

Istanbul Airport



Yeni Bir Havalimanı Deneyimi

İGA 2019 Sürdürülebilirlik Raporu



**Burası İstanbul Havalimanı,
yani 300 farklı destinasyonla dünyaya açılan
yeni bir kapı...**

Türkiye'nin kalkınmasına sürdürülebilir bir katkı sunan ve Cumhuriyet tarihinin en önemli projesi olarak kabul edilen bu devasa eser; misafirlerini özenle, sevgiyle ve konforla ağırlıyor.

Sürdürülebilirlik raporumuzda; çevreye, topluma, ekonomiye olan faydaları sunarken sizi Havalimanımızda küçük bir tura çıkarıyoruz.

İçindekiler

03 Bir Bakışta İGA

03 Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları ve İGA

05 Kısaca İGA

06 Sağlam Ortaklık Yapımız

07 Kurumsal Değerlerimiz

08 Ürettiğimiz ve Dağıttığımız Değer

10 Başarı Yolcuğumuz

11 İGA'nın Sürdürülebilirlik Yolculuğu

12 İcra Kurulu Başkanı ve Genel Müdür'ün Mesajı

15 Paydaş Haritamız

17 Üyeliklerimiz ve Desteklediğimiz İnisiyatifler

18 Rapor Profilimiz

18 Raporlama Sürecimizde Öncelikli Unsurların Tespiti

19 Sürdürülebilirlik Organizasyonumuz

20 Değer Zincirimiz

22 Yarattığımız Ekonomik Fayda

24 Paydaşlar için Değer Yaratın İş Modeli

26 Kurumsal Yönetişim ve Uyum

27 İGA Organizasyon Yapısı

28 Profesyonel Kurumsal Yönetim Yaklaşımımız

29 Kurumsal Risk Yönetimi

29 Paydaşlarla Etkin İletişim Kanalları

31 Kapsamlı Güvenlik Anlayışımız

31 Yolcu Güvenliği

33 İş Süreçleri

34 Çalışanlar

43 Dijitalleşme Adımlarımız

43 Gürültü ve Hava Kalitesi

44 Dijital Yolcu Deneyimi

44 Dijital Pazaryeri Uygulaması

45 Dijital Kule Uygulaması

45 IoT (Internet of Things)

46 Dünyanın En Büyük Yapı Bilgi Modellemesi (BIM) Uygulaması

47 İstanbul Havalimanı'nda Teknik İzleme Sistemleri

47 BMS (Building Management System)

47 BIM (Building Information Modeling)

49 Akıllı Havalimanı Odağımız

49 Operasyonlarda Verimlilik

51 Yolcu Konforu

58 Çevreye Karşı Sorumluluklarımız

59 Etkin Atık Yönetimi Yaklaşımı

61 Küresel İklim Değişikliğiyle Mücadeleye Katkımız

65 Yakıt Tasarrufu ve Emisyon Azaltımı

65 Tasarruf Odaklı Su Tüketimi Uygulamalarımız

66 Çevre Odaklı Sosyal Sorumluluk Projeleri

67 Biyolojik Çeşitliliğin Korunmasına Yönelik Çalışmalarımız

68 Çevre ve Sürdürülebilirlik Farkındalığı

69 Toplumsal Yatırımlarımız

70 Sosyal Yönetim Paydaş Katılım Planımız

70 Yerel Halk Şikâyet Mekanizmamız

70 Sosyal Yatırım Programımız

71 Sosyal Sorumluluk Projeleri

72 Hızlı Etki Projeleri

72 Kırsal Kalkınma Projeleri

73 Geleceğe Bakış

75 GRI İçerik Endeksi

Raporda kullanılan simgelerin açıklamaları



İçindekiler sayfasına gider.



Bir sayfa önceye gider.



Bir sayfa sonraya gider.



Bölümü okuma süresini gösterir.



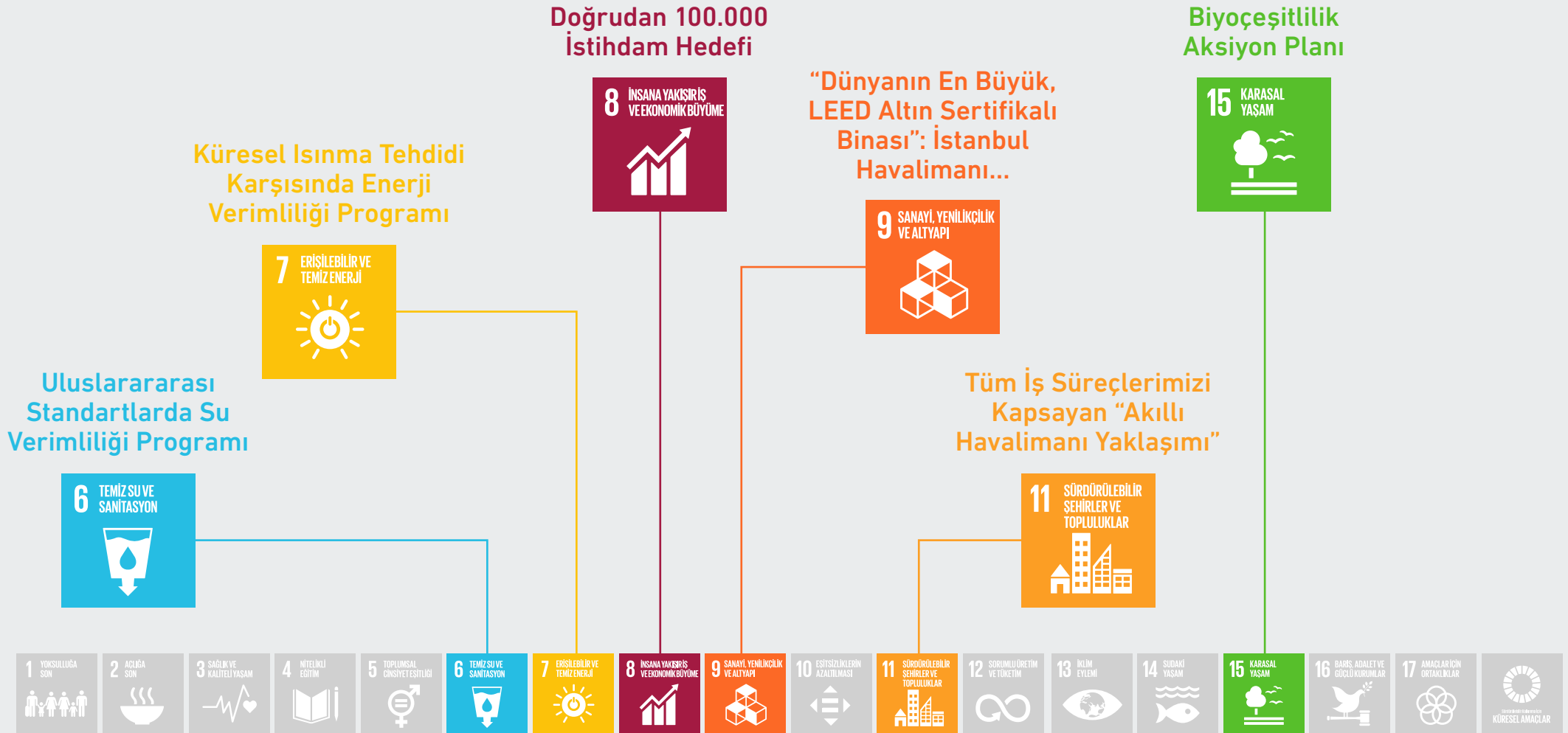
İlgili videoya gider.



İlgili web sitesine gider.

Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları ve İGA

İGA, gelecek nesillere daha yaşanılabilir bir dünya bırakmak için Birleşmiş Milletler Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları'nı (SKA) destekliyor.

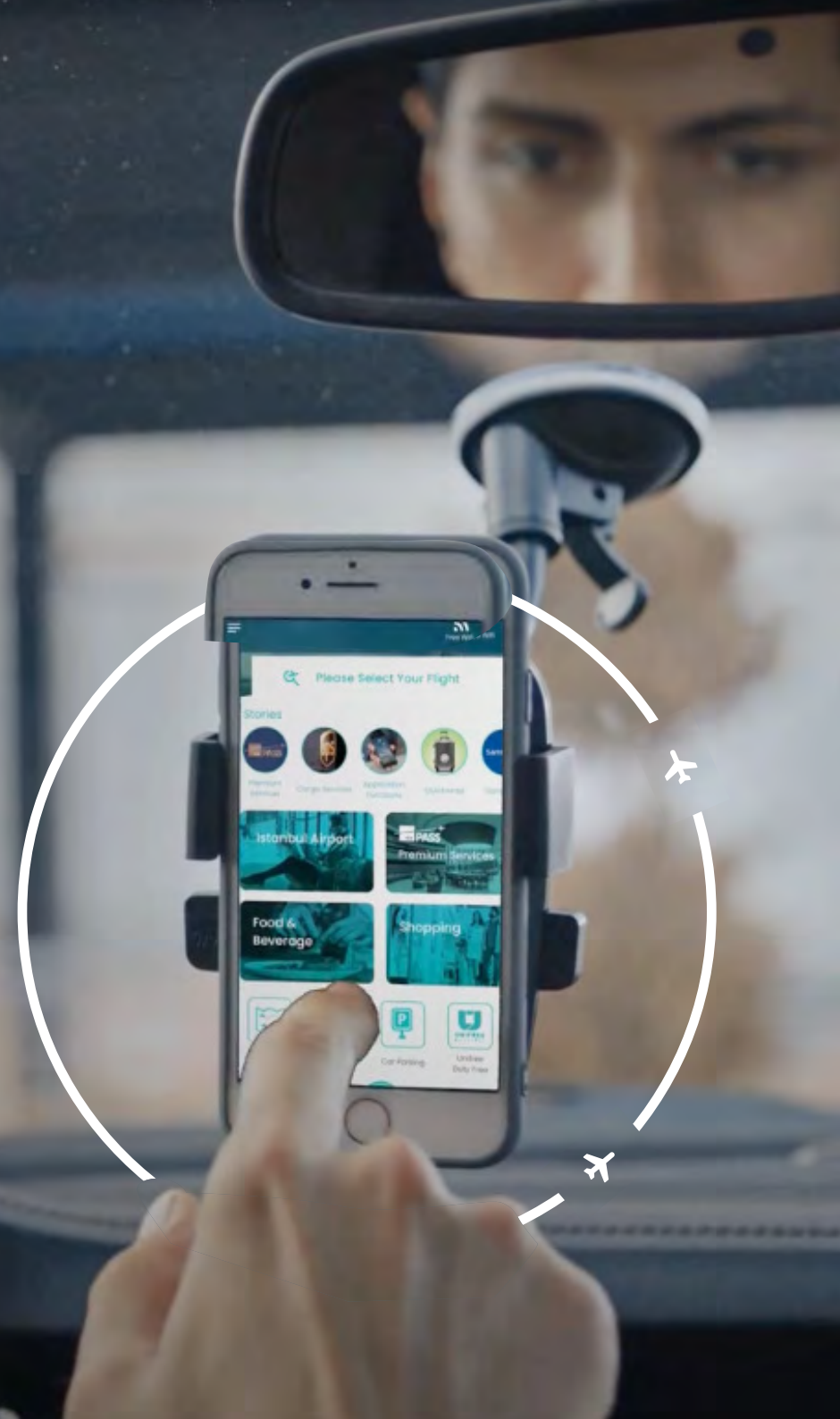


Konfor dışarıda başlıyor

Dünyanın tek çatı altındaki en büyük katlı otoparkına sahip İstanbul Havalimanı en yüksek teknolojik altyapı ve hizmet kalitesiyle misafirlerine uçuş öncesi ve sonrasında kolay bir deneyim sunuyor. Bu büyük otoparkta “Arabam Nerede” ve “Araç Rotam” uygulamalarıyla, plaka girişiyle araç kolayca bulunabiliyor. Dileyen misafirlerimiz vale hizmetinden yararlanabiliyor, konfor otoparktan başlıyor.

✈ **40 bin**

Toplam otopark araç kapasitesi



Kısaca İGA

29 Ekim 2018 tarihinde T.C. Cumhurbaşkanı Recep Tayyip Erdoğan'ın katılımıyla resmi açılışı gerçekleşen İstanbul Havalimanı'nın ilk fazında 90 milyon yolcuya hizmet verilmesi hedeflenmektedir.

İGA'nın Devlet Hava Meydanları İşletmesi Genel Müdürlüğü (DHMI) ile Yap-İşlet-Devret Modeli (DHMI) ile Yap-İşlet-Devret Modeli ışığında imzaladığı imtiyaz sözleşmesi kapsamında 6 Nisan 2019 tarihinde Faz 1A aşaması tamamlanarak hizmete giren İstanbul Havalimanı, Türkiye Cumhuriyeti'nin en önemli mega projeleri arasında yer almaktadır. İGA'nın etkileşim içerisinde olduğu tüm paydaşlarını kapsayacak şekilde bir değer zinciri yaklaşımı çerçevesinde kurgulanan İstanbul Havalimanı'nın 25 yıl süreli işletme hakkına karşılık olarak kamuya 22,2 milyar avro+KDV bedel ödemesi taahhüt edilmiştir.

29 Ekim 2018: Yeni Bir Başlangıç...

İstanbul Havalimanı'nın inşaa sürecini başarıyla yöneten İGA, Atatürk Havalimanı'nın İstanbul Havalimanı'na "Büyük Göçü"nün tamamlanması ardından Faz 1A aşamasında tam kapasite ile hizmet vermeye başlamıştır. 29 Ekim 2018 tarihinde T.C. Cumhurbaşkanı Recep Tayyip Erdoğan'ın katılımıyla resmi açılışı gerçekleşen İstanbul Havalimanı, ilk fazı ile birlikte 90 milyon yolcuya hizmet vermesi hedeflenmektedir. İlerleyen fazlarda eklenecek kapasitelerle toplam 200 milyon yolcuya hizmet verecek bir hizmet altyapısına ulaşması beklenen İstanbul Havalimanı, dünyanın en büyük havalimanı olma yolunda sağlam adımlarla ilerlemektedir.

52,92 Milyon Yolcu ve 325 bin Uçağa Üstün Kalitede Hizmet...

Hizmete girmesi ardından uluslararası kalite standartlarıyla ön plana çıkan İstanbul Havalimanı, 2019 yıl sonu itibarıyla 52,92 milyon yolcu ile toplam 325 bin uçağa üstün kalite standartlarında hizmet sunmuştur. İstanbul Havalimanı, sağlamış olduğu slot kapasitesi artışı sayesinde teknik olarak Atatürk Havalimanı'nda uçuş gerçekleştirmeyen 11 hava yoluna da hizmet vermeye başlamıştır.

Her Alanda Türkiye'nin Sürdürülebilir Kalkınmasına Katkı

İGA tarafından çok boyutlu değer üretecek bir proje olarak tasarlanan İstanbul Havalimanı, sürdürülebilirlik alanındaki uluslararası standartlar dikkate alınarak hayata geçirilmiştir.

2019 yıl sonu itibarıyla işletme olarak toplam 6.172 çalışan istihdam eden İGA; insan kaynağına yönelik sürekli eğitim faaliyetleri düzenleyerek sürekli gelişim yaklaşımını organizasyon yapısının tüm bileşenlerinde hayata geçirmiştir. İş sağlığı ve güvenliği uygulamalarından sürekli eğitim faaliyetlerine, işe giriş eğitimlerinde verilen çevre bilinçlendirme eğitimlerinden



"Bir Zafer Anıtı: İstanbul Havalimanı" Belgeseli filmi izlemek için tıklayınız <https://www.youtube.com/watch?v=nk30SiXAWkk>

biyoçeşitliliğin korunması ve yerel halkın sosyal gelişimine yönelik projelere kadar çok geniş bir alanda sürdürülebilirlik çalışmaları yürüten Şirket, sürdürülebilirlik alanında uluslararası bir marka olmayı hedeflemektedir.

Çevresel Sürdürülebilirlik Alanında Uluslararası Sertifikasyon Süreçleri...

Şirket'in İstanbul Havalimanı faaliyetleri kapsamında ortaya çıkan ve çıkabilecek çevresel ve sosyal riskleri yönetmeye yönelik olarak dikkate aldığı kriterler arasında IFC (Uluslararası Finans Kuruluşları) Standartları, Ekvator Prensipleri, ICAO (Uluslararası

Sivil Havacılık Örgütü) EK Karar ve Kılavuzları, IATA (Uluslararası Hava Taşımacılığı Birliği) Sürdürülebilirlik İlkeleri, ACARE (Avrupa Havacılık Araştırmaları ve İnovasyon Danışma Konseyi) İnisiyatifleri, Türk Çevre Mevzuatı, TS EN ISO 14001:2015 Çevre Yönetim Sistemi, TS EN ISO 14064 Sera Gazı Yönetimi Gereklilikleri, GIIP (İyi Uluslararası Endüstriyel Uygulamalar), LEED, ACI Europe Sustainability Strategy for Airports (SSA) gibi uluslararası ve ulusal standartlar ile sertifikalar/sertifikasyon sistemleri yer almaktadır.

İGA'nın işletme dönemine geçiş sürecinin ardından önemli adımlarından bir diğeri de Sıfır Atık Deklarasyonu olmuştur. İGA İstanbul Havalimanı İcra Kurulu Başkanı ve Genel Müdürü Kadri Samsunlu ile birlikte İstanbul Havalimanı'nda faaliyetlerini sürdüren şirketlerin bütün İcra Kurulu Başkanları/Genel Müdürlerinin imzaladığı Sıfır Atık Deklarasyonu ile atıkların kaynağında ayrıştırılması ve önemli ölçüde azaltılması için gerekli adımların atılacağı bildirilmiştir.



Sağlam Ortaklık Yapımız

Sağlam ortaklık yapısı sayesinde gelecek hedeflerine güçlü bir şekilde ilerleyen İGA'nın 2019 yıl sonu itibarıyla ortaklık yapısı şu şekildedir: %35 Kalyon Havacılık ve İnşaat A.Ş., %25 Cengiz İnşaat Sanayi ve Ticaret A.Ş., %20 Mapa İnşaat ve Ticaret A.Ş. ve %20 Limak İnşaat Sanayi ve Ticaret A.Ş. Hem yurt içinde hem de yurt dışında; inşaat, enerji, turizm, madencilik, liman ve havalimanı işletmeciliği gibi farklı sektörlerde köklü deneyim ve uzmanlığa sahip olan İGA Ortakları, Türkiye'nin önde gelen özel sektör kuruluşları arasında yer almaktadır.

İGA Ortaklık Yapısı (%)

Kalyon Havacılık ve İnşaat A.Ş.
%35

Cengiz İnşaat Sanayi ve Ticaret A.Ş.
%25

Ortaklarımızın Deneyim Haritası

İstanbul Havalimanı Projesi'nde ortak olan yatırımcıların bugüne kadar gerçekleştirdikleri havalimanı geliştirme ve inşaat tecrübeleri şunlardır:

- İstanbul Sabiha Gökçen (Türkiye)
- Priştine (Kosova)
- Kahire-Terminal 2 (Mısır)
- Bakü Haydar Aliyev (Azerbaycan)
- Ordu-Giresun (Türkiye)
- Erbil ve Duhok (Kuzey Irak)

Yatırımcıların havalimanı işletme tecrübeleri ise şunlardır:

- İstanbul Sabiha Gökçen (Türkiye)
- Priştine (Kosova)

Mapa İnşaat ve Ticaret A.Ş.
%20

Limak İnşaat Sanayi ve Ticaret A.Ş.
%20

Ortaklarımızın Deneyim Haritası



İGA ortaklarıyla ilgili ayrıntılı bilgi için lütfen tıklayınız.
<https://www.igairport.com/tr/iga-hakkinda/ortaklik-yapisi>



Havalimanı Geliştirme ve İnşaat Tecrübeleri



Havalimanı İşletme Tecrübeleri

Kurumsal Değerlerimiz

İGA, hayalleri gerçeğe dönüştüren; duyarlı, erdemli, gücünü iddiasından alan, yenilikçi ve misafirperver bir dünya şirketidir.



Birlikte çok güçlüyüz.

Biz, bu eşsiz milletin bir parçasıyız. Büyük işlerin, çözilemeyecek sorunların, aşılamayacak engellerin üstesinden birlikte geliriz. İnşa etmekte olduğumuz (ettiğimiz) bu büyük proje, bunun en büyük kanıtıdır.



Sözümüzün eriyiz.

Etki alanımızdaki her şeye ve herkese karşı sorumluyuz. Çalışma arkadaşlarımıza, çevreye, komşularımıza, tedarikçilerimize, yolcularımıza karşı doğru, dürüst, yasalara saygılı ve ahlaklı çalışma sözümüz var. Bu sözü her koşulda ve her zaman tutarız.



İçimizdeki ateş hiç sönmez.

İşimize ve ülkemize duyduğumuz aşk; büyüktür, kalıcıdır. Bugün işimizi en iyi şekilde yaparken, yarın "Daha iyi nasıl yapabiliriz?"i düşünmeden duramayız. Prensibimiz daima daha iyi olmaktır.



Öğrenmek ve ilerlemek için varız.

Yeniliklere, yeni fikirlere ve uzmanlıklara saygılıyız ve daima öğrenecek çok şeyimiz olacağını biliyoruz. İlerlemenin, yaptığımız işi ileride daha iyi yapmanın "hiç bitmeyen bir yolculuk" olduğuna inanıyoruz.



Cesaret doğamızda var.

Biz burada sadece dünyanın en büyük havacılık merkezini değil, çalışanlarımızın potansiyellerini göstermelerine olanak tanıyacak, onları ve İGA'yı birlikte geleceğe taşıyacak "bir çalışma kültürü" inşa ediyoruz.

Ürettiğimiz ve Dağıttığımız Değer

Ne yaptık?

19 Kasım 2013 Tarihinde DHMİ ile imzalanan Uygulama Sözleşmesi ile İstanbul Havalimanı'nda 25 Yıl Boyunca Yap-İşlet-Devret Modeliyle İmtiyaz Sahibi Olan İGA'nın Sürdürülebilirlik Faaliyetleri

Ekonomik Sürdürülebilirlik Faaliyetleri

10,2 Milyar Avro

Toplam Yatırım Bedeli



242,6 Milyon Euro + KDV

Toplam Kira Ödemesi (2019)



22,4 Milyon Euro

Operasyonlara Yönelik Ödemeler (2019)



1.411

Toplam Tedarikçi Sayısı (2019)



Operasyonel Sürdürülebilirlik Faaliyetleri

52,92 Milyon

Yolcu (2019)



325 bin

Uçak İniş/Kalkışı (2019)



Çevresel Sürdürülebilirlik Faaliyetleri

→ Binalarda LEED Sertifikasyonları

→ Sıfır Atık Programı

→ İGA Yeşil Ofis Programı

→ Yeşil Satınalma ve Tedarikçi Politikaları

→ Paydaş Katılım Planı

→ Çevresel ve Sosyal Yönetim, İzleme Planı

→ Biyoçeşitlilik Aksiyon Planı

→ TS EN ISO 14001: 2015 Çevre Yönetim Sistemi

→ ISO 14064 Sera Gazı Emisyonları Yönetimi

→ Yaban Hayatı Yönetimi Programı

→ Ağaçlandırma Çalışmaları

Sosyal Sürdürülebilirlik Faaliyetleri

→ İstanbul Havalimanı Faaliyetlerinden Etkilenen Dokuz Mahalleye Yönelik 55 Proje

→ Arnavutköy ve Eyüp Halkı'na Yönelik Sosyal Yatırım Programı

→ Paydaş Diyalogu Kapsamında 57 Paydaş ile 150 Görüşme

→ Yerel Halk Şikayet Mekanizmaları Kapsamında Kapatılan 42 Şikayet, 58 Talep

Ürettiğimiz ve Dağıttığımız Değer

Hedefimiz ne?

Ekonomik Sürdürülebilirlik Hedefleri

22,2 Milyar Avro+KDV
Kamuya 25 Yılda Yaratılacak Gelir Akışı



1,5 Milyon
Dolaylı İstihdam



100.000 Çalışan
Doğrudan İstihdam



Operasyonel Sürdürülebilirlik Hedefleri

200 Milyon Yolcu
Bütün Etaplar Tamamlandığında
Toplam Yolcu Kapasitesi



347 Uçak (Dar Gövdeli),
264 Uçak (Geniş Gövdeli)
611 uçak
Uçak Park Kapasitesi



90 milyon
1. Etap Toplam Yolcu Kapasitesi



Çevresel Sürdürülebilirlik Hedefleri

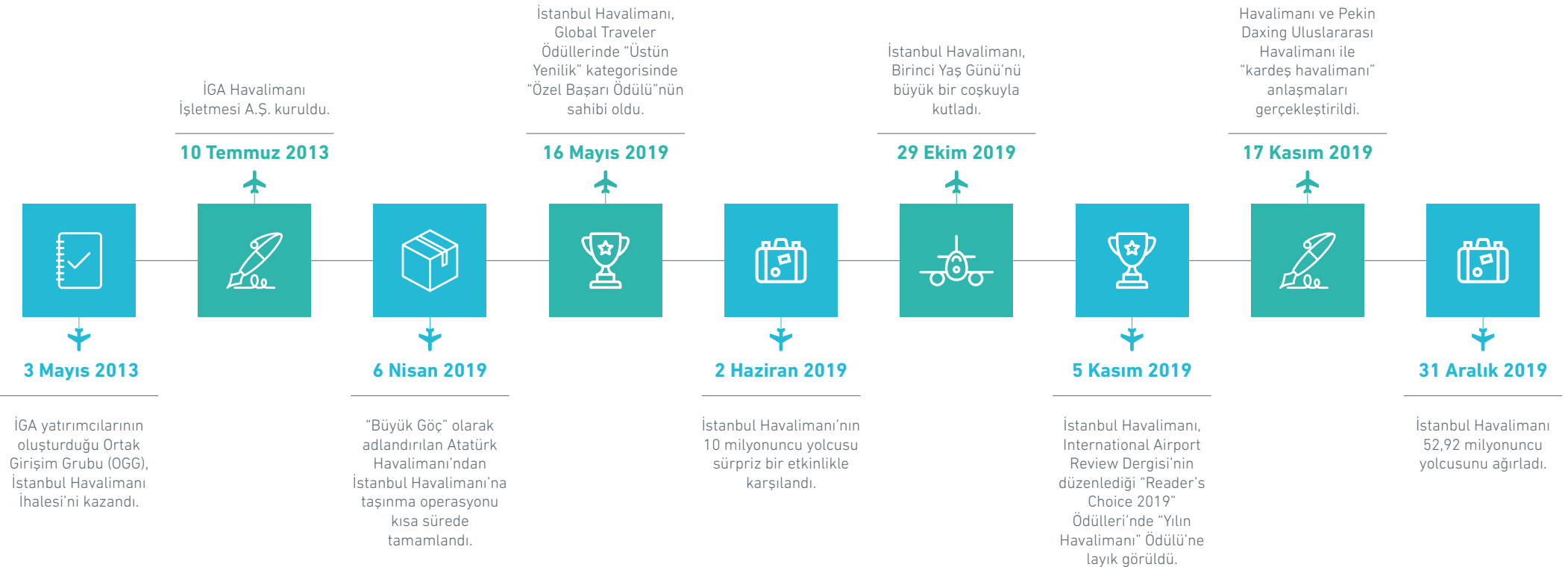
- ➔ Ana Terminal Binası için LEED Sertifikasyonu Hedefi
- ➔ DKE (Devlet Konuk Evi) için LEED Sertifikasyonu Hedefi
- ➔ ATC (Air Traffic Control Tower – Hava Trafik Kontrol Kulesi) için LEED Sertifikasyonu Hedefi
- ➔ Cami için LEED Sertifikasyonu Hedefi
- ➔ TS EN ISO 14001:2015 Çevre Yönetim Sistemi Belgesi
- ➔ ISO 50001 Enerji Yönetim Sistemi
- ➔ ACI Airport Carbon Accreditation Programı
- ➔ Küresel Isınmayla Aktif Mücadele Hedefi Doğrultusunda Faaliyetlerden Kaynaklı Karbon Emisyonunu Öncelikli Olarak Haritalama ve Asgariye İndirme Hedefi
- ➔ Uluslararası Standartlarda Kuş İzleme ve Yönetim Faaliyetleri
- ➔ Faaliyetler Kaynaklı Atıkların Etkin Bir Biçimde Yönetilmesi için Güçlü Teknik Altyapı
- ➔ Toplam Atık Yönetimi ve Sıfır Atık Projesi
- ➔ Atıktan Sanata (ARTWIST) Projesi
- ➔ Etkin Geri Dönüşüm ve Doğal Kaynak Kullanım Stratejileri Hedefi
- ➔ 5.000 ha'lık Ağaçlandırma Hedefi
- ➔ 14064 Sera Gazı Envanteri Hesaplama, Raporlama ve Doğrulama Sistemi
- ➔ Karbonsuz Havalimanı
- ➔ Hava Kalitesi Modelleme Çalışmaları

Sosyal Sürdürülebilirlik Hedefleri

- ➔ Engellilere Yönelik Erişilebilirlik/Engelsiz Havalimanı Projesi
- ➔ Yerel Halk İle Kesintisiz Diyalogun Sağlanması
- ➔ Şeffaf Bilgi Akışının Sağlanması
- ➔ Bilimsel Veri ile Temellendirme
- ➔ Tüm Planlama ve Uygulamalarda Toplumsal Cinsiyet Eşitliğinin Gözetilmesi
- ➔ Yerel Halkı Gözetken Örnek Sosyal Sorumluluk Projeleri
- ➔ Etkin Paydaş Katılımı
- ➔ Sosyal Etkilerin Profesyonel Yönetimi
- ➔ Yerel İstihdam Önceliği

Başarı Yolcuğumuz

İGA, İstanbul Havalimanı'nın hizmete açılmasının ardından işletmeci olarak kilometre taşı sayılabilecek başarılarla imza atmaya devam etmiştir.



İGA'nın Sürdürülebilirlik Yolculuğu

İGA, başarıyla tamamladığı İstanbul Havalimanı'nın inşaat sürecinden havalimanı işletme çalışmalarına kadar tüm faaliyetlerini bir sürdürülebilirlik yolculuğunun aşamaları olarak görmektedir.



İcra Kurulu Başkanı ve Genel Müdür'ün Mesajı



Kadri Samsunlu İGA Sürdürülebilirlik Raporu Mesajı
https://www.youtube.com/watch?v=a_76fm5P0Lc&feature=youtu.be

İGA olarak, sürdürülebilirliği geleceğimizin en temel değeri olarak görüyor, havacılık sektörüne örnek teşkil edecek çalışmalar geliştirmeye gayret ediyoruz.

Değerli Paydaşlar,

Teknolojinin günlük yaşamın neredeyse her alanına etki ettiği, hayatımızın ayrılmaz bir parçası haline geldiği, alışkanlıklarımızın farklılaştığı bir çağ yaşıyoruz. İnsanoğlu, dijitalleşme ile birlikte her an yeni bir uygulama, hizmet ya da ürün ortaya koyarak, sürekli bir gelişim halinde bulunuyor. Tarihte eşi benzeri görülmemiş bir şekilde değişim ve dönüşümün günler hatta kimi zaman saatlerle ölçüldüğü bir dönemden geçiyoruz. Ancak, tüm bu akıl almaz devinim içinde

kimi zaman gözden kaçabilen çok önemli bir kavram var: Sürdürülebilirlik!

“Teknolojik İnsana” Doğru...

“Teknolojik insan” kavramına doğru evrildiğimiz bu dönemde, yeni bir bilginin bile saniyeler içerisinde eskidiğine tanık oluyor; zamanın ve değişimin akıl almaz hızdaki dansında, kimi zaman öğrendiklerimizi uygulamaya bile imkan kalmadan, yerini yeni bir bilginin aldığını görüyoruz. Elbette bu süreç bireylerin yaşamlarını olduğu kadar kurumların yaşamlarını da yakından etkiliyor.

Büyük yatırım alan, çalışansız fabrikalar, küçük bir fikirden doğan etkili projeler ve daha birçok örnekte görülebileceği gibi yeni iş yapış biçimlerine tanıklık ediyoruz. Bu noktada, kalıcı değerleri nasıl sürdürebileceğimiz sorusu akıllara geliyor. İşte bu noktada, tüm kurumsal yapılar için adeta taşıyıcı sütun görevi gören bir kavram bize göz kırıyor: Yine ve yeniden, sürdürülebilirlik...

İGA olarak sürdürülebilirlik ilkeleri doğrultusunda hareket etmeyi kurum

kültürümüzün en değerli parçası olarak gördüğümü ifade etmek istiyorum. İstanbul Havalimanı'nın tasarımıyla inşaat sürecine ve inşaat sürecinden işletme aşamasına kadar her adımda, sürdürülebilirlik ilkelerini merkeze alan bir yaklaşımla ilerledik.

Aslında Havalimanı'nın henüz ihale sürecinden başlayan ve tam kapasite hizmete girdiği günden bu yana geçen bir yıl içinde ulaştığı başarı noktasına kadar her bir aşamada izini, imzasını bırakan sürdürülebilirlik anlayışı, İGA'nın genlerine sirayet etmiş durumda bulunuyor.

İGA'nın Genlerine İşlemiş Sürdürülebilirlik Yaklaşımı...

Bunun en güzel örneklerinden biri, Havalimanı'nın henüz proje aşamasında iken dahi gündemindeki ilk önceliğinin çevre ve sürdürülebilirlik konuları olmasıydı. İstanbul Havalimanı ihalesi 2013'te tamamlandığında, İGA Yönetim Kurulu kararı ile uluslararası standartlarda 'Çevresel ve Sosyal Etki Değerlendirme' çalışması yapılmış, 2014 yılında ise Çevre ve Sürdürülebilirlik

Direktörlüğü kurulmuştu. Çevre Yönetimi, Ekoloji Yönetimi, İşletme ve Sürdürülebilirlik, Sosyal Yatırım Yönetimi ve Yaban Hayatı Yönetimi olmak üzere beş birim altında hizmet veren birim günümüze kadar çok başarılı işlere imza attı.

Bilindiği üzere, Birleşmiş Milletler'in 2030 yılına kadar varmayı amaçladığı Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları; 17 hedef ve 169 alt başlığı kapsıyor. İnsana yakışır iş ve ekonomik büyüme, sanayide yenilikçilik ve altyapı, sürdürülebilir şehirler ve topluluklar, sorumlu tüketim ve üretim bu hedeflerden yalnızca birkaçı... Bu başlıklardan da anlaşılacağı üzere sürdürülebilirlik, başta ülkeler ve kurumlar için zorlu ancak bir o kadar da vazgeçilmesi imkânsız bir ilkeler bütünü... İGA olarak bu ilkeleri rehber edinip, tüm paydaşlarımızla birlikte taviz vermeden çalıştığımızı bilmenizi isterim. Bu doğrultuda, yaptığımız her işte yaşadığımız gezegene saygıyı odağımıza alarak, gelecek kuşaklara karşı sorumluluğumuzun bilinciyle, yine sorumlu bir tüketim ve yönetim anlayışıyla çalışmalarımıza yön veriyoruz.

İcra Kurulu Başkanı ve Genel Müdür'ün Mesajı

Türkiye'de Havacılık Sektöründe Öncü: İGA Sürdürülebilirlik Komitesi...

Dünyanın içinden geçtiği bu belirsizlik döneminde, değişim ile sürdürülebilirlik dengesinin dikkate değer bir çatışma alanı doğurduğu da düşünüldüğünde, bu iki hayati kavram arasındaki dengeyi şirketlerin geleceği açısından çok önemli buluyorum. Bu dengenin nasıl korunacağı, değişimin nereden başlayacağı ve nasıl yönetileceği biz karar vericilerin en önemli gündem maddesi olmalı... Bu dengenin kurulmasında kilit kavram olan 'kurumsal değerler'i, tüm şirket yapılarında bilimsel ve analitik yöntemlerle ve titizlikle ele alınması gereken bir konu olarak değerlendiriyorum. Tam da bu düşünceden yola çıkarak, İGA'da Türkiye'de sektöre öncü olan sürdürülebilirlik komitesinin kurulmasını sağladık.

