Performansı 2010 (s.4-5), Risk Yönetimi (s.13), Sürdürülebilirlik Yönetimi (s.14), Paydaşlarla Diyalog (s.16)	Tam
DMA EN	Malzeme Kullanımında Verimlilik Ürünlerin Bertarafı Yeniden Kullanımı ve Geri Dönüşümü Genel Müdür Mesajı Sürdürülebilirlik Performansı 2010 Enerji Tüketimi ve Emisyonlar Enerji Tüketimi ve Emisyon Azaltım Projeleri Tüketicilere Yaşamı Kolaylaştıran Çevreci Yenilikçi Ürünler Üstün Hizmetler Sunuyoruz İnovasyon Şampiyonu Arçelik Yenilikçi Ürünler Enerji Etiketleri	20 54-55 2-3 5 21-22 23 45 46-47 47-50 50-51	Sürdürülebilirlik Performansı 2010 (s.4-5), Risk Yönetimi (s.13), Sürdürülebilirlik Yönetimi (s.14), Paydaşlarla Diyalog (s.16)	Tam

GRI Göstergeleri Tablosu

GRI GÖSTERGESİ	BULUNDUĞU BÖLÜM	SAYFA	AÇIKLAMA DÜZEYİ	RAPORLAMA
DMA EN	Performans Verileri	67	Sürdürülebilirlik Performansı 2010 (s.4-5), Risk Yönetimi (s.13), Sürdürülebilirlik Yönetimi (s.14), Paydaşlarla Diyalog (s.16)	Tam
	İşin Başı Sorumluluk	17		
	Su Kullanımı ve Geri Kazanım	20		
	Su Deşarjı	20-21		
	Entegre Atık Yönetimi	24-25		
	Ürün Dağıtımında Benimsediğimiz Çevreci Yaklaşımlar	52		
	Çevre Harcama ve Yatırımları	25		
	Ambalajların Kullanımı ve Ambalaj Atıklarının Yönetimi	55		
	Paydaşlarla Diyalog	16		
DMA LA	Yeteneklerin Çekim Alanı	30-31	Sürdürülebilirlik Performansı 2010 (s.4-5), Risk Yönetimi (s.13), Sürdürülebilirlik Yönetimi (s.14), Paydaşlarla Diyalog (s.16)	Tam
	Performans Verileri	68		
	Çalışmak İçin İyi Bir Yer	28		
	Örgütlenme Özgürlüğü ve Toplu Sözleşme	29		
	İş Sağlığı ve Güvenliği	34-35		
	Performans Yönetimi	32		
Gelişim Yönetimi	32			
DMA HR	Tedarikçilerimizi Önemsiyoruz	42-43	Sürdürülebilirlik Performansı 2010 (s.4-5), Risk Yönetimi (s.13), Sürdürülebilirlik Yönetimi (s.14), Paydaşlarla Diyalog (s.16)	Tam
	Çalışmak İçin İyi Bir Yer	28		
	İş Sağlığı ve Güvenliği	35		
	Paydaşlarla Diyalog	16		
	İşin Başı Sorumluluk	17		
DMA SO	İşin Başı Sorumluluk	17	Sürdürülebilirlik Performansı 2010 (s.4-5), Risk Yönetimi (s.13), Sürdürülebilirlik Yönetimi (s.14), Paydaşlarla Diyalog (s.16)	Tam
	Risk Yönetimi	13		
	Yasa ve Gönüllü İnisiyatiflere Uyum, Direkt cevap SO6	15		
	Rekabet Kurallarına Uyum	15		
Arçelik A.Ş. 2010 Yılı Faaliyet Raporu	63-64			
DMA PR	Ürün Bilgilendirmesi	50	Sürdürülebilirlik Performansı 2010 (s.4-5), Risk Yönetimi (s.13), Sürdürülebilirlik Yönetimi (s.14), Paydaşlarla Diyalog (s.16)	Tam
	Yasa ve Gönüllü İnisiyatiflere Uyum	15		
	Malzeme Kullanımında Verimlilik	20		
	Tedarikçilerimizi Önemsiyoruz	42-43		
	Yenilikçi Ürünler	47		
	Ürün Bilgilendirmesi	50-51		
	Satış Sonrasında	52-54		
Enerji Etiketleri	50-51			