Değerli Paydaşlar,

İstanbul Havalimanı'nın inşaatını ve 25 yıl işletmesini üstlenen bir kurum olarak, gelecek adına çok önemli kazanımlar elde etmemize olanak sağlayacak bir komite oluşturduk. Sorumlu üretim, sorumlu hizmet ve sorumlu tüketim anlayışımızdan yola çıkarak İGA'nın ekonomik, çevresel ve sosyal alanlarda yürüttüğü sürdürülebilirlik uygulamalarının ortak hedefler doğrultusunda yürütülmesi amacıyla, 2019 yılında şahsımın başkanlığında İGA Sürdürülebilirlik Komitesi'ni hayata geçirdik. İGA Sürdürülebilirlik Komitesi, Kurumumuzun sürdürülebilirlik önceliklerinin belirlenmesi sürecinde karar verici konumdadır.

Sürdürülebilirlik Alanında Önceliklendirme Yaklaşımı

İGA Sürdürülebilirlik Komitesi, kurumsal sürdürülebilirliği iyi yöneten bir şirket olmak için siz değerli paydaşlarımızı aydınlatmayı ve geleceğe hazırlamayı ana amaç edinmiştir.

Bir konunun altını özellikle çizmek isterim; sürdürülebilirlik, kurumsallaşmanın en temel kriteridir. Bu kriteri sağlamak ve Türkiye'nin sürdürülebilir geleceğine katkı vermek adına çalışan Komitemiz, dikkate değer projeler hayata geçirmeyi hedeflemektedir. Komitemiz, sürdürülebilirlik yönetimi yaklaşımını İGA çatısı altında bulunan tüm paydaşlarımız için bir kültür haline getirebilmek amacıyla, İGA birimlerinden karar vericilerin de içinde olduğu geniş bir grubu kapsamaktadır.

İGA Sürdürülebilirlik Komitesi, Çevre Yönetim ve İzleme Planları, Yönetim Sistemleri, Biyoçeşitlilik Aksiyon Planı, Sosyal Yatırım Planı kapsamında takip edilen tüm süreçlerden tam anlamıyla sorumludur. Özellikle sosyal sorumluluk projeleri fikirleri, bu komitede yer alan tüm üyelerin ortak görüşüyle ortaya çıkarak birçok hayata dokunmakta, İstanbul Havalimanı bölgesinde yaşayan yerel halka destek olmaktadır.

İGA, kurumsal olarak var olduğu bu kısa sürede "sürdürülebilirlik" çalışmaları kapsamında iz bırakmış bir kurumdur. Tüm paydaşlarımızdan da sürdürülebilirlik konusunda destek aldığımızı görmek bizler için ayrı bir gurur kaynağıdır. Dünya kaynaklarının her geçen gün tükendiği düşünüldüğünde bizlerin sorumluluk alması ve gelecek nesiller açısından atılacak "planlı" adımların oluşturulması gerekiyor. Bu noktada İGA Sürdürülebilirlik Komitesi sürdürülebilirlik çalışmalarına, ekonomik beklentilere çevresel ve sosyal duyarlılıkla "denge" içinde yaklaşmaktadır. Komite, uzun toplantılar ve çalışmalar sonucunda şu konulara odaklanmıştır:

- Sürdürülebilirlik stratejisi ve yönetimi,
- Enerji tüketimi, enerji verimliliği, su verimliliği, hava kirliliği yönetimi, atık yönetimi,
- Çevresel, sosyal ve ekonomik açıdan dolaylı etkilerin yol açabileceği risklerin değerlendirilmesine yönelik çalışmalar,

- Çevresel, sosyal ve iletişim alanlarında şirket itibarını ve faaliyetlerini olumsuz yönde etkileyebilecek risklerin yönetilmesine ilişkin çalışmalar,
- Sürdürülebilir kalkınmayı destekleyen hizmetler sunulmasına yönelik çalışmalar,
- Sosyal fayda sağlayan projeler,
- Sürdürülebilirlik ile bağlantılı çalışmaların etkinliği,
- Sürdürülebilirliğin iletişimi,
- Sürdürülebilirlik ölçüm ve raporlamaları.

İGA Sürdürülebilirlik Komitesi, odaklandığı sürdürülebilirlik konularında birçok projeye imza atarak başarılı bir süreç yönetimi geçirmiştir. Komite, iklim değişikliği ile mücadele, çevre yönetimi, sosyal sorumluluk projeleri, sıfır atık programı, biyoçeşitlilik, yaban hayatı programı, habitat yönetimi, sürdürülebilirlik ve uluslararası programlar, erişilebilirlik gibi önemli konularda projeler üreterek havacılık sektöründe ilkleri başarmıştır. Bu bağlamda bakacak olursak;

Enerji Verimliliği Programı, Su Verimliliği Programı, Enerji Yönetim Sistemi Sertifikasyonu, Sera Gazı Yönetim Sistemi Sertifikasyonu, Yeşil Bina Sertifikasyon Süreçleri, Karbonsuz Havalimanı Programı, Çevre Yönetim Sistemi Sertifikasyonu, İGA Yeşil Ofis Programı, Sıfır Atık kapsamında 'Farkında Mısın Projesi', ARTWIST Projesi, Tekstil Atıklarının İleri ve Geri Dönüşüm projeleri, Biyoçeşitlilik Aksiyon Planı (BAP), Çevre Yönetim İzleme Planı (ÇYİP), Kızılay Kan Bağışı Kampanyaları, İstanbul Maratonu, İlköğretim Okulları Havalimanı ve Terminal Binası Gezileri, Üniversite Etkileşimleri/ Saha Gezi Turları, Engelsiz Havalimanı Projesi, AFAD Acil Durum Afet Eğitimleri, Çevre Mahallelere Destek Programı, Yerel Halk Kadınları ile Dokuma Projesi, 'Bir Proje Fikrim Var' çalışmalarını başarılı projeler olarak vurgulamak isterim.

İcra Kurulu Başkanı ve Genel Müdür'ün Mesajı

Sıfır Atık'la Gelen Çevresel Dönüşüm...

İGA olarak, sürdürülebilirliği geleceğimizin en temel değeri olarak görüyor, havacılık sektörüne örnek teşkil edecek çalışmalar geliştirmeye gayret ediyoruz. Bu düşünceden yola çıkarak "Sıfır Atık" yaklaşımını kritik başarı faktörü olarak görüyor, İstanbul Havalimanı'nda yürütülen tüm çalışmaları sürdürülebilirlik temelinde ele alıyoruz. Yaptığımız çalışmaları IFC (Uluslararası Finans Kurumu) Standartları, Ekvator Prensipleri, Türk Çevre Mevzuatı gibi uluslararası standartlar ve kılavuzlar ışığında oluşturuyoruz. Yeşil bina, yeşil havalimanı gibi sürdürülebilirlik mekanizmalarını takip ediyor ve havacılık sektörüne örnek teşkil edecek standartları oluşturmaktan gurur duyuyoruz.

Sıfır atık prensibi yaklaşımında, atık sorununun çözümü için kaynağında ayrıştırmanın büyük önem taşıdığını bilmenizi isterim. İstanbul Havalimanı'nda faaliyet gösteren İGA dahil tüm iş ortaklarımızın atıklarını, kâğıt-karton, ambalaj, cam, organik ve evsel atık olarak beş farklı kategoride ayrıştırıyoruz. Böylelikle, tüm atık yönetimi altyapısının geri dönüşüm sağlayacak şekilde tasarlandığını belirtmem gerekiyor. İstanbul Havalimanı'nda faaliyet gösteren işletmelerin ortak sinerjiyle Sıfır Atık Programı'na uygun hareket ettiğini görmek, havacılık sektörüne öncülük ettiğimiz en önemli göstergesi konumunda. Bu doğrultuda İstanbul Havalimanı'nın Sıfır Atık Deklarasyonu'nun İGA liderliğinde 18 ana paydaşın CEO'ları tarafından imza altına alınmış olması gurur verici bir tablodur.

İGA'nın başlatmış olduğu bu yaklaşımı "çevresel dönüşüm hareketi" olarak adlandırabiliriz. Bu çevresel dönüşüm hareketi ile birlikte, temel anlayışlar değişmeli, geleceği şekillendirmek için herkes taşın altına elini koymalıdır. Bu anlayışın toplumların geleceğinin tasarlanması sürecine katkı yapmasını İGA olarak çok önemsiyoruz. "Önce yap, sonra tasarla anlayışının" tümenden geride kaldığını görüyoruz. İstanbul Havalimanı gibi sürdürülebilir altyapı projelerinin devrinin başladığını vurgulamak istiyorum.

Değerli Paydaşlar,

Dünyamız geliştikçe insanlık adına tehditler de giderek artıyor. Tarım, sanayi, enerji, inşaat gibi ana ekonomik bacakların sürdürülebilir olması gerekiyor. Bu bağlamda, kurumların sosyal ve çevresel sorumlulukları taşımaları ve tüm iş süreçlerine sürdürülebilirlik kavramını entegre etmeleri gerekiyor. Kurumumuzu geleceğe götürmenin ana unsuru sürdürülebilirlikten geçmektedir.

Henri-Louis Bergson'ın da dediği gibi; "Var olmak değişim demektir, değişim olgunlaşmak demektir. Olgunlaşmak ise kendini sonsuza kadar var etmeyi sürdürmek demektir."

Her fırsatta ifade ettiğim gibi, sürdürülebilir kalkınma hedefine ulaşmak için en büyük destekçilerimiz İstanbul Havalimanı'ndaki paydaşlarımız. İGA olarak, paydaşlarımızı sürdürülebilirlik süreç yönetimi hakkında bilgilendirmek için her yıl olduğu gibi bu yıl da raporumuzu sizlere ulaştırıyoruz. Önümüzdeki dönemde de yıllık bazda sürdürülebilirlik raporlamasını gerçekleştirmeyi hedefliyoruz.

Gelecek Nesillere Daha Yaşanılabilir Bir Dünya Bırakmak İçin...

Ekonomik olarak devletimize 25 yılda aktaracağımız 22,2 milyar avro ile Türkiye'nin sürdürülebilir hedeflerine ulaşmasında önemli ölçüde katkıda bulunacağız. Bunun yanı sıra oluşturacağımız 1,5 milyon kişilik dolaylı istihdamla ekonomik sürdürülebilirliğe büyük destek sağlayacağız.

Bizlerin, dünyanın, geleceğin, çevrenin kendine yetebilir bir devamlılık sağlaması için sürdürülebilirlik konusunu öncelikli hale getirmemiz gerekiyor. Yaşadığımız dünyaya duyduğumuz saygı ve en önemlisi sürdürülebilirlik anlayışı ile gelecek nesillere yaşanabilir bir dünya bırakmak istiyoruz.

Dünyanın; İstanbul Havalimanı'nda uyguladığımız "çevresel dönüşüm hareketi" anlayışıyla daha yaşanabilir olması için çabalamalı, sürdürülebilir bir gelecek adına değişimi şimdiden başlatmalıyız.

Saygılarımla,

Kadri Samsunlu
İGA Havalimanı İşletmesi
İcra Kurulu Başkanı ve Genel
Müdürü



Paydaş Haritamız

İGA'nın paydaş iletişimine yönelik faaliyetleri, Şirket'in Kurumsal İletişim Departmanı, Kurumsal İlişkiler Departmanı ile sürdürülebilirlik ekibi tarafından yürütülmektedir.

Türkiye'nin sürdürülebilir kalkınma yolculuğuna önemli bir ivme katacak İstanbul Havalimanı'nı işletmeye başlayan İGA, etkilemek istediği tüm sosyal kesimlere ve karar vericilere erişimi olan, onların kanaatlerini ve kararlarını etkileme kapasitesine sahip tüm kuruluş ve bireyleri paydaşı olarak tanımlamaktadır. Şirket, değer üretmek olarak nitelendirdiği faaliyetleri kapsamında, paydaşlarını değer zincirinin önemli bir bileşeni olarak görmektedir.

İstanbul Havalimanı gibi ülkenin lokomotif bir havalimanını inşa eden, işletmek üzere yola çıkan İGA, kurumsal iletişimini paydaşların beklenti ve ihtiyaçlarını dikkate alan sürdürülebilir ve yapıcı bir yaklaşım çerçevesinde şekillendirmektedir.

Objektif Kriterler Işığında Paydaş Seçimi

İGA, İstanbul Havalimanı'nın uygulama alanındaki kırsal faaliyetlerden ve İstanbul içerisindeki kentsel yapıdan dolayı, kalkınma ve çevre bağlamında gerek özel sektör gerekse kamu idaresi ve sivil toplum alanlarında çok paydaşlı bir yaklaşıma sahiptir. İstanbul Havalimanı'nın özgün koşullarını dikkate alan Şirket,



profesyonel bir halkla ilişkiler şirketinin danışmanlığında bir atölye çalışması düzenleyerek paydaş haritasını oluşturmuştur. Bu kapsamda, Şirket'in paydaş kategorileri ile iletişim kanalları oluşturmaya ve potansiyel iş birlikleri geliştirmeye yönelik çalışmalar gerçekleştirilmiştir.

İGA'nın paydaş iletişimine yönelik faaliyetleri, Şirket'in Kurumsal İletişim Departmanı, Kurumsal İlişkiler Departmanı ile sürdürülebilirlik ekibi tarafından yürütülmektedir. Kurumsal İletişim Departmanı, iletişim teknolojilerindeki güncel gelişmeler ışığında

paydaşlara yönelik iletişim kanallarına odaklanırken, Kurumsal İlişkiler Departmanı kamu kurumları ile görüşmeler ve iş birliği çalışmaları temelinde, Sürdürülebilirlik Birimi çevre ve kalkınma odaklı projelerle paydaş iletişimi gerçekleştirmektedir.

Etkileşime Açık Paydaş İletişimi

Hem inşaat hem de işletme alanlarına odaklanan büyük bir iş organizasyonunu temsil eden İGA, kurumsal iletişimini paydaşların beklenti ve ihtiyaçlarını dikkate alan sürdürülebilir ve yapıcı bir yaklaşım çerçevesinde şekillendirmektedir.

Paydaş Haritamız

Paydaşlarımız	İletişim Yöntemlerimiz	Paydaşlarımız
T.C. Cumhurbaşkanlığı		Air Algerie
T.C. Adalet Bakanlığı		Air Astana
T.C. Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı		Air France
T.C. Çevre, Şehircilik ve İklim Bakanlığı		Air Moldova (Casio Air Representation Company)
T.C. Dışişleri Bakanlığı		Air Serbia (Fly Service)
T.C. Enerji ve Tabii Kaynaklar Bakanlığı		Asiana Airlines
T.C. Gençlik ve Spor Bakanlığı		Ata Airlines (Iran)
T.C. Hazine ve Maliye Bakanlığı		Azerbaijan Airlines
T.C. İçişleri Bakanlığı		Badr Airlines (Merkür Havacılık)
T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı		Belavia (Adriyatik)
T.C. Milli Eğitim Bakanlığı		British Airways
T.C. Milli Savunma Bakanlığı		Burak Air (Bilen Air)
T.C. Sağlık Bakanlığı		China Southern Airlines
T.C. Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı		China Sichuan Airlines (Gözen Havacılık)
T.C. Tarım ve Orman Bakanlığı		Deutsche Lufthansa AG
T.C. Ticaret Bakanlığı		Egypt Air
T.C. Ulaştırma ve Altyapı Bakanlığı		Emirates
Devlet Hava Meydanları İşletmesi Genel Müdürlüğü		Ethiopian Airlines
Devlet Hava Meydanları İşletmesi Genel Müdürlüğü Atatürk Havalimanı Başmüdürlüğü		Etihad Airways
Devlet Hava Meydanları İşletmesi Genel Müdürlüğü Slot Başmüdürlüğü		Fly Baghdad (Fly Service)
T.C. Ulaştırma ve Altyapı Bakanlığı Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü		Fly Jordan (Merkür Havacılık)
T.C. Ulaştırma ve Altyapı Bakanlığı Karayolları Genel Müdürlüğü		Gulf Air Company
T.C. Tarım ve Orman Bakanlığı Orman Genel Müdürlüğü		Indigo Airlines
T.C. Tarım ve Orman Bakanlığı Meteoroloji Genel Müdürlüğü		Iran Air
T.C. İçişleri Bakanlığı Göç İdaresi Genel Müdürlüğü		Iran Air Tours (Bilen Havacılık)
T.C. Sağlık Bakanlığı Türkiye Hüdut ve Sahiller Sağlık Genel Müdürlüğü		Iraqi Airways
T.C. İçişleri Bakanlığı Jandarma Genel Komutanlığı		Jazeera Airways (Maple Group)
T.C. Sahil Güvenlik Komutanlığı		Jordanian Aviation (Fly Service)
T.C. İstanbul Valiliği		Kam Air (Fly Service)
İstanbul Büyükşehir Belediyesi ve Bağlı İştirakler		Klm Royal Dutch Airlines
İstanbul Havalimanı Mülki İdare Amirliği		Korean Air
T.C. Gaziosmanpaşa Cumhuriyet Başsavcılığı		Kuwait Airways Corporation
İstanbul Emniyet Müdürlüğü		Libyan Arab Airlines
İstanbul Emniyet Müdürlüğü İstanbul Havalimanı Şube Müdürlüğü		Libyan Wings (Fly Service)
T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı İstanbul İl Kültür Turizm Müdürlüğü		Lot - Polskie Linie Lotnicze (Polish Airlines)
T.C. İstanbul Valiliği İl Sağlık Müdürlüğü		Mahan Air
İstanbul Havalimanı Gümrük Müdürlüğü		Middle East Airlines - Airliban
İstanbul Havalimanı Gümrük Muhafaza Kaçakçılık ve İstihbarat Müdürlüğü		Nordavia Regional Airlines (Fly Service)
Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği Sivil Havacılık Meclisi		NouvelAir Tunisie (Fly Service)
İstanbul Havalimanı Tasfiye İşletme Müdürlüğü		Oman Air
İstanbul Havalimanı Taksiciler Kooperatifi		Onur Air
İstanbul Havalimanı Meteoroloji Müdürlüğü		Pegasus Airlines
İstanbul Defterdarlığı İstanbul Havalimanı Gümrük Saymanlık Müdürlüğü		Qatar Airways
İstanbul Havalimanı Güvenlik Komisyonu		Qeshm Air (Fly Service)
T.C. Kara Kuvvetleri Komutanlığı 1'inci Ordu Komutanlığı		Red Wings Airlines
Türk Hava Yolları A.Ö.		Royal Air Maroc
İstanbul Seyahat A.Ş.		Royal Jordanian Airlines
Altur Turizm Servis ve Ticaret Ltd. Şti.		Saudi Arabian Airlines
Aegean Airlines		Scat Air Company (Casio Air)
Aeroflot Russian Airlines		Singapore Airlines Limited
Afriqiyah Airways		Somon Air (Gözen Havacılık)
Air Albania		Tailwind Airlines
		Tarom Romanian Airlines
		Transavia France
		Tunis Air



Üyeliklerimiz ve Desteklediğimiz İnisiyatifler

İGA, bir kurumsal vatandaş olmanın sorumluluğuyla yerel ve uluslararası platformlarda temsil edilmeye büyük önem vermektedir. Şirket'in üyesi olduğu yurt içi ve uluslararası kuruluşların listesi aşağıdaki gibidir:

- ACI APEX (Airport Excellence)
- ACI Safety&Technical Standing Committee
- ACI World-Technical, Operations & Safety Committee (TOSC)
- ACI World Wensc (World Environmental and Sustainability Committee,
- Airports International Council (ACI) EU
- Eurocontrol Innovation Working Group
- İstanbul Teknik Üniversitesi Bilim, Mühendislik ve Teknolojide Kadın Araştırmaları Uygulama Merkezi
- İstanbul Ticaret Odası (İTO)
- İstanbul Sanayi Odası (İSO)
- İş Dünyası ve Sürdürülebilir Kalkınma Derneği (SKD) Yönetim Kurulu Üyeliği
- Sita Customer Advisory Board
- Türkiye İnşaat Sanayicileri ve İşveren Sendikası (İNTES)
- Türkiye Kurumsal Sosyal Sorumluluk Derneği (KSSD)
- Türkiye Özel Sektör Havacılık İşletmeleri Derneği (TOSHİD)
- Türkiye Yol İş Sendikası (Yol-İş)
- Ulusal Yaban Hayatı Yönetimi Komitesi
- WESC (The World Environment Standing Committee)
- World Birdstrike Association

Rapor Profilimiz

İGA, işletme sürecindeki sürdürülebilirlik uygulamalarını paydaşlarını dikkatine sunmak için İGA 2019 Sürdürülebilirlik Raporu'nu hazırlamıştır.

Türkiye'nin en büyük yatırımları arasında yer alan İstanbul Havalimanı'nın inşaat sürecini başarıyla tamamlayan İGA, havalimanı işletme döneminde de öncü sürdürülebilirlik uygulamalarına imza atmaya devam etmiştir. İstanbul Havalimanı'nın Türkiye'nin sürdürülebilir kalkınma sürecine çok boyutlu katkı sağlaması için paydaş diyaloguna büyük önem veren İGA, işletme döneminde özellikle şeffaf kurumsal yönetim anlayışı, faaliyetleri kaynaklı çevresel ve sosyal etkinin asgariye indirilmesi, insan hakları ve iş sağlığı ve güvenliği alanlarında referans projelere imza atmıştır. Kendisini uluslararası bir kurumsal vatandaş olarak konumlandıran İGA, paydaş iletişimini daha şeffaf bir şekilde yürütmek üzere Küresel Raporlama Girişimi'nin

(GRI) Reporting Framework Temel (Core) seçeneğini dikkate alarak 2019 Sürdürülebilirlik Raporu'nu hazırlamıştır. Şirket'in 1 Ocak 2019- 31 Aralık 2019 tarihleri arasındaki sürdürülebilirlik uygulamalarını dikkate alan Rapor, İGA'nın iç ve dış paydaş iletişimine yönelik önemli bir kurumsal iletişimi aracı konumundadır. İGA, önümüzdeki dönemde de yıllık bazda sürdürülebilirlik raporu hazırlamayı hedeflemektedir.

İGA 2019 Sürdürülebilirlik Raporu ile İlgili Görüş ve Öneriler İçin İletişim Bilgisi
444 1 442

WhatsApp İletişim Hattı
0 549 563 34 34

Faks
+90 212 891 91 92

Mail Adresi
customer@igairport.aero

102-44
102-45
102-46
102-47
102-49

Raporlama Sürecimizde Öncelikli Unsurların Tespiti

	Düşük	Orta	Yüksek	
Paydaşlar Üzerindeki Etkisi			- Müşteri Memnuniyeti - Müşteri Sağlık ve Güvenliği - Güvenlik Uygulamaları - İş Sağlığı ve Güvenliği Uygulamaları - Ekonomik Performans - Dolaylı Ekonomik Etkiler - Piyasa Varlığı	Yüksek
		- Emisyon Yönetimi - Atık Yönetimi - Enerji Yönetimi - Çevresel Yasalara Uyum - Su Yönetimi - Eğitim ve Öğretim Olanakları - Yerel Toplum ile İlişkiler		Orta
	Tedarik Zinciri Yönetimi			Düşük

İGA Üzerindeki Etkisi

Sürdürülebilirlik Organizasyonumuz

İGA'nın; ekonomik, çevresel ve sosyal alanlarda yürüttüğü sürdürülebilirlik uygulamalarının ortak hedefler doğrultusunda yürütülmesi amacıyla, Şirket İcra Kurulu Başkanı ve Genel Müdürü Kadri Samsunlu'nun başkanlığında faaliyet gösteren Sürdürülebilirlik Komitesi bulunmaktadır. İGA Sürdürülebilirlik Komitesi, 2019 Sürdürülebilirlik Raporlaması sürecinde kurumsal sürdürülebilirlik önceliklerinin belirlenmesi sürecinde karar verici konumdadır.

İGA Sürdürülebilirlik Komitesi

- Sürdürülebilirlik Komitesi Başkanı
- Kadri Samsunlu (İcra Kurulu Başkanı ve Genel Müdür)

Ana Komite Üyeleri

- Mehmet Büyükkaytan (Operasyonlar GMY)
- Ülkü Özeren (CEO Danışmanı)
- Melih Mengü (CEO Danışmanı)
- Aslıhan Özdemir (Genel Sekreter)
- Nihat Çukurkaya (İnsan Kaynakları GMY)
- Selahattin Bilgen (Mali İşler GMY)

- Fırat Emsen (Teknik Hizmetler GMY)
- İsmail Polat (Havalimanı Planlama GMY)
- Ersin İnankul (Bilgi Teknolojileri GMY / IST Bilişim Genel Müdürü)
- İclal Güçlü (Taya Genel Müdürü)
- Hüseyin Hilmi Aslanoğlu (İGA Akaryakıt Genel Müdürü)
- Songül Elçi (Operasyonel Strateji Koordinatörü)
- Gökhan Şengül (Kurumsal İletişim Direktörü)

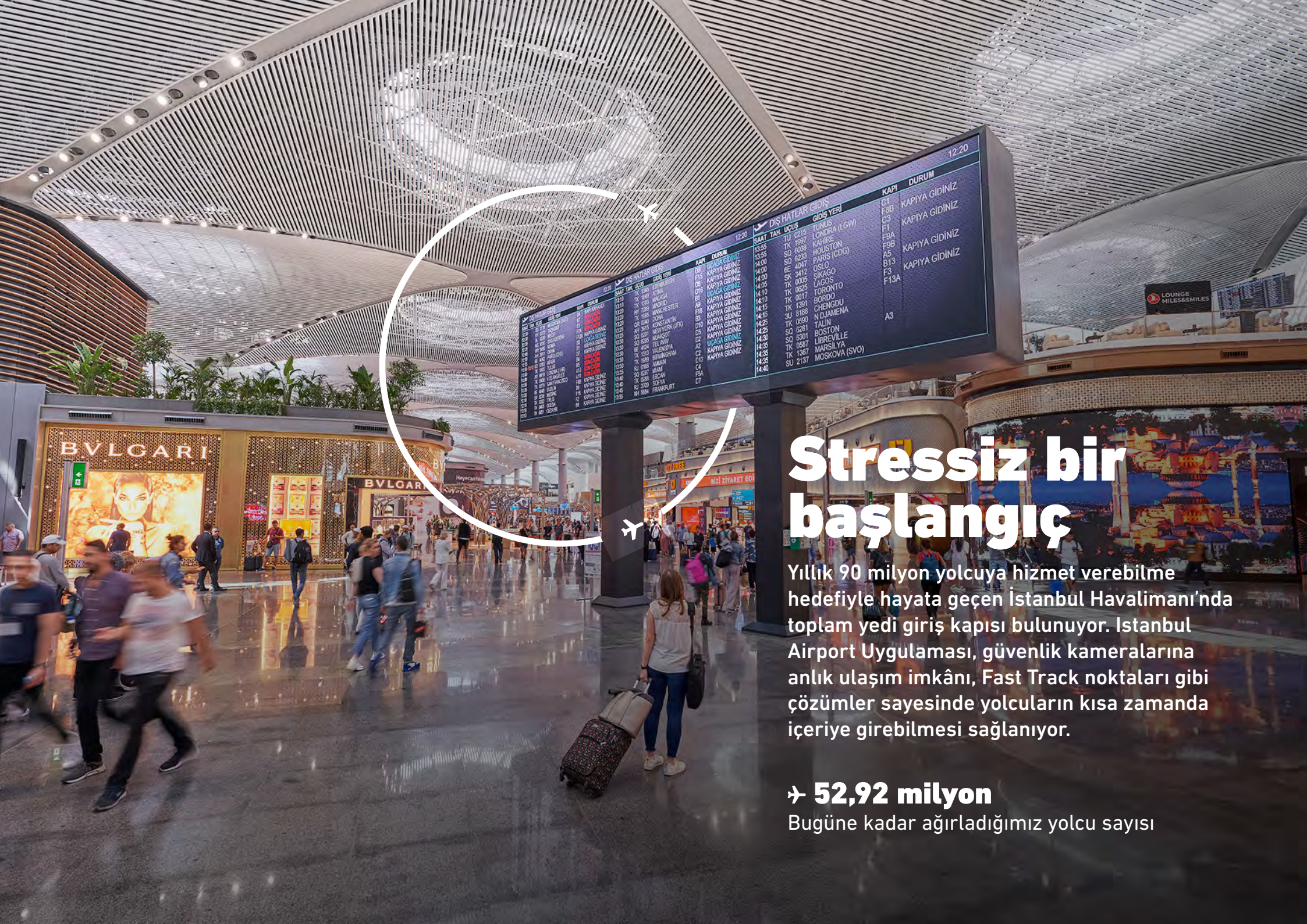
- Perihan Aydın (İş Sağlığı ve Güvenliği Direktörü)
- Tayanç Eryavuz (Satınalma Direktörü)
- Fırat Ocak (İmtiyazlar Direktörü/ Dijital Hizmetler ve Ticaret)
- Turgay Yaman (Kurumsal İlişkiler Direktörü)
- Türker Peker (İGA Güvenlik Direktörü)
- Deniz Odabaş (Havalimanı Planlama Direktörü)
- İnanç Yapar (Kalite Yönetim Sistemleri Direktörü)

- Fahmettin Yazar (Terminal Operasyon Direktörü)
- Ozan Karakış (Hava Tarafı Operasyon Direktörü)
- Faruk Anılsın (Çevre & Peyzaj Direktörü)
- Miraç Pekmezci (Finansal Planlama ve Raporlama Direktörü)
- Olgay Demirci (İş Uygu. ve Yazılım Geliştirme Direktörü)
- Sinem Yılmaz (Pazarlama Ve Yolcu Hiz. Grup Müdürü)
- Abdulkadir Demirtaş (Müşteri Deneyimi Müdürü)
- Hatice Alioğlu (Kurumsal İletişim Müdürü)

- Ayhan Demir (Emniyet Yönetim Sistemleri Müdürü)
- Halil Anasoy (Airport City Reklam ve Pazarlama Müdürü)
- Ertan Uzundayı (Mekanik Sistemler Grup Müdürü)
- Hulusi Fatih Altay (Su Şartlandırma ve Atık Sistemleri Müdürü)
- Orhan Gül (Ekoloji ve Sosyal Yönetim Müdürü)
- Hande Orak (Sürdürülebilirlik Müdür Yardımcısı)
- Özlem Deniz (Çevre Müdürü)
- Nil Sare Üşenmez (Sosyolog)
- Hilal Kahraman (Müşteri Deneyimi Uzmanı)



Değer Zincirimiz



12:20				12:20				12:20			
DİŞ HATLAR GİDİŞ		DİŞ HATLAR GİDİŞ		DİŞ HATLAR GİDİŞ		DİŞ HATLAR GİDİŞ		DİŞ HATLAR GİDİŞ		DİŞ HATLAR GİDİŞ	
HAAT	TAM	UÇUŞ	GİDİŞ YERİ	HAAT	TAM	UÇUŞ	GİDİŞ YERİ	HAAT	TAM	UÇUŞ	GİDİŞ YERİ
12:20	TK 1985	TUNUS	KAPİYA GİDİNİZ	12:20	TU 0215	LONDRA (LGM)	KAPİYA GİDİNİZ	12:20	TK 1985	TUNUS	KAPİYA GİDİNİZ
12:20	TK 1985	KAHİRE	KAPİYA GİDİNİZ	12:20	TK 1985	KAHİRE	KAPİYA GİDİNİZ	12:20	TK 1985	KAHİRE	KAPİYA GİDİNİZ
12:20	TK 1985	PARİS (CDG)	KAPİYA GİDİNİZ	12:20	TK 1985	PARİS (CDG)	KAPİYA GİDİNİZ	12:20	TK 1985	PARİS (CDG)	KAPİYA GİDİNİZ
12:20	TK 1985	OSLO	KAPİYA GİDİNİZ	12:20	TK 1985	OSLO	KAPİYA GİDİNİZ	12:20	TK 1985	OSLO	KAPİYA GİDİNİZ
12:20	TK 1985	SİGAGO	KAPİYA GİDİNİZ	12:20	TK 1985	SİGAGO	KAPİYA GİDİNİZ	12:20	TK 1985	SİGAGO	KAPİYA GİDİNİZ
12:20	TK 1985	LİGOS	KAPİYA GİDİNİZ	12:20	TK 1985	LİGOS	KAPİYA GİDİNİZ	12:20	TK 1985	LİGOS	KAPİYA GİDİNİZ
12:20	TK 1985	TORONTO	KAPİYA GİDİNİZ	12:20	TK 1985	TORONTO	KAPİYA GİDİNİZ	12:20	TK 1985	TORONTO	KAPİYA GİDİNİZ
12:20	TK 1985	BORDO	KAPİYA GİDİNİZ	12:20	TK 1985	BORDO	KAPİYA GİDİNİZ	12:20	TK 1985	BORDO	KAPİYA GİDİNİZ
12:20	TK 1985	CHENGDU	KAPİYA GİDİNİZ	12:20	TK 1985	CHENGDU	KAPİYA GİDİNİZ	12:20	TK 1985	CHENGDU	KAPİYA GİDİNİZ
12:20	TK 1985	NJAMENA	KAPİYA GİDİNİZ	12:20	TK 1985	NJAMENA	KAPİYA GİDİNİZ	12:20	TK 1985	NJAMENA	KAPİYA GİDİNİZ
12:20	TK 1985	TAJİN	KAPİYA GİDİNİZ	12:20	TK 1985	TAJİN	KAPİYA GİDİNİZ	12:20	TK 1985	TAJİN	KAPİYA GİDİNİZ
12:20	TK 1985	BOSTON	KAPİYA GİDİNİZ	12:20	TK 1985	BOSTON	KAPİYA GİDİNİZ	12:20	TK 1985	BOSTON	KAPİYA GİDİNİZ
12:20	TK 1985	LIBREVILLE	KAPİYA GİDİNİZ	12:20	TK 1985	LIBREVILLE	KAPİYA GİDİNİZ	12:20	TK 1985	LIBREVILLE	KAPİYA GİDİNİZ
12:20	TK 1985	MARSİLYA	KAPİYA GİDİNİZ	12:20	TK 1985	MARSİLYA	KAPİYA GİDİNİZ	12:20	TK 1985	MARSİLYA	KAPİYA GİDİNİZ
12:20	TK 1985	MOSKOVA (SVO)	KAPİYA GİDİNİZ	12:20	TK 1985	MOSKOVA (SVO)	KAPİYA GİDİNİZ	12:20	TK 1985	MOSKOVA (SVO)	KAPİYA GİDİNİZ

Stressiz bir başlangıç

Yıllık 90 milyon yolcuya hizmet verebilme hedefiyle hayata geçen İstanbul Havalimanı'nda toplam yedi giriş kapısı bulunuyor. İstanbul Airport Uygulaması, güvenlik kameralarına anlık ulaşım imkânı, Fast Track noktaları gibi çözümler sayesinde yolcuların kısa zamanda içeriye girebilmesi sağlanıyor.

✈ **52,92 milyon**

Bugüne kadar ağırladığımız yolcu sayısı

Yaratığımız Ekonomik Fayda

İGA tarafından inşaatı 42 ay gibi rekor bir sürede tamamlanması ardından hizmete açılan İstanbul Havalimanı, 10,25 milyar avro yatırım maliyeti ile Türkiye Cumhuriyeti tarihinin tek kalemde yapılan en büyük altyapı projesi niteliğindedir.

10,25 milyar avro yatırım maliyeti ile Türkiye Cumhuriyeti tarihinin tek kalemde yapılan en büyük altyapı yatırım projesi olma özelliğini taşıyan İstanbul Havalimanı, İGA tarafından dört fazda planlanmıştır. İlk fazının inşaatı 42 ay gibi rekor bir sürede tamamlanan İstanbul Havalimanı, 29 Ekim 2018 tarihinde hizmete açılmıştır. Mevcut büyüklüğü ve vaat ettiği fırsatlarla Türkiye turizmine ve ekonomisine önemli oranda ivme katması beklenen İstanbul Havalimanı, küresel havacılık sektöründe önemli bir merkez olarak yükselmesi öngörülmektedir.

Türkiye'nin Havacılıktaki En Büyük Projelerinden...

İstanbul Havalimanı, mevcut büyüklüğü ve vaat ettiği fırsatlarla Türkiye'nin turizmine, ekonomisine ve bölgesine önemli oranda katma değer sunmaktadır. Türkiye'nin havacılıkta küresel ölçekteki en büyük projelerinden olan sadece İstanbul ya da Türkiye'de değil, bölge ülkeleri ve dünya nezdinde de bir çekim noktası olma misyonunu taşıyan İstanbul Havalimanı, ilk fazının tamamlanmasıyla İGA Havalimanı İşletme A.Ş. ve bağlı ortaklığı bünyesinde toplam 6.172 kişiye istihdam sağlayarak Türkiye ekonomisine kayda değer bir katkı sunmaktadır.



2016 yılında İstanbul Ekonomi ve EDAM Araştırma Merkezi tarafından hazırlanan "İstanbul Havalimanı Ekonomik Etki Analizi" raporuna göre, 2025 yılında İstanbul Havalimanı'nın doğrudan ve dolaylı olarak yaratacağı 225 bin kişilik istihdam dikkat çekmektedir. İyimser ve kötümser senaryolar baz alınarak yapılan analize göre, Havalimanı'nın operasyonel

olarak hava yolu taşımacılığı talebini karşılar duruma geleceği öngörülen 2025 yılında, doğrudan ve dolaylı olarak yaratacağı istihdamın yanı sıra, ilave hane halkı gelirin 4,4 milyar ABD doları olacağı ve Türkiye'nin ulusal ekonomisine katkısının da milli gelirin %4,9 seviyesine çıkacağı tahmin edilmektedir.

İstanbul Havalimanı ile Türkiye Cumhuriyeti'nin Sürdürülebilir İstihdamı Destekleniyor...

Potansiyel makro-mikro ekonomik, sosyo-kültürel etkileri, Türkiye Cumhuriyeti'nin jeopolitiğine ve dış politikasına uzanan boyutları ve İstanbul'un geleceğine katkılarının bir bütün olarak incelendiği "İstanbul Havalimanı Ekonomik Etki Analizi" Raporu'nda, İstanbul

Havalimanı'nın ekonomik veriler noktasında ortaya konan tahminleri aşabileceğine vurgu yapılmaktadır. Raporda; Türkiye'de havacılık sektörünün dinamik gelişimi ve küresel rekabet ile uyumu sürdürülebilir olduğu takdirde, sektördeki büyümenin süreceğinin altı çizilmektedir.

Yarattığımız Ekonomik Fayda

İstanbul Havalimanı, Türkiye'nin Doğu ve Batı arasındaki stratejik konumu ve üç saat uzaklıkta 60 ülke ile 120'den fazla destinasyona sahip olması sebebiyle 1,5 milyar kişinin tercih edeceği küresel bir transfer merkezi olma özelliğine sahiptir. Tüm fazları tamamlandığında yılda 200 milyon yolcuya hizmet verecek olmasının yanı sıra kargo ve lojistik açısından da çekim merkezi olması planlanan İstanbul Havalimanı'nda kargo taşımacılığının 5,5 milyon tona ulaşması hedeflenmektedir. Tarihi İpek Yolu'nun hava yoluyla tekrar canlandırılması, transit uçuşların yeni merkezinin İstanbul Havalimanı olması ve küresel kargo taşımacılığının merkezi olma hedefleri düşünüldüğünde Havalimanı'nın ülke ekonomimiz için oluşturacağı etki oldukça yüksek seviyelerde seyredecektir. İşletme gelirleriyle doğrudan ekonomik etki oluşturan İstanbul Havalimanı, ülke ekonomisine bu katkısının yanında 25 yıl içinde devlete ödeyeceği kira bedeliyle ve bu süre tamamlandığında

Havalimanı'nın kamu mülkü haline gelecek olmasıyla da ulusal ekonomiye büyük bir katkı sağlanması beklenmektedir.

Toplam 52,92 Milyon Yolcu...

Başarıyla yürütülen operasyonel süreçler sonrasında Türkiye'yi havacılık sektöründe en üst lige taşıyarak, dünyaya örnek bir havalimanı işletme modeli sergileme hedefinde de çok önemli mesafeler kat eden İstanbul Havalimanı'nda, Büyük Göç'ten 31 Aralık 2019'a kadar geçen sürede yaklaşık 322 bin uçuş gerçekleşmiştir. Yerli-yabancı yaklaşık 52,92 milyon yolcunun tercih ettiği İstanbul Havalimanı'nda, tam 36,5 milyon adet de bagaj taşınmıştır. Toplam 74 hava yolu şirketinin tarifeli uçuş düzenlediği Havalimanı'nda, 11 adet yabancı hava yolu şirketi ilk kez İstanbul Havalimanı'ndan uçmaya başlamıştır. Dünyanın gıpta ile izlediği ve Türkiye'nin lojistik başarısını da kanıtlayan bir taşınma süreci yaşayan İstanbul Havalimanı, ilk işletme yılı içerisinde DHMİ tarafından garanti edilen 233,1 milyon

avroluk Dış Hat Yolcu Geliri'nin aşılması sonucu İGA tarafından devlete 22,4 milyon avro tutarında ek ödeme gerçekleştirilmiştir. İstanbul Havalimanı'nın ilk yılında 1,2 milyar TL'lik yatırımla hayata geçen ve yaklaşık 3 bin kişiye istihdam oluşturan Duty Free, 100 bin m²'lik kiralanabilir alana sahip Havalimanı'nda 53 bin m²'lik bir alanda yer almaktadır. Bu bağlamda, İstanbul Havalimanı'nın dünyayı Türkiye'ye, Türkiye'yi de dünyaya bağlama noktasında bir havacılık merkezi olarak öncü bir güç olduğunu rakamlarda da kanıtlanmaktadır. Tüm bunlar göz önüne alındığında İstanbul Havalimanı, son tahlilde, Türkiye'nin önümüzdeki yirmi yıllık büyüme hikâyesinin itici güçlerinden biri, hatta önemli bir sembolü, olma potansiyelini taşımaktadır.



Büyük Göç Belgeseli filmini izlemek için tıklayınız.

https://www.youtube.com/watch?v=1YQnYijJYvE&list=PLPE1YbsfYe78NLN_ZxFiL9RGacqddNkcV&index=4&t=0s



İstanbul Havalimanı ekonomik etki analizi raporu için lütfen aşağıdaki linki tıklayın.

https://istanbulekonomi.com/Content/Media/dosyalar/IGA_Ekonomik_Etki_anal%C5%BEz%C5%BE.pdf

Paydaşlar için Değer Yaratan İş Modeli...

İGA, ilk operasyon yılında başarılı iş sonuçlarına ulaşmanın yanı sıra başta tedarikçiler olmak üzere paydaşları için katma değer üretmeye başarıyla devam etmiştir.

Türkiye'nin sürdürülebilir kalkınmasına çok boyutlu katkı sunma hedefiyle yola çıkan İGA, İstanbul Havalimanı'nın operasyona başlaması ardından değer zincirine dönüştürdüğü operasyonel faaliyetleriyle paydaşları için de katma değer üretmeye başlamıştır. 2019 yıl sonu itibarıyla farklı alanlarda 1.411 tedarikçiye sahip olan İGA, paydaşlarının İGA kurumsal değerlerini benimsemesine büyük önem vermektedir. Tedarikçi seçiminde kalite standartları ve yasal mevzuat çerçevesinde bir ön değerlendirme gerçekleştiren Şirket, adayların yasal mevzuatın yanı sıra Uluslararası Çalışma Standartları'na (ILO) uyumu konusunda büyük hassasiyet göstermektedir.

Şirket'in insan hakları alanında tedarikçilerinden talep ettiği ön koşullar aşağıdaki gibidir:

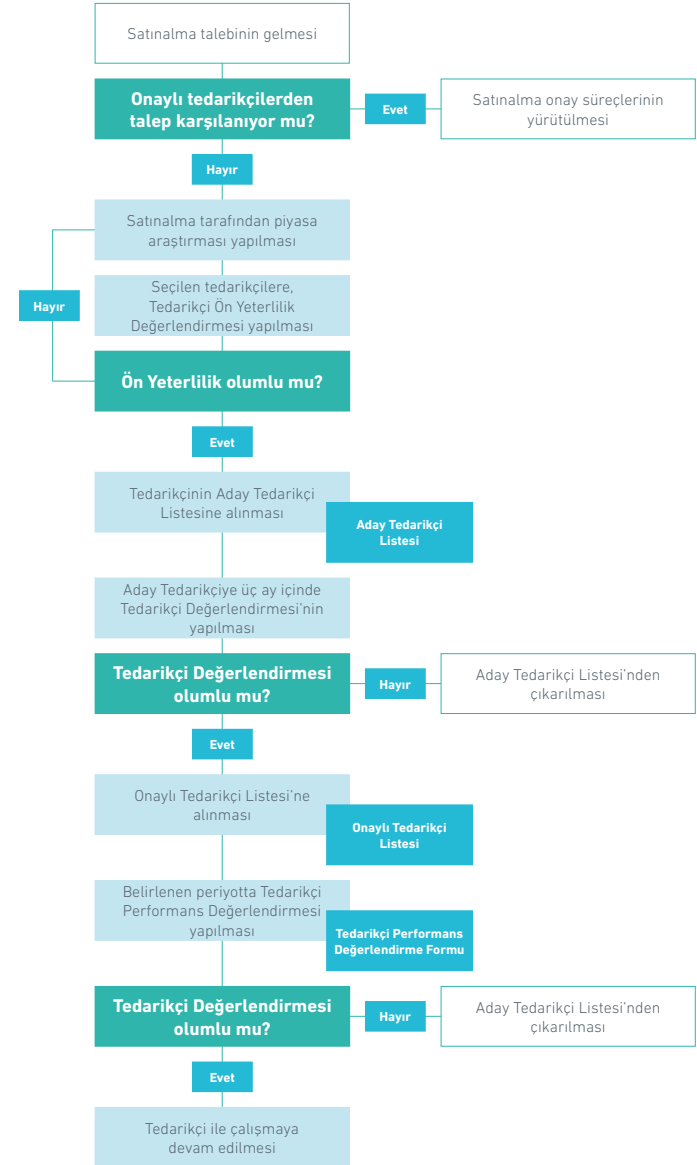
- İşçi haklarına saygı gösterilmesi,
- İş kaynaklı kaza ve hastalıkların önlenmesi doğrultusunda faaliyet yürütülmesi,
- İlgili kanun ve yönetmeliklere tam uyum gösterilmesi,
- Çocuk işçi çalıştırılmaması.

Şirket'in satınalma süreçlerinde dikkat ettiği hususlar ise aşağıdaki gibidir:

- Sıfır Atık prensipleri (geri dönüşümlü, enerji tasarruflu, özel sürdürülebilirlik ile ilgili sertifikasyonlu ürünlerin tercih edilmesi vb.),

- İGA Çevre ve Sürdürülebilirlik politikalarının gözetilmesi (çevreye, halka saygılı üretim süreçleri içeren çevresel, sosyal yönetim ilkelerine uyumlu ürün/hizmetlerin tercih edilmesi, tedarikçilerin bu konuları süreçlerine dahil etmiş olmasının ihale şartnamelerinde sorgulanması ve önceliklendirilmesi),
- Yerel, yerli satın alım yapılması,
- Karbon ayak izini asgaride düzeyde tutabilmek amacıyla ürün temin edilecek tedarikçilerin İstanbul Havalimanı'na yakın bölgelerden seçilmesi.

İGA'da Satınalma Süreci İş Akışı



Yeni bir dünyaya ilk adımlar

İçeriye atılan ilk adımda ihtişamlı ve özenle tasarlanan Terminal Binası misafirlerimizi büyülüyor. İstanbul Havalimanı'nda teknoloji ve güler yüzlü çalışanlarımız misafirleri rahat ve güvende hissettiriyor. "Ask Me" dijital danışma kioskları ile asistanlarla görüntülü ve sesli iletişim kurulabiliyor.

✈️ **23**

Toplam kiosk sayısı



Kurumsal Yönetişim ve Uyum

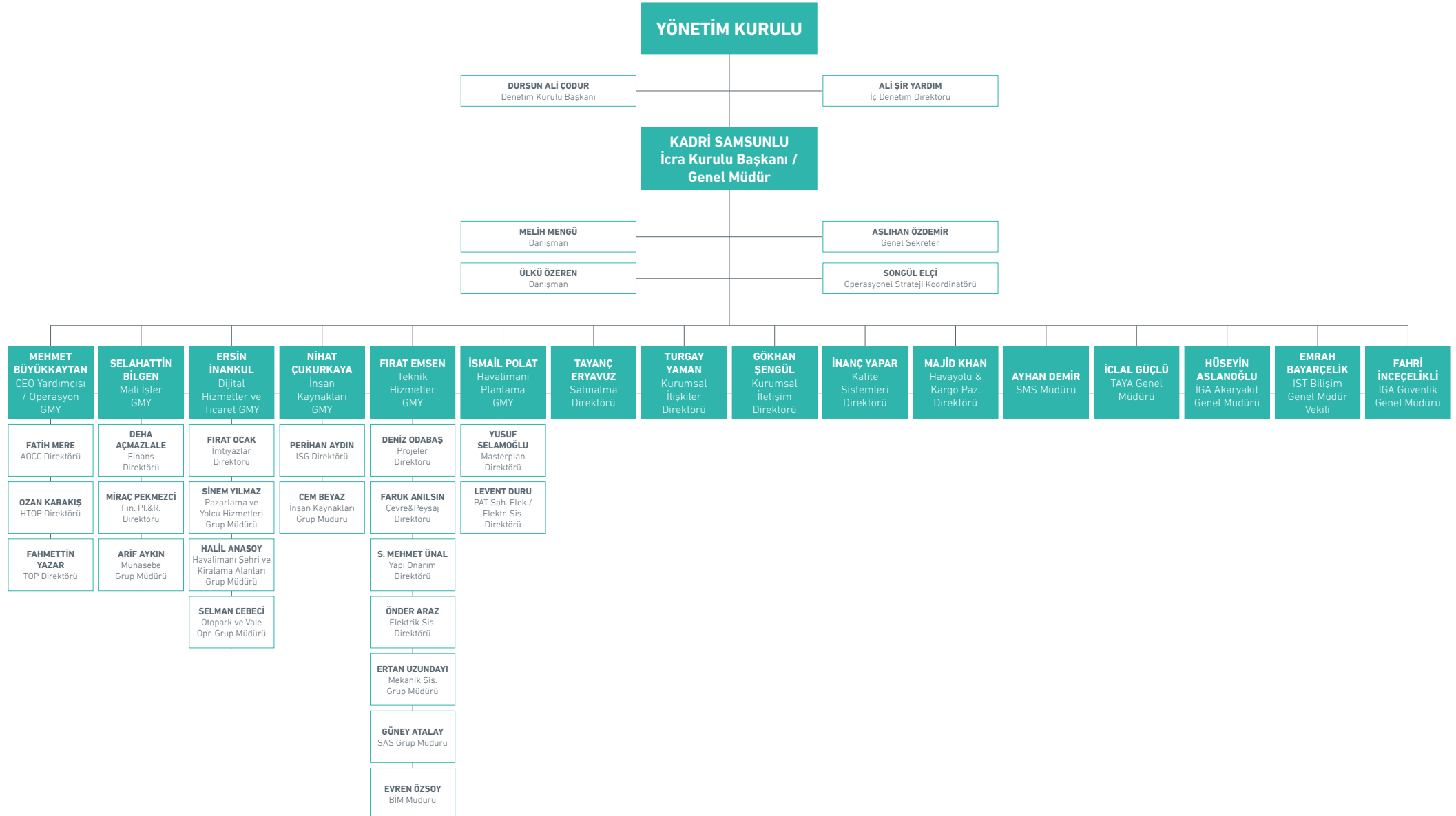
Ortaklarının sağlam kurumsal kültüründen güç alan İGA, etki alanında bulunan tüm paydaşlarıyla şeffaflık ve hesap verebilirlik temelli ilişkiler geliştirmektedir.

İGA'nın yatırımcı ortakları olan Kalyon İnşaat Sanayi ve Ticaret A.Ş., Cengiz İnşaat Sanayi ve Ticaret A.Ş., MAPA İnşaat ve Ticaret A.Ş. ve Limak İnşaat Sanayi ve Ticaret A.Ş. Türkiye'nin önde gelen özel sektör kuruluşları arasında yer almaktadır. Yurt içi piyasaların yanı sıra uluslararası piyasalarda inşaat, enerji, turizm, madencilik, liman ve havalimanı işletmeciliği gibi farklı sektörlerde başarılı operasyonlarıyla ön plana çıkan İGA Ortakları, güçlü kurumsal itibarlarının yanı sıra profesyonel yönetim yaklaşımlarıyla ön plana çıkmaktadır. Ortaklarının sağlam kurumsal kültüründen güç alan İGA, etki alanında

bulunan tüm paydaşlarıyla şeffaflık ve hesap verebilirlik temelli ilişkiler geliştirmektedir. 29 Ekim 2018 tarihinde hizmete açılan İstanbul Havalimanı'nın işletmesini de üstlenen İGA, ilk operasyon yılında başarılı sonuçlara ulaşmanın yanı sıra organizasyon yapısını istikrarlı bir biçimde güçlendirmeye devam etmiştir.



İGA Organizasyon Yapısı



Profesyonel Kurumsal Yönetim Yaklaşımımız

29 Ekim 2018 tarihinde İstanbul Havalimanı'nı hizmete açan İGA, ilk operasyon yılında "müşteri gerekliliklerini tam olarak karşılamak ve beklentilerinin ötesine geçmek" yaklaşımı ışığında hizmet kalitesini ve müşteri memnuniyetini artırmaya odaklanmıştır. Bu anlayışı hayata geçirmek için Üst Yönetim'in stratejik kararı doğrultusunda uluslararası standartlarda bir Kalite Yönetim Sistemi hayata geçirmiştir. İGA Üst Yönetimi, profesyonel kurumsal yönetim yaklaşımı ışığında Kalite Yönetim Sistemi'ni tüm organizasyon yapısında hayata geçirmek için çalışanların da katılımıyla sistematik çalışmalar hayata geçirmiştir. Sürekli gelişim yaklaşımını benimseyen Şirket, "çevresel sürdürülebilirlik" kavramı ile uyumlu olarak; faaliyetleri kaynaklı çevresel etkileri en aza indirmek üzere kirliliğin önlenmesi, doğal kaynakların tüketiminin minimize edilmesi, atıkların uygun yönetilmesi ve sürekli iyileştirme prensipleri ışığında faaliyet alanıyla ilgili yasal ve diğer gerekliliklere uygun bir şekilde faaliyetlerine başarıyla devam etmiştir.

İGA, faaliyetlerini gerçekleştirmek için gereken en önemli kaynağın "insan" ve "doğal kaynaklar" olduğu bilinciyle; gerek insan sağlığı gerekse operasyonel emniyet unsurlarının güvence altına alınması ve sürdürülebilirlik için ihtiyaç duyulan tüm süreçler ile ilgili yönetim sistemi gerekliliklerine uygun olarak işletilmektedir. Süreçlerin işletimi için ihtiyaç duyulan, gerek İGA'ya gerekse paydaşlara ait her türlü bilginin sadece yetkili kişiler tarafından kullanılmasının (gizlilik), eksiksiz ve doğru olarak saklanması (bütünlük), gerektiğinde kullanıma hazır olmasının (erişilebilirlik) sağlanmasına büyük önem gösterilmektedir.

Tüm bu faaliyetlerin ilgili prensipler çerçevesinde, yasal ve diğer ilgili gerekliliklere uygun olarak sürdürülebilmesi ve sürekli iyileştirilmesi için ihtiyaç duyulabilecek olan her tür kaynak ihtiyacı (insan, ekipman, teknoloji, altyapı, vb.) Üst Yönetim'in taahhüdü ile güvence altına alınmaktadır.

Kalite yönetim sisteminin işletilmesi kapsamında öne çıkan bazı konu başlıkları aşağıda detaylandırılmış bulunmaktadır.

Kalite Politikası

İGA Üst Yönetimi, Kalite Yönetim Sistemi kapsamındaki yaklaşımlarını ve taahhütlerini beyan etmek amacıyla Kalite Yönetim Sistemi Politikası'nı hazırlayarak tüm paydaşları ile paylaşmıştır.

Kalite Yönetim Sistemi

Kalite yönetim sistemi aracılığıyla müşteri şartlarının karşılanmasında ve müşteri memnuniyetinin artırılmasında, sistemin uygulanması ve etkinliğinin iyileştirilmesinde "süreç yaklaşımı" esas alınmıştır. Bu yaklaşım; istenen çıktıyı elde etmek amacıyla süreçlerin tanımlanmasından, etkileşimleri ile birlikte süreçler sisteminin uygulanmasından ve bunların yönetilmesinden oluşmaktadır. Süreçlerin yönetimine ilişkin faaliyetlerin yürütülmesi; risk tabanlı düşünme ilkesine uygun olarak, güçlü ve zayıf yanların, risk ve fırsatların belirlenmesi, değerlendirilmesi ve aksiyon planlarının oluşturularak kontrol altına alınması esaslarını kapsamaktadır.

İGA'nın faaliyet alanlarına bağlı olarak belirlenen, süreç tabanlı Kalite Yönetim Sistemi modeline uygun süreçler tanımlanarak ve birbirleri ile etkileşimleri değerlendirilerek dokümanite edilmiştir.

Operasyonel Denetimler

İGA, kurduğu Kalite Yönetim Sistemi'nin hizmet gerçekleştirimi için planlanan düzenlemelere ve ISO 9001:2015 standardının şartlarına uygun olup olmadığını, etkin olarak yürütülüp yürütülmediğini ve sürekliliğinin sağlanıp sağlanmadığını belirlemek için departmanın büyüklüğü, geçmiş dönem denetim çalışmalarının sonuçları da değerlendirilerek, yılda bir iç denetim gerçekleştirmektedir. Denetim programı; denetlenecek süreçlerin ve alanların durum ve önemini ve daha önceki denetim sonuçlarını da dikkate alarak; eğitilmiş, yetkin ve bağımsız iç denetçiler tarafından gerçekleştirilecek şekilde planlanmakta ve yürütülmektedir. Denetimler neticesinde ortaya çıkan tespitler ilgili gruplar ile paylaşarak gerekli durumlarda düzeltmeler gerçekleştirilmesinin yanı sıra

süreç çıktıları yönetimin gözden geçirmesi çalışmalarında Üst Yönetim'e raporlanmaktadır. Faaliyet gösterilen tüm ilgili alanları kapsayacak şekilde gerçekleştirilen iç denetimler ile; gerek idari gerekse operasyonel birimlerin iş süreçleri, belirlenmiş olan kriterler çerçevesinde değerlendirilerek Kalite Yönetim Sistemi'nin işlevselliği ve sürdürülebilirliği güvence altına alınmaktadır.

Yasal ve Diğer İlgili Gerekliliklere Uyum

Kalite Yönetim Sistemi kapsamındaki güncel dokümanlara, tüm personelin okumasına açık olan bir platform kanalı ile elektronik ortamda ulaşılmaktadır. İlgili süreç sahipleri tarafından hazırlanan dokümantasyonun elektronik ortamda güncel tutulmasından Kalite Sistemleri Direktörlüğü sorumludur. İGA tarafından oluşturulmamış, bununla birlikte uygulamalar sırasında referans alınan dış kaynaklı dokümanların yönetimi ve güncelliklerinin güvence altına alınması kapsamda, İGA'nın faaliyetleri ile ilgili tüm yasal mevzuatın sistematik bir takibinin yapılabilmesi için, mevzuatla ilgili değişiklikleri

hemen bildiren bir kuruluş (abonelik) yöntemi tercih edilmektedir. Takip gerektiren dış kaynaklı dokümanlara ilişkin bir liste; kontrol periyodu, yöntemi ve sorumlusu ile birlikte, ilgili departman tarafından belirlenerek Kalite Sistemleri Direktörlüğü ile paylaşılmaktadır.

Uygunsuzluk ve Düzeltici/İyileştirici Faaliyet Yönetimi

İGA, kalite yönetim sisteminin etkinliğini; kalite politikasını, kalite hedeflerini, iç ve dış denetim sonuçlarını, veri analizlerini, düzeltici ve iyileştirici faaliyetleri ve yönetimin gözden geçirmesini kullanarak sürekli iyileştirmektedir. Bu kapsamda; mevcut veya potansiyel uygunsuzlukların tespit edilip kontrol altına alınması, gerekli düzeltici faaliyetlerin başlatılması, sonuçların takip edilmesi, ilgili personelin bilgilendirilmesi, iyileştirme ve geliştirme olanaklarının değerlendirilmesi ve yönetim sistemlerinin etkinliğini değerlendirme imkanı sağlayacak bir veri tabanının oluşturulması sağlanmaktadır.



Kurumsal Risk Yönetimi

İGA'da risk yönetimi faaliyetleri, modern ve proaktif bir anlayışla ve süreç sahipleri ile iş birliği içinde yürütülmektedir. Böylelikle kontrol; herhangi bir işlem veya sürecin gözden geçirilmesi, denetlenmesi veya kısıtlamalar getirilmesinden ziyade, kurumsal altyapıya ve tüm fonksiyonlara yerleşen, şirket yönetimi ve çalışanlar tarafından gerçekleştirilen, kurumsal hedeflere ulaşmaya yardımcı bir süreç halini almaktadır.

Risk; meydana geldiği durumda, bir kurumun hedeflerine ulaşmasını, kârlılığı, operasyonel başarıyı ve sürekliliği olumsuz etkileyebilecek belirsizliklerin bütünüdür. Risklerin etkin şekilde belirlenmesi, değerlendirilmesi ve yönetilmesi için bir çerçeveye ihtiyaç duyulmaktadır. Temel prensip, risk bazlı planlar doğrultusunda yüksek riskli alanlara odaklanarak sistematik değerlendirme yapmak ve bu şekilde süreçlerin işleyişine katma değer sağlayabilmektir.

İGA, kalite yönetim sistemini planlarken misyonu ve Üst Yönetim tarafından belirlenen stratejik yönü ile ilgili olumlu ve/veya olumsuz etki yaratan iç ve

dış konuları ve paydaşlarının ihtiyaçlarını dikkate alacak şekilde risk ve fırsatların belirlenmesi için kurumsal risk yönetimi sürecini işletmektedir. Kalite yönetim sisteminin hedeflere ulaşabilmesini garanti altına almak, istenen etkileri geliştirmek, istenmeyen etkileri önlemek veya azaltmak, iyileşmeyi sağlamak amacıyla iş süreçlerini analiz ederek her bir sürece ait risk ve fırsatlarını belirlemiştir.

İGA, kurumsal risk yönetimi süreci kurumsal yönetim kararlarının alınma aşamasında potansiyel riskleri tanımlamayı ve kurumsal hedeflere risk/fırsat analizi bakış açısıyla sağlıklı ve verimli sonuçlarla ulaşabilmeye katkıda bulunmayı hedeflemektedir.

Kurumsal risk yönetimi sürecinin işleyişi aşağıdaki aşamalardan oluşur:

- Kurumsal/stratejik hedeflerin ve ana süreçlerin şirketin Üst Yönetimi ile birlikte belirlenmesi
- Kurumsal risk yönetimi metodolojisinde tanımlı etki skalası ve risk envanterinin uyarlanması
- Ana süreç bazında yöneticilerle atölye çalışmaları yapılarak risk tanımlarının belirlenmesi, tanımlar üzerinde yöneticilerle mutabık kalınması
- Risk tanımlarının ilişkili oldukları hedeflerle ilişkilendirilerek değerlendirmenin yapılması için risk sahipleriyle paylaşılması
- Risk sahiplerince, değerlendirilen risklerin yönetimine ilişkin kararların ve iyileştirmeye yönelik aksiyon önerilerinin belirlenmesi, her aksiyon için bir sorumlu ve tamamlanma tarihi atanması.
- Sonuçların şirket yönetimine raporlanarak risklere yönelik karar ve aksiyon planlarının gözden geçirilmesi ve şirket yönetiminin nihai kararlara bağlanması
- Çalışmanın üst yönetimce belirlenen aralıklarla revize edilerek risklerin ve aksiyon planlarının gözden geçirilmesi, sonuçların değerlendirmelere yansıtılarak raporlamanın tekrarlanması

Yönetimin Gözden Geçirmesi

İGA Kalite Yönetim Sisteminin uygunluğunun, yeterliliğinin ve etkinliğinin sürekliliğini güvence altına almak için, yılda en az bir defa olmak üzere Kalite Sistemleri Direktörlüğü koordinasyonunda Üst Yönetim tarafından performans değerlendirmesi gerçekleştirilmektedir. Birim yöneticilerinin katılımı ile gerçekleştirilen gözden geçirmede belirlenen gündem dahilinde iyileştirme fırsatları değerlendirilmenin yanı sıra kalite politikası ve kalite hedefleri de dahil olmak üzere, Kalite Yönetim Sistemi'ndeki değişiklik ihtiyaçları değerlendirilmektedir.

Paydaşlarla Etkin İletişim Kanalları

İGA, bünyesinde oluşturduğu etik ve kurumsal yönetim altyapısı ile paydaşlarıyla şeffaf ve hesap verebilirliğe dayalı ilişkiler geliştirmektedir. Şirket'in faaliyetlerinin etkin bir şekilde gerçekleştirilmesine engel oluşturabilecek unsurlar bu şekilde saptanmaktadır. Anket çalışmaları yapılarak paydaşların görüş, öneri ve beklentilerinin

etik ve kurumsal yönetim alanına dahil edilmesi, sahiplenilmesi ve uygulanma şansının artması en önemli amaçlar olarak ön plana çıkmıştır. Paydaşların görüş ve önerileri halihazırda İGA web sitesi üzerinden stratejik planda değerlendirilmek üzere dikkate alınmaktadır.



Teknoloji ve kolaylık her yerde

Biyometrik pasaport geçiş sistemleri, bilet okutma sistemleri, body scanner, self check-in kioskları, bag drop, terminal içi buggy hizmeti gibi çözümler, bu devasa yapıda yolculuk süreçlerini yorucu olmaktan çıkarıp oldukça kolaylaştıırıyor. Karşılama & Uğurlama hizmeti kapsamında özel asistan ile tüm havalimanı deneyimleri boyunca misafirlere eşlik ediliyor.

✈ **36.578.131**

Bugüne kadar taşınan bagaj sayısı

Yolcu Güvenliği

İstanbul Havalimanı'nda görev alan güvenlik personeline yönelik kişisel gelişim konularında çeşitli iletişim ve yabancı dil eğitimleri verilmektedir.

İGA, İstanbul Havalimanı'ndaki yolcu güvenliğine yönelik faaliyetlerini İGA Güvenlik vasıtasıyla yürütmektedir. Yolcu güvenliğine yönelik faaliyetlerini terminal ve sivil havacılık güvenliği olmak üzere iki alanda yürüten İGA Güvenlik, Havalimanı'na gelen yolcuların katlı otopark bölgesini kullanması durumunda, otopark bölgesine giren araçlara Havalimanı risk analizi çerçevesinde ön görülemez şekilde belirlenen tarzda seçmeden arama gerçekleştirmektedir. Bunun yanı sıra, otopark bölgesi içerisinde yaya ve araçlı devriye hizmeti verilmekle birlikte otopark bölgesi CCTV (Kapalı Devre Televizyon - Close Circuit TeleVision) vasıtasıyla 7/24 saat izlenmektedir. Terminal ilk giriş kontrol noktalarında ise Sivil Havacılık Genel

Müdürlüğü (SHGM) tarafından yayınlanmış olan Milli Sivil Havacılık Güvenliği Programı (MSHP) çerçevesinde istenilen tüm gereklilikleri karşılayacak şekilde güvenlik sistem ve ekipmanları kullanılmaktadır. Kullanılan güvenlik ekipmanları arasında bulunan X-Ray cihazı ve Kapı Tipi Metal Detektörü (KTMD) vasıtasıyla yolcu ve yolcu beraberinde bulunan tüm eşyaları güvenlik kontrolüne tabi tutulmaktadır. Güvenlik kontrol noktalarında tespit edilen maddeler, ülkemiz yasaları ve sivil havacılık güvenliği açısından incelenerek gerektiğinde güvenlik kontrol noktalarından geçişine müsaade edilmemektedir. Otopark bölgesinde olduğu gibi tüm terminal dâhilinde de yolcular CCTV vasıtasıyla 7/24 saat izlenmektedir.

Yolculardan uçak altında taşınacak bagajları uluslararası (ICAO-ECAC) ve MSHGP gerekliliklerini karşılayan ve bagajların uçağa gitmeden önce %100 taranmasını sağlayarak başta patlayıcı ve diğer Sivil Havacılık Güvenliğine yönelik tehdit unsurlarını tespit edebilen farklı teknolojilerin kombinasyonundan oluşan Patlayıcı Tespit Sistemi (PTS-EDS) (ECACStandart-3) ile taranmaktadır. Yolcuların kendileri ve uçak kabininde taşınacak eşyaları ile yine uluslararası (ICAO-ECAC) ve MSHGP gerekliliklerini karşılayan X-Ray, Kapı Tipi Metal Detektörü (KTMD), Güvenlik Tarayıcısı, Patlayıcı iz tespit cihazı (ETD) ve Sıvı Patlayıcı Tespit Sisteminden (LEDs) oluşan güvenlik kontrol noktalarında taranmaktadır. İkinci güvenlik kontrol noktalarında tespit edilen maddeler ülkemiz yasaları ve sivil havacılık güvenliği açısından incelenerek gerektiğinde güvenlik kontrol noktalarından geçişine müsaade edilmemektedir. İGA Güvenlik Hizmetleri A.Ş.'de görev yapmakta olan güvenlik personeline üstlenmiş olduğu görevin özelliğine göre Sivil Havacılık Güvenliği Eğitim ve Sertifikasyon Talimatı



gereğince aşağıda yer alan eğitimlerden bir veya bir kaçını İGA Güvenlik bünyesinde görev yapan ve Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü tarafından Sivil Havacılık Güvenliği Eğitim Yetki Belgesi'ne sahip eğitimciler tarafından verilmektedir.

İGA'nın İstanbul Havalimanı'nı yolcular için daha sağlıklı ve güvenli hale getirmek için hayata geçirdiği diğer uygulamalar aşağıdaki gibidir:

X-Ray Bant Çevresine Pleksiglass Uygulaması

Özellikle küçük yaştaki yolcuların x-ray cihazlarının hareketli aksamlarına el sıkışması tehlikesini bertaraf etmek için düşünülen proje kapsamında

tüm x-ray cihazlarında uygulama yapılarak hayata geçirilmiştir. X-ray cihazından valiz ve diğer kişisel eşyalarını geçirdikleri esnada el, parmak, saç sıkışması, atkı gibi kişisel eşya takılması gibi olayların yaşanmaması için cihaz çevresi pleksiglasslar ile kapatılması projesi oluşturulmuştur.

Camlarda Farkındalığı Artırmak için Sticker Uygulaması

Tüm seperatör olarak kullanılan cam bölmeler ve kapılar için farkındalık uygulaması yapılarak dizayn ekibi ile tasarımı yapılmış ve tüm cam bölmelerde uygulanmıştır.