Performans Göstergeleri

EC1	Arçelik A.Ş. 2010 Yılı Faaliyet Raporu	16	http://www.arcelikas.com/UserFiles/file/PDF/TR/2010.pdf	Tam
	Performans Verileri	66		
EC2	İklim Değişikliğiyle Mücadele	18		Kismen
	Genel Müdür Mesajı	2-3		
	Kaynak Tüketimi Konusunda Kamuoyunu Bilinçlendirme	25		
	Tüketicilere Yaşamı Kolaylaştıran Çevreci Yenilikçi Ürünler Üstün Hizmetler Sunuyoruz	45		
EC4	Arçelik A.Ş. 2010 Yılı Faaliyet Raporu	134		Kismen
EC5	Yeteneklerin Çekim Alanı	31		Kismen
EC6	Hammadde Alımlarının Dağılımı	40-41		Tam
	Arçelik A.Ş. 2010 Yılı Faaliyet Raporu	21-22		
EC8	Arçelik A.Ş. ile Eğitimde Gönül Birliği	59		Kismen
	Ülkem İçin	61		
	Meslek Lisesi Memleket Meselesi	62		
	Changzou Çocuk Refah Enstitüsü	61		
EC9	Meslek Lisesi Memleket Meselesi	62		Tam
	İnovasyon Şampiyonu Arçelik	46		
	Yenilikçi Ürünler	47-50		
	Enerji Etiketleri	50-51		
EN1	Malzeme Kullanımında Verimlilik	20		Tam
EN2	Ürünlerin Bertarafı, Yeniden Kullanımı ve Geri Dönüşümü	54-55		Kismen
EN3	Enerji Tüketimi ve Emisyonlar	21-22		Tam
	Performans Verileri	66-67		
EN4	Enerji Tüketimi ve Emisyonlar	21-22		Kismen
	Performans Verileri	66-67		

GRI Göstergeleri Tablosu

GRI GÖSTERGESİ	BULUNDUĞU BÖLÜM	SAYFA	AÇIKLAMA DÜZEYİ	RAPORLAMA
EN5	Enerji Tüketimi ve Emisyon Azaltım Projeleri	23		Tam
EN6	Genel Müdür Mesajı Sürdürülebilirlik Performansı 2010 Tüketicilere Yaşamı Kolaylaştıran Çevreci Yenilikçi Ürünler Üstün Hizmetler Sunuyoruz İnovasyon Şampiyonu Arçelik Yenilikçi Ürünler Enerji Etiketleri	2-3 5 45 46-47 47-50 50-51		Tam
EN7	Enerji Tüketimi ve Emisyon Azaltım Projeleri	23		Tam
EN8	Su Kullanımı ve Geri Kazanım	20		Tam
EN9	İşin Başı Sorumluluk Su Kullanımı ve Geri Kazanım	17 20	Kullanılmakta olan suyun çoğunluğu belediye sistemlerinden sağlandığından ve RAMSAR ve benzeri statüdeki su kaynakları kullanılmadığından, bu göstergenin de belirttiği gibi Arçelik A.Ş.'nin su kaynakları üzerinde önemli bir etkisi bulunmamaktadır.	Tam
EN11	İşin Başı Sorumluluk	17		Tam
EN13	İşin Başı Sorumluluk	17		Tam
EN14	İşin Başı Sorumluluk	17		Tam
EN16	Enerji Tüketimi ve Emisyonlar Performans Verileri	21-22 67		Tam
EN18	Enerji Tüketimi ve Emisyon Azaltım Projeleri Performans Verileri	23 67		Tam
EN19	Malzeme Kullanımında Verimlilik	20		Tam
EN20	Enerji Tüketimi ve Emisyonlar	21-23		Tam
EN21	Su Deşarjı Performans Verileri	20-21 67	Arçelik A.Ş. İşletmelerinden deşarj edilen sular başka firmalar tarafından kullanılmamaktadır.	Tam
EN22	Entegre Atık Yönetimi Performans Verileri	24-25 57	Arçelik A.Ş. İşletmelerinde ortaya çıkan atıkların %98'i geri kazanılmaktadır. Geriye kalan oran ise güvenli saklama yöntemiyle bertaraf edilmektedir.	Tam
EN25	GRI Göstergeleri Tablosu	72	Arçelik A.Ş. İşletmelerinde oluşan atıkların büyük bir kısmı kamusal yada endüstriyel kanalizasyon sistemlerine deşarj edilmektedir. Sadece çok küçük bir kısmı çalıcı ortama deşarj edilmektedir. Atık sular sadece arıtma süreçlerinin ardından deşarj edildiğinden, yasaların öngördüğü kalite seviyesi yakalanmakta ve alıcı ortam biyoçeşitlilik değeri zarar görmemektedir.	Tam
EN26	Genel Müdür Mesajı Sürdürülebilirlik Performansı 2010 Tüketicilere Yaşamı Kolaylaştıran Çevreci Yenilikçi Ürünler Üstün Hizmetler Sunuyoruz İnovasyon Şampiyonu Arçelik Yenilikçi Ürünler Enerji Etiketleri Ürün Dağıtımında Benimsediğimiz Çevreci Yaklaşımlar Ürünlerin Bertarafı, Yeniden Kullanımı ve Geri Dönüşümü Ambalaj Kullanımı ve Ambalaj Atıklarının Yönetimi	2-3 5 45 46 47-50 50-51 52 54-55 55		Tam
EN27	Ambalaj Kullanımı ve Ambalaj Atıklarının Yönetimi	55		Kismen
EN29	Ürün Dağıtımında Benimsediğimiz Çevreci Yaklaşımlar	52		Kismen
EN30	Çevre Harcama ve Yatırımları	25		Tam
LA1	Yeteneklerin Çekim Alanı Performans Verileri	30-31 68	Raporlama Arçelik A.Ş.'nin Türkiye'deki faaliyet ve projeleri kapsadığından, bölgesel kırımlar verilmemiştir.	Tam
LA2	Yeteneklerin Çekim Alanı	30-31	Raporlama Arçelik A.Ş.'nin Türkiye'deki faaliyet ve projeleri kapsadığından, bölgesel kırımlar verilmemiştir.	Tam
LA3	Yeteneklerin Çekim Alanı Kurumsal Websitesi	30-31	http://www.arcelikas.com/sayfa/197/%C3%9Ccretlendirme%20ve%20Yan%20Faydalar	Tam
LA4	Örgütlenme Özgürlüğü ve Toplu Sözleşme Performans Verileri	29 68		Tam