Yürüyen Merdiven ve Bantlarda İlave Sağlık-Güvenlik Uyarı İşaretlemeleri

LET birimi ile birlikte yürütülen çalışma sonrasında tüm yürüyen merdiven ve yürüyen bantlarda takılıp düşmelere karşı gözle görünür ve dikkat çekici olacak şekilde uyarı işaretleri uygulaması yapılmıştır.

Yürüyen Merdiven Girişlerinde Yapılan Bariyerler

Olası düşmelere karşı özellikle çocuk arabası ile yürüyen merdiven kullanımının önüne geçebilmek için tüm yürüyen merdivenlerin önlerine yine LET birimi ile birlikte çalışılarak blockerlar yerleştirilmiştir.



Yolcu Güvenliği

Çocuk Oyun, Yeme-İçme gibi Alanlarda Sivri Yüzeyle Karşı Alınan Tedbirler

Tasarım olarak sivri köşeli olan masa, sandalye, vitrin gibi tehlikelerden korunmak için köşe koruyucu aparat belirlenmiş ve tüm sivri köşeler için uygulamaya geçilmiştir.

Kaydırmaz Yüzey (Halı) Uygulaması

Özellikle yağışlı dönemlerde ve buzlanma riski olan bölgelerde terminal giriş kapılarında kaydırmaz halı uygulaması yapılmıştır.

Havalimanı Genel Belirlenen Lokasyonlara İlk Yardımda Kullanılabilecek Defibrilatörlerin Konumlandırılması

Olası nabız durması durumunda tüm yolcularında da rahatlıkla kullanılabileceği otomatik kalp masajı cihazı (Defibrilatör) Havalimanı'nın muhtelif yerlerine monte edilmiştir.

Terminal İçerisinde Yaşanabilecek Kaza/Olaylara Daha Hızlı Müdahale için Ginger Konumlandırılması

Terminal İçerisinde Yaya ve Taşıt Trafiğinin Düzenlenmesi

Yolcu transferi için kullanılan buggy araçlarının belli bir güzergahta hareketini sağlamak ve yaya – taşıt trafiğini düzenlemek amacıyla terminal operasyon ile koordineli çalışılarak buggy line işaretlemeleri uygulanmıştır.

5 Adet Buggy ve Scooter ile Mobilize Olabilen Mobil Sağlık Hizmeti Ekibi

Sağlık hizmetleri kapsamında acil müdahale gereken durumlarda olay yerine hızlıca intikal edip müdahale edebilmek için Buggy araçları ve scooter tarzı ekipmanlar temin edilmiştir.

Güvenlik Görevlilerine Verilen Eğitimler

- Güvenlik Bilinci Eğitimi
- Temel Sivil Havacılık Güvenliği Eğitimi
- Kontrol Noktası Güvenlik Uygulamaları Eğitimi
- Uçakaltı Bagaj Tarama Eğitimi
- Tedarik Güvenliği Eğitimi



- Temel Kargo Güvenliği Eğitimi
- Hava Kargo Tarama Eğitimi
- Güvenlik Yönetimi Eğitimi
- Uçak Özel Güvenlik Hizmet ve Denetimi Eğitimi
- ATM Güvenliği Eğitimi
- Kontrol Noktası Amirliği Eğitimi
- Tedarik Tarama Eğitimi

Yukarıda bahsedilen eğitimler, İGA Güvenlik bünyesinde oluşturulan sınıflarda tazeleme eğitimi olarak (gerektiğinde on-line platformda verilebilecek şekilde) yenilenmektedir. Ayrıca, başta ikinci güvenlik kontrol noktalarında yolcu, kabin bagajı, personel ve beraberindeki eşyalar, uçak altı bagaj,

kargo, posta, şirket postası ve malzemeleri, uçuş tedarikleri, Havalimanı tedariklerinin taranması ve elle aranmasında görevli güvenlik personeline Sivil Havacılık Genel Müdürlük tarafından yapılan Tarayıcı Personel Sertifikasyon Sınavı (TPSS) için hazırlık eğitimleri verilmekte ve SHGM tarafından

yayınlanan sınav takvimlerinde güvenlik personeli TPSS'ye girerek sertifikalandırılmaktadır. Buna ek olarak; İstanbul Havalimanı'nda görev alan güvenlik personeli yönelik kişisel gelişim konularında çeşitli iletişim ve yabancı dil eğitimleri verilmektedir.

İş Süreçleri

İGA, ilk operasyon yılından başlayarak bilgi teknolojisindeki güncel gelişmelerden yararlanarak iş süreçleri güvenliğini etkin bir biçimde sağlamaktadır. Günümüzde, bilgi teknolojileri iş süreçlerinin vazgeçilmez bir parçası haline gelmesiyle birlikte bilişim sistemleri karmaşık ve değişken bir yapıya sahip olmuştur. Bununla birlikte, Bilişim Sistemleri uzmanlık gerektiren birçok alana ayrışırken, tüm bu süreçlerde ve bilgi teknolojileri ürün ve hizmetlerinde güvenliği sağlamak zorunlu bir hale gelmiştir.

İş süreçlerinin önemli bir kısmının dijital ortamda yürütüldüğü İGA'da, bilişim öncelikli konular arasında yer almaktadır. Bu doğrultuda, İstanbul Havalimanı içerisinde kullanılan tüm sistemler güvenlik bakış açısı ile değerlendirilmenin yanı sıra buna göre raporlanmaktadır. Ardından, bu raporlara göre iyileştirmeler belli bir plan dahilinde yapılmaktadır. Bu işlemler, döngü olarak devam etmektedir.

Havalimanlarının önemi düşünüldüğünde uçtan uca güvenlik altyapısının tasarlanması, ve bu tasarımın güncel tehditlere karşın devamlı güncellenmesi gerekmektedir. Bu nedenle, İstanbul Havalimanı'nda aşağıda sıralanan fonksiyonları yerine getiren güçlü bir veri güvenliği altyapısı kurulmuştur.

- Sınır Güvenliğinin (Perimeter Security) Sağlanması
- Kablolü ve Kablosuz Ağ Güvenliği
- Log Yönetimi ve Analizi
- Yetkili Hesap Yönetimi
- Sunucu ve Son Kullanıcı Güvenliği
- Güvenlik ve Ağ Donanımları
- Konfigürasyon Yönetimi ve Denetimi
- Uygulama ve Veri Tabanı Güvenliği
- Fiziksel Güvenlik Sistemleri ile Entegrasyon
- Güvenli Hesap Yönetimi
- E-Mail ve Web Güvenliği
- Sızma Testi ve Zaafiyet Tarama
- Bilgi Güvenliği Altyapısı
- Bilgi Varlıklarının Tespiti



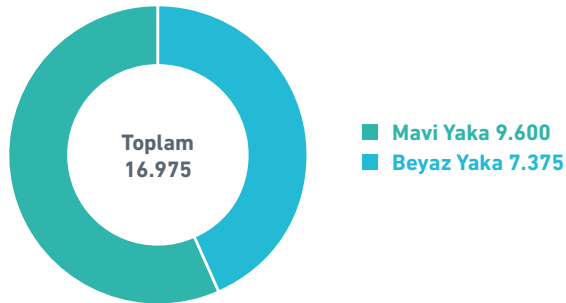
Çalışanlar

İnsan Kaynakları Profilimiz

31 Aralık 2019 itibarıyla Çalışan Sayıları

Personel Alanı	Beyaz Yaka	Mavi Yaka	Toplam
Bilişim	88		88
Otopark	34		34
Akaryakıt	76		76
Güvenlik	286		286
İşletme Güvenlik	3.719		3.719
İşletme	2.268	44	2.312
Otel	141		141
İGA İşletme	6.172	44	6.216
İGA İnşaat	176	2.540	2.716
Alt Yüklenici (İnşaat)	359	2.207	2.566
Alt Yüklenici (İşletme)	228	4.809	5.037
Genel Toplam	7.375	9.600	16.975

Çalışan Sayıları



102-41

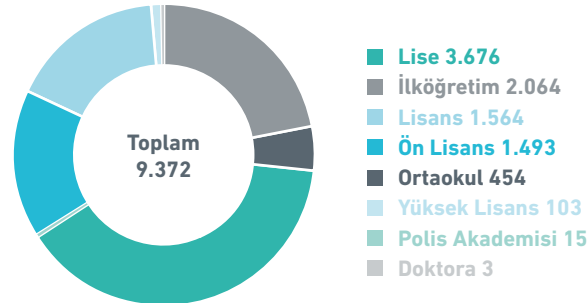


İGA İnsan Kaynakları politikası için lütfen tıklayınız.
<https://www.igairport.com/tr/insan-kaynaklari/ik-politikamiz>

Eğitim Seviyesi

Eğitim Seviyesi	İGA İşletme Beyaz Yaka	İGA İşletme Mavi Yaka	İGA İnşaat Beyaz Yaka	İGA İnşaat Mavi Yaka	Toplam
İlköğretim	272	24	8	1.760	2.064
Ortaokul	113	7	1	333	454
Lise	3.282	12	10	372	3.676
Polis Akademisi	15				15
Ön Lisans	1.431		17	45	1.493
Lisans	1.393	1	140	30	1.564
Yüksek Lisans	103				103
Doktora	3				3
Toplam	6.612	44	176	2.540	9.372

Eğitim Seviyesi



Yaş Dağılımı

Yaş Grupları	İGA İşletme	İGA İnşaat	Alt Yüklenici (İnşaat)	Alt Yüklenici (İşletme)	Toplam
18-20 yaş arası	26	23	117	295	461
21-30 yaş arası	3.039	664	908	1.487	6.098
31-40 yaş arası	2.623	837	720	1.394	5.574
41-50 yaş arası	805	799	552	1.381	3.537
51-yaş ve üstü	163	393	269	480	1.305
Genel Toplam	6.656	2.716	2.566	5.037	16.975

Çalışanlara Yönelik Sürekli Eğitim Faaliyetlerimiz

İstanbul Havalimanı inşaat ve işletme faaliyetlerini yürüten İGA, beyaz ve mavi yakalı çalışanlardan oluşan bir insan kaynağına sahiptir. Bu nedenle, çalışanlara yönelik sürekli eğitim faaliyetlerinde iş sağlığı ve güvenliği uygulamaları ön plana çıkmaktadır.

İGA bünyesinde tedarikçileri de kapsayan çalışan eğitimleri, yasal mevzuata ve OHSAS 18001 İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemleri'ne uygun olarak hazırlanmış olan prosedürlere göre gerçekleştirilmektedir. Aynı zamanda, ISO 45001 İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemlerine de uyarılama çalışmaları devam etmektedir. Uzman ekiplerin

eğitimlerinin yanında Şirket, "dış eğitim desteği" de almaktadır. Şirket bünyesinde işbaşı yapan her çalışana İşe Başlama Eğitimi verilmesinin yanı sıra sağlık taraması hizmeti de sunulmaktadır.

2019 yılında İGA ve iştirakleri, alt işveren firmalar ile ziyaretçi ve tedarikçilere verilen İSG eğitimleri, bilgilendirmeleri, çalışanlara verilen iş başı konuşmaları (toolbox) dahil edildiğinde kişi başlı eğitim/ bilgilendirmesi toplamda yaklaşık olarak 51 binin üstünde gerçekleşmiştir.

Çalışanlar

Çalışanlara Verilen Eğitimler

Sıra No	Eğitim Adı	Eğitim Süresi	Tekrarlanma Periyodu
Havaalanı Standartları Emniyeti			
1	Acil Durum Planlaması	8 Saat	5 yıl
2	Maniaların Kontrolü	30 Saat	5 yıl
3	Görsel Yardımcılar	30 Saat	5 yıl
4	Pist Emniyeti ve Pist İhlallerini Önleme	4 Saat	5 yıl
5	Pat Sahası Kontrolleri	4 Saat	5 yıl
6	Pist Yüzey Şartları	4 Saat	5 yıl
7	Kötü Hava Şartlarındaki Operasyonlar	4 Saat	5 yıl
8	PAT Sahalarının Fiziki Özellikleri	4 Saat	5 yıl
9	Hareket Kabiliyetini Kaybetmiş Uçağın Kaldırılması	4 Saat	5 yıl
10	PAT Sahalarındaki İnşaat Çalışmaları ve Alınacak Önlemler	4 Saat	5 yıl
11	Apron Yönetimi ve Apron Emniyeti	4 Saat	5 yıl
12	Havacılık Bilgi Yayınlarında Yayımlanması Gereken Havaalanı Bilgileri	8 Saat	5 yıl
13	Emniyet Yönetim Sistemleri (Yöneticiler için)	16 Saat	5 yıl
14	Havaalanı Emniyeti ve İşletimi Temel Eğitimi	30 Saat	5 yıl
15	Emniyet Yönetim Sistemleri (Uygulayıcılar için)	30 Saat	5 yıl

Sıra No	Eğitim Adı	Eğitim Süresi	Tekrarlanma Periyodu
16	PAT Sahalarında Araç Kullanma	6 Saat	5 yıl
17	Yabani Hayvanlarla ve Kuşla Mücadele	8 Saat	5 yıl
18	Temel ARFF Eğitimi (Kurtarma ve Yangınla Mücadele Eğitimi)	120 Saat	1 yıl
Terminal İşletmeciliği			
19	Teknik Bakım Onarım Eğitimleri	40 Saat	3 yıl
20	OCC Eğitimi	24 Saat	3 yıl
21	Sistem Eğitimleri (Şut altı Sistemleri)	8 Saat	3 yıl
22	Köprü Hizmetleri Eğitimi	8 Saat	2 yıl
23	Terminal İşletmeciliği Temel Eğitimi	28 Saat	3 yıl
24	Yolcu Kolaylıkları Eğitimi (engelli yolcuların transferi ve taşınması)	4 Saat	yok
25	Toplam Kalite Yönetimi	4 Saat	yok
26	Yangınla Mücadele Eğitimi	4 Saat	yok
27	FIDS ve Anons Sistemleri Eğitimi	8 Saat	yok
28	Kayıp ve Buluntu Eşya Eğitimi	8 Saat	3 yıl
29	Acil Durum Prosedürü	2 Saat	yok
Genel			
30	Güvenlik Bilinci (Modül 1)	4 Saat	3 yıl

No	Kişisel Gelişim Eğitim Konu Başlıkları	Eğitim Durumu
1	Eğiticinin Eğitimi	Yüz Yüze
2	Kazazede ve Yakınlarına Destek Eğitimi	Yüz Yüze

Cinsiyete Göre Çalışan Başına Ayrılan Yıllık Ortalama Eğitim Saati	Toplam Eğitim Süresi	Personel Sayısı	Ortalama
Erkek	95.420	2.677	35,64
Kadın	21.174	946	22,38
Toplam Personel	116.594	3.623	32,18

Çalışan Başına Ayrılan Yıllık Ortalama Eğitim Saati (Toplam Personel)

Toplam Eğitim Süresi
116.594

Ortalama
32,18

Cinsiyet Ayrımcılığına "0 Tolerans"

İGA, sürdürülebilir bir geleceğin kadınların başta iş dünyası olmak üzere yaşamın her alanına eşit katılımıyla mümkün olacağına inanmaktadır. Bu yaklaşım çerçevesinde; Şirket bünyesinde kadın çalışanların iş yaşamına eşit ve etkin katılımını kolaylaştıracak adımlar atılmaktadır.

İGA'da herhangi bir pozisyona aday olan yeni mezun adayların özellikle sahada operasyonel süreçlerde kadın istihdamının desteklenmesi anlayışına paralel olarak kadın aday havuzundan seçilmesi planlanmıştır. İGA, Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü koordinasyonunda yürütülen Toplumsal Cinsiyet Dengesi Geliştirme (TCDG) Platformu'nun çalışmalarına da destek vermektedir. Platform Havacılık sektöründe kadın istihdamının ve kariyer gelişimlerinin desteklenmesi için politikalar geliştiren bir sosyal topluluk olarak çalışmalarına devam etmektedir.

Çalışanlar

İş Sağlığı ve Güvenliği Politikamız

İGA İSG Eğitim Birimi tarafından gerçekleştirilen eğitimler aşağıdaki gibidir:

- İşe Başlama Eğitimi
- İş Sağlığı ve Güvenliği Temel Eğitimi
- Yüksekte Çalışma Eğitimi
- Güvenli Sürüş Eğitimi
- Sürüş İzni Eğitimi
- İlk Yardımcı Eğitimi
- İş Sağlığı ve Güvenliği Konuşmaları (toolbox)

İGA'nın yerel ve uluslararası standartları uygulayarak etkili ve sürdürülebilir uygulamalarla hedeflerine ulaşmayı, iş gücü ve ziyaretçileri için sağlıklı ve güvenli bir havalimanı olmayı taahhüt ettiği İş Sağlığı ve Güvenliği Politikası web adresinde yer almaktadır.

Sağlık Hizmetlerimiz

İGA, inşaat-işletme faaliyetleri kapsamında çalışanlarına 7/24 Ambulans ve Revir Hizmeti sunmaktadır. Şirket'in Akpınar/ Terminal Yerleşkesi'nde 19 müşahade yataklı altı hasta odası, altı doktor odası, üç resepsiyon, üç EKG, iki

laboratuvar, bir röntgen odası, iki odyogram, iki SFT odasından oluşan Sağlık Merkezleri bulunmaktadır. Bunun yanı sıra, çalışanlara yönelik sağlık hizmetleri kapsamında yedi ambulans, beş mobil sağlık ekibi (buggy ile), iki mobil doktor ekibi (ginger ile) ve beş revir ile acil sağlık hizmeti devam etmektedir. Ayrıca, poliklinik ve İSGB Hizmetlerinde yaklaşık 190 personel ile sağlık hizmeti verilmektedir.

İGA ile Sağlık Bakanlığı arasında gerçekleştirilen anlaşma ile ilk kez aşılama uygulaması gerçekleştirilmiş, uygulama kapsamındaki tüm aşılar (tetanos) Sağlık Bakanlığı tarafından ücretsiz olarak karşılanmıştır. Uygulama kapsamında, İl Sağlık Müdürlüğü'nden aşılar soğuk zincir ile Akpınar Yerleşkesi'ne getirilerek Sağlık Merkezi'nde ısı takibi yapılabilen bir sistemle 500 litre kapasiteli özel aşı dolabında muhafaza edilmektedir. Yapılan aşılar sağlık müdürlüğüne ait aşı takip sistemi üzerinden takip edilmektedir.



İGA bünyesinde aşağıda yer alan görevlerden kaynaklı mesleki hastalıklarına yakalanma riski mevcuttur.

Şirket, yasal mevzuat çerçevesinde bu risklere karşı etkin önlemler almaktadır.

Meslek Hastalığı	Görev
İşitme Kaybı	Havatarafı Operasyon Personelleri
Kas İskelet Sistemi Rahatsızlıkları	Güvenlik Personelleri
Karpal Tünel Sendromu	Ofis Personeli
Bel Rahatsızlıkları	Temizlik Personelleri
Enfeksiyon Hastalıkları	Katı Atık Tesisi Personelleri

İSG Denetim Faaliyetlerimiz

İstanbul Havalimanı işletme ve inşaat faaliyetleri kapsamındaki iş sağlığı ve güvenliği denetimleri, ISO 45001 Yönetim Sistemi'ne zemin oluşturarak OHSAS 18001:2007 Yönetim Sistemleri'ne uygun bir biçimde uzmanlar tarafından gerçekleştirilmektedir. Bu kapsamdaki denetimler aşağıdaki kategorilerden oluşmaktadır.

Saha Denetimleri

İşletmeye geçiş faaliyetlerinin aktifleşmeye başladığı süreçte çalışma alanlarının daha güvenli hale getirilmesi, iş gücünün korunması ve inşai eksikliklerin giderilmesi için gerekli kontroller, uzman personeller tarafından yapılmış tespit edilen uygunsuzluklara ilişkin iyileştirme aksiyonları belirlenerek disiplinlerarası ortak çalışmalarla hayata geçirilmiş ve sürekliliği sağlanmıştır.



Çalışanlar

Döküman Denetimleri

Yasal mevzuata uyum için İGA ve alt işveren firmalara ait iş sağlığı ve güvenliği dokümanları (çalışan, ekipman, yapım yöntemleri, risk değerlendirmeleri, acil durum planı vb.) kontrol edilmiş ve gerekli iyileştirmelerin yapılması sağlanmıştır.

Kişisel Koruyucu Donanım Uygunluk Denetimi

İstanbul Havalimanı işletme ve inşaa faaliyetleri kapsamında, çalışanların kullanacakları Kişisel Koruyucu Donanımların (KKD) ulusal ve uluslararası standartlara uyum sağlaması ve CE belgelerinin bulunması şartı esas kılınmıştır.

ARFF Müdürlüğü Acil Durum ve Yangınla Mücadele Faaliyetleri

Terminal Bölgesi Sabit Sistemleri

Yangın Suyu Tankı ve Pompaları İstanbul Havalimanı Terminal Bölgesi'ndeki sabit yangın suyu sistemi, UC (utility center)'de, İSKİ hattına iştirakli, her biri 500 m³ olan üç adet su tankından beslenmektedir. Bu tanklar yaklaşık olarak iki saat süreyle yangın pompalarını besleyecek

kapasitededir. Aynı yerde, bu tanklar ile iştirakli, 284 m³ su basma kapasitesine sahip, iki adet dizel ve bir adet 2,4 m³ kapasiteli elektrikli (Jokey) pompa vardır. Sistemin çalışma basıncı, 13 bar olup, işletme basıncı ise, 19,5 bar'dır. Utility Center'den terminal bölgesinin yangın suyu sistemi dört kola ayrılarak; bir kol, pier:1,2'yi, bir kol TB-1, 2, 3'ü ve diğer kol da, Pier-3, 4, 5 ile otoparktaki sabit sistemlerini beslemektedir. Terminal bölgesini çevreleyen yangın suyu ringi üzerinde toplam 82 (seksen iki) adet 3"lük yangın hidrantı vardır. Ayrıca, söz konusu yangın suyu ringine bağlı olarak 27 adet yangın suyu kollektör (FVR) odalarından terminalin her katındaki su spring ve yangın suyu hortum dolap makaralarını besleyen sistem mevcuttur. Terminal, Pierler ve Otopark'ın tüm katlarında su spring sistemleri ve açıldığında birbirleri ile keşişen 1"lik sabit hortum makaraları ile donatılmıştır. Bu yangın hortum makaralarından; (Pierlerin D, E ve F katlarında): Pier-1'de: 98, Pier-2'de: 68, Pier-3'te: 94, Pier-4'te: 73, Pier-5'de: 91 adet. Terminalde (TB-1, 2, 3'ün B, D, E ve F katlarında):1.146 adet, Otoparkta

ise (tüm katlarda), 435 olmak üzere toplam: 2.005 adet yangın hortum dolabı bulunmaktadır. Bunun yanı sıra, aylık olarak kontrol edilerek, kayıt altına alınmaktadır.

Terminal, İskeleler ve Otopark Yangın İhbar ve Algılama Sistemleri

Terminal ve iskelelerde meydana gelecek yangınlar ile mekanik ve gazlı söndürme sistemlerindeki arızaları algılayıp, kontrol merkezine ileten sabit sistemlerdir. Terminal ve iskelelerin tüm katları ile otopark bu sistemle donatılmış olup, AOCC'deki izleme merkezinden takibi yapılmaktadır.

Otomatik Sulu Söndürme (Sprinkler) Sistemi

Yangını söndürmek, soğutmayı sağlamak ve gelişen yangını itfaiye gelinceye kadar sınırlamak amacı ile kurulan otomatik su püskürtmesi işleyen sistemdir. Terminal ve pierlerin tüm katları bu sistem ile donatılmıştır.

Sabit Gazlı Söndürme Sistemleri

Terminal, iskeleler ve otoparktaki UPS odalarının korunması için sabit gazlı söndürme sistemleri vardır.

Acil Durum Asansörleri

Acil bir durumda tahliye amaçlı kullanılan asansörlerdir. Terminalde bu asansörler; TB-1'de iki adet, TB-2-3'de iki adet, TB2-5'de iki adet, TB-2-7'de iki adet olmak üzere, toplam: sekiz adettir.

Pozitif Basınçlandırma Alanları

Terminal Binası'nda çıkabilecek muhtemel yangınlar için bir kısım merdiven ve asansörlerde bulunan bu sistem, tahliye

sırasında devreye girerek, tahliye edilen insanların yangın dumanından etkilenmeden tahliye edilmesini sağlamaktadır. Bu sistemlerin bulunduğu alanlar;

a. Merdivenler: TB-1'de 21, TB-2-3'de sekiz adet,

b. Asansörler: TB-2-3'de altı adet asansör bu sistemlerle teçhiz edilmiştir.

Duman Tahliye Aspiratörleri İle Havalandırma Sistemleri

Terminal ve iskelelerde meydana gelebilecek yangın hadiselerinde, dumanın yapının dışına kendiliğinden çıkmasını veya mekanik yollarla zorlamalı (cebri) olarak atılması işlemidir. Duman tahliyesi için aspiratörler mevcut olup, bir kısım merdiven şaftlarında ise yukarıdan aşağıya veya aşağıdan yukarıya duman tahliyesini sağlayacak havalandırma sistemleri vardır.



Çalışanlar



Duman Kontrol Sistemleri

Yangın anında duman ve sıcak gazların yapı içindeki hareketini veya yayılımını denetleyen sistemlerdir.

Ventilasyon Kapakları

Yangın senaryosuna, tahliye planlarına ve mimariye göre yapı veya kompleksler içinde duman veya ısının atmosfere doğal olarak atılması sağlayan yapının bir elemanıdır.

Duman Perdesi

Yükselen dumanın yanıl yayılımını sınırlamak amacıyla tavanda sabit konumda, uzaktan kapatılabilen veya bir algılayıcı uyarısıyla kapanan, yangına karşı dayanıklı bölücü perdedir.

Dolgu Maddeleri

Isının ve dumanın yayılmasını engellemek için kanal ve boşluklara uygulanan yapı malzemeleridir.

Yangın Duvarı

İki bina arasında veya aynı bina içinde farklı yangın yüküne sahip hacimlerin birbirinden ayrılması gereken hâllerde, yangının ilerlemesini ve yayılmasını belirlenmiş bir süre için durduran düşey elemanıdır.

Yangın Damperi

Havalandırma tesisatlarının duvar veya tavan geçişlerinde kullanılan, herhangi bir yangın durumunda mevcut pozisyonunu değiştiren ve yangının bir mahalden diğerine havalandırma yoluyla yayılmasını engelleyen ekipmanlardır.

Yangın Kapısı

Herhangi bir yangında alev, ısı ve duman geçişini belli bir süre için engelleyen kapılardır.

Yangın Bölgesi (Bölge)

Binanın doğal mimarisi itibari veya ilave yapı unsurları ile birbirinden ayrılan, yangın halinde yangın algılama ve söndürme prosedürlerinin bağımsız olarak çalıştığı alanlardır.

Yangın İhbar Merkezi

Bu Merkez, AOCC'de olup, Terminal Acil Durum ve Yangınla Mücadele Kontrol Operatörleri tarafından 7/24 gelen ihbarların izlenerek, değerlendirildiği merkezdir.

Yangın İstasyonu

Terminal Acil Durum ve Yangınla Mücadele Ekiplerinin, yangın sırasında kullanacakları kişisel koruyucu malzeme ve teçhizatlarının bulunduğu yerdir.

Acil Çıkış/Kaçış Yön Levhaları

Terminal, İskeleler ve Otopark bölgeleri ve katları; olağanüstü bir durumda tahliyenin kolayca yapılabilmesi için ışıklı sistemli acil kaçış yön levhaları ile donatılmıştır.

Acil Çıkış/Kaçış Kapıları

Acil durumlarda kullanılmak üzere tüm terminal bölgesi (pierler dahil) ve katlarında, merdiven şaftlarında bulunan bu kapılar, panik bar denilen ve kolayca açılan sistemlidir.

Acil Çıkış/Kaçış Merdiveni

Yangın ve diğer acil hâllerde binadaki insanların emniyetli ve süratli olarak tahliyesi için kullanılabilen, yangına karşı korunumlu bir şekilde düzenlenen ve tabii zemin seviyesinde güvenlikli bir alana açılan merdivendir.

Acil Durum Yönlendirme Armatürleri

Acil durumlarda kişilerin acil çıkış/kaçış kapılarına yönlendirmesi amaçlı kullanılan armatürlerdir.

Acil Durum Aydınlatması

Olağan aydınlatma devrelerinin kesintiye uğraması hâlinde, armatürün kendi gücüyle veya ikinci bir enerji kaynağından beslenerek sağlanan aydınlatmadır.

Acil Durum Emniyet Dolapları

Bu dolaplar, acil durumlarda kullanılacak malzemeler ile donatılmış olup, Terminal, pierler ve otoparkta toplam 57 adet vardır ve içerisine konulan malzemeler, uzmanlarımız tarafından her ay kontrol edilerek, kayıt altına alınmaktadır.

Terminal Bölgesi Seyyar Yangın Söndürme Cihazları

Seyyar Yangın Söndürme Cihazları

Terminal bölgesindeki (iskeleler dahil) tüm yangın hortum dolapları, seyyar yangın söndürme cihazları ile donatılmıştır. Ayrıca otopark, terminaldeki UPS ve akü odaları ile terminal ve iskelelerin köprü (FLB) çıkışları, 10kg'lık CO₂'li söndürme cihazı vardır. Otoparkın her katında 50 kg. kapasiteli toplam 241 adet portatif söndürme cihazı vardır.

Çalışanlar

Tüm terminal ve katları ile otopark bölgesinde bulunan toplam 225 adet değişik cins ve ebattaki YSC'ler (Yangın Söndürme Cihazları) İSG departmanı uzmanları tarafından her ay kontrol edilerek, kayıt altına alınmaktadır.

Sıcak İş İzinleri

Terminal Bölgesi (Terminal, İskeleler ve Otopark) için talep edilen sıcak işler, ilgili prosedür doğrultusunda İSG Departmanı tarafından yerinde incelenerek ve gerekli tedbirler alındırdıktan sonra, onay verilip, iş bitimine kadar da, takibi yapılmaktadır.

Acil Durum Eylem Planları

Acil durumlarda yapılacak müdahale, koruma, kurtarma ve ilk yardım işlemlerinin, nasıl ve kimler tarafından yapılacağını gösteren ve acil durum öncesinde hazırlanması gereken planlardır.

Acil Durum Tahliye Planı

Mimari proje (Master plan) üzerinde, kaçış yollarının, yangın merdivenlerinin, acil durum asansörlerinin, yangın dolaplarının ve yangın söndürme cihazlarının yerlerinin renkli olarak işaretlendiği plandır.

Dış Binalar ve Yerleşkelerdeki Sistemler ile Kontrolleri

Dış Binalar Sabit Sistemleri

Sabit Yangın Suyu Sistemleri
Dış binalarda, Devlet Konuk Evi, Data Center, Jandarma, Mülki İdare, DHMİ ve VIP Terminal Binaları dışında bulunan yangın hidrantları ile bina içlerindeki sabit yangın hortum dolapları ve su spring sistemleri, UC (Utility Center)'deki yangın suyu pompaları ile beslenmektedir. Söz konusu binalardaki yangın dolapları, İSG departmanı tarafından her ay kontrol edilerek, kayıt altına alınmaktadır.

Gazlı Söndürme Sistemleri
Data Center binası ile VIP Terminal Binalarında bulunan bu sistemler, sürekli aktif halde tutulmaktadır.

Dış Binalar ve Yerleşkeler Portatif Yangın Söndürme Cihazları

Yukarıda belirtilen tüm dış binalar, mevzuata uygun olarak, değişik cins ve ebattaki portatif yangın söndürme cihazları ile donatılmış olup, ilgili departman uzmanları tarafından aylık olarak kontrolleri yapılarak kayıt altına alınmaktadır.

Yerleşkeler Sabit Yangın Suyu Sistemleri

Bu sistemlerden, Akpınar Yerleşkesi'nde, Geçici Akaryakıt Terminali'nde ve İGA Ana Yerleşkesi'nde bulunmaktadır.

İGA Ana Yerleşkesi Sabit Yangın Suyu Sistemi

İGA Ana Yerleşkesi'nde, sekiz adet sabit yangın hortum makarası bulunmaktadır. Bu hortum makaraları her ay kontrol edilerek kayıt altına alınmaktadır.

Akpınar Yerleşkesi Sabit Yangın Suyu Sistemi

Akpınar Yerleşkesi'ndeki sabit yangın suyu sistemi, 300 tonluk yangın suyu deposundan beslenmektedir. Sistemin beslenmesi için iki adet 8 bar kapasiteli pompa vardır. Yangın Suyu Sistemi, tüm kampı saracak şekilde dizayn edilmiş olup söz konusu hattın üzerinde 42 adet yangın hidrantı ve bu hidrantların yanlarında, sabit hortum ve malzeme dolabı vardır. Tüm hidrantlar ve dolapları, her ay, yangın suyu pompaları ise her hafta Perşembe günleri devreye alınarak kontrol edilerek kayıt altına alınmaktadır.



Güvenli bir seyahat için ARFF ekiplerimiz hazır! filmi izlemek için tıklayınız
https://www.youtube.com/watch?v=dfWF8ldM_o&feature=youtu.be

Geçici Akaryakıt Terminali Sabit Yangın Suyu ve Köpük Sistemleri
Pist-3 Yerleşkesi içerisinde bulunan bu terminaldeki yangın suyu 100 m³'lük yangın suyu tankı ile beslenmektedir. Yangın suyu tankı ile iştirakli üç adet pompa ile terminal içerisindeki hidrant ve sabit su spring sistemleri beslenmektedir. Ürün tankları ile dolum adaları sabit su spring sistemi ile donatılmıştır. Ayrıca, 1.000 lt'lik sabit köpük tankı ile de tanklar ve dolum adalarında çıkabilecek muhtemel yangınlar için köpük sistemleri mevcuttur. Buradaki yangın suyu pompaları ve sistemleri, her hafta Salı günleri devreye alınarak kontrol edilerek kayıt altına alınmaktadır.

Yerleşkelerdeki Uzaktan Kumandalı Acil Durum Sirenleri ve Kontrolleri
Bütün Yerleşkelerde (İGA Ana Yerleşke, Kaplamalar ve Taş Ocakları, Pist-2, Pist-3, Akpınar, Ağaçlı Taş Ocağı Yerleşkeleri) bulunan uzaktan kumandalı acil durum sirenleri, bir program doğrultusunda günlük olarak kontrol edilerek, kayıt altına alınmaktadır.

Yerleşkelerdeki Sabit Yangın İhbar ve Algılama Sistemleri

Bu sistemler, sadece İGA Ana Yerleşke ile Akpınar Yerleşkesi'nde bulunmakta ve sürekli çalışır vaziyette tutulmaktadır.

Yerleşkeler Portatif Yangın Söndürme Cihazları ve Kontrolleri

Tüm Yerleşkeler, Ambarlar ve Geçici Akaryakıt; değişik cins ve ebattaki portatif yangın söndürme cihazları ile donatılmış olup, uzmanlar tarafından her ay kontrolleri yapılarak, kayıt altına alınmakta ve arızalı veya basıncı düşmüş cihazlar yenileri ile değiştirilmektedir.

Çalışanlar

İş Makinaları Portatif Yangın Söndürme Cihazları

İnşaat tarafında çalışan tüm iş makinaları (Loder, Grayder, Silindir, Ekskavatör ve Kamyonlar) için özel aparat yaptırılarak, değişik cins ve ebattaki portatif yangın söndürme cihazları ile donatılmıştır.

Su Arazözleri Yangınla Mücadele Malzemeleri

İnşaat çalışma alanları ve yolları sulamakta olan bu arazözlerden 9 (dokuz) adedi çalışma alanlarında ve yerleşkelerde meydana gelebilecek küçük çaplı yangınlara ilk müdahale amaçlı olarak kullanılmak için, bu arazözler, yangın hortumu, nozulu, kaplin anahtarı vb. malzemelerle donatılmış olup, her ay kontrolleri yapılarak, kayıt altına alınmaktadır.