GRI Göstergeleri Tablosu

GRI GÖSTERGESİ	BULUNDUĞU BÖLÜM	SAYFA	AÇIKLAMA DÜZEYİ	RAPORLAMA
LA5	Çalışmak İçin İyi Bir Yer	28		Tam
LA6	İş Sağlığı ve Güvenliği	34-35		Tam
LA7	İş Sağlığı ve Güvenliği Performans Verileri	34-35 68		Kısmen
LA 8	İş Sağlığı ve Güvenliği	34-35		Tam
LA10	Gelişim Yönetimi Performans Verileri	32 68		Tam
LA11	Gelişim Yönetimi	32		Tam
LA12	Performans Yönetimi	32		Tam
LA13	Performans Verileri	68		Kısmen
LA14	Yeteneklerin Çekim Alanı	31	İşe alımlarda çalışanlar herhangi bir özellikleri nedeniyle farklı bir uygulamaya tabi tutulamazlar. Çalışan performans sonuçlarına ve iş sorumluluklarına göre ücretleri değişebilir. Ücretlendirmede hiçbir şekilde cinsiyet ayrımcılığına izin verilmemektedir.	Tam
HR2	Tedarikçilerimizi Önemsiyoruz	42-43		Kısmen
HR4	Çalışmak İçin İyi Bir Yer	28	Raporlama döneminde bu duruma ilişkin bir vaka yaşanmamış ve tarafımıza hiçbir şikayet ulaşmamıştır.	Tam
HR5	Çalışmak İçin İyi Bir Yer	28	Tüm mavi yaka çalışanların toplu sözleşme, örgütlenme ve sendikalaşma hakları güvence altındadır. Tüm çalışanlar tercih ettikleri sendikaya üye olmak ve toplu sözleşme haklarından yararlanmak hakkına sahiptirler. Raporlama döneminde bu konuya ilişkin ihlal yahut risk tespit edilmemiştir.	Tam
HR6	Çalışmak İçin İyi Bir Yer	28	Hiçbir Arçelik operasyonunda çocuk işçi çalıştırılmamaktadır. Raporlama döneminde Arçelik organizasyonuna dair hiçbir ihlal yahut risk tespit edilmemiştir.	Tam
HR7	Çalışmak İçin İyi Bir Yer	28	Hiçbir Arçelik operasyonunda zorla işçi çalıştırılmamaktadır. Raporlama döneminde Arçelik organizasyonuna dair hiçbir ihlal yahut risk tespit edilmemiştir.	Tam
HR8	İş Sağlığı ve Güvenliği	35		Tam
SO1	İşin Başı Sorumluluk	17		Tam
SO2	Risk Yönetimi Arçelik A.Ş. 2010 Yılı Faaliyet Raporu	13 63-64		Kısmen
SO6	GRI Göstergeleri Tablosu	73	Arçelik A.Ş. doğrudan yada dolaylı bir biçimde hiçbir siyasi ideolojiyi, fikri, pozisyonu; parti, hareket ve girişimi desteklememektedir.	Tam
PR1	Ürün Bilgilendirmeleri	50		Kısmen
PR3	Yasa ve Gönüllü İnisiyatlara Uyum Malzeme Kullanımında Verimlilik Tedarikçilerimizi Önemsiyoruz Yenilikçi Ürünler Ürün Bilgilendirmeleri	15 20 42-43 47 50-51		Tam
PR5	Satış Sonrasında	52-54		Kısmen
PR6	Yasa ve Gönüllü İnisiyatlara Uyum Malzeme Kullanımında Verimlilik Enerji Etiketleri	15 20 50-51		Tam