Acil Durum Tahliye Planları

Tüm Yerleşkelerin acil durum tahliye planları yapılarak, yerleşkelere asılmıştır.

Eğitimler

Sorumluluk alanlarındaki işletme tarafı ile yerleşkelerdeki acil durum ve yangınla mücadele eğitim ve tatbikatlarına devam edilmektedir.

İstanbul Havalimanı'nda İSG dışında, Hava Tarafı Operasyon Direktörlüğü bünyesinde de yangınla mücadele ve kaza-kırım olaylarına yönelik önlem ve çalışmalar söz konusudur.

Hava Tarafı Operasyon

Hava Tarafı Operasyon Direktörlüğü bünyesinde faaliyet gösteren ARFF (Airport Rescue Fire Fighting) Müdürlüğü, 244 personel kadrosuyla Hava Tarafında üç ARFF İstasyonu, Terminal Binası ve İGA'ya ait tesis ve yerleşkelerde konuşlanmıştır. Tamamı SHGM tarafından zorunlu lisanlandırılması yapılmış olan ARFF personeli, üniversitelerin Sivil Savunma, İtfaiyecilik ve Acil Durum ve Afet Yönetimi bölümü mezunlarından oluşmaktadır.



7/24 vardiyalı olarak görev yapan ARFF personeli, her pistin yanında konuşlanmış olan son teknoloji araçlarıyla pist üzerinde meydana gelecek kaza kırım ve yangınlara uluslararası mevzuat gereğince azami 3 dakika içerisinde ulaşmaktadır.

ARFF Müdürlüğü envanterinde, hareket kabiliyetini kaybeden dünyanın en büyük uçakları olan F referans kodlu uçakların dahi kurtarılacak emniyetli bir bölgeye alınabilmesi için teçhizat ve kurtarma ekipmanları bulunmaktadır.

ARFF Araçları

- Panter 6X6 Uçak Söndürme Aracı-Hret-beş adet
- Panter 6X6 Uçak Söndürme Aracı-Turret-beş adet
- Volvo 6X6 Uçak Söndürme Aracı-dört adet
- Bina Tipi Söndürme Aracı-üç adet
- Merdivenli İtfaiye Aracı 44 m.- bir adet
- Kurtarma (Rescue) Aracı- üç adet
- Uçak Tahliye ve Kurtarma Merdiven Aracı-bir adet
- İlk Müdahale Aracı (Pick up)- üç adet
- Zorlu Ortamlarda Kurtarma Aracı-iki adet
- Komuta Kontrol Aracı-bir adet
- Medikal Ekipman Treyler- iki adet

İSG İletişim ve Koordinasyon Organizasyonu

İGA bünyesindeki iş sağlığı ve güvenliği uygulamalarının ortak hedefler doğrultusunda iletişim ve koordinasyonu için çeşitli toplantılar düzenlenmektedir. Bu toplantılarda İSG ile ilgili tüm konuların konuşulmasının yanı sıra ortak kararlar doğrultusunda çözümler üretilmektedir. Düzenli aralıklarla gerçekleştirilen bu toplantıların yanı sıra ihtiyaca özel İSG toplantıları düzenlenmektedir.

İSG Uygulamalarına Yönelik Risk Yaklaşımımız

İstanbul Havalimanı inşa ve işletme faaliyetleri kapsamındaki tüm iş süreçleri için risk analizleri gerçekleştirilmektedir. Alt yükleniciler tarafından hazırlanan yapım yöntemleri ve risk analizleri süreçleri ile yönetilmektedir. İş Sağlığı ve Güvenliği alanında Havalimanı'nda tüm iş kollarını kapsayan bir risk analizi hazırlanarak alt yüklenici doküman kontrol denetimleri ile toplanan risk analizlerinin uygunluğunun kontrollerinin gerçekleştirilmektedir.

Çalışanlar



OHSAS 18001 Yönetim Sistemleri Çalışmalarımız

OHSAS 18001 İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemi Kuruluş ve Sertifikalandırma Süreci'ni inşa sürecinde başarıyla tamamlamıştır. ISO 45001 Yönetim Sistemi'ne geçiş süreci devam etmektedir.

İş Sağlığı ve Güvenliği Yazılım Sistemimiz

İstanbul Havalimanı inşaat ve işletme faaliyetlerinde görev yapan tüm firmaların iş sağlığı ve güvenliği uygulamaları ile eğitim faaliyetleri İş Sağlığı ve Güvenliği Yazılım Sistemi üzerinden etkin ve hızlı bir biçimde izlenebilmektedir.

Ulaşım Koordinasyon ve İGA Altyapı

İstanbul Havalimanı inşaat faaliyetleri aylık denetim planları doğrultusunda çalışma sahalarında günlük sabah turları yapılmaktadır. Sabah turları; ilgili bölgenin Proje Müdürü, Yapım Müdürleri, İGA ve Alt Yüklenci İSG Birimlerinin katılımı ile ekip olarak gerçekleştirilmektedir. Yapılan tüm saha turları kayıt altına alınarak gerekli takip ve koordinasyon sağlanmaktadır.

İstanbul Havalimanı Proje sahasında uygulanmakta olan "Trafik Yönetim Planı" doğrultusunda; saha kısım şefi ve 2 trafik ekibi bulunmaktadır.

Trafik Yönetimi kapsamında;

- Belirlenen iş planına göre yol güzergâhlarının belirlenmesi ve trafik yüküne uygun yeni yolların tanzim edilmesi, yol haritalarının oluşturulması,
 - Yolların bakım, onarım ve temizlik çalışmaları,
 - Trafik işaretleme uygulamaları,
 - Yol ve kavşak düzenlemeleri,
 - Park alanlarının oluşturulması,
 - Dolgu ve döküm sahaları düzenlemeleri,
- gibi çeşitli çalışmalar yapılmaktadır.

Altyapı çalışanlarına yönelik faaliyetlerden; iş kamyonu damperine, malzemenin kolay akması ve döküm sırasında devrilmelerin önüne geçmek için matrox- polietilen 1000 plaka kaplama yapılmış ve akıllı damper ünite montajlı kamyonlar ile inşaat faaliyetleri devam etmiştir.

Kampta Sunduğumuz Yaşam Standartları

İstanbul Havalimanı inşaat faaliyetleri kapsamındaki kamplar çalışanların konaklama ihtiyacının yanı sıra günlük ve sosyal ihtiyaçları düşünülerek yapılandırılmıştır. Beyaz yaka çalışanlar için tek kişilik konaklama imkânı, mavi yaka çalışanlar için ise dört ve sekiz kişilik odalarda konaklama imkânı sağlanmaktadır.

Kamp alanlarında;

- Tam teşekküllü yemekhaneler,
- Temizlik görevlileri tarafından hizmet verilen çamaşırhaneler,
- Sosyal tesisler,
- Oyun alanları,
- Spor salonları,
- Futbol ve basketbol açık hava sahaları,
- Sinema salonu, yer almaktadır.

GOURMET TRILOGY

Keyif ve lezzet doruklarda

Türk ve dünya mutfaklarına ait lezzetlerin olduğu kafe ve restoranlar, misafirlere yemek konusunda sınırsız seçenek sunuyor. Vakit varsa, İstanbul Havalimanı'nın çeşitli alanlarında yer alan sergiler geçen zamana fark yaratıyor. Alışveriş mi? Dünyanın en ünlü markaları da burada! Mağazalardaki sihirli ayna ürün denemeyi dijital hale getiriyor, müşteri tanıma sistemiyle kişiye özel ürün sunulabiliyor.

→ **55 bin m²**
Perakende alanı

Gürültü ve Hava Kalitesi

İGA, gürültü yönetimi ile ilgili planlamalarına İstanbul Havalimanı işletmeye alınmadan önce başlamış, İTÜ ile iş birliğinde Hava Kalitesi değerlendirme çalışmaları yürütmüştür.

İGA, İstanbul Havalimanı işletmeye alınmadan önce gürültü ve hava kalitesi modelleri yaparak haritalama çalışmalarını planlamalarına entegre etmiştir. Örneğin gürültü haritaları, İstanbul Büyükşehir Belediyesi'nin imar planlarına entegre edilmiştir. Şirket, ilk yılını dolduran İstanbul Havalimanı işletme faaliyetleri sonucu oluşması muhtemel emisyonların hava kalitesine etkisinin belirlenebilmesi için İTÜ ile birlikte bir Hava Kalitesi Modellemesi çalışmasını başarıyla yürütmektedir. İGA, İstanbul Havalimanı'nın gürültü çalışmaları kapsamında Havaalanı El Kitabı ve AIP (Havacılık Enformasyon Yayını - Aeronautical Information Publication) içerisinde yer verilen esaslar çerçevesinde gürültü azaltıcı çalışmalar yürütmenin yanı sıra yerel kural setleri oluşturmaktadır.

Tedarikçiler başta olmak üzere tüm paydaşların bu çalışmalara ve düzenlemelere katılımı teşvik edilmektedir.

Çevresel Gürültünün Değerlendirilmesi ve Yönetimi Yönetmeliği hükümleri çerçevesinde gürültü ölçümleri yaptırılarak gürültü haritaları hazırlama çalışmaları yürütülmektedir. İGA koordinasyonunda ve Havalimanı kullanıcılarının katılımı ile Gürültü Çalışma Komisyonu kurularak;

- Şikâyetler (gelen şikâyetlerin analizi, şikâyetlere ilişkin varsa yapılan geri bildirimler vb.),
- Gürültü maruziyetine ilişkin tedbirlerin görüşülmesi,
- Gürültü izleme ve ölçme sonuçlarının değerlendirilmesi,
- Operasyon dönemi gürültü yönetimi başlıkları olarak belirlenmiştir.



Akredite Kuruluşlar ile Stratejik Gürültü Haritası'nın hazırlanması ve online izleme ile ilgili tedarik çalışmaları ise devam etmektedir.

AIP (Uçak Yedek Güç Üniteleri) Kapsamındaki Çalışmalar

Uçak yedek güç üniteleri (APU) yüksek düzeyde gürültü ve önemli emisyonlar oluşturduğundan, İstanbul Havalimanı'nda çevresel gürültünün etkilerini en aza indirmek için planlamadan uygulama aşamasına kadar önlemler alınmaktadır.

APU'ların (Auxiliary Power Unit - Yardımcı Güç Ünitesi) operasyonel ihtiyaçlarını karşılamak için gerekli olan mutlak minimum süre ile tutarlı bir şekilde kullanılmasını sağlamak Hava Yolu İşletmecileri ve Yer Hizmetleri'nin sorumluluğundadır.

Bu kapsamda, tüm gelen uçaklar, yerleştirme sırasında derhal sabit elektrikli yer güç ünitelerine (FEGP - Fixed electrical ground power) bağlanmak zorundadır.

Dijital Yolcu Deneyimi

İGA, dijital deneyimi yolcuların uçuş öncesi süreçte ve uçuş sonrası süreçleri mobil uygulama üstünden önceden planlayabilmesi ve bu plan dahilinde Havalimanı içerisinde keyifli zaman geçirmesinin sağlanabilmesi olarak tanımlanmıştır. Bu süreçte, İstanbul Airport uygulaması kullanılarak aşağıdaki süreçlerde yolculara dijital, eğlenceli ve yönlendirici bir deneyim sağlanması hedeflenmektedir.

- Seyahat Planlama
- Havalimanı Deneyimi Planlama
- Otopark Abonmanlık
- Toplu Taşıma Ulaşım Planlama
- E-Ticaret Sistemi Üstünde Alışveriş Yapma
- Restoran Rezervasyonu veya Ön Sipariş Verme
- Etkinlik Bileti veya Özel Hizmet satınalma

Dijital Pazaryeri Uygulaması

İGA, dijital pazaryeri uygulamasını İstanbul Havalimanı içerisinde tüm ticari alanların ürün ve hizmetlerinin sergilenileceği ve özel kampanyaların yolculara sunulabileceği bir uygulama olarak planlamıştır. Bu uygulama sayesinde Havalimanı'nı kullanan yolcuların tüm ürün ve hizmetlere kolayca erişebilmesinin sağlanması kapsamında

yolcuların zamanlarını daha efektif ve rahat kullanmaları hedeflenmektedir. Bu özelliğin dışında Havalimanı içerisindeki ticaret hacminin artırılması da ön görülmektedir. Dijital pazaryeri uygulaması içerisinde bulunacak olan e-cüzdan sayesinde yolcuların alışveriş noktalarında e-cüzdanlarını kullanarak temassız bir şekilde ödeme yapmalarının sağlanması hedeflenmektedir.



Dijital Kule Uygulaması

İGA, İstanbul Havalimanı'nda uçakların yer hareketlerinin ve parklanmalarının yönetildiği bir yapı olan Ramp Kule'yi sanal olarak tasarlamıştır. Apron ve park alanlarını gören ileri teknoloji kameralar sayesinde bir sanal kule ortamı yaratılarak 39 adet 70" DLP (Digital Light Processing - Dijital Işık İşleme) ekran ile operatörlerin verimli bir Ramp operasyonu yapmalarına olanak sağlanmıştır.



IoT (Internet of Things)

İstanbul Havalimanı bünyesinde kurulan IoT teknoloji altyapısı sayesinde Havalimanı genelindeki tüm sayaç, analizör ve kalorimetrelerin uzaktan izlenerek veri alınması ve bu verilerin SAP'de faturalandırmaya çevrilmesi sağlanmıştır. IoT altyapısı sayesinde, hava seyr-ü sefer sistemleri ile ilgili olarak da önemli komponentlerin uzaktan izlemeleri yapılarak, arıza durumun anında görülmesi ve müdahale edilmesi sağlanmaktadır. Bunun yanı sıra, aynı teknoloji ile drenaj pompaları izlenerek, Havalimanı genelinde sorun yaratabilecek noktalarda önceden anomaliler izlenebilmektedir.

Dünyanın En Büyük Yapı Bilgi Modellemesi (BIM) Uygulaması

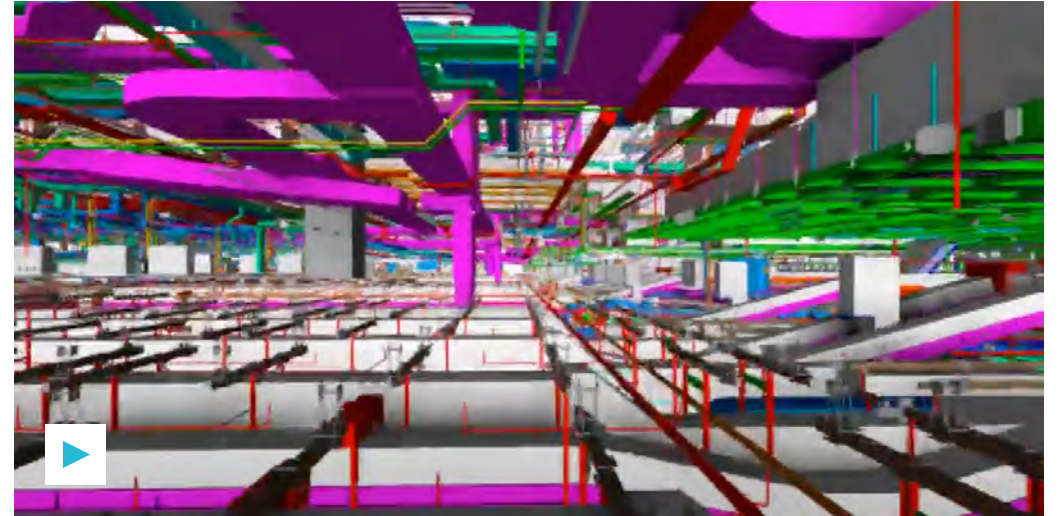
İGA, İstanbul Havalimanı inşaat faaliyetleri kapsamında küresel inşaat sektörünün en büyük Yapı Bilgi Modelleme (BIM) Uygulaması'nı hayata geçirmiştir. İstanbul Havalimanı'nın tasarım aşamasından tüm fazlarının hizmete girmesine kadar geçen süreçteki yaşam döngüsünün çok boyutlu ihtiyaçları dikkate alınarak tasarlanan İstanbul Havalimanı BIM'i; çalışanlar, alt yükleniciler ve tedarikçiler arasındaki koordinasyonu artırarak projenin hedef gerçekleştirme oranını önemli ölçüde artırmaktadır. Mimari tasarım ve proje yönetimi alanlarındaki uluslararası standartlar ve teknolojiler ışığında tasarlanan İstanbul Havalimanı BIM'i kaynak verimliliği açısından da etkin bir araç konumundadır.

İstanbul Havalimanı Projesi BIM modeli kapsamında başta terminal, pier, hava trafik kontrol kulesi, otopark, teknik merkezler, pist, apron, taksi yolu ve altyapı hatları olmak üzere iki milyon metrekare kapalı alan ve 12 milyon metrekare açık alanda tüm üstyapı ve altyapı kapsamındaki işler üç boyutlu olarak modellenmiştir. Yapılan modelleme, işletmeye geçiş aşamalarının önemli bir aşaması olan Havalimanı geçici kabul süreçlerinde DHMİ'nin saha kontrolünü kolaylaştırmış ayrıca doküman kontrolü bulut sistem tabanlı BIM360 Docs yazılımı sayesinde tablet üzerinden gerçekleştirilmiş ve böylelikle kağıt kullanımı azaltılmıştır. Ayrıca Havalimanı kapsamında tüm alt yüklenici ve 3. parti paydaşların kesin hesap

ve metraj kontrolü, ilgili İGA departmanlarının hesaplamaları ile BIM model üzerinden alınan metrajlarla karşılaştırılmış ve böylelikle maliyet kontrolü sağlanmıştır.

Havalimanı işletme süreçlerinde çözüm gerektiren konularda karar destek sistemi olarak kullanılan BIM modelinin tesis yönetimi aşamasında kullanılması için çalışmalar devam etmektedir. Çalışma sonucunda, 8.500 farklı tipte ve 435 binden fazla varlığın fiziksel ve dijital olarak entegre yönetimi gerçekleştirilerek, işletme verimliliği artırılmış olacaktır.

İstanbul Havalimanı Projesi BIM modeli kapsamında iki milyon metrekare kapalı alan ve 12 milyon metrekare açık alanda tüm üstyapı ve altyapı kapsamındaki işler üç boyutlu olarak modellenmiştir.



İstanbul Havalimanı BIM Modelinde Terminal Elektro-Mekanik ve Özel Havacılık Sistemleri Koordinasyonu filmini izlemek için tıklayınız.
<https://youtu.be/6YkKJupMoe4>

İstanbul Havalimanı'nda Teknik İzleme Sistemleri

SCADA (Supervisory Control And Data Acquisition): Enerjinin tek bir merkezden yönetildiği ve tüm saha substationları'nın izlenildiği, toplam ve anlık tüketimlerin görülebildiği, kalp atışlarını izleme noktası diyebileceğimiz bir sistemdir. Arıza durumları anında görülerek müdahale SCADA üzerinden yapılabilmektedir. Her türlü enerji iletim anomalisi yine SCADA sistemi üzerinden gözlemlenebilmektedir.

Enerji Ölçüm ve İzleme Sistemi
Havalimanı'ndaki enerji analizörlerin verilerinin toplandığı sistemdir. sistemlerin, Aydınlatma, yolcu köprüleri, MCC den beslenen mekanik ekipman, LET ekipman, bagaj taşıma sistemi, ticari mahallerin enerji tüketimleri, tüketimlerde olabilecek anomalileri, enerji kalitesini mahallerin ayrı ayrı analiz edilip, ölçülüp izlenmesini sağlayan, raporlama yapılabilen, enerji tüketimlerinin izlenerek yorumlanmasına imkan veren sistemdir.

BMS (Building Management System)

Mekanik Otomasyon Sistemi sayesinde HVAC sistemine ait ekipmanlar, otomasyon ile kontrol edilmekte, önceden belirlenmiş set değerlerine göre dış parametreleri gözlemleyerek (yolcu yoğunluğu-dış hava sıcaklığı- güneş radyant etkisi vb.) otomatik müdahaleler gerçekleştirilmektedir.

Her türlü ekipmanın kirlilik bilgisi, arıza durumu anında alarm olarak düşmekte 7/24 sistemi takip eden personel tarafından müdahale için iş emri üretilmektedir. Bu sistem aynı zamanda SAP Bakım Modülü ile entegre edebileceğimiz ve dolayısıyla belirlediğimiz alarm tiplerinin otomatik iş emri üretebileceği bir sistemdir.

1,3 dk

SAP Bakım Modülü
Tüm teknik hizmetler faaliyetlerinin kayıt altına alındığı, her türlü bakım planı, talimat vb. sürecin otomatik iş üretir hale getirildiği, yapılan işlerin performansının ölçülebildiği, bakım yapılabilir asset'lerin history'sinin oluşturulduğu, bu sayede anomalilerin analizler ile tespit edilebildiği bir bakım yönetim programı kurulmuştur. Tüm Havalimanı içindeki arıza ve teknik talepler 7/24 çalışan Call center ekiplerinde AOCC'den alınmakta ve SAP'de kayıt altına alınarak ilgili departmana yönlendirilmektedir. Bu sayede tüm Havalimanı'nın varlık yönetim faaliyetleri ile ilgili tek bir merkezde analiz imkanı oluşmaktadır.

BIM (Building Information Modeling)

Dizayn ve yapım aşamasından işletme sürecine kadar, tüm yapı bileşenleri ve MEP varlıklarının etkileşimlerinin görülebildiği BIM modellemesi sayesinde, sistemlerin olumsuz etkilenmeden renovasyon çalışmalarının yapılabilmesi sağlanmakta, doğru analiz imkanları oluşturulmaktadır.

Aydınlatma Otomasyonu
İstanbul Havalimanı Projesi'nde son teknoloji yüksek verimlilikle (0,96 power factor) sürülebilir LED Aydınlatma armatürleri kullanılırken aydınlatma otomasyonu sayesinde bu armatürlerin "Gün ışığı, Mikrodalga Varlık ve Hareket Sensörleri ile birlikte" Uçuş Bilgi Sistemine entegre olarak yolcu konforunu üst seviyeye taşıyıp, LED aydınlatma ekipmanlarının minimum güç tüketmeleri sağlanmaktadır.

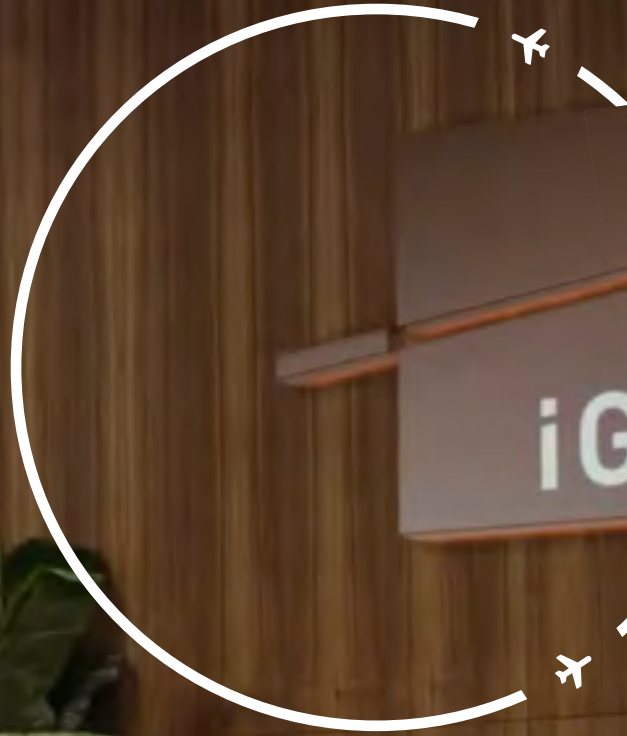
Yangın Algılama Sistemleri
Yangın algılama sistemi sayesinde, başlangıç anında yangın riskleri tespit edilebilmekte, buna göre önceden belirlenmiş zone'larda

yangın senaryoları aktif edilerek, söndürme sistemlerinin yanı sıra, tahliye ve kontrolün de ele alınması sağlanmaktadır.

Dünyanın en büyük "BIM çalışması" ışığında tamamlanarak işletmeye açılan İstanbul Havalimanı, yaklaşık 30 ülkeden 162 yarışmacının katıldığı Autodesk 2016 AEC Mükemmellik Ödülleri'nde büyük altyapı kategorisinde finalist seçilmiştir.

İGA, BIM modeliyle tasarım ve inşaat yönetimi açısından Türk inşaat sektöründe önemli bir atılım gerçekleştirerek uluslararası standartlarda proje yönetimi için yeni bir referans oluşturmıştır. Sanal platformda Havalimanı'nın yapısal, mimari, MEP, bagaj taşıma sistemleri vb. gibi tüm disiplinlerinin koordinasyonunun ve mühendisliğinin yönetilmesine imkan tanıyan İGA BIM'i; küresel inşaat sektöründeki havalimanı projeleri için de yol gösterici konumundadır.

1,6 dk



Çok özel bir deneyim

iGA Lounge'da Havalimanı'nda uçuşunu bekleyen yolcular için her şey düşünüldü. 4.420 metrekare büyüklüğünde ve 584 kişilik oturma kapasitesine sahip iGA Lounge, 24 saat boyunca hizmet veriyor. İş insanları ya da çocuklu aileler kendilerine özel olarak tasarlanmış özel alanlarda yolculuk öncesinde rahat, konforlu ve keyifli anlar yaşıyor.

✈ **4.420 m²**

Toplam Lounge alanı

Operasyonlarda Verimlilik

Operasyonel verimlilik hedefi doğrultusunda dijital dönüşüm sürecinin tüm imkanlarından yararlanan İGA, İstanbul Havalimanı yolcu işleme sistemlerini yüz tanıma teknolojilerine sahip biyometrik çözümler ile güçlendirmektedir.

İGA, ilk operasyon yılından itibaren iş süreçleri verimliliğini Kaynak Yönetim Sistemi çerçevesinde yönetmektedir. Bu sistem ile havalimanlarındaki check-in masaları, bagaj bantları, köprüler, park pozisyonları gibi değerli kaynaklar optimize bir şekilde kullanılmaktadır. Bu kaynakları kullanacak olan hava yolu ve yer hizmetleri şirketleri ile yapılan görüşmeler neticesinde çıkan talepler değerlendirilerek belirlenmiş bir algoritma çalıştırılmaktadır. Bunun yanı sıra, hem operasyonel verimlilik hem de etkin kaynak kullanımı sağlanmaktadır.



Operasyonel verimlilik hedefi doğrultusunda dijital dönüşüm sürecinin tüm imkanlarından yararlanan İGA, İstanbul Havalimanı yolcu işleme sistemlerini yüz tanıma teknolojilerine sahip biyometrik çözümler ile güçlendirmektedir. Bu kapsamda; akıllı kameralar, yolcuların biyometrik yüz verisini check-in masalarından ve CUSS kiosklerden alarak, Güvenlik, Sınır Kontrolü, Lounge'lar, perakende mağazaları ve uçağa biniş kapıları gibi çeşitli kontrol noktalarında kullanmak üzere işlemektedir. Buna ek olarak, mobil cihazlar ile biyometrik yüz verisi sistemlerin kullanılabilmesine imkan tanınmıştır. Benzersiz bir kimlik bilgisi, "biyometrik veriler",

"uçuş bilgileri" ve "pasaport ya da kimlik kartı" kombinasyonu ile oluşturulduktan sonra, yolculardan Havalimanı'ndaki yolculukları sırasında herhangi bir belge sunmaları istenmeyecektir.

İGA, İstanbul Havalimanı'nda inşaat ve işletme süreçlerinin öncesindeki tasarım aşamalarından başlamak üzere, havacılık kültürünün ana ilkesi olan güvenlik ile operasyonel etkinlik, azami verimlilik ve çevreyle uyum hedefleri planlamaların içinde yer almıştır. Tasarım kriterleri arasında yer alan ve yapım ile işletme süreçlerinde de takip edilen bu hedefler ile beraber, çevreyle uyum ve çevreye olumsuz etkilerin en aza indirilmesi operasyonların planlama aşamalarında dikkate alınmıştır. Buna dair gereken önlemlerin alınması için planlama aşamalarında çevreye verilecek olası zararların önüne geçmek yok edilmesi ya da azaltılması amaçlanmış ve ilgili önlemler tespit edilmiştir.



Hızlı Pasaport Geçiş Sistemi filmi için tıklayınız
<https://www.youtube.com/watch?v=c94xr-WQs58>

Çevresel sürdürülebilirlik hedeflerinin tespiti ve gerçekleştirilmesi süreçleri tasarım çalışmalarında dikkate alınmıştır. Tasarım sonrasında, çevresel sürdürülebilirliğe katkı sağlayacak; havacılık operasyonların verimliliğinin artırılması amacının takibi işletme döneminde de planlama çalışmaları ile devam etmektedir.

2019 yılı içinde Faz 1a kapsamında tam olarak operasyona geçilmesi ile beraber, hava trafik kontrolleri ve pilotların iş yükünü azaltan, koordinasyonu artıran aktif kullanımdaki A-SMGCS (Advanced Surface Movement Guidance and Control System / Gelişmiş Yüzey Hareketleri Yardım ve Kontrol Sistemi), uçak yer operasyonlarının daha efektif yönetilmesine ve hava trafik emniyetini artırıcı olarak ciddi katkı sağlamaktadır.

Hava tarafındaki kapasitesinin büyüklüğü sebebiyle karmaşık yer hareketlerinin kontrolü ve yönlendirilmesinde kullanılan A-SMGCS, pist ve taksi yolu ışıkları, radarlı hava trafik kontrol sistemleri ve Havalimanı operasyonel veri tabanı ile entegre çalışmakta ve böylelikle operasyonel verimliliğe ciddi katkı sağlamaktadır.



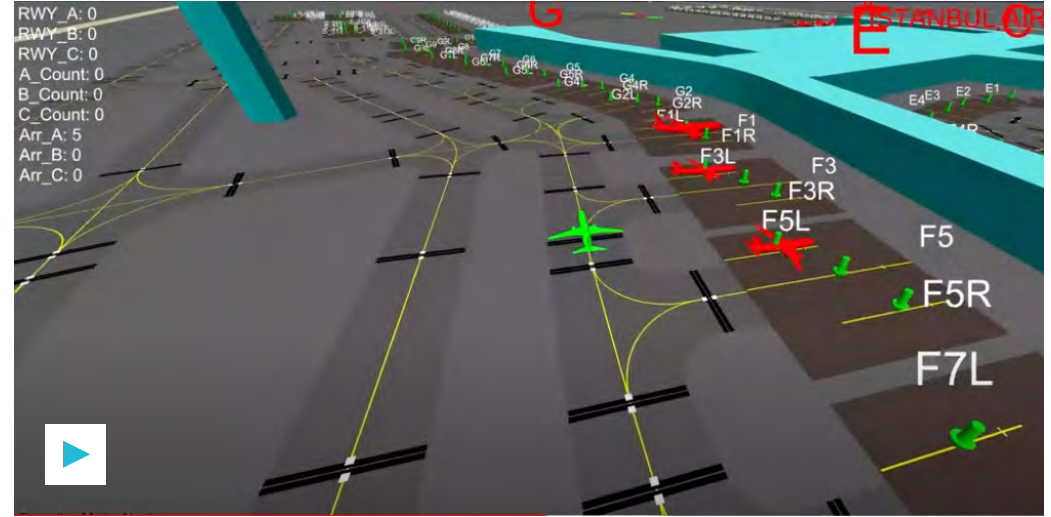
İGA Müşteri Memnuniyeti politikası için lütfen tıklayınız.
<https://www.igairport.com/tr/iga-hakkinda/politika#iframe-9>

Operasyonlarda Verimlilik

Bu sistemde hedeflenen ve halihazırda dünyada operasyonel uygulaması bulunmayan "Level-4 Guidance (Rehberlik)" seviyesinin standart operasyonlara entegrasyon çalışmalarında önemli ilerlemeler sağlanmış olup, çalışmalar devam etmektedir. "Follow-the-greens" olarak da adlandırılan bu seviyenin gerçekleştirilmesi, operasyon emniyeti ile verimliliği günümüzde havacılık dünyasında hedeflenmekte olan en üste mertebeye çıkaracaktır. Faz 1a aşmasında, operasyonel olan pist ve taksi yollarında havacılık operasyonlarının verimliliğinin artırılmasına yönelik A-SMGCS ve diğer kaynaklardan toplanan veriler ışığında, taksi yollarının efektif kullanıma, uçak taksi sürelerinin azaltılmasına yönelik simülasyon çalışmaları ve geliştirme tasarımları hazırlanmıştır. Yaratılan verimlilik artışı ile operasyonların çevreye olan olumsuz etkilerinin mümkün mertebe azaltılması da hedeflenmektedir.

Uçak park pozisyonlarının daha verimli kullanılmasına yönelik olarak, Havalimanı ve hava sahası kapasitesinin geliştirilmesi amacıyla sürdürülen kapasite hesaplama ve simülasyon çalışmaları yanında, sanal Ramp Kulesi oluşturma gibi yeni teknolojiler de tesis edilmekte ve kullanılmaktadır. Operasyonel verimlilik için yapılan bu faaliyetler haricinde, CDM (Collaborative Decision Making) üzerinde çalışmalar devam etmekte, hava sahası verimliliği için DHMİ ile birlikte A-MAN, D-MAN ve RE-CAT gibi usul ve teknolojileri operasyonumuza dahil etme hedefi takip edilmektedir. Çevresel sürdürülebilirliğe katkı sağlayacak "Point Merge" usuller gibi farklı yenilikçi uygulamalardan da Havalimanı operasyonunda yararlanılmaktadır.

2019 yılı içinde, Havalimanı'nda üçüncü tam bağımsız pist olan ve Faz 1b kapsamında inşa edilen 18/36 Pisti'nin tasarımı tamamlanmıştır. İnşaati sonlanma aşamasında bulunan ve 18 Haziran 2020 tarihinde devreye girmesi planlanan bu yeni pist ve ilgili taksi yolları için, yukarıda bahsi geçen tasarımdaki hedefler; çevreyle uyum ve çevreye olumsuz etkilerinin en aza indirilmesi ile beraber operasyon verimliliğinin artırılması da tasarım aşamasında dikkate alınmıştır. Uçak taksi sürelerinin minimize edilmesi, uçak yer trafiğindeki emniyet artırıcı çözümler (end-around taksi yolu tasarımı), yer hizmetlerinde kullanılan kimyasal sıvı atıkların ayrı uzaklaştırılması, yabancı hayatı çekecek ve operasyonu riske atacak su birikintilerinin engellenmesini de içeren detaylı yüzeysuyu drenajı sistemi tasarımı vb. hususlar tasarım aşamasında değerlendirmeye alınmış ve sahada uygulanmıştır.



İstanbul Havalimanı 18/36 Pisti Hava Tarafı Simülasyonu filmi izlemek için tıklayınız
<https://youtu.be/N-EkgyHC-qo>

Aynı zamanda, çevreye olan olumsuz etkileri düşüren operasyonel verimlilik hedefi ile, tasarım aşamasında uçak yer hareketlerine yönelik optimal çözüm ve rota oluşturma adına simülasyonlar ve ilgili analizler (pist kullanım süresi, taksi süresi, kapasite hesabı vb.) yapılmıştır. Genel anlamda operasyonel verimlilik, İstanbul Havalimanı'nın tasarım,

yapım, işletim süreçlerinde çevreye olumsuz etkileri azaltma anlayışı esas alınarak tüm süreçlerde dikkate alınmaktadır. Bu bağlamda, yenilikçi ve uygulanabilir çözümler ile Havalimanı'nın genişleyen, büyüyen yapısına uygun operasyonel ihtiyaçların karşılanması adına çalışmalar; üçlü yaklaşma usulleri, engelli

yolcu operasyonları, merge point vb. farklı yaklaşma usullerinin değerlendirilmesi, Cat II / III GBAS sertifikasyonu gibi çözüm ve usullerin belirlenmesi ile entegrasyon çalışmaları devam etmektedir.

Yolcu Konforu

İGA, birçok ulaşım kanalını misafirlerin hizmetine sunmanın yanı sıra “Misafirin Sesi” deneyimi ışığında önemli çalışmalar yürütmektedir.

İlk operasyon yılından başlayarak müşteri memnuniyetini temel öncelik olarak belirleyen İGA, bu hedef doğrultusunda birçok ulaşım kanalını misafirlerin hizmetine sunmanın yanı sıra “Misafirin Sesi” deneyimi ışığında önemli çalışmalar yürütmektedir. Sürekli gelişim hedefi doğrultusunda gerçekleştirilen farklı memnuniyet araştırmalarıyla misafirlerin nabızı tutulmakta ve memnuniyetin düşük olduğu alanlarda iyileştirmeler gerçekleştirilmektedir. Şirket’in Müşteri Memnuniyeti’ni ve yolcu konforunun artırılması için yürüttüğü çalışmalar aşağıdaki gibidir:

Misafirlerimizin Bize Ulaşabilmelerini Kolaylaştırıyoruz

İGA, İstanbul Havalimanı’nda misafirlerin telefon, mail, web sitesi, geri bildirim formu, sosyal medya (Twitter, Facebook, LinkedIn, Şikayet var, vb.), anket cihazları, WhatsApp, web sitesi ve mobil uygulamalara chat box üzerinden ulaşabilmesine ve bildirimlerini bu yolla iletebilmesine olanak tanımaktadır. Misafirlerden gelen şikâyet, soru, talep, öneri gibi bildirimler çağrı merkezi tarafından karşılanmakta, kayıt altına alınmakta, anlık cevap verilebilenlere cevap verilmekte, araştırma yapılması gereken durumlarda ilgili birimlere anında iletilmektedir.

Memnuniyet Araştırmalarıyla Misafirlerimizin Nabzını Tutuyoruz

a) **Yüz Yüze Anket:** İç hatlar ve dış hatlar olmak üzere terminal genelinde aylık beş yüz (500) adet yüz yüze memnuniyet araştırması yapılmaktadır. Araştırmalar sonucunda toplanan veriler raporlanarak analiz edilmektedir.

b) **Anket Cihazları:** Havalimanı genelinde farklı temas noktalarında bulunan toplam 260 cihaz ile memnuniyet anketleri gerçekleştirilmektedir. Güvenlik, tuvalet, danışma, kayıp eşya gibi anketlerde temas nokta bazlı memnuniyet ölçümü yapılırken, alışveriş alanları, gate gibi bölgeler de genel memnuniyet de dahil olmak üzere birçok konuda memnuniyet ölçümü gerçekleştirilmektedir. Gelen yanıtlar anlık takip edilebilmekte, yazılı görüş bildirip iletişim bilgilerini veren misafirlerle iletişime geçilmekte, anlık alarmlar ile tuvalet, ibadethane gibi bölgelerde anlık iyileştirici aksiyonlar alınabilmektedir. Nisan 2019’dan bu yana 283 bin bildirim alınmıştır.



İlk Yolcuyu Beklerken filmi için tıklayınız
<https://www.youtube.com/watch?v=gISYddv8Kho>

c) **Gizli Müşteri:** Seyahatin tüm adımlarını kapsayan hizmet kalitesi ve fiziki koşulları ölçümlemek amacı ile aylık ortama 100 gizli müşteri seyahati gerçekleştirilmektedir. Erişilebilir havalimanı kapsamında görme engelli olan gizli müşteriler de çalışma dahilindedir.

d) **Marka Algı Araştırması:** İGA, İstanbul Havalimanı’na yönelik marka algı araştırması gerçekleştirilmektedir. Anket ve birebir görüşmelerle farklı özelliklerdeki Havalimanı kullanıcılarının markaya yönelik algıları, diğer hizmet sektörlerine göre kıyaslamaları ve beklentileri analiz edilmektedir.

e) **Journey Map Araştırması:** İGA, Journey Map araştırma kapsamında görevlendirdiği danışman firma tarafından mevcut yolcu süreçlerini gözlemlemiş, bunun yanı sıra iş birimleri ve saha personelleri ile görüşmeler gerçekleştirmiştir. Ayrıca, misafirlerle görüşmeler yapılmış ve bunlara göre giden yolcu havalimanı seyahat haritası resmedilerek, misafir deneyimini iyileştirici temas noktaları ve iyileştirici öneriler bu harita üzerinde sunulmuştur.

Yolcu Konforu

Misafirin Sesini İlgili Birimlere İletiyoruz

16 farklı kanaldan İGA iletişim kanallarına ulaşan ya da memnuniyet araştırmaları kapsamında misafirlerin paylaştığı şikayet ve öneriler ilgili birimlerle paylaşılmaktadır. Aynı zamanda, tüm bildirimler ve bildirimlere bağlı olarak atılan adımlar, birim geri dönüş performansları, misafirlerden gelen örnek bildirimler, şikayet trendleri haftalık ve aylık olarak hazırlanan "Misafirin Sesi" raporunda incelenmek ve değerlendirilmek üzere tüm departmanlarla paylaşılmaktadır. Aynı zamanda, bu bildirimler özelinde haftalık ve aylık olmak üzere misafirlerle teması yüksek olan departman ve birimlerle periyodik misafir memnuniyeti toplantıları yapılmanın yanı sıra iyileştirici adımlar için projeler, aksiyonlar değerlendirilmekte ve planlanmaktadır. Bunların haricinde özel günler (bayram, anneler günü, babalar günü vb.) için yapılması planlanan hazırlıklar üzerine toplantılar yapılmaktadır.

Deneyim İyileştirici Uygulamaları Hayata Geçiriyoruz

İGA; misafir bildirimlerini memnuniyet araştırmaları ve müşteri deneyimi gözlem ve araştırmalarına bağlı olarak önerilen iyileştirici çözümler koordinasyon toplantılarında değerlendirilmekte, uygun bulunması durumunda bu çözümlere yönelik yatırımlar yapılarak aksiyona geçilmektedir. Misafir deneyimini iyileştirmeye yönelik yatırım yapılan geliştirmeler aşağıdaki gibidir:

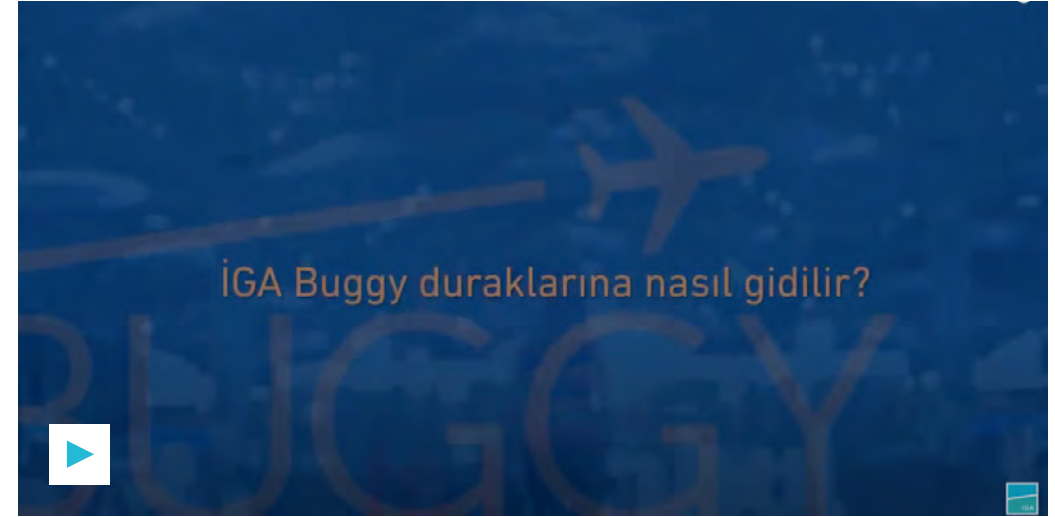
- Terminal genelinde belli bölgelerdeki oturma alanları artırılmış, terminalde 3.500 adet, pierlerde 17 bin adet olmak üzere 20.500 adet prizli ya da masalı da bulunmak üzere farklı tipte oturma alanları hizmete sunulmuştur.
- Check-in bölgesinde uçak altına vereceği bagajlarını düzenlemek isteyen misafirlerimiz için her ada bölgesine tartı da bulunan bagaj düzenleme masaları konumlandırılmıştır.
- Yeme içme ve alışveriş bölgelerindeki kumaş kaplı oturma noktaları artırılmış, oturma alanlarını ayırtmak için bölücüler yerleştirilmiştir.



- Dinlenme alanlarına yönelik toplam 288 adet recliner koltuk içeren 6 adet napzone alanı misafirlerin kullanımına sunulmuştur.
- Giden yolcu kara tarafında 5 adet oturma alanları bulunan şarj noktaları konumlandırılmıştır, böylelikle misafirlere şarj hizmeti sunan priz adedi 15 bine çıkarılmıştır.
- Kültür Bakanlığı iş birliği ile giden yolcu iç hatlar yolcu pierinde kütüphane hizmet vermeye başlamıştır.
- Havalimanı'na ve Havalimanı'ndan ulaşım için hizmet veren toplu taşıma araçları ekranlarında gösterilmek üzere Türkçe/İngilizce bilgilendirici ve yönlendirici videolar hazırlanmıştır. Buna benzer nitelikte videolar Terminal Binası gelen yolcu katı ve ulaşım katında yer alan şehir içi ulaşım bilgilendirme ekranlarında yayınlanmaktadır.
- 40 dil 93 lehçeye çeviri yapabilen 10'u danışma noktalarında, dördü otopark/vale ödeme noktalarında olmak üzere toplam 14 adet çeviri cihazı ile farklı ana dile sahip misafirlerimize hizmet verilebilmektedir.
- Ulaşım katlarında bulunan dijital bilgilendirme panelleri ile toplu taşıma sefer bilgileri anlık misafirlere sunulabilmektedir.
- Bebeklerini emzirme ihtiyacı olan aileler için terminal genelinde 14 farklı noktaya koltuk ve alt değiştirme masasının bulunduğu bebek bakım odaları konumlandırılmıştır.
- Toplu taşıma araçlarının ödemeleri için alternatifler geliştirilmiş, belli araçlara araçta kartla ödeme gibi yöntemler de eklenmiştir.

Yolcu Konforu

- Terminal genelinde 23 noktaya konumlanan ask me/bana sor dijital danışma kiosklarıyla:
 - Misafirler, canlı olarak asistanlarla 7/24 İngilizce ya da Türkçe sesli ve görüntülü bağlantı kurarak danışma hizmeti alabilmekte,
 - İşitme engelli misafirler, asistanlarla işaret dili aracılığıyla iletişim kurabilmekte,
 - Havalimanı'nda sunulan hizmetleri inceleyebilmekte ve sunulan hizmetler arasında sorgulama yapabilmekte,
 - Bu hizmetin sağlandığı mahalin konumu ve bulundukları noktaya uzaklığı bilgilerine ulaşabilmekte,
 - Bulundukları noktadan ilgili noktaya rota çizdirebilmekte,
 - Uçuş biletlerini okutarak, belli olması durumunda uçuş kapısı bilgisini görebilmekte ve bulunduğu noktadan uçuş kapısına rota çizdirebilmektedir.
- Mahal araması yapıp, bulunulan noktadan rotanın çizdirelebileceği 12 adet dokunmatik ekranlı kiosk da terminal genelinde konumlandırılmıştır.
- Transfer süresi 90 dakikadan az olan, dıştan dışa transferi bulunan misafirlerin ulaşımını kolaylaştırmak adına dört noktada hot transfer güvenlik geçişleri konumlandırılmıştır. Böylelikle, transfer yolcuların kısa sürede gatelere uçak kapılarına ulaşımı sağlanmaktadır.
- Yolcuların işlemlerini hızlıca tamamlayarak uçuş işlemlerini yapabilmeleri adına T.C Maliye Bakanlığı iş birliği ile Havalimanı Terminal Binası içerisinde bulunan harç pulu masalarının kaldırılarak yerlerine otomatik cihazların yerleştirilmesi kararı alınmıştır. Alınan bu karar doğrultusunda Bakanlık ve ilgili birimler arasında çalışmalar hızlandırılarak cihazların yerleştirilmesi sağlanarak yolcuların memnuniyet sağlanmış ve işlemleri daha hızlı hale getirilmiştir.
- Kayıp eşyaların mevzuat gereği kara tarafında ve hava tarafında farklı idarelerce muhafaza edilmesi sebebiyle gelen misafir bildirimleri neticesinde yetkililerle yapılan mutabakat gereği eşyaların tutulması, teslimi ve yolcular ile iletişimi İstanbul Havalimanı tarafından tek bir kanaldan yapılmaya başlanmış ve misafir memnuniyetsizliği ortadan kaldırılmıştır.
- Terminal genelinde bulunan 40 adet ibadethanede bildirimlere yönelik iyileştirmelere yapılmış, diğer dinler ibadethanelerinde farklı dinler için bölücülerle dua alanları tanımlanmış, mescitlerin içine namaz saatlerini gösteren vakitmatikler konumlandırılmıştır.
- Giden yolcu katı kara tarafında iki adet bagaj sarma ve kolileme hizmet noktası devreye alınmıştır.
- İç hatlar ve dış hatlar olmak üzere toplam 100 adet emniyet kemerli bebek arabası misafirlerimize hizmet vermektedir.
- Devlet politikası gereği Wi-Fi bağlantısı için SMS ya da pasaport bilgisi alma zorunluluğu bulunduğundan ötürü misafir deneyimini iyileştirmek adına İstanbul Havalimanı terminal geneline 30 adet Wi-Fi Kiosk'u konumlandırılmıştır.



İGA Buggy Duraklarına Nasıl Gidilir? filmi izlemek için tıklayınız
<https://www.youtube.com/watch?v=HakbMeijFGY>

- Vale araç teslim performansını ve memnuniyetini artırmaya yönelik çalışmalar hizmet sunan paydaş ile yürütülmektedir. Pandemi dönemine yönelik alınan önlemler kapsamında valeyeye teslim edilen araçların direksiyon, sürücü koltuğu ve varsa vites topuzuna teslim öncesinde tek kullanımlık koruyucu kılıf takılması için çalışmalar sürmektedir. Aracı teslim alan vale yüz maskesi ve eldiven kullanmaktadır. Ayrıca araç yıkama talebi olan misafirlerimize araç içinde kullanılacak dezenfektan sıvısı sebebi ile alerjisi olup olmadığı sorulmaktadır.
- Pandemi dönemi önlemleri kapsamında hijyen kuralları belirlenmiş, terminal girişine sağlık kontrolü personelleri, dezenfekte edici paspas yerleştirilmiş, terminal geneline dezenfektanlar, eldiven, maske atık kutuları konumlandırılmış, sosyal mesafe etiketleriyle mesafeler belirlenmiş, yakın temasta bulunulması muhtemel noktalara pleksiglasslar yerleştirilmiştir.
- WC ve mescitlerde doluluk oranlarını gösterecek olan 300 adet ekran için çalışmalar devam etmektedir.

Premium Seçeneklerle Zengin bir Deneyim Sunuyoruz

Buggy Hizmeti

Giden katında yolcuların ücret ödeyerek yararlanabilecekleri her piere giden buggy shuttle hizmeti bulunmaktadır. Bunun yanında gelen katında 65 yaş üstü misafirler ve çocuklu aileler için ücretsiz buggy ring servisi bulunmaktadır. İlerleyen dönemde hizmete sunulması planlanan otonom buggyler için çalışmalar devam etmektedir.

Yolcu Konforu

Sleepod

Sleepod hizmeti yolcuların kısa süreli uyku ve dinlenme ihtiyaçlarını karşılamak için planlanan bir hizmettir. 2019 yılı içinde hizmetin devreye alınması planlanarak, dünya örnekleri incelenmiş, sahada uygun alan tespit edilmiş ve hizmet modeline karar verilerek 2019 yılı Aralık ayı içinde Sleepod hizmeti verilmeye başlanmıştır. Özellikle, orta ve düşük bütçeli transit yolcuların uyku ve dinlenme ihtiyaçlarını karşılayacak şekilde proje modeli oluşturulmuştur. Dış hatlar giden yolcu katında hizmete açılmış olan 25 adet uyku kapsülü bulunmaktadır. Hizmet modeli oluştururken, yolcuların hijyenine büyük önem verilmiş ve kullan at çarşaf kullanılmıştır. Yolcuların isteğine bağlı olarak yastık, kullan at yastık kılıfı ve battaniye alma seçenekleri de mevcuttur. Uyku kabinlerinin sayısının artırılması, ürün çeşitliliğinin ve satış kanallarının artırılması planlar dahilindedir. Ayrıca, Havalimanı'nda yolcuların uçuşlarını beklerken dinlenebilmeleri için ücretsiz olarak napzone bölgeleri oluşturulmuştur.

Scooter

Bin Bin, yolcuların pratik şekilde gitmek istedikleri noktaya ulaşmalarını sağlamak için planlanmış bir hizmettir. 2020 Şubat ayında dış hatlar gelen yolcular için denemelere başlanmıştır. Denemelerde yapılan gözlemlerde scooter dengesinin güçlendirilmesi için üç tekerli araçların kullanılması ve bu araçlara yolcuların eşyalarını koymaları için sepet takılması planlanmaktadır. Hizmete 16 scooter ile B pierinde başlanmış olup, sayının 30'a kadar çıkarılması ve diğer pierlerde de hizmet verilmesi planlanmaktadır.

Emanet Bagaj

Chek-in işlemlerini yaparak gümrüksüz alana geçiş yapan yolcuların el bagajları, laptopları, montları ve benzeri eşyalarını emanet hizmetine bırakarak Havalimanı'nda geçirecek zamanı daha konforlu ve rahat hale getirmek amaçlı planlanmış bir hizmettir. 7/24 hizmet verilmekte olup, hizmet alanı güvenlik kameraları ile kontrol edilmektedir. Havalimanı paydaşları ile iş birliği yapılarak, hem perakende hizmet kalitesini hem de yolcu konforunun artırılması planlanmaktadır.

Fast Track

İstanbul Havalimanı içerisinde yer alan Fast Track noktaları sayesinde misafirlere sıra beklemeden hızlı geçiş imkanı sunulmaktadır. Giden yolcu katında; 1, terminal giriş kapılarında, dış hatlar pasaport kontrol ve iç hatlar giden yolcu güvenlik noktalarında; gelen yolcu katında ise dış hatlar gelen, transfer yolcu güvenlik noktalarında Fast Track noktaları bulunmaktadır. Havalimanı'ndaki yolcu yoğunluğuna göre ilerleyen dönemlerde içten dışa transfer noktasında, E-Gate'lerin önünde ya da ihtiyaç halinde Havalimanı içerisinde yer alan farklı noktalarda Fast Track hizmeti verilebilecektir.

Lounge

İstanbul Havalimanı'nda Business Class yolcularına Lounge hizmeti vermek isteyen hava yollarının yanı sıra lounge hizmetinden business class uçuşma dahi ücretli olarak faydalanmak isteyen misafirlere 4.420 m²'de 500 üzeri oturma kapasitesine sahip lounge'da premium hizmet verilmektedir. Lounge içerisinde Türk mutfağından geniş içerikli açık büfe imkanı, bar alanı, geniş ve konforlu oturma alanları, toplantı odaları, ücretsiz masaj



İGA Sleepod Uyku Kabinleri ile Tanışın! filmi izlemek için tıklayınız
<https://www.youtube.com/watch?v=zOgf8FCLQEG>

imkanı, çocuk oyun odası, açık hava terası, duş, tuvalet, mescit gibi çok zengin imkanlar bulunmaktadır. Dış hatlarda sunulan lounge hizmetine Arrival Lounge, İç Hatlar Lounge ve Dış Hat Giden Katında first class lounge hizmet eklenmesi için çalışmalar sürmektedir.

Meet and Greet

(Karşılama&Uğurlama)
 İstanbul Havalimanı'nda Premium Yolcu Hizmetleri çatısı altında Karşılama&Uğurlama hizmeti de sunulmaktadır. Özel asistan eşliğinde tüm Havalimanı deneyimleri boyunca misafirlere eşlik edilen Karşılama&Uğurlama hizmeti kapsamı; gelen, giden ve transfer yolcular için

farklılık göstermektedir. Gelen yolcu Karşılama&Uğurlama hizmet kapsamında yolcu uçuş kapısında kendine özel Buggy ve asistan eşliğinde karşılanmakta, ilgili hızlı geçiş noktalarından geçirilmekte, bagaj alım bölümüne kadar götürülmekte, bu noktada porter aracılığıyla bagajı alınarak otopark alanındaki kendi aracına ya da ilgili transfer aracına kadar misafire eşlik edilmektedir. Giden yolcu Karşılama&Uğurlama hizmet kapsamında, yolcular havalimanı girişinde asistan ve porterla karşılanmakta, bagajları alınmakta, öncelikli check-in hizmetinden faydalandırılmakta, ilgili hızlı geçiş noktalarından geçirildikten sonra kendi isteğine göre alışveriş alanına ya da İGA

Lounge'a kadar eşlik edilmekte ve son olarak Buggy ile uçuş kapısına bırakılmaktadır. Transfer yolcu Karşılama&Uğurlama hizmet kapsamında ise yolcu uçuş kapısında kendine özel Buggy ve asistan eşliğinde karşılanmakta, ilgili hızlı geçiş noktalarından geçirilerek kendi isteğine göre alışveriş alanına ya da İGA Lounge'a kadar eşlik edilmekte ve son olarak Buggy ile bir sonraki uçuş kapısına bırakılmaktadır. İlerleyen dönemde bu hizmetlerin kapsamını çeşitlendirerek bagaj alım noktasında karşılayarak araca kadar eşlik etme, giden ya da transfer yolcularına apron transferi sağlama gibi alternatifler üzerine çalışmalar devam etmektedir.

Yolcu Konforu

“Herkes İçin Havalimanı” Hareketiyle Havalimanımızı Daha Erişilebilir Hale Getiriyoruz

Dernek/Vakıflarla Görüşme

“Herkes İçin Havalimanı” diyerek yola çıkan İstanbul Havalimanı, erişilebilirlik kavramını standartların üzerine taşıyarak yeni standartların ve yeni erişilebilirlik uygulamalarının öncülüğünü üstlenmeyi hedeflemiştir. Bu hedefle farklı engellilere yönelik dernek ve vakıflarla bir araya gelinmiştir.

Engelli Bireylerle Saha Gezileri

Mevcut havalimanı süreçlerindeki ihtiyaçları belirlemek adına otizm, cerebral palsy, görme engeli, hareket kısıtlılığı gibi farklı zorluklar yaşayan bireyler ile havalimanı süreçleri terminal giriş kapısından uçuş kapısına kadar deneyimlenmiş; her bir temas noktasında yaşanması muhtemel zorluklar belirlenmiştir.

Erişilebilirlik Benchmark Çalışmaları

Diğer havalimanlarındaki ve diğer hizmet sektörlerindeki çözümler ve erişilebilir uygulamalar incelenmiştir.

Hayata Geçirilen Erişilebilir Uygulamalar

Özel Yolcu Hizmet Noktaları

Havalimanı giden yolcu katı check-in bölgesinde B ve M check-in adalarında özel gereksinimli misafirler için iki adet özel yolcu hizmet noktası bulunmaktadır. Check-in'den önce daha sakin bir alana ihtiyacı olan, elektrikli tekerlekli sandalyesini şarj etmek isteyen misafirler kapı öncesindeki telefonu kullanarak bu odalardan faydalanabilmektedir. Oda içinde protezini çıkarıp, uçak altına vermek isteyen misafirler için de kapalı bir alan ve misafirlerin stressiz bir şekilde check-in zamanını beklemelerine yardımcı olacak olan uçuş bilgi ekranları bulunmaktadır.

Ayçiçeği Yaka Kartı Uygulaması

Vakıf ve derneklerle yapılan görüşmeler, saha gezileri ve benchmark çalışmaları sonrasında; otizm, demans, kaygı bozukluğu, konuşma, öğrenme, görme, duyma güçlüğü gibi dışarıdan bakıldığında anlaşılmayan engelle sahip bireylerin Havalimanı'nda yaşadığı güçlükleri daha aza indirebilmek, onlara daha

iyi bir havalimanı deneyimi sunabilmek adına İngiltere'de Gatwick Havalimanı'nda 2016'da başlatılan ve güzel yorumlar alınan Ayçiçeği Yaka Kartı uygulaması İstanbul Havalimanı'nda uygulamaya alınmıştır. Ayçiçeği yaka kartı görünmeyen bir engelle sahip bireyleri Havalimanı çalışanlarına görünür kılarak, çalışanların onların farkına varmasını ve onlara karşı hassasiyetle yaklaşabilmesine imkan tanımaktadır. İGA çalışanları aldıkları eğitimle ayçiçeği yaka kartı takmış olan bireylerin daha fazla yardıma, desteğe, süreçlerde daha fazla zaman tanınmasına ihtiyaçları olabileceğini bilmektedir. Ayçiçeği yaka kartı danışma noktalarından bir form doldurularak, herhangi bir sağlık raporu göstermeden alınabilmekte ve bir kere alınan kart diğer uçuşlarda da kullanılmaya devam edilebilmektedir.



Birbirinden Seçkin Mağazalar İstanbul Havalimanı İç Hatlar Bölgesinde filmini izlemek için tıklayınız
<https://www.youtube.com/watch?v=8CUhznZL94>

Çok Özel Misafir Kartı ve Çok Özel Misafir Odası

Sese, kalabalığa duyarlı olan, daha sakin bir alana ihtiyaç duyabilen otizm, down sendromu ya da Cerebral Palsy'li misafirlerin havalimanı süreçlerini kolaylaştırmak adına Çok Özel Misafir kartı uygulaması başlatılmıştır. Bu kart ile Havalimanı'nda biri iç, biri dış hatlarda olmak üzere iki tane bulunan Çok Özel Misafir odalarına giriş yapılabilmekte ve belli bir rota üzerinde ilerleyen buggyler ücretsiz olarak kullanılabilir.

Sese, kalabalığa duyarlı, kaslarını dinlendirebilecekleri bir alana ihtiyacı olan misafirleri Havalimanı yoğunluğundan uzaklaştıran Çok Özel Misafir odalarında misafirlerin uçuş öncesi keyifli zaman geçirebileceği oyuncaklar, dinlenme alanları, çizgi film oynayan televizyon ve uçuş bilgi ekranları bulunmaktadır. Bunların yanında herhangi bir kriz durumunda kullanılmak üzere duvarları yumuşak zeminle kaplanan küçük sessiz odalar da bu odaların içinde yer almaktadır. Gerçekten ihtiyacı olan misafirlerin bu

odalardan ve ayrıcalıklardan yararlanabilmesi adına, kart başvurusunda sağlık raporu da istenmektedir. Başvurular web sitesi üzerinden form doldurulup sağlık raporu ve fotoğraf yüklenerek yapılabilmektedir. Başvurunun uygun bulunması durumunda misafirler Çok Özel Misafir kartlarını bir sonraki yolculuklarında belirli danışma noktalarından alabilmektedir.

Yolcu Konforu

Erişilebilir Rota

Dünya genelinde havalimanlarında görme engelliler için danışma ya da yardım isteme noktalarına kadar kılavuz yollar bulunmakta, bu noktalardan sonra yolcular hava yollarının sağlamış olduğu asistanlık hizmeti ile uçuş kapılarına devam etmektedir. Vakıflar ve görme engelli bireylerle bir araya gelinerek gerçekleştirilen toplantılar ve saha gezileri sonrasında misafirlerin asistanlık hizmeti almadan özgürce terminal girişinden uçuş kapılarına kadar gidebilmeleri, yeme/içme alanları, mağazalar, ibadet noktaları gibi Havalimanı'nda sağlanmış olan tüm diğer hizmet noktalarına kendileri ulaşabilmeleri adına İstanbul Havalimanı'nda standart uygulamaların üstüne çıkılmıştır. İç hatlarda danışma noktalarından başlayarak check-in bölgeleri, iç hatlar ikinci güvenlik noktasından geçen ve uçuş kapılarına kadar ana bir rota çizen tek çizgili hissedilebilir yüzeyler oluşturulmuş, bu yüzeylerle beraber özgürce dolaşımı desteklemek adına mobil uygulamada Sesli Adımlar uygulaması devreye alınmıştır.

Sesli Adımlar

Engelsiz rotanın yanında mobil uygulamada geliştirilen erişilebilir iç mekan navigasyonu ile görme engelli misafirler istedikleri noktalara ya da uçuş kapılarına rota çizdirebilmekte, sesli yönlendirmelerle rotayı takip edebilmekte, etrafında ne var özelliği ile nerede oldukları ve telefonu tuttıkları yönde ne olduğu hakkında bilgi alabilmektedirler. Engelsiz rota ve sesli adımlar geliştirmesi görme engelli misafirlerin özgürce tüm havalimanı hizmetlerinden yararlanmalarına olanak sağlayarak onların havalimanı deneyimlerini bir üst boyuta taşımaktadır.

Alt Değişim Sandalyeleri

Terminal genelindeki beş adet engelli tuvaletine hazneli ve tekerlekli erişilebilir tuvalet sandalyeleri konumlandırılmıştır.

Yetişkin Alt Değiştirme Odaları

Özellikle transfer süresi uzun olan, Havalimanı'nda belli bir süre geçirmesi gereken hareket kabiliyeti kısıtlı ve bez kullanan misafirlerin alt değişim işlemleri için mekanizmalı alt değişim sehpaları bulunan odalar biri iç hatlarda biri dış hatlarda olmak üzere konumlandırılacaktır.

Temmuz 2020 itibarıyla odaların hizmete açılmış olması hedeflenmektedir.

Engelli Öncelikli Güvenlik Geçişleri

Güvenlik noktalarında engelli misafirlere geçiş önceliği sağlanan güvenlik noktaları ayrılmış, bu noktalar belirlenmiştir. Giden yolcu giriş bölgesindeki hissedilebilir yüzeyler engelli önceliği sağlanan güvenlik noktalarından geçmektedir.

Erişilebilir Mobil Uygulama

Mobil uygulamanın erişilebilirliği için engelli bireylerle bir araya gelinmiş, alınan geri bildirimlere göre mobil uygulamanın erişilebilirliği sağlanmıştır.

Erişilebilirlik Farkındalık Eğitimleri

Dernek/vakıflarla, farklı engel grupları ve uzmanlarla yapılan görüşmeler neticesinde hazırlanan erişilebilirlik farkındalık eğitimleri online platformda tüm çalışanlarımızla uygulanmaktadır.



"Bana Sor" Ekiplerimize Teşekkür Ederiz! filmi için tıklayınız
<https://www.youtube.com/watch?v=XXniHrJMExo>

Asistan Çağrı Telefonları ve Bekleme Noktaları

Hava yollarından almış olduğu asistanlık hizmetine giriş kapıları öncesinde bulunan asistan çağrı telefonlarını kullanarak ulaşan misafirlerin hizmeti beklerken dinlenebilecekleri oturma alanları giriş kapısı bölgesine konumlandırılmıştır.

Ask Me/Bana Sor Danışma Kioskları

Terminal genelinde 23 noktaya konumlanan ask me/bana sor dijital danışma kiosklarıyla misafirlerimiz canlı olarak asistanlarımızla 7/24 İngilizce ya da Türkçe

sesli ve görüntülü bağlantı kurarak danışma hizmeti alabilmekte, işitme engelli misafirlerimiz asistanlarımızla işaret dili aracılığıyla da iletişim kurabilmekte, Havalimanımızda sunulan hizmetleri inceleyebilmekte ve sunulan hizmetler arasında sorgulama yapabilmekte, bu hizmetin sağlandığı mahalin konumu ve bulundukları noktaya uzaklığı bilgilerine ulaşabilmekte, bulundukları noktadan ilgili noktaya rota çizdirebilmekte, uçuş biletlerini okutarak, belli olması durumunda uçuş kapısı bilgisini görebilmekte ve bulunduğu noktadan uçuş kapısına rota çizdirebilmektedir.

İşaret Dili Bilen Personel

Danışma ve dijital danışmada canlı bağlantı personelleri arasında her vardiyada olmak üzere işaret dili bilen personeller görev yapmaktadır.

Keyifli Havalimanı Deneyimi

Hava yolu ile ulaşımın önemli bir parçası olan havalimanı; güvenlik, check-in, pasaport gibi birçok zorunlu ve yorucu süreci içermektedir. Karayolundan çok daha kısa sürede ulaşım şansı veren hava yolu, havalimanı ve havalimanına ulaşım süreçleri uzadığında insanların tercih etme olasılığını düşürebilmektedir.

Yolcu Konforu

Keyifli havalimanı deneyimi havalimanını zorunlu ve yorucu bir süreç olmaktan çıkaran uygulamalarla mümkün olabilmektedir.

Süreçlerin Kolaylaştırılması

Yeni bir havalimanı olma avantajını taşıyan İstanbul Havalimanı'nda yıllık 90 milyon yolcu hedefiyle yola çıkmıştır. Bu hedefle projelendirilen İstanbul Havalimanı'nda kapasite analizleri inşaat sürecinde tamamlanmış; check-in, güvenlik, pasaport, boarding gibi zorunlu süreçlerde işlem yapılacak noktaların sayısı belirlenmiştir. İç hatlar, dış hatlar, gelen yolcu, giden yolcu ve tüm transfer süreçleri tek bir çatı altında gerçekleştirilebilen İstanbul Havalimanı'nda süreçler daha kolaylaştırılmış, bekleme süreleri azaltılmıştır. Bunun yanı sıra; biyometrik pasaport geçiş sistemleri, bilet okutma sistemleri, body scanner, self check-in kioskları, bag drop, queue management sistemleri gibi teknoloji entegre sistemlerle bu süreçler kolaylaştırılarak zaman tasarrufu sağlanmıştır. Terminal içi buggy hizmeti, fast track ayrıcalıklarıyla da ekstra zaman tasarrufu sağlayan imkanlar misafirlere sunulmuştur.

Hizmetlere Erişim Kolaylığı

Yeme içme, tuvalet, ibadethane gibi temel hizmetler ile danışma, asistan çağrı telefonları, şarj alanları, bagaj sarma, bagaj taşıma, bebek arabası, kargo, içme su sebilleri, bebek bakım odaları, engelli tuvaletleri, aile odaları gibi ek hizmetler terminal içinde birçok farklı noktada sunularak bu hizmetlere erişim kolaylaştırılmıştır.

Sunulan Ek Olanaklar

Farklı yiyecek-içecek ve ticari markaları bir araya getiren İstanbul Havalimanı, misafirleri için geniş portföydeki dünya yemeklerine, dünya markalarına ve Türkiye'den transfer olan misafirlerine de Türkiye'ye özgü ürünlere ulaşabilme imkanı sağlamaktadır.

Dijital Deneyim

İstanbul Havalimanı farklı dijital ürünlerle deneyimi iyileştirmeyi hedeflemektedir:

- Web sitesi ile Havalimanı ve uçuşlarla ilgili hızlı bilgi alma ve canlı asistanlarla görüşme imkanı sunulmaktadır.
- Mobil uygulama ile Havalimanı'na ulaşım ve terminal içi ulaşım için harita, otopark ödeme,

canlı asistanlarla görüşme, arabam nerde özelliği ile araç plakasını girerek otoparkta yerini öğrenebilme, anlık bildirimlerle uçuş ve bagaj takibi, vale çağırma, terminal içi hizmetlerle ilgili bilgi alma imkanları sunulmaktadır.

- Ask me/Bana Sor dijital danışma kioskları ile terminal içinde 23 farklı noktadan asistanlarla görüntülü ve sesli iletişim kurulabilmekte, mekan sorgulaması yapılarak ya da bilet okutularak mekana/uçuş kapısına rota çizilebilmektedir.
- Queue Management Ekranları: Güvenlik noktalarındaki kameralı anlık yoğunluk takibiyle giriş kapılarındaki ortalama bekleme süreleri Havalimanı'na girmeden ve giriş kapıları karşısında misafirlere sunulmaktadır.