Genel İlkeler ve Kapsam

Arçelik A.Ş., faaliyetlerinden kaynaklanan sera gazı emisyonlarını "ISO 14064-1:2006 Sera Gazları, Bölüm 1 - Sera Gazı Emisyonlarının ve Uzaklaştırmalarının Kuruluş Seviyesinde Hesaplanmasına ve Rapor Edilmesine Dair Kılavuz ve Özellikler Standardı" na uygun olarak hesaplamıştır ve bu rapor vasıtasıyla tüm paydaşlarıyla paylaşmaktadır.

Bu rapor, Arçelik A.Ş. 2010 yılı Sera Gazı Emisyonu Raporu'nun hesaplama metodolojilerine ilişkin genel ilkelerini ve sera gazı emisyonlarının yönetimini içeren bir özetidir.

Arçelik A.Ş. Sera Gazı Emisyonu Envanteri, 01.01.2010-31.12.2010 tarihleri arasında Türkiye'deki üretim tesislerini, depolama alanlarını, idari binaları, diğer tesisleri içeren 6 kampüs ile Genel Müdürlük'ten kaynaklanan sera gazı emisyonlarını içermektedir.

Arçelik A.Ş. Sera Gazı Emisyonları Envanteri için baz yıl, 2010 yılıdır.

Arçelik A.Ş., sera gazı emisyonu envanterinin yönetimine ilişkin metodolojilerini "GCP-16344 Sera Gazı Yönetimi Sistemi Prosedürü" ile dökümanete etmiştir.

Sera Gazı Emisyonu Envanteri Sınırları

Arçelik A.Ş., 2010 yılı Sera Gazı Emisyon Envanteri'nde, kontrol yaklaşımını benimsemiştir.

Bu kapsamda Türkiye'de, Arçelik A.Ş.'nin finansal ve idari kontrolünde olan 6 kampüsü ile Genel Müdürlük envantere dahil edilmiştir.

Yurtdışında bulunan kampüsler, kampüs alanları dışında bulunan diğer faaliyetler, depolar, servis hizmetleri ve bayiler Sera Gazı Envanteri'ne dahil edilmemiştir.

Arçelik A.Ş. Sera Gazı Envanteri'nin sınırları aşağıdaki gibidir :

- Genel Müdürlük (Sütlüce Kampüsü): İki idari bina bulunmaktadır.
- Çerkezköy Kampüsü: Elektrik Motorları İşletmesi, Kurutucu İşletmesi ve depolar bulunmaktadır.
- Beylikdüzü Kampüsü : Elektronik İşletmesi ve depolar bulunmaktadır.
- Çayırova Kampüsü: Çamaşır Makinası İşletmesi, kojenerasyon, idari bina ve tesisler ve depolar bulunmaktadır.
- Bolu Kampüsü: Pişirici Cihazlar İşletmesi ve diğer tesisler ile depolar bulunmaktadır.
- Eskişehir Kampüsü: Buzdolabı ve Kompresör İşletmeleri, kojenerasyon ve depolar bulunmaktadır.
- Ankara Kampüsü: Bulaşık Makinası İşletmesi ve depo bulunmaktadır.

Sera Gazı Emisyonları ve Faaliyet Sınırları

Arçelik A.Ş.'nin sera gazı emisyonları 3 kategoriden oluşmaktadır :

- Doğrudan (direkt) sera gazı emisyonları,
- Dolaylı (endirekt) sera gazı emisyonları,
- Diğer dolaylı sera gazı emisyonları.

Doğrudan (direkt) sera gazı emisyonları Scope 1, dolaylı (endirekt) sera gazı emisyonları Scope 2, diğer dolaylı sera gazı emisyonları Scope 3 kapsamındadır. Scope 1 ve Scope 2 emisyonları Arçelik A.Ş.'nin finansal ve idari kontrolündedir. Scope 3 emisyonları Arçelik A.Ş.'nin finansal ve idari kontrolünde olmadığından, Scope 3 emisyonları sera gazı envanterine dahil edilmemiştir.

• Doğrudan (Direkt) Sera Gazı Emisyonları :

Arçelik A.Ş.'nin doğrudan (direkt) sera gazı emisyonları üç kategoriden oluşmaktadır :

- Sabit yakma kaynaklı sera gazı emisyonları,
- Hareketli yanma kaynaklı sera gazı emisyonları,
- Diğer doğrudan sera gazı emisyonları.

Arçelik A.Ş.'nin doğrudan (direkt) sera gazı emisyonu kaynakları; doğalgaz, dizel, fuel-oil, LPG, soğutucular, asetilen, propan ve endüstriyel yağlardır.

• Dolaylı (Endirekt) Sera Gazı Emisyonları :

Arçelik A.Ş.'nin dolaylı (endirekt) sera gazı emisyonu kaynağı elektriktir.

• Diğer Dolaylı Sera Gazı Emisyonları :

Scope 3 kapsamındaki diğer dolaylı sera gazı emisyon kaynakları, Arçelik A.Ş.'nin finansal ve idari kontrolünde değildir. Arçelik A.Ş.'nin diğer dolaylı sera gazı emisyon kaynakları personel servisleri, kampüs dışındaki taşeron faaliyetleri, yiyecek içecek otomatları, su sebilleri, lojistik faaliyetleri ve atık bertaraf ve geri dönüşümü faaliyetlerinden kaynaklanan sera gazı emisyonlarıdır.

Bu emisyonlar, Arçelik A.Ş. Sera Gazı Emisyonu Envanteri'ne dahil değildir.

Sera Gazı Emisyonları Envanteri Hesaplamaları

Arçelik A.Ş. Sera Gazı Emisyonu Envanteri hesaplamalarında, başlıca "Intergovernmental Panel on Climate Change (IPCC) 2006 Guidelines" kılavuzu esas alınmıştır.

Emisyon faktörleri ve hesaplama metodolojileri aşağıdaki gibidir :

- Sabit yakma kaynaklı sera gazı emisyonlarının hesaplanmasında, "IPCC-2006 Guidelines for National Greenhouse Gas Inventories, Volume 2: Energy, Chapter 2: Stationary Combustion" kılavuzu kullanılmıştır.
- Hareketli yanma kaynaklı sera gazı emisyonlarının hesaplanmasında, "IPCC-2006 Guidelines for National Greenhouse Gas Inventories, Volume 2: Energy, Chapter 3: Mobile Combustion" kılavuzu kullanılmıştır.
- Türkiye'de 2010 yılı ulusal şebeke elektrik emisyon faktörünün yayınlanmamış olması nedeniyle, "IPCC-2006 Guidelines for National Greenhouse Gas Inventories, Volume 2: Energy, Chapter 2: Stationary Combustion" ve TEİAŞ (Türkiye Elektrik İletim A.Ş.) verileri kullanılarak ortalama elektrik emisyon faktörü hesaplanmıştır. Dolaylı (endirekt) sera gazı emisyonlarının hesaplanmasında bu emisyon faktörü kullanılmıştır.
- Diğer doğrudan sera gazı emisyonlarının hesaplanmasında, "American Petroleum Industry Compendium (2009)", EPA (U.S. Environmental Protection Agency) Ozone-Depleting Substances (ODS), GWP değerleri "<http://www.epa.gov/ozone/science/ods>", "IPCC-2006 Guidelines for National Greenhouse Gas Inventories, Volume 3: Industrial Processes and Product Use, Chapter 7: Emissions of Fluorinated Substitutes for ODS", "IPCC-2006 Guidelines for National Greenhouse Gas Inventories, Chapter 2: Stationary Combustion, Volume 2: Energy" kaynakları kullanılmıştır.

Bu hesaplamalara ek olarak, ihmal edilebilir emisyonlar hesaplanmıştır ve varsayımlar Sera Gazı Emisyonu Envanteri ile dökümanete edilmiştir.

Belirsizliklerin Yönetimi

Belirsizlikler, ölçüm cihazlarından, potansiyel kayıt hataları ve sapmalarından, kalorifik değerlerdeki ve yakıtların alt-üst değerlerindeki sapmalardan kaynaklanabilir.

Belirsizlikler, Arçelik A.Ş. doğrudan (direkt) sera gazı emisyonları ve Arçelik A.Ş. dolaylı (endirekt) sera gazı emisyonları için ayrı ayrı hesaplanmıştır.