Keyifli Deneyim Alanları

Belli zamanlarda sunulan canlı konserler, özel gün aktiviteleri, kütüphane, müze, sergi alanları ile misafirlere yenilenen farklı deneyimler sunulmaktadır. Yeni teknolojik İGA Deneyim Merkezi için ise Şirket'in çalışmaları devam etmektedir.



Modern Bilimin Öncüleri Sergisi İstanbul Havalimanı'nda! filmi izlemek için tıklayınız
<https://www.youtube.com/watch?v=Dt1NMzj-1fA>

İstanbul Havalimanı Çağrı Merkezi

İstanbul Havalimanı Çağrı Merkezi; 7/24 yolcu hizmetleri ve genel müdürlük santrali hatlarına gelen çağrıları karşılamanın yanı sıra ilgili birimlere yönlendirmeyi sağlamaktadır. Toplam 35 kişilik kadrosunun 16'sı görüntülü müşteri desteği sağlayan İnfokiosk ekibinden oluşmaktadır. Ayrıca ilgili birimlerle karşılanan Acil Durum Hatlarına gelen çağrı performanslarını takip ederek yönetime raporlamaktadır.

Hizmet Kalitesi

Başlatma: Yolcu deneyimi için mevcut durum analizi Şirket'in iletişim kanallarından gelen bildirimler, benchmark çalışmaları, fokus odak gruplarla saha gezileri, memnuniyet araştırmalarıyla beraber yapılmaktadır.

Geliştirme: Mevcut durum analizine göre gelişim noktaları ilgili birimlerle bir araya gelinerek belirlenmekte, projelendirilmektedir.

Olgunlaştırma: Deneyim iyileştirici alanlara yönelik yatırım yapılacak projeler değerlendirilmenin yanı sıra önceliklendirilerek hayata geçirilmektedir.

Liderlik: Hizmette mükemmelliğin ve sürdürülebilirliğin sağlanması için de çalışmalar eş zamanlı yürütülmektedir.

İnovasyon: Teknolojik yenilikler takip edilerek iyileştirici inovasyonlar için fizibilite çalışmaları yapılmaktadır.

Ortaklıklar: Hizmet iyileştirmeleri yapılırken Havalimanı'nda beraber hizmet sunulan hava yolları, yer hizmetleri ve diğer hizmet sektörleriyle ortak çalışmalar da yürütülmektedir.

Çevreye Karşı Sorumluluklarımız

Türkiye’de iklim değişikliğine uyum konusunda henüz bir mevzuat olmamasına rağmen, İGA bu devasa proje için bir iklim değişikliği uyum-eylem planı çalışması başlatmıştır.

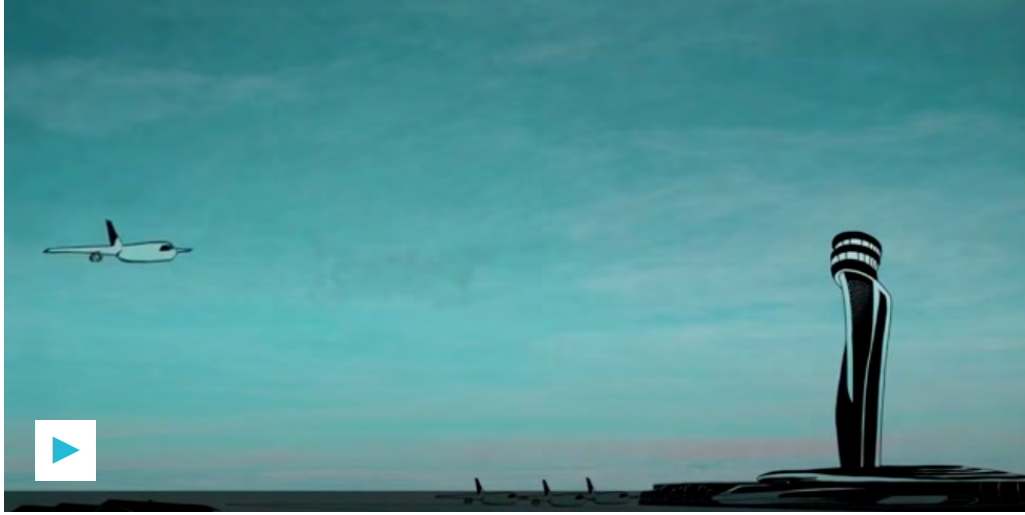
İstanbul Havalimanı Projesi’nin ilk operasyon yılından başlayarak çevreye duyarlı bir yaklaşım sergileyen İGA, devlet tarafından hazırlanan ve yasal gereklilik olan ÇED raporunu daha da ileriye taşıyarak uluslararası standartlarda Çevresel ve Sosyal Etki Değerlendirme raporu hazırlamıştır. Rapor;

hava kalitesinden ekolojiye, atık yönetiminden trafiğe, iklim değişikliğinden sosyal etkilere kadar çok kapsamlı bir veri kaynağı haline gelmiştir. Bütün çalışmaları, IFC ve Ekvator Prensipleri standartlarında yönetmek adına tüm etkileri yönetmeyi sağlayacak kapsamda detaylı aksiyon planları takip edilmiştir.



İGA Çevre ve Sürdürülebilirlik Politikası için lütfen tıklayınız
<https://www.igairport.com/tr/iga-hakkinda/politika#iframe-3>

Etkin Atık Yönetimi Yaklaşımı



İGA Sıfır Atık / Atık Yönetimi filmini izlemek için tıklayınız
<https://www.youtube.com/watch?v=88EMZt4g8VA&feature=youtu.be>

İGA, Sıfır Atık Projesi için 2016-2017'de uluslararası benzer havalimanlarındaki atık yönetim sistemlerini inceleyerek ve karşılaştırma yaparak detaylı bir atık yönetimi planı hazırlamış ve Sıfır Atık Programı'nın altyapısını kurgulamıştır. Bu çalışma; atık projeksiyonları için atık saha karakterizasyonu çalışmalarından, atıkların yönetilmesi için teknoloji alternatiflerinin değerlendirilmesine kadar geniş bir çerçeveyi kapsamıştır. Buna göre, tüm kiracılar ve paydaşlar ile birlikte İstanbul

Havalimanı'ndan Toplam Atık Yönetimi için "Sıfır Atık Programı" geliştirilmiştir.

İGA; 'Sıfır Atık' hedefine ulaşabilmek için atığın kaynağında etkin olarak ayrıştırıldığı bir sistem kurgulamıştır. Bu hedef doğrultusunda atık yönetim bilincinin oluşması için İstanbul Havalimanı'nda faaliyet gösteren bütün firmalara ilgilerine uygun başlıklarla eğitimler verilmiştir. Bu kapsamda tüm paydaşların yenilikçi projeler hazırlaması azami seviyede

desteklenmektedir. Atığı yöneten ve atıkla ilişkilenen tüm firmaların atık ile ilgili KPI'ları düzenli bir şekilde takip edilmektedir. Tüm atıklar; bir veri tabanı ve 7/24 takip edilebilen bir yazılım üzerinden kaynağından nihai bertaraf noktasına kadar kayıt altına alınarak hem verinin, hem de atığın etkin yönetimi sağlanmaktadır. Kaynağında ayrıştırılmayan karışık atıklar da Katı Atık Toplama ve Ayrıştırma Tesisi'nde ilgili atık sınıflarına ayrıştırılmaktadır. Bu kapsamda, ilk etapta 240 ton/gün atık yönetilecek şekilde planlama

yapılmıştır. Bu da Arnavutköy ilçesinin günlük atık miktarına eşittir.

Sıfır Atık Çalışmaları Kapsamındaki Göstergeler

İstanbul Havalimanı'nda her gün 270 bin atık konteynırı 17 araçla toplanmaktadır. Atık yönetiminde 210 çalışan istihdam edilirken, çevresel dönüşüm yaklaşımı sayesinde tam kapasite ile hizmet verilen Nisan 2019 tarihinden bu yana 1.056 ton daha az karbondioksit salınımı, 37.841 varil yakıt tasarrufu, 35,1 milyon kilowatt enerji tasarrufu, 19.774 m³ hammadde tasarrufu sağlanmıştır. 2019 yılında İstanbul Havalimanı'ndan kaynaklanan atıkların %31'inin geri dönüşümü sağlanarak hem atıkların çevreye olan etkileri azaltılırken hem de ekonomiye katkı sağlanmıştır.

Sıfır Atık Zirvesi'ne Katılım

İGA, 01.11.19 tarihinde Sn. Emine ERDOĞAN Hanımefendi'nin teşrifleriyle gerçekleşen "2. Uluslararası Sıfır Atık Zirvesi"'ne katılmıştır. Zirvede Sn. Hanımefendi, İGA standını ziyaret ederek yapılan çalışmalarla ilgili detaylı bilgi almıştır. İGA bu kapsamda atık altyapısını, (terminal odalarından katı atık ayrıştırma tesisine, kullanılan ekipmanlardan personel sayılarına kadar) sıfır atık ile ilgili kurguladığı ve yürütmekte olduğu operasyonlarını anlatma fırsatı bulmuştur.

Sıfır Atık Deklarasyonu

İstanbul Havalimanı faaliyetleri sırasında 'İstanbul Havalimanı Sıfır Atık Programı' kapsamındaki hedeflere ulaşmak için gerekli tüm önlemleri almak amacıyla azami çaba sarf edeceğimizi,

- 2023'de Sıfır Atık hedefine ulaşabilmek için İstanbul Havalimanı'nın tüm ana paydaşları olarak gerekli tüm çalışmaları yapacağımızı ve önlemleri alacağımızı,
- Önceliğimizin tüm paydaşlarımızla birlikte Önleyici Prensip temelinde olacağını, bununla ilgili kurulan altyapının kendi faaliyetlerimiz için etkin atık yönetimini sağlayacak şekilde sürekli iyileştirileceğini,
- Tek çatı altında ilk etapta 90 milyon yolcu kapasitesi ile hizmete açılan İstanbul Havalimanı'ndan konuklarımıza sıfır atık gerekliliklerini en kolay şekilde yerine getirebilmeleri için uygun ortamı sağlayacağımızı, iyi uygulamalarla bu anlamda da dünyaya örnek olacağımızı,
- Sürekli iyileştirme prensibi ile çalışarak, çevreye ve ekonomiye kazandırdığımız değerlerin sürekliliğini sağlayacağımızı, faaliyet göstermekte olduğumuz alanların tamamına değinerek sıfır atık bilincinin artırılmasına katkıda bulunacağımızı,
- Faaliyetlerimiz sırasında üçlü bilanço sistemi; yani sosyal, çevresel ve ekonomik performans standartlarına uyacağımızı,
- Farkındalık yaratmak için faaliyetlerimizi tüm iç ve dış paydaşlarımızla paylaşacağımızı, dolayısıyla etki alanını pozitif yönde genişleteceğimizi,
- Tüm paydaşlarımızı bu bakış açısıyla çalışmaları yönünde teşvik edip destekleyeceğimizi, sürece dahil olacak yeni paydaşlarımızın da Sıfır Atık Programı'na katılmalarını sağlayacağımızı,
- Program hedeflerine ulaşmak için iç ve dış paydaşlarımız ile iş birlikleri içinde olacağımızı,
- İstanbul Havalimanı olarak tüm paydaşlarımız ile birlikte, Bakanlığımızın öncülüğünde yürütülmekte olan Sıfır Atık Programı'nın ortak hedeflerinin oluşturulmasına ve sürecin iyileştirilmesine katkıda bulunacağımızı,
- Bu bağlamda programı desteklemek ve sürdürülebilir alternatifleri belirlemek için tedarikçilerimizi de etkin olarak süreçlerimize dahil edeceğimizi,
- İstanbul Havalimanı tüm paydaşları olarak Türk ve dünya havacılık sektörüne bu anlamda örnek olacağımızı beyan ederiz.

İstanbul Havalimanı ve Paydaşları

Etkin Atık Yönetimi Yaklaşımı



ArtWist Lansmanı İstanbul Havalimanı'nda Gerçekleşti! filmi izlemek için tıklayınız
<https://www.igairport.com/sites/sustainability/tr/videolar/artwist-lansmani>

ARTWIST (Atıktan Sanata) Projesi

İstanbul Havalimanı Projesi'nin inşaatı sürecinde ortaya çıkan atıkların değerlendirilmesi, atık azaltımı, atık bilincinin artırılması ve ileri dönüşüm kavramına yönelik bir sanat atölyesi kurularak, sanat eserleri

ve tasarım ürünleri ortaya çıkarılması hedefiyle 2017'de ARTWIST (Atıktan Sanata) Projesi hayata geçirilmiştir. 2019'da lansmanı gerçekleştirilen proje, Heykeltıraş Seçkin Pirim ve İstanbul Teknik Üniversitesi (İTÜ) ortaklığında yürütülmektedir.

ARTWIST Projesi'nin İki Ana Misyonu:

- **Atık bilincini geliştirmek:** Atık malzeme, değerlendirmeye bağlı olarak farklı işlevsellikler kazanabilecek bir değerdir. Atık malzemelerden sanat eserleri, kullanılabilecek mobilya ürünleri, süs eşyaları, müzik aletleri hatta evcil hayvanlara mama kabı bile üretmek mümkündür.

Bu bakış açısı ile atık malzemelerin yeniden tasarlanması kavramı "ileri dönüşüm" kavramının temelini oluşturmaktadır.

- **Proje'nin diğer hedefi ise:** Odağında bulunan hedef grupların ihtiyaçları için sosyal ve ekonomik getirilerin sağlanmasıdır.

ARTWIST Projesi'nin 2019 yılı için sosyal sorumluluk misyonu çerçevesinde, odağında Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı'nın himayesinde olan Çocuk Destek Merkezleri (ÇODEM) grubu bulunmuştur. Bu grubun, sosyal sorumluluk anlamında tüm kurumların ve kişilerin yardım kapsamında önceliğine alması gerektiğinden hareketle proje kapsamında 100 ton atık geri dönüştürülmüş ve 38 paydaşın katıldığı 35 atölye çalışması gerçekleştirilmiştir. Bu eserlerden elde edilen gelir, sosyal sorumluluk projesi kapsamında bölgedeki çocuk destek merkezlerine bağışlanmıştır.

Havalimanları tek kimlikle, dünya vatandaşlığının kapılarının aralandığı yerler. Her birimizin bir kimliği olsa da hepimiz dünya vatandaşıyız ve yaşadığımız evrene iyi bakmakla sorumluyuz. İşte bu kapsamda da, İstanbul Havalimanı ilklerin ve enlerin havalimanı olacak... Büyüklüğü, mimarisi, ekonomiye katkısı, altyapısı ve en önemlisi çevreye olan saygısıyla dünyada sayılı havalimanlarından biridir İstanbul Havalimanı... Çevreye duyarlı bir havalimanı olma yolunda attığımız adımlar uluslararası çevrelerce de takdir edilmiş ve birçok uluslararası ödül olarak ülkemizi gururlandırdık" dedi ve ekledi; "İstanbul Havalimanı olarak tüm kiracı ve paydaşlarımızla birlikte geliştirdiğimiz Toplam Atık Yönetimi'ne uyum sağlayarak çevreye olan duyarlılığımızı bir kez daha kanıtladık. Bu çalışmalarla da yetinmeyip Çevre ve Sürdürülebilirlik çalışmaları kapsamında yürütülen önemli projelerimizden biri olan ve bugün burada lansmanını yaptığımız "Atıktan Sanata Projesi"ni hayata geçirilmiştir. Bu süreçte yaptığımız eserlerden bazıları da 7 Nisan'dan itibaren Terminal Binamızda sergilendi ve bugün de ÇODEM'e geliri bağışlanmak üzere de sizlerin beğenilerine sunuluyor. Bu açıdan değerlendirdiğimizde İstanbul Havalimanı sadece bir havalimanı olmaktan çok öte aynı zamanda bir yaşam ve sanat alanıdır. İGA olarak İstanbul Havalimanı'nda kültüre, sanata ve çevreye olan desteğimiz her zaman sürecek.

Kadri Samsunlu
İGA Havalimanı İşletmesi İcra Kurulu Başkanı ve Genel Müdürü

Küresel İklim Değişikliğiyle Mücadeleye Katkımız

İstanbul Havalimanı Terminal Binası, Mayıs 2020'de 'Altın' seviyesinde LEED Sertifikası'na layık görülmüştür.

İGA, Sürdürülebilirlik Birimi aracılığıyla küresel iklim değişikliğiyle mücadeleye yönelik iki aşamalı bir strateji hayata geçirmiştir. Bu kapsamda, bir taraftan, geleceğe odaklanılarak ilk fazı 29 Ekim 2018 yılında işletmeye açılan İstanbul Havalimanı LEED Sertifikası gereklerini yerine getirecek şekilde tasarlanmıştır. Terminal Binası Mayıs 2020'de "Altın" seviyesinde LEED Sertifikası'na layık görülmüştür. Tasarım sürecinden inşaat aşamasına, inşaat aşamasından tam kapasite ile operasyona kadar geçen sürede, enerji verimliliği ve çevreci uygulamalarla adından sıkça söz ettiren İstanbul Havalimanı, dünyanın "en büyük LEED sertifikalı binası" olmaya hak kazanarak havacılık sektöründe bir ilki daha başarmıştır.

LEED Sertifikasyon Sistemi, tasarım sürecinden başlayarak binaların tamamlanmasına kadar devam eden uzun soluklu bir süreç olmakla birlikte, birden çok disiplini ilgilendiren konuları kapsamaktadır. Sistem, binaları sürdürülebilir arazi, su verimliliği, enerji ve atmosfer, malzemeler ve kaynaklar, iç mekan yaşam kalitesi, tasarımda inovasyon, yerel önem sırası gibi çeşitli konu başlıklarında değerlendirmektedir.

LEED başlıkları kapsamında toplu taşımanın ve alternatif ulaşım sistemlerinin özendirilmesi su tasarrufu ve suyun verimli kullanılması için birtakım metotların uygulanması, tasarımın ve sistem seçiminin enerji verimliliğinin artırılması yönünde yapılması gibi kriterler değerlendirilmelerde ön planda tutulmaktadır.

Bu başlıkların yanı sıra, insan sağlığına zararlı uçucu maddelerin, sigara dumanının engellenmesi ve iç ortamdan uzaklaştırılması, iç hava kalitesinin artırılması ve kontrolü ile gün ışığından faydalanma gibi konular da değerlendirilerek puanlanmaktadır.

Su ve Enerji Verimliliğinde Önemli Oranda Tasarruf

Havacılıkta kalıplaşmış ezberleri bozan ve dünyanın en iyileri arasında yer alan İstanbul Havalimanı, aynı zamanda çevreci uygulamaları ve sürdürülebilirlik konusundaki hassasiyetiyle de tüm dünyaya örnek olmaktadır. İstanbul Havalimanı'nda su verimliliği açısından az su tüketen verimli batarya ve rezervuarlar kullanılırken, rezervuarlarda gri suyun kullanılmasıyla bina su tüketiminde %50'nin üzerinde tasarruf hedeflenmektedir. Ayrıca, Havalimanı'ndaki, peyzaj alanlarında az su tüketen yerel bitki seçimleri ve sulamada arıtılmış atık suyun kullanımıyla, su tüketiminde %100 tasarruf elde edilmektedir. İstanbul Havalimanı'nda enerji verimliliğine sahip mekanik ekipmanların, verimli aydınlatma armatürlerinin kullanımı ve enerji verimliliği sağlayan cephe tasarımı ile uluslararası

standart kabul edilen ASHRAE'de tanımlanan baz binaya kıyasla %22'nin üzerinde enerji tasarrufu sağlanmaktadır. Bunun yanı sıra, enerji verimliliğinin takibi açısından önem arz eden ısıtma, soğutma, havalandırma ve aydınlatma yükleri ayrı ayrı ölçülerek, enerji tüketimleri izlenmektedir.

Sıfır Atık misyonuyla çalışmalarını sürdüren İGA, İstanbul Havalimanı'nın inşaat sürecinden başlayarak kullanılan malzeme ve kaynaklar bakımından geri dönüşüm konusunda örnek bir tavır sergilemektedir. Havalimanı inşaatı sırasında çıkan atıkların büyük bir kısmı geri dönüşüme ve geri kullanıma gönderilerek atık sahasına giden miktarlar %93 oranında azaltılmaktadır. Bu kapsamda, inşaat sürecinde çıkan tüm evsel atıkların ve geri dönüştürülebilir atıkların düzenli olarak takip edilmesi sağlanırken, Geri Dönüştürülmüş İçerikli Malzeme ve Yerel Malzeme kullanımına özen gösterilmektedir. İstanbul Havalimanı'nın tam kapasite faaliyete geçmesiyle birlikte, işletme sırasında da geri dönüştürülebilir atıklar tüm bloklarda ayrı ayrı toplanarak geri dönüşüme kazandırılmaktadır.



Yolcu Konforu, Sürdürülebilirlik Kriterleri Arasında...

İstanbul Havalimanı'nda, iç mekan hava kalitesi ve yolcu konforu mekanik havalandırma sistemi ASHRAE standardında belirlenen taze hava değerlerinin %30 üzerinde olacak şekilde tasarlanırken, tüm mahallerde ASHRAE standardına uygun iç mekan sıcaklık değerleri belirlenmektedir. Böylelikle, yolcu konforu, en üst noktaya taşınırken, iç mekanlarda kullanılan yapı kimyasalları (boya, astar, yapıştırıcı, macun vb.) da uluslararası insan sağlığı limitlerine uygun olanlarından tercih edilmektedir.

İstanbul Havalimanı'nın "LEED Altın" sertifikası almaya hak kazanması ile ilgili değerlendirmelerde bulunan Amerikan Yeşil Bina Konseyi Başkanı Mahesh Ramanujam, binaların boyutlarının sürdürülebilirlik için engel olmadığını belirtirken, İstanbul Havalimanı Terminal Binası'nın mevcut büyüklüğüyle LEED Gold Sertifikası'na layık görülmesine dikkat çekmiştir.

Küresel İklim Değişikliğiyle Mücadeleye Katkımız

Ramanujam, "Havalimanları artık sadece ulaşımın merkezleri değil; aynı zamanda insanların bağlantı kurdukları ve ilham aldıkları, bulundukları şehirlerin yansıması olan yerlerdir. Türkiye'ye giriş noktası olarak İstanbul Havalimanı terminali, her yıl kapılarından geçen milyonlarca yolcunun ilk izlenimi de yansıtacak. Dünyadaki en büyük "LEED Altın" sertifikalı bina olarak İstanbul Havalimanı; bir projenin büyüklüğü veya benzersiz hususları ne olursa olsun, doğru şekilde tasarlandığında sağlıklı, sürdürülebilir ve yüksek performanslı bir yer olabileceğini kanıtıyor." ifadelerini kullanmıştır.

İstanbul Havalimanı İlklerin Havalimanı Olmaya Devam Ediyor...

Amerikan Yeşil Bina Konseyi tarafından "LEED Altın" sertifikası ile tescillenen İstanbul Havalimanı hakkında değerlendirmelerde bulunan İGA Havalimanı İşletmesi İcra Kurulu Başkanı ve Genel Müdürü Kadri Samsunlu; "Dünyanın Covid-19 salgını ile mücadele ettiği bu süreçte aldığımız bu güzel haber hepimizi sevindirdi. İstanbul Havalimanı'nda tasarım sürecinden inşaat aşamasına,

inşaat sürecinden de operasyon sürecine kadar tüm adımlarımızı sürdürülebilir kalkınma amaçları doğrultusunda atmaya özen gösterdik. Bu uygulama modeliyle, LEED Gold sertifikası almaya hak kazanarak, aynı zamanda dünyanın en büyük "LEED Altın" sertifikalı binası olduk. İGA olarak, sürdürülebilirlik ilkeleri doğrultusunda hareket etmeyi kurum kültürümüzün en değerli parçası olarak görüyoruz. Bu düşünceden yola çıkarak "Sıfır Atık" yaklaşımını kritik başarı faktörü olarak belirledik ve İstanbul Havalimanı'nda yürütülen tüm çalışmaları sürdürülebilirlik temelinde ele aldık. Bu yaklaşımımız sayesinde LEED Gold sertifikası almaya hak kazandık ve bir ilke daha imza attık. İGA olarak bu ödülle, Türk havacılık sektörüne yeni bir başarı daha kazandırdık. Her zaman söylediğimiz gibi; İstanbul Havalimanı her zaman ilklerin ve enlerin havalimanı olmuş, böyle olmayı da sürdürecektir. Bizlerin, dünyanın, geleceğin, çevrenin kendine yetebilir bir devamlılık sağlaması için sürdürülebilirlik konusunu öncelikli hale getirmekten dolayı son derece gururluyuz.

Bu gururun "LEED Altın" sertifikası ile taçlandırılması doğru yolda olduğumuzun en büyük kanıtıdır. Yaşadığımız dünyaya duyduğumuz saygı ve en önemlisi sürdürülebilirlik anlayışı ile gelecek nesillere yaşanabilir bir dünya bırakmak için var gücümüzle çalışmayı sürdüreceğiz." açıklaması yapmıştır.

Sürdürülebilirlik Birimi öncülüğünde sistematik saha çalışmaları yürütülerek İstanbul Havalimanı'nın çevresel etkinin asgariye indirilmesine odaklanılmaktadır. Bu doğrultudaki çalışmalarda, küresel iklim değişikliğiyle mücadeleyle özel bir önem atfedilmektedir. Bu kapsamda İstanbul Havalimanı İklim Değişikliği Adaptasyon Planı ve Eylem Planı çalışmaları yürütülmektedir.

Türkiye'de iklim değişikliğine uyum konusunda henüz bir mevzuat olmamasına rağmen, İGA bu devasa proje için bir iklim değişikliği uyum-eylem planı çalışması başlatmıştır. Bu çalışmanın sonucu olarak, İGA iklimle ilgili riskleri yönetmek için kapsamlı kontrol önlemleri ve acil durum planları hazırlamayı hedeflemektedir.



Covid-19 Salgınına Karşı İstanbul Havalimanı'nda Alınan Önlemler filmi için tıklayınız
https://www.youtube.com/watch?v=E8_jbJl6ic

İGA'nın İklim Değişikliği Uyum Stratejisi ve Eylem Planı, bu çalışma ile tespit edilen ve aşağıda belirtilen önceliklere göre belirlenmiş olan risklere uyum geliştirmeyi amaçlamaktadır:

- Riskin ölçeğinin ve öneminin, kısa ve orta/uzun vadede olasılığı ve sonucu açısından İGA için değerlendirilmesi,
- Bu riskle başa çıkmak için mevcut kontrol önlemlerinin yeterliliğinin değerlendirilmesi,
- Hem riskin ortaya çıkabileceği hem de uyum önlemlerinin uygulamasının ne kadar zaman alacağı konusunda söz konusu zaman çizelgelerinin dikkate alınması.

İklim değişikliği Eylem Planı kapsamında yapılan ilk çalışmalar, 18-24 Eylül 2017 tarihinde New York'ta gerçekleştirilen ve Climate Group tarafından organize edilen İklim Haftası'nda "Havacılık Sektöründe İklim Değişikliği Adaptasyonu, Azaltımı ve Sürdürülebilir Kalkınma" adlı oturum İGA'nın Çevre ve Sürdürülebilirlik Direktörlüğü'nün moderatörlüğünde gerçekleştirilmiştir. İGA'nın kendi planı modeli ile birlikte sunularak, teknik bir ekipten olumlu geri dönüşler toplanmıştır.

İGA, 2-13 Aralık 2019 tarihlerinde İspanya'nın Madrid kentinde gerçekleştirilen Birleşmiş Milletler tarafından düzenlenen 25. Ülkelerarası İklim Müzakereleri Zirvesi'ne Çevre ve Şehircilik Bakanlığı'nın delegasyonunda katılmıştır. Bakanlığın pavilyonunda sektör temsilcileriyle birlikte sıfır atık yaklaşımının iklim değişikliği ile mücadelede ne denli önemli olduğunu tartışmıştır; İstanbul Havalimanı'nda bu bağlamda yapılan çalışmaları aktarmıştır.

Küresel İklim Değişikliğiyle Mücadeleye Katkımız

Karbon Ayak İzini Azaltmaya Yönelik Çalışmalarımız

İGA, İstanbul Havalimanı inşaa faaliyetleri kaynaklı doğrudan sera gazı emisyonlarının etkilerinin azaltılması amacıyla yutaklar oluşturmak için ağaçlandırma çalışmalarına başlamıştır. İstanbul Havalimanı'nın master planındaki ulaşım yolları revize edilerek hem doğrudan ve dolaylı sera gazı emisyonlarının azaltılması hem de yakıt tüketiminin azaltılması konusunda önemli mesafe kat edilmiştir.

İGA, karbon ayak izini ölçmeye yönelik çalışmalar için düzenli veri tutmaya ve kayıt oluşturmaya başlamıştır. Operasyonel faaliyetlere ait bir yıllık kayıt tutma ve veri oluşturma döneminin ardından ISO 14064 Sera Gazı Hesaplama ve Yönetimi Sistemi altyapısı kurulmuştur.

Sektörel Kriter Yönetimi

İGA, Türkiye'de örneği olmayan; de-anti/icing alanlarının, de-anti/icing atıksuyu toplama alanlarının inşası ile burada hizmet verecek olan uygulayıcı şirketlerin ve diğer paydaşların karbon ayak izini azaltacak şekilde; onlara sektörel sürdürülebilirliği sağlayabilecekleri fırsatlar sunmaktadır.

İlgili mevcut toplama yöntemleri ile ilgili;

- Ayrılmış yüzeyi süpüren ekipmandan, yer altındaki depolama tankına kadar farklı uygulamalar ve literatür verileri detaylı şekilde incelenerek en uygulanabilir ve çevreye etkilerin kontrol altında tutulabileceği uygun depolama tanklarının inşaa edilmesine karar kılınmıştır.
- Bu tanklar, uygulayıcı yer hizmeti firmalarının atık de-anti/icing sıvılarını bertarafa göndermeden önce uygun kapasite ile güvenli şekilde çevreye dağılmadan tutmalarına imkan sağlamaktadır.

- Uçaklara glikol sıvılarının püskürtülmesi şeklinde sağlanan buz çözme/ giderme işlemlerinin, yalnızca tanımlanmış alanlarda yapılması ile ilgili tüm gereklilikler düzenlenmiştir.

İstanbul Havalimanı Karbon Emisyon Göstergeleri (2019)

Kapsam 1:
38.985,48 m Ton CO₂

Kapsam 2:
110.986,12 m Ton CO₂

Kapsam 3:
728.635,62 m Ton CO₂

Hesaplamaların tümü ACA (Airport Carbon Accreditation) programı usullerine göre yapılmıştır. Hesaplamalarda yer alan kapsamlar belirlenirken, detaylı bir çalışma gerçekleştirilmiştir.

Kapsam 1: Doğrudan Sera Gazı Emisyonu:

Bir kuruluşun sahip olduğu veya kontrol ettiği sera gazı kaynaklarından salınan sera gazı emisyonunu ifade etmektedir. İGA binalarına ek olarak kamu binalarını kapsamaktadır.



Kapsam 2: Enerji Dolaylı Sera Gazı Emisyonu: Bir kuruluş tarafından dışarıdan tedarik edilerek tüketilen elektrik, ısı veya buharın üretilmesi sırasında oluşan sera gazı emisyonunu ifade etmektedir.

Kapsam 3: Diğer dolaylı sera gazı emisyonu enerji dolaylı sera gazı emisyonundan başka, bir kuruluşun faaliyetlerinin bir sonucu olarak başka kuruluşların sahip olduğu veya kontrol ettiği sera gazı kaynaklarından ortaya çıkan sera gazı emisyonunu ifade etmektedir.

İstanbul Havalimanı Bünyesinde Enerji Tüketimini Azaltmaya Yönelik Uygulamalar

- ISO 50001 Enerji Yönetim Sistemi;** ISO 50001 Enerji Yönetim Sistemi kurulumu ile tüm enerji faaliyetleri standart doğrultusunda takip edilmektedir.
- SCADA;** SCADA sistemi ile enerjinin tek bir merkezden izlenilmesi sağlanmış olup, bu sayede önemli enerji kullanımlarının değişkenleri gözlenebilmektedir.
- Aydınlatma Otomasyonu;** Gün ışığı sensörleri ile dış ortam kontrolleri yapıp, buna uygun aydınlatma seviyelerinin belirlenmesi sağlanmıştır.

Uçuş bilgi sistemi entegrasyonu ile FLB'lerde ve apronda otomatik kapatıp açma ışık seviyesi belirleme, EES ve Terminal Operasyon yetkilileriyle yapılan planlama sonucu hangi saatte nerenin açılıp kapatılacağı hangi şiddette çalışacağı senaryoya bağlanmıştır. Varlık sensörleriyle DALİ Kiti olmayan armatürler hareket sensörüyle kapatılıp açılmaktadır. DALİ Kiti olan her bir armatür uzaktan takip edilmektedir.

Küresel İklim Değişikliğiyle Mücadeleye Katkımız

- **IOT Lorawan İzleme Sistemleri;** IOT Lorawan ile Sayaç Okuma, Enerji İzleme, Pompa İzleme, Sıcaklık, Nem İzleme ve Suda Klor İzleme İstasyonları takip edilmektedir. IOT Lorawan Sistemleri ile kablosuz olarak her noktaya erişim sağlanmaktadır. Bu sayede adam saatten ve altyapıdan tasarruf edilmektedir. Veri kaynağını artırdığı için analiz kabiliyeti artmaktadır.
- **Yapı Onarım Uygulamaları;** Termal kameralar ile ısı kaçak tespitleri yapılmakta ve gerekli önlemler alınmaktadır.
- **Free Cooling;** Free Cooling uygulaması sayesinde kış mevsiminde ihtiyaç duyulan soğutma, ekstra elektrik enerjisi kullanılmadan dış hava soğukluğundan faydalanarak gerçekleştirilmektedir.
- **Deplansmanlı Difüzör Kullanımı;** Deplansmanlı havalandırma difüzör sistemi iklimlendirmede daha düşük üfleme sıcaklıkları ile konfor değerlerin yakalanmasını sağlamaktadır.

- **Enerji Verimliliği Faaliyetleri ve Data Yönetimi Uygulaması;** Havalimanı genelinde aktif olarak çalışmakta olan tüm sistemlerin yazılımsal altyapıları ve teknik özellikleri incelenerek sahadaki aktif tüketimleri karşılaştırılmaktadır. Yapılan karşılaştırma ve incelemelerle anomaliler algılanmaktadır. Yapılan bu incelemeler ve elde edilen modeller sayesinde yapay zeka ile çalışacak olan IoT enerji verimliliği yönetim/izleme uygulamasının altyapısı oluşturulmaktadır. Bu altyapı ile anlık olarak tüm anomaliler algılanabilmekte, mevcut değerlerinden daha yüksek enerji tüketen verimliliği düşen her bir ekipmanı tespit edilebilmektedir. Sistemlerin ve çalışanların performanslarıyla ilgili çok farklı veri tipleri karşılaştırılarak histogram oluşturulabilmektedir.

Birleşmiş Milletler İklim Değişikliği Çerçeve Sözleşmesi (BMİDÇS) 25. Taraflar Konferansı (COP 25)'te İGA Paneli

İstanbul Havalimanı, Türkiye'nin dünyaya açılan bir kapısı olarak buradan verilecek her mesaj dünyaya sunulan bir vizyonu ifade etmektedir. İGA ise bu probleme, Sıfır Atık Projesi ile çözüm getirebilmeyi amaçlamıştır. 2016-2017'de uluslararası benzer havalimanlarındaki atık yönetim sistemlerini inceleyerek ve karşılaştırma yaparak detaylı bir atık yönetimi planı hazırlamış ve Sıfır Atık Programı'nın altyapısını kurgulamıştır. Bu çalışma; atık projeksiyonları için atık saha karakterizasyonu çalışmalarından, atıkların yönetilmesi için teknoloji alternatiflerinin değerlendirilmesine kadar geniş bir çerçeveyi kapsamıştır. Buna göre de tüm kiracılar ve paydaşlar ile birlikte İstanbul Havalimanı'ndan Toplam Atık Yönetimi için "Sıfır Atık Programı" geliştirilmiştir.