İç Denetim ve Kontrol Yöntemleri

Veri kontrolleri amacıyla, ISO 14064-1 Standardı çerçevesinde iç denetimler gerçekleştirilmiş ve bulgular "GTP-16355 Düzeltici ve Önleyici Faaliyetler Prosedürü"ne uygun olarak yönetilmiştir.

Yeniden Görüş Beyanı

Arçelik A.Ş.'nin 2010 yılı Sera Gazı Emisyonları Envanteri maddesel olarak doğrudur, veriler adil bir temsildir ve ilgili uluslararası standartlara, ilgili ulusal standartlara veya mevcut uygulamalara uygun olarak hazırlanmıştır. Maddeselliğin %5'in altında olduğu konusunda görüş birliğine varılmıştır.

Bağımsız Denetim Raporu



Group Eurasia Belgelendirme Hizmetleri Ltd. Şti.

Güvence Raporu

Arçelik A.Ş. Üst Yönetimi'ne

Yönetici Özeti

140'tan fazla ülkede standart tabanlı çözümler sunan, küresel, bağımsız bir hizmet organizasyonu olarak biz, Arçelik A.Ş. tarafından sunulan seçili verilerle ilgili olarak Arçelik A.Ş.'nin Türkiye'de yerleşik 6 farklı lokasyonda bulunan 8 üretim tesisinde ve Genel Müdürlüğü'nde, bağımsız bir doğrulama denetimi gerçekleştirdik.

Arçelik A.Ş. 2010 yılı Sürdürülebilirlik Raporu'nda yer alan ve bu yazının Ek-1'inde detaylandırılan, 31.12.2010 tarihiyle sona eren yıla ilişkin karbon emisyon verileri, yeterli güvence ile onaylanmıştır.

Sorumluluklar

Yüksek doğruluk ile doğrulama incelemesi için gerekli verileri toplamak ve hazırlamak Arçelik A.Ş. üst yönetiminin sorumluluğundadır. Arçelik A.Ş. üst yönetimi aynı zamanda seçili verileri içeren Sürdürülebilirlik Raporu 2010'un, Ek-1'de belirtilen kriterlere uygunluğundan da sorumludur.

Gerçekleştirdiğimiz doğrulama hizmeti ilkeleri aşağıdaki gibidir :

- Tarafsızlık,
- Yetkinlik,
- Karar vermede gerçeklere dayanan yaklaşım,
- Açıklık,
- Gizlilik.

Doğrulama denetimimiz, sera gazı emisyonlarının maddesel olarak doğru ve denetim ekibimize sunulan sera gazı emisyonu verisinin ve bilgilerinin bu yazının Ek-1'inde verilen bilgilere uygun olarak hazırlandığını kontrol etmek üzere yeterli güvence prosedürlerine dayalı olarak gerçekleştirilmiştir.

Güvence taahhüdü, ISO (Uluslararası Standardizasyon Örgütü) tarafından yayınlanan "ISO 14064-3:2006 Sera Gazları, Bölüm 3 - Sera Gazı Beyanlarının Doğrulanmasına ve Onaylanmasına Dair Kılavuz ve Özellikler" Standardı'nda şart koşulan bağımsızlık ve yetkinlik gereksinimlerine uygun olarak gerçekleştirilmiştir.

Adres: Hüseyin Çelik Sk. Nail Ergin İş Merk K.2 Kozyatağı Kadıköy/İstanbul
Tel: 0216 – 445 90 38
Faks: 0216 – 463 26 26
Ofis e-posta: bsi.eurasia@bsigroup.com



Group Eurasia Belgelendirme Hizmetleri Ltd. Şti.

Görüş beyanını içeren bu rapor, Arçelik A.Ş.'nin karbon emisyonlarını izleme ve kontrol performansına atıfta bulunulan Sürdürülebilirlik Raporu 2010'u desteklemek üzere Arçelik A.Ş. üst yönetimi için hazırlanmıştır.

Denetimde Kullanılan Metodoloji

Bu yeterli güvence taahhüdünü, ISO (Uluslararası Standardizasyon Örgütü) tarafından yayınlanan "ISO 14064-1:2006 Sera Gazları, Bölüm 1 - Sera Gazı Emisyonlarının ve Uzaklaşmalarının Kuruluş Seviyesinde Hesaplanmasına ve Rapor Edilmesine Dair Kılavuz ve Özellikler" Standardı'na uygun olarak yürüttük.

Yeterli güvence taahhüdü, Arçelik A.Ş.'nin sera gazı emisyonlarının ISO 14064-1:2006 Standardı'na göre maddesel olarak doğru olduğunu gösteren, yeterli fakat mutlak seviyede olmayan güvence sağlamaktadır. Yeterli güvence çalışması esnasında yeterli ve uygun kanıtlara ulaşabilmek için yürütülen prosedürlerin süresi ve kapsamı, sınırlı güvence taahhüdüne göre daha kapsamlı ve detaylıdır. Bu güvence çalışmasını tamamlamak için, Arçelik A.Ş. tarafından sunulan tüm bilgileri kontrol ettik ve bütün lokasyonları ziyaret ettik.

Yeterli güvence prosedürümüz, doğrulama ekibimizden aşağıdaki hususların değerlendirilmesini şart koşmaktadır :

- Envanter tasarımı, kapsam ve sınırlar,
- Spesifik sera gazı emisyonu (GHG) faaliyetleri ve teknolojileri,
- Sera gazı emisyonu (GHG) kaynaklarının, azalmalarının ve rezervuarlarının tanımlanması ve seçimi,
- İlgili teknik ve sektörel konuları da içeren ölçüm, izleme ve raporlama,
- Sera gazı emisyonlarını etkileme ihtimali bulunan, tipik ve tipik olmayan çalışma koşulları da dahil tüm şartlar.

Doğrulamayı veya doğrulama ekibi, sera gazı bildirimini ile ilgili herhangi bir yasal düzenleme de dahil olmak üzere, organizasyon sınırlarını etkileyebilecek finansal, operasyonel, sözleşmesel veya diğer anlaşmaların etkilerini değerlendirmek üzere gerekli uzmanlığa sahiptir.

Kısıtlamalar

Ulusal otorite tarafından hazırlanmış bir rehber olmayışı, her iki tarafı da, özellikle şebeke emisyon faktörleri, bazı ölçümler ve hesaplama teknikleri ile ilgili maddesel olarak farklı hesaplamalara neden olacak ve karşılaştırılabilirliği etkileyebilecek bazı kabuller yapmaya yönlendirmiştir. Bundan dolayı, farklı hesaplamaların doğruluğu Türkiye'de şirketten şirkete

Adres: Hüseyin Çelik Sk. Nail Ergin İş Merk K:2 Kozyatağı Kadıköy/İstanbul
Tel: 0216 – 445 90 38
Faks: 0216 – 463 26 26
Ofis e-posta: bsi.eurasia@bsigroup.com



Group Eurasia Belgelendirme Hizmetleri Ltd. Şti.

değişebilir. Ayrıca bu sebeple, ölçüm kriterleri ve doğrulukta olduğu gibi bu tür bilgilerin belirlenmesinde kullanılan metodoloji de ileride değişebilir. Seçili verilere ilişkin metodoloji ve referanslar, bu raporun Ek-1'inde dokümanite edilmiştir.

Görüş Beyanı

Prosedürlerimize uygunluk olarak gerçekleştirdiğimiz doğrulama denetimi sonuçlarına göre, 2010 Sürdürülebilirlik Raporu'nda raporlanan Arçelik A.Ş. sera gazı emisyonları maddesel olarak doğrudur, veri ve bilgilerin adil bir temsilidir ve doğrulama denetimi esnasında geçerli olan sera gazı ölçümü, izlenmesi ve raporlanmasına ilişkin uluslararası standartlara ve ilgili ulusal standartlara veya uygulamalara uygun olarak hazırlanmıştır.

BSI (British Standards Institution)

BSI Group Eurasia Belgelendirme Hizmetleri Ltd. Şti.



Özlem Ünsal

Genel Müdür

İstanbul, 02.12.2011

Ek-1 : Arçelik A.Ş. Sera Gazı Emisyonları Envanteri Özet Raporu, 2010

Adres: Hüseyin Çelik Sk. Nail Ergin İş Merk K.2 Kozyatağı Kadıköy/İstanbul
Tel: 0216 – 445 90 38
Faks: 0216 – 463 26 26
Ofis e-posta: bsi.eurasia@bsigroup.com



GRI Uygulama Seviyesi Kontrol Beyanı

GRI, **Arçelik A.Ş.** tarafından yayınlanan ve GRI Raporlama Hizmetleri'ne sunulan "Arçelik A.Ş. Sürdürülebilirlik Raporu 2010" B+ Uygulama Seviyesi'nin gereklerini karşıladığı sonucuna varmıştır.

GRI Uygulama Seviyeleri, sunulan raporlarda G3 İlkelerinin ne ölçüde kullanıldığı hususunda bilgi verir. Kontrol, Uygulama Seviyesi için talep edilen çeşit ve sayıda açıklamanın raporda yer aldığını ve GRI İçerik Endeksi'nin ilgili açıklamaları GRI G3 İlkeleri'nde tarif edildiği şekilde sunduğunu teyit eder.

Uygulama Seviyeleri raporu hazırlayan kurumun sürdürülebilirlik performansı veya raporda sunulan bilginin kalitesi hakkında bir görüş içermez.

Amsterdam, 21 Aralık 2011

Nelmara Arbex
Genel Müdür Yardımcısı
Global Reporting Initiative



Arçelik A.Ş. bu raporu (bir bölümünü) dış denetime sunduğu için bu Uygulama Seviyesi'ne "artı (+)" eklenmiştir. GRI, raporu yayınlayan kurumun gerek dış denetim hizmet sağlayıcısını seçme gerekse dış denetimin amacını belirleme konularındaki kararını kabul eder.

Network bazlı bir organizasyon olan Global Reporting Initiative (GRI), dünyanın en yaygın kullanılan sürdürülebilirlik raporlaması çerçevesinin gelişmesine öncülük etmiş olup raporlama çerçevesinin sürekli gelişimi ve dünya çapında yaygınlaşması adına çalışmaktadır. GRI Raporlama Çerçevesi kurumların ekonomik, çevresel ve sosyal performanslarını ölçmede ve raporlamada kullanabilecekleri ilke ve göstergeleri belirlemektedir. www.globalreporting.org

Çekince: İlgili sürdürülebilirlik raporlamasının dış linkler (işitsel-görsel malzemeler de dahil olmak üzere) içerdiği durumlarda, iş bu Beyan, Kontrol'ün gerçekleştirildiği 14 Aralık 2011 tarihinde GRI'a sunulmuş bulunan malzemeyi kapsar. GRI'nın Beyanı, ilgili raporda takiben yapılacak olan herhangi bir değişikliği kapsamaz.

Bu raporla ve Arçelik A.Ş.'nin sürdürülebilirlik aktiviteleriyle ilgili geribildirim ve sorularınız için teşekkür ederiz.
İletişim: Kurumsal İletişim Departmanı
E-posta: corporateinfo@arcelik.com

Faaliyet Raporu
Arçelik A.Ş.'nin en son yayınladığı Faaliyet Raporu için aşağıdaki web sitesini ziyaret edebilirsiniz:
www.arcelikas.com

Uluslararası Galaxy Ödülleri tarafından
2010 Arçelik A.Ş. Faaliyet Raporu -
Kapak tasarımı ve artistik illüstrasyon - Onur Ödülü
Grafik tasarım, içerik ve kapak - Altın Ödül
Fotoğraf Bronz Ödül
almıştır.

Amerikan İletişim Profesyonelleri Ligi "LACP" tarafından
2010 Arçelik A.Ş. Faaliyet Raporu - Onur Ödülü
2009 Arçelik A.Ş. Faaliyet Raporu - Gümüş Ödülü
2008 Arçelik A.Ş. Faaliyet Raporu - Platin Ödül
almıştır.

Raporun içeriği ve yapısının oluşturulmasında danışmanlık yapan şirket



Bu raporun içeriği Arçelik A.Ş.'nin açık yazılı onayı olmadan kopyalanamaz, değiştirilemez ya da dağıtılamaz.
Arçelik A.Ş.'nin her türlü hakkı mahfuzdur.

Yasal Uyarı

Arçelik A.Ş. Sürdürülebilirlik Raporu ("Rapor"), şirket hakkında bilgi ve analizlerin yanı sıra, şirket Yönetimi'nin gelecekte olmasını öngördüğü olaylar doğrultusunda, ileriye yönelik beklentilerini içeren görüşlerini de yansıtmaktadır. Raporla verilen bilgilerin ve analizlerin doğruluğu ve beklentilerin gerçeğe uygun olduğuna inanılmasına rağmen, öngörülerin altında yatan faktörlerin değişmesine bağlı olarak, geleceğe yönelik sonuçlar burada verilen öngörülerden sapma gösterebilir.

Arçelik, Arçelik Yönetimi veya çalışanları veya diğer ilgili şahıslar, bu Raporun bilgilerinin kullanımı nedeniyle doğabilecek zararlardan sorumlu tutulamazlar.



Bu rapor sürdürülebilir şekilde yönetilen ormanlardan elde edilen kağıda basılmıştır.
www.fsc.org

Arçelik A.Ş.

Karaağaç Caddesi No:2-6, Sötlüce, Beyođlu 34445 İstanbul - Türkiye

Tel: +90 212 314 34 34 Fax: +90 212 314 34 63

www.arcelikas.com