İGA, 'Sıfır Atık' hedefine ulaşabilmek için atığın kaynağında etkin olarak ayrıştırıldığı bir sistem kurgulamıştır. Bu hedef doğrultusunda atık yönetim bilincinin oluşması için İstanbul Havalimanı'nda faaliyet gösteren bütün firmalara ilgilerine uygun başlıklarla eğitimler verilmiştir. Bu kapsamda tüm paydaşların yenilikçi projeler hazırlaması azami seviyede desteklenmektedir. Atığı yöneten ve atıkla ilişkilenen tüm firmaların atık ile ilgili KPI'ları düzenli bir şekilde takip edilmektedir. Tüm atıklar; bir veri tabanı ve 7/24 takip edilebilen bir yazılım üzerinden kaynağından nihai bertaraf noktasına kadar kayıt altına alınarak hem verinin, hem de atığın etkin yönetimi sağlanmaktadır.

Kaynağında ayrıştırılmayan karışık atıklar da Katı Atık Toplama ve Ayrıştırma Tesisi'nde ilgili atık sınıflarına ayrıştırılmaktadır. Bu kapsamda, ilk etapta 240 ton/gün atık yönetilecek şekilde planlama yapılmıştır. Bu da Arnavutköy ilçesinin günlük atık miktarına eşittir.

Havalimanı'ndaki tüm paydaşlar Sıfır Atık Deklarasyonu'na imza atarak bu yöndeki kararlılıklarını beyan etmişlerdir.

Panelde Sıfır Atık kurgusu ile yapılandırılan altyapı ve atık yönetim sistemi ile İST'nin açılışı itibarıyla atık yönetimi performansı ve bunun neticesinde elde edilen iklim değişikliği perspektifinde kazanımlar değerli dinleyicilere aktarılmıştır.

Daha az karbon ayak izi üretilmesi için atık yönetimine dikkat ediyoruz. İstanbul Havalimanı'nda Sıfır Atık hedefimiz için karbon ayak izini azaltacak malzemeler kullanıyoruz. Bu sayılar bize şunu söylüyor; sürdürülebilirliğin olmazsa olmazı çevre hassasiyeti, İGA bünyesinde çalışan her bir personel tarafından önemsenmektedir.

Bunun yanı sıra, İstanbul Havalimanı şantiyesindeki ısıtma, soğutma ve havalandırma sistemleri iklime uygun olarak optimize edilerek sera gazı emisyonlarının kaynağında minimize edilmesi sağlanmıştır. Bu kapsamda, LED aydınlatma sistemlerinin yanı sıra A++ ekipmanlar tercih edilmiş ve çalışanlara yönelik bilinçlendirici eğitimler verilmiştir.

Yakıt Tasarrufu ve Emisyon Azaltımı

Genel olarak, İstanbul Havalimanı için hava sahasının tasarlanması; cihaz prosedürleri, ilave trafik büyümesi, verimlilik, güvenlik ve kullanım kolaylığı hesaba katılarak yapılmıştır.

Pist geçişleri/ihlalleri, yüksek hızlı çıkışlar ve yer hareketi darboğazları gibi güvenlik sorunlarını göz önünde bulundururken, pist verimini en üst düzeye çıkaran havaalanı tasarımında en iyi uygulamalar da takip edilmiştir.

Öte yandan Atatürk Havalimanı, son birkaç yıldır mevcut altyapı ile ciddi kapasite kısıtlamaları ile karşı karşıya kalmıştır. Bu nedenle Havalimanı'na bağlı gecikmeler yaşanmıştır.

Atatürk Havalimanı'nda, havalimanı kapasitesinden kaynaklanan geliş ve gidişlerde gecikme, 2017 yılının ağustos ayında 2.589 dakika iken, 2019 yılının aynı döneminde İGA İstanbul Havalimanı'nda 390 dakika olarak elde edilmiştir.

Bu gecikmeler çevresel etki olarak değerlendirildiğinde emisyon ve yakıt tüketimi önem kazanmaktadır. İstanbul Havalimanı, sağladığı avantajlarla farklı yılların en yoğun ayı olan ağustos ayında uçağın kirlenici maddeyi yaklaşık 37 saat daha kısa sürede dağıtmasına katkı sağlamıştır. Ayrıca 3. paralel bağımsız pistin eklenmesiyle ortalama taksi süreleri 15 dakikanın altına inmiştir.

Buna karşılık, Atatürk Havalimanı'nda 2017 yılında kalkış uçaklarının ortalama taksi süresi 20 dakika idi. Çevresel etki olarak düşünüldüğünde taksi sürelerinin beş dakika kısaltılması, uçağın yer hareketinin 54 saat azalmasına katkıda bulunmuştur. Böylelikle CO, VOC, NOx, SOx, PM gibi uçaklarla yayılan kirlenitçiler önemli miktarda azaltılmıştır.

İstanbul Havalimanı'nda akaryakıt araçları ve bagaj taşıyan araçlar elektrik motorludur. Bu şekilde

fosil yakıt tüketilmemesi ile sürdürülebilirlik sağlanmaktadır. Hava tarafı yer hizmetini daha verimli hale getirmek için, ana trafik akışlarında süreklilik ilkesi uygulanmak üzere; güvenli geçişlerin ihtiyaç duyulduğu alanlarda tünel inşa etmek ve kavşak sayısını azaltmak önemli bir role sahiptir. Böylelikle İstanbul Havalimanı'nda pist, taksi yolu ve apronların altına 8 adet tünel (kuzey-güney ve doğu-batı yönünde) yapılarak yer hizmetlerinin verimli bir şekilde yürütülmesi sağlanmaktadır. Ayrıca araçların apronlarda ve taksi yollarında geçirdikleri sürenin azaltılması, iş sağlığı ve güvenliği (İSG) kapsamında iş kazası riskini azaltmıştır.

Tasarruf Odaklı Su Tüketimi Uygulamalarımız



İşletme dönemine ait kullanma suyunu İSKİ şebeke suyundan karşılamakta olan İGA, dağıtım sistemi ile su ihtiyacı olan tüm alanlara iletim gerçekleştirmektedir. Oluşan atıksuları, atıksu kanalizasyon altyapı sistemi ile toplanarak 15 bin m³/gün kapasiteli Evsel Biyolojik Atıksu Arıtma Tesisi'nde arıtılarak, arıtılan su geri kazanılarak peyzaj ve soğutma suyu olarak değerlendirilmektedir. Atıksu arıtma tesisi günlük analiz izleme kontrol sistemi ile verimli bir şekilde çalıştırılmaktadır. İstanbul Havalimanı Terminal Binası, ıslak hacimlere ait bataryalarda düşük akışlı perlatörler ile kullanma suyu optimizasyonu sağlanmıştır.

İstanbul Havalimanı'nın su yönetim altyapısını kuran İGA, bakım merkezleri olarak planladığı konumlarda çevresel etkileri minimize etmek üzere atık yağ-su ayırıcı sistemleri de kurmuştur.

Çevre Odaklı Sosyal Sorumluluk Projeleri



23 Nisan Ulusal Egemenlik ve Çocuk Bayramı Trabant Araba Boyama Etkinliği

ArtWist Projesi etkinlikleri arasında 23 Nisan Ulusal Egemenlik ve Çocuk Bayramı için 23 Nisan 2019 tarihinde "Çocuklarla Geri Dönüştürülmüş Trabant Araba Boyama Şenliği" gerçekleştirilmiştir. Hedef kitlenin yolcuların çocukları, yakınlarının çocukları ve çalışanların çocukları olduğu etkinlikte, geri dönüştürülmüş (Trabant) araba Terminal Binası Giden Yolcu Katı "İSTANBUL" yazısının önüne yerleştirilerek etkinlik tamamlanmıştır.

19 Mayıs Gençlik ve Spor Bayramı Kutlaması Kapsamında ÇODEM Çocukları ile Perküsyon Gösterisi

İGA'nın Sosyal Yatırım Programı'nın odağında olan hassas gruplardan bir tanesi de komşu mahallelerde bulunan Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı'nın rehabilitasyona aldığı çocukların kaldığı Çocuk Destek Merkezleri'dir. ArtWist Projesi'nin 2019 yılı programı kapsamında bu merkezlerde kalan çocuklar için perküsyon ve müzik eğitimlerine 2019 yılının Şubat ayında başlanmıştır. 19 Mayıs 2019 günü ÇODEM çocukları, beş kişilik profesyonel dans ve ritim ekibi ile birlikte bir performans sergilemişlerdir.

Zeliha Sunal ile 11 Şubat 2019 Alışveriş Fırsatı ve Çantası Atölyesi

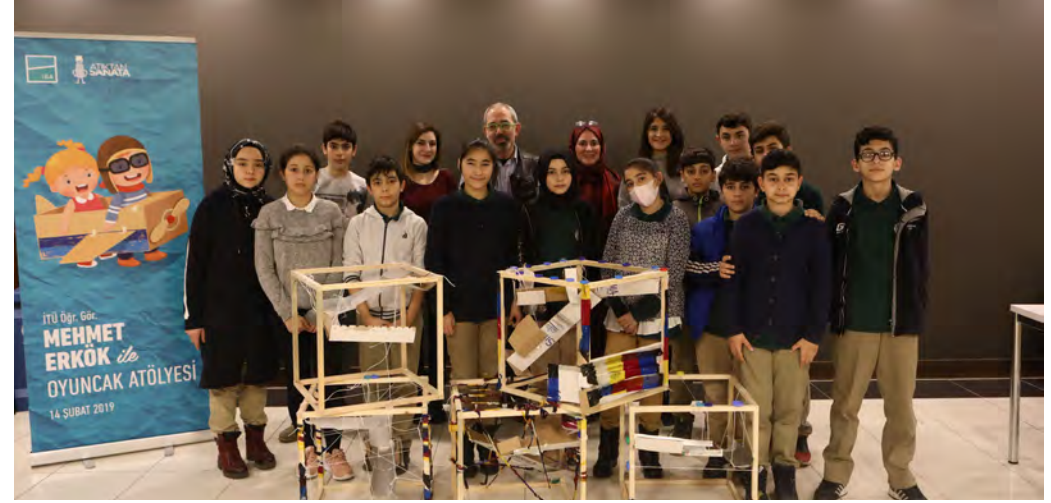
Kendini Sıfır Atık ile ilgili farkındalık çalışmalarına adanmış müzisyen Zeliha Sunal ile ArtWist 2019 Programı kapsamında, yerel halk kadınlarıyla yapılan atölye çalışmalarında Sıfır Atık'ın sembolü olan alışveriş fişleri ve çantalar tasarlanmıştır. Hedef kitle olarak, Havalimanı proje sahasının etrafındaki yerel halk kadınları seçilmiştir.

Yerel Halk Çocukları ile "Yaşayan Oyuncaklar Atölyesi"

ArtWist 2019 Programı kapsamında İTÜ Endüstriyel Tasarım Bölümü Öğretim Görevlisi Mehmet Erkök ile yerel halk çocuklarıyla oyuncak atölyesi yapılmıştır. Bu atölyede 10-15 yaş arası olan ilköğretim okulu çocukları, artık malzemelerden Mehmet Erkök'ün gözetiminde sökülüp takılabilir oyuncak tasarımları yapmıştır.

Ruhsar Özer ile 6 Mart 2019 "Atıktan Minyatüre Yolculuk Atölyesi"

ArtWist 2019 Programı kapsamında İstanbul Havalimanı paydaşlarının karton atıkları minyatür sanatçısı Ruhsar Özer ile değerlendirilmiştir. Minyatür sanatıyla çizilen resimlerin de konusu proje sahasının önemli bitki ve kuş türleri olmuştur. Minyatür sanatçısı Ruhsar Özer ve öğrencileri düzenli atölyelerle bu artık kartonları üzerlerinde minyatür resimler olan eserlere dönüştürmüştür. Bu eserler, ArtWist 2019 Programı galasında ArtWist projesine destek veren üniversitelerin rektörlerine armağan edilmiştir.



Biyolojik Çeşitliliğin Korunmasına Yönelik Çalışmalarımız

İGA, İstanbul Havalimanı'nın inşa sürecinde çevresel etkinin asgariye indirgenmesi amacıyla Çevre ve Sürdürülebilirlik Direktörlüğü tarafından Eylül 2015 tarihinde yayınlanan Biyoçeşitlilik Aksiyon Planı (BAP) kapsamında 192 aksiyondan oluşan projeler bütünü hayata geçirilmiştir. Bu projeler arasında; bitkilerin yerinde korunması, translokasyon projeleri, tohum toplama ve koruma projeleri ile kumul alanlara yönelik Nezahat Gökyiğit Botanik Bahçesi ile gurbette kumul koruma projesi ile kaplumbağa taşıma ve koruma projesi ile kuş ve memeli hayvanlara yönelik izleme projeleri de yer almaktadır. Böylece, biyolojik çeşitliliğin korunması konusunda büyük hassasiyet gösterilmiştir.

İnşaat dönemindeki çalışmaların %90'ı tamamlanarak, işletme dönemi için rutin izleme çalışmaları ile ağaçlandırma çalışmalarını kapsayan 16 aksiyondan oluşan güncel bir BAP ile koruma ve izleme projelerine devam edilmektedir. İşletme döneminde Biyoçeşitlilik Aksiyon Planı kapsamında yürütülmekte olan başlıca projeler şu şekildedir:

Biyolojik Çeşitlilik Aksiyon Planı

İGA, proje sahasındaki biyolojik çeşitliliğin korunmasına yönelik Biyolojik Çeşitlilik Aksiyon Planı'nı uygulamaya almıştır.

Ağaçlandırma Çalışmaları

İGA tarafından taahhüt edilen 5.000 hektarlık alanın ağaçlandırılması çalışmaları kapsamında; ilk olarak 2018 yılı Kasım ayında Çatalca'daki 50 ha'lık alanda ağaçlandırma yapılmıştır. 2019 yılı Temmuz ayında Orman Genel Müdürlüğü (OGM) ile imzalanan "5 Yılda 5.000 Hektar Ağaçlandırma Protokolü" kapsamında 2019 yılı Ekim ayında başlayan ağaçlandırma çalışmaları, 2023 yılında tamamlanacaktır.

Habitat Koruma Çalışmaları

Endemik Convolvulus persicus'un yayılış gösterdiği Akpınar'daki 500 m²'lik Hareketli Kıyı Kumulları tel çit ile çevrilerek korunmaktadır.

Endemik Bitkilerin Korunması ve İzlenmesi

2014-2016 yılları arasında, proje sahasından toplanarak yakındaki meşe ormanlarına ve Nezahat Gökyiğit Botanik Bahçesi ile Atatürk Arboretumu'na taşınan endemik ya da tehdit altındaki üç soğanlı bitki türüne ait 100 binden fazla bitkinin uzun dönemli izleme çalışmalarına her yıl devam edilmektedir. Taşınan bitkilerin varlığını başarıyla sürdürdüğü belirlenmiştir. Endemik ya da tehdit altındaki beş tohumlu bitki türüne ait 25 binden fazla tohum toplanarak, Ankara Tohum Gen Bankası'na gönderilmiştir. Ağaçlı Kumulları ile Akpınar Kumullarından 48 kamyon kum Nezahat Gökyiğit Botanik Bahçesi'ne taşınarak endemik ya da tehdit altındaki 10 bitki türü ile birlikte 20'den fazla kum bitkisi koruma altına alınmıştır. Uzman Botanikçiler tarafından gerçekleştirilen bilimsel izleme çalışmaları devam etmektedir.



Yaban Hayatı Yönetim Programı filmini izlemek için tıklayınız
<https://www.youtube.com/watch?v=f7SedczYY4w>

Kuş Araştırmaları

Göçmen kuşları izleme çalışmaları kapsamında; beş yıl boyunca, dört noktada ve dört gözlemci tarafından ilkbahar ve sonbahar göç dönemleri boyunca izleme çalışmaları gerçekleştirilmiştir. İzleme çalışmalarına 2019 yılında da devam edilmiştir.

Terkos Gölü'nde sokuşu sayım çalışmaları kapsamında, kış dönemi boyunca ayda bir kez arazi çalışması gerçekleştirilmektedir. Karşılaştırmalı raporlar ile her yıl durum değerlendirmesi yapılmaktadır. Şu ana kadar, İstanbul Havalimanı'ndan kaynaklı doğrudan bir etki belirlenmemiştir.

Kuş-Uçak Çarpışma Riskini Önlemeye Yönelik Çalışmalarımız

İGA'da faaliyet yürüten Yaban Hayatı Yönetim Birimi, İstanbul Havalimanı'nda inşaat faaliyeti başlamadan önce kuş gözlem çalışmalarına başlamıştır. Bu kapsam yerden dört istasyonda dürbün, teleskop ve fotoğraf makinaları ile ayrıntılı gözlemlerin yanı sıra kuş radar sistemi ile kuş hareketliliğine dair sahada 7/24 bilgi toplanmaya başlanmıştır. Hayata geçirilen bu çalışmalar ile kuş-uçak çarpışma risklerinin belirlenip bu riskin, yerden yapılan yaban hayatı ve habitat yönetimi ile en aza indirilmesi üzerine çalışılmakta, aynı zamanda da

uçakların kalkış-iniş yönlerinde yapılabilecek değişiklikler üzerine analizler yapılmaktadır. İşletmeye açıldıktan sonra da çalışmalarına devam eden Yaban Hayatı Yönetim Birimi, uçuş riskini en aza indirmek amacıyla Havalimanı'nda aktif olarak ve Havalimanı çevresinde tüm ilgi grupları ile çalışmaya devam etmeyi hedeflemektedir. Bu çalışmalar kapsamında "Ulusal Yaban Hayatı Yönetim Komitesi"nin kurulması sürecinde yer alan İGA, uçuş güvenliğinde çok önemli yer tutan Yaban Hayatı Yönetimi konusunda farkındalığın artması ve sorunlara uygun çözümlerin getirilebilmesi için deneyimlerini paylaşmayı hedeflemektedir.

Çevre ve Sürdürülebilirlik Farkındalığı

Çevre ve Sürdürülebilirlik Eğitimlerimiz

İGA, çevresel etki farkındalığının artırılması ve çevre performansının güçlendirilmesi için çalışanlarına yönelik sürekli eğitim faaliyetleri yürütmektedir. Bu kapsamda, paydaşlara yönelik İstanbul Havalimanı Çevre ve Sürdürülebilirlik Kuralları, Yaban Hayatı Yönetimi Eğitimleri, ISO 14001:2015 ÇYS kapsamında verilmekte olan eğitimler, Sıfır Atık Programı eğitimleri, Sürdürülebilirlik Projeleri eğitimleri, işbaşı eğitimleri, yerinde eğitimler, online eğitimler, toolbox eğitimleri gibi bir çok farklı program çalışan eğitimlerine eklenmiştir. ISO 14001 Çevre Yönetim Sistemi Bilinçlendirme Eğitimleri ve ISO 50001 Enerji Yönetim Sistemi Bilinçlendirme Eğitimleri de ayrıca işbaşı eğitimleri olarak uygulanmaktadır.

İGA, interaktif eğitim içeriği aracılığıyla çalışanlarına karbon salınımının önlenmesi gibi konularda da bilinçlendirme eğitimleri vermektedir. Eğitim programını sürdürülebilirlik eksenli olarak oluşturan Şirket, çalışanları arasında etkin kaynak kullanımını teşvik etmeyi hedeflemektedir.

Çevresel Sürdürülebilirlik Odaklı Satınalma Süreçlerimiz

İGA, faaliyetleri kapsamında yürüttüğü satınalma süreçlerini çevresel sürdürülebilirlik kriterleri ışığında yürütmektedir. Çevre konusunda ulusal ve uluslararası standartlara uyum sağlayan firmalarla çalışan

Şirket, tedarikçilerinden CE belgeleri, Kalite, Çevre Yönetim Sistemi, İSG sistem belgeleri (ISO 14001, ISO 45001) talep ederek, onaylı tedarikçilerinin çevresel performanslarını değerlendirmektedir. Bunun yanı sıra, Şirket, satın aldığı ürün ve hizmetlerin yaşam döngüsüne etkisini azami ölçüde kontrol ederek geri dönüştürülebilir çevre dostu ürünleri tercih etmektedir.

İGA, tedarikçilerinden CE belgeleri, Kalite, Çevre Yönetim Sistemi, İSG sistem belgeleri (ISO 14001, ISO 45001) talep ederek, onaylı tedarikçilerinin çevresel performanslarını değerlendirmektedir.



İGA Çevre Videosu filmini izlemek için tıklayınız
<https://www.youtube.com/watch?v=83-iWXzPv8g&feature=youtu.be>

Toplumsal Yatırımlarımız

İGA, İstanbul Havalimanı faaliyetlerinden doğrudan veya dolaylı olarak etkilenen dokuz mahalleye yönelik bir Sosyal Yatırım Programı'nı 1 Ocak 2016'da başlatmıştır.

İGA, İstanbul Havalimanı faaliyetleri kaynaklı toplumsal etkiyi yönetmeye yönelik Sosyal Yönetim Çalışmaları yürütmektedir. İGA tarafından, 2016 yılında kurulan ve Mayıs 2014 tarihinde gerçekleştirilen Çevre ve Sosyal Etki Değerlendirmesi (ÇSED) Çalışması'nın ardından uygulanmakta olan Sosyal Yatırım Programı, aşağıdaki genel ve özel amaçlar gözetilerek hayata geçirilmiştir:

Genel Amaç

- Yerel halk ve diğer ilgili paydaşlarla şeffaf ve zamanında bilgi temini ve açık diyalog esasında anlamlı ve güvenilir ilişkiler inşa ederek ihtiyaçlar çerçevesinde somut, pozitif etkiye sahip, eşitlik temeli etkin projeler tasarlamak ve yürütmek.

Özel Amaçlar

- Ulusal politikalarla paralel sosyal sorumluluk projeleri geliştirmek ve yürütmek,
- Ulusal ve uluslararası (IFC standartları, sürdürülebilir kalkınma amaçları) standartlarda doğru, uygulanabilir ve odaklı çalışmalar yürütmek,
- Yapılan bilimsel araştırma ve gözlemler temelinde bölge halkı ile kesintisiz, güvenilir ve tarafsız bir iletişim kanalı oluşturarak yerel halkın İGA'ya tanınmasını sağlamak,
- İstanbul Havalimanı Projesi'nin yerel halk üzerinde olabilecek olumsuz etkileri en aza indirmek,
- İGA'nın sosyal sorumluluğu çerçevesinde yerel halkın sosyo-ekonomik durumunu iyileştirmeye yönelik ihtiyaçlar çerçevesinde projeler tasarlamak ve hayata geçirmek,

- Ulusal ve uluslararası ölçekte kalkınma hedeflerine ulaşır, diğer kuruluşlar için örnek teşkil edecek özgün projeleri tasarlamak ve yürütmek,
- İstanbul Havalimanı'nda bilinen uygulamaların yanı sıra, engelli yolculara yönelik farklı bir deneyim yaşatacak uygulamaları içeren Engelsiz Havalimanı Projesi'ni hayata geçirmek,
- Yerel halkın İGA'ya ulaşması için şeffaf ve etkin bir şikâyet mekanizması kurmak,
- Yerel halka yönelik yapılan çalışmalarda iş birliğini sağlamak amacıyla temel paydaşları tanımlamak,
- Yerel halka yönelik tüm faaliyetler kapsamında sahiplenmeyi, sorumluluk paylaşımı ve eş finansmanı sağlamak amacıyla etkin bir paydaş yönetimini ve katılımını sağlamak,
- Yapılan çalışmalarda İGA bünyesinde kilit bir uygulama ekibi kurmak.

Toplumsal cinsiyet eşitliği, hassas grupların desteklenmesi, sürdürülebilir kalkınma, çevrenin korunması, paydaş katılımı ve katılımcılık konularının temel çalışma prensipleri olarak kabul edildiği süreçte yürütülen faaliyetler aşağıda özetlenmiştir.



Sosyal Yönetim Paydaş Katılım Planımız

İstanbul Havalimanı proje sahalarının çevresinde konumlanan dokuz mahallenin muhtarlarının yanı sıra yerel yönetimlerle paydaş diyalogu geliştirerek sosyal yönetim çalışmaları

gerçekleştirilmektedir. 2019 yılında paydaş diyalogu kapsamında kamu kuruluşları ve özel sektör kuruluşlarının da yer aldığı 57 paydaş ile 150 görüşme gerçekleştirmiştir.

Yerel Halk Şikâyet Mekanizmamız

İstanbul Havalimanı'nın çevresinde konumlanan Ağaçlı, Akpınar, Durusu, Işıklar, İhsaniye, İmrahor, Tayakadın, Odayeri ve Yeniköy mahallelerinin sakinlerine yönelik olarak; IFC'nin Sosyal ve Çevresel Sürdürülebilirlik Kuralları ve Performans Standartları'nı dikkate alınarak hazırlanan yerel şikâyet mekanizması; e-mail, posta, şikâyet hattı gibi iletişim kanalları aracılığıyla yönetilmektedir. Sosyal İlişkiler Sorumlusu aracılığıyla değerlendirilmeye alınan şikâyetler, gerekli aksiyonların alınması için ilgili Direktörlüklere yönlendirilmektedir. 2019 yılında yerel halktan toplam 100 adet

şikâyet ve talep alınmıştır. 42 şikâyet kapatılmış, 58 talep karşılanmıştır.

Yerel Halk Şikâyet Mekanizması İletişim Kanalları

- E-Posta İletişimi: (customercare@igairport.aero, oneri@igairport.com)
- Telefon İletişimi: (0549 800 4040, 444 1 442).
- Ağaçlı, Tayakadın, Durusu, Akpınar, İmrahor, İhsaniye ve Yeniköy Mahalleleri 'ne Yerleştirilen Sekiz Öneri Kutusu
- CİMER
- İGA Çağrı Merkezi

Sosyal Yatırım Programımız



İstanbul Modern ile Sanat Atölyeleri filmini izlemek için tıklayınız
<https://youtu.be/ntVi-KUZeYs>

İGA, İstanbul Havalimanı faaliyetlerinden doğrudan veya dolaylı olarak etkilenen dokuz mahalleye yönelik bir Sosyal Yatırım Programı'nı 1 Ocak 2016'da başlatmıştır. Dokuz mahallenin temel ihtiyaçları ve sosyo-ekonomik gereksinimleri dikkate alınarak tasarlanan Sosyal Yatırım Programı, mahalle halkının yaşam kalitesinin artırılmasını temel hedef olarak belirlemiştir. Bu mahallelerin

bulunduğu Arnavutköy ve Eyüp ilçelerinde yaşayan halk ile İstanbul geneli ise Sosyal Yatırım Programı'nın ikinci hedef kitlesi olarak belirlenmiştir.

Program kapsamında, 2019 yılında 55 proje ve faaliyet hayata geçirilmiştir. Sosyal Yönetim Birimi, Sosyal Yatırım Programı'nı aşağıda yer alan üç başlık altında gerçekleştirmektedir.

Sosyal Sorumluluk Projeleri

İGA, yerel halkın yanı sıra topluma yönelik sosyal sorumluluk anlayışıyla da projeler yürütmektedir. Bu kapsamda 2019 yılında gerçekleştirilen projelerden öne çıkanlar aşağıdaki gibidir:

- **İstanbul Maratonu - "Birlikte Güçlüyüz" Yardım Koşusu:**

41. İstanbul Maratonu'na "Birlikte Güçlüyüz" sloganı ile katılım sağlanmıştır. Toplam 831 bağışçı ile 242.320 TL toplanarak, 84 Cerebral Palsy'li çocuğun temel rehabilitasyon paketine bütçe sağlanmıştır.

- **Kızılay ile Kan Bağışı Kampanyası:** Kızılay iş birliğinde, İstanbul Havalimanı'nda kan bağışı kampanyası başlatılmış ve üç gün süren ilk kampanyada 558 kişi kan bağışında bulunmuştur.

- **Erişilebilir Havalimanı Projesi:** Müşteri Deneyimi Müdürlüğü öncülüğünde yürütülen süreçte, İstanbul Havalimanı bünyesinde farklı gruplara yönelik iyileştirme, geliştirme ve uygulamalar hayata geçirilmeye başlanmıştır.

- **Dokuma Projesi:** Sanatçı Fırat Neziroğlu iş birliğinde; Tayakadın, Durusu ve Akpınar mahallelerinden toplam 10 yerel kadına, üç ay boyunca Nişantaşı Üniversitesi'nde dokuma eğitimi verilmiştir. Bu Proje; "Kadınların Sosyo-Ekonomik Hayata Entegrasyonunun Artırılması" ve "Hayat Boyu Öğrenme Fırsatlarının Yaratılması" başlıkları altında gerçekleştirilmiştir.
- **Okul Destek Programı:** "Fiziksel Çevrenin İyileştirilmesi" ve "Sosyo-Kültürel Faaliyetlerin Düzenlenmesi" başlıkları altında, komşu mahallelerden ışıklar'daki ilkokula oyun parkı kazandırılmıştır.
- **19 Mayıs Gençlik Konseri:** "Hassas Grupların Desteklenmesi" ve "Sosyo-Kültürel Faaliyetlerin Düzenlenmesi" başlıkları kapsamında, komşu mahallemizde bulunan Çocuk Destek Merkezi'ndeki 15 çocuğa Rhythm Arena müzisyen grubu tarafından ritim dersleri aldırılmıştır.

Dersler sonunda; Müzisyen grubu ile beraber 15 çocuk, 19 Mayıs Gençlik ve Spor Bayramı'na özel olarak İstanbul Havalimanı'nda gösteri düzenlemiştir.

- **Ses Veriyorum Projesi:** 2019 yılında komşu mahallede bulunan Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı'na bağlı iki ayrı Çocuk Destek Merkezi (CODEM)'ne müzik ve dans olmak üzere ikiye ayrılan sanat akademisi odası kurularak; müzik aletleri ve ekipman donanımı yapılmıştır. "Ses Veriyorum Projesi" ile İTÜ Konservatuvarı iş birliğinde, kurumdaki çocuklara uzman eğitimciler tarafından verilmeye başlanan müzik ve dans eğitimlerine hali hazırda devam edilmektedir. Bu Proje, "Hassas Grupların Desteklenmesi" başlığı altında gerçekleştirilmektedir.



Roman Çocuklar Sanata Dokunuyor filmi için tıklayınız
<https://youtu.be/aXot8qPiQ8>

- **İstanbul Havalimanı Okul Gezileri:** 2019 yılı Kasım ayında başlatılan projede İGA, benzersiz bir gün deneyimlemeleri için başta komşu mahalleler olmak üzere, İstanbul'daki ortaokul çocukları ile üniversite öğrencilerine İstanbul Havalimanı'nın kapılarını açmıştır. Yılın son üç ayı içerisinde altı okuldan; 75 ortaokul öğrencisi ve 13 öğretmen olmak üzere toplam 96 kişi

İstanbul Havalimanı'nı ziyaret etmiş ve birçok konuda bilgi sahibi olmuştur. Halen devam eden proje kapsamında, Lösemi Haftası'na özel olarak LÖSEV Derneği'nden 12 çocuk ile beraber iki öğretmen İstanbul Havalimanı'nda ağırlanmıştır. Okul Gezileri Projesi, "Sosyo-Kültürel Faaliyetlerin Düzenlenmesi" ve "Gençlerin Sosyo-Ekonomik Hayata Entegrasyonunun Artırılması" başlıkları altında İGA'nın birçok departmanının ortak katkısı ile hayata geçirilmiştir.

Temel yardımlar kapsamında; Dokuz çevre mahalleye 1.500 adet ramazan kolisi ile beraber Düzce'deki sel felaketi sebebiyle mağdur olan haneler için 100 adet erzak koli yardımı yapılmıştır.

Hızlı Etki Projeleri

İGA, komşu mahallelerin temel gereksinimlerini ve taleplerini karşılamak amacıyla ilk günden bu yana hızlı etki projeleri hayata geçirmeye başlamıştır. Bu projelerin oluşturulması aşamasında; paydaş görüşmeleri, yerel halk ve muhtarlar ile yapılan nitel ve nicel araştırmalar, yüz yüze görüşmeler ve İGA şikâyet mekanizmasının bulguları temel alınmaktadır. Bir bütün olarak ele alınan bu süreçten elde edilen her yeni veri, projelerin oluşumuna yön vermektedir.

Hızlı Etki Projeleri kapsamında odaklanılan konu başlıkları şunlardır:

- Kadınların Sosyo-Ekonomik Hayata Entegrasyonunun Artırılması
- Hayat Boyu Öğrenme Fırsatlarının Yaratılması
- Sağlık Hizmetlerinin Güçlendirilmesi
- Eğitim Hizmetlerinin Güçlendirilmesi
- Gençlerin Sosyo-Ekonomik Hayata Entegrasyonunun Artırılması
- Sosyo-Kültürel Faaliyetlerin Düzenlenmesi
- Fiziksel Çevrenin İyileştirilmesi
- Hassas Grupların Desteklenmesi
- Temel Yardımlar

Kırsal Kalkınma Projeleri



İGA Kalkınma Akademisi filmi için tıklayınız
<https://youtu.be/8LMV4H3IJZo>

İGA Sosyal Yatırım Programı'nın ikinci ayağını ise projeden etkilenen yerel halka gelir sağlamaya yönelik kırsal kalkınma projeleri oluşturmaktadır. İstanbul Havalimanı'ndan doğrudan ve dolaylı olarak etkilenen kesimleri (çiftçiler, orman işçileri, hayvancılık ile uğraşan haneler vb.) hedef grup olarak ele alan araştırmalardan elde ettiğimiz sonuçlar ışığında, sürdürülebilir kırsal kalkınma projelerini içeren bir çerçeve belirlenmiştir.

Kırsal Kalkınma Projeleri kapsamında odaklanılan konu başlıkları şunlardır:

- Yerel Halkı İstihdam Çalışmaları
- Girişimciliğin Desteklenmesi
- Kooperatiflerin Güçlendirilmesi
- Sosyo-Ekonomik Güçlendirme Faaliyetleri
- Hayat Boyu Öğrenme Faaliyetleri
- Tarım ve Hayvancılığın Desteklenmesi

Geleceğe Bakış

Sürekli gelişime açık bir sürdürülebilirlik kültürü benimseyen İGA; sertifikasyon süreçlerini önüne hedef olarak koyarak çalışmalarını kesintisiz bir biçimde sürdürmektedir.

Dünyanın en büyük havalimanını inşa ederek işletme hedefiyle yola çıkan İGA, İstanbul Havalimanı faaliyetleri kapsamında aşamalı bir sürdürülebilirlik yaklaşımı benimsemiştir. Şirket, bir taraftan, sürdürülebilirlik yaklaşımının ilk aşaması olarak gördüğü inşaat faaliyetleri kaynaklı çevresel ve sosyal riskin asgariye indirilmesine yönelik kapsamlı bir yaklaşım geliştirmiştir. Bu kapsamda, etkin doğal kaynak tüketim stratejilerinden biyoçeşitliliğin korunmasına, uluslararası kalite standartlarda iş sağlığı ve güvenliği uygulamalarından çevresel sürdürülebilirlik projelerine kadar çok sayıda uygulamayı başarıyla hayata geçirmiştir. Şirket, etkin paydaş diyalogu kapsamında paydaş haritasındaki kurumları da sürdürülebilirlik çalışmalarına ortak ederek yarattığı değer zincirini büyötmüştür.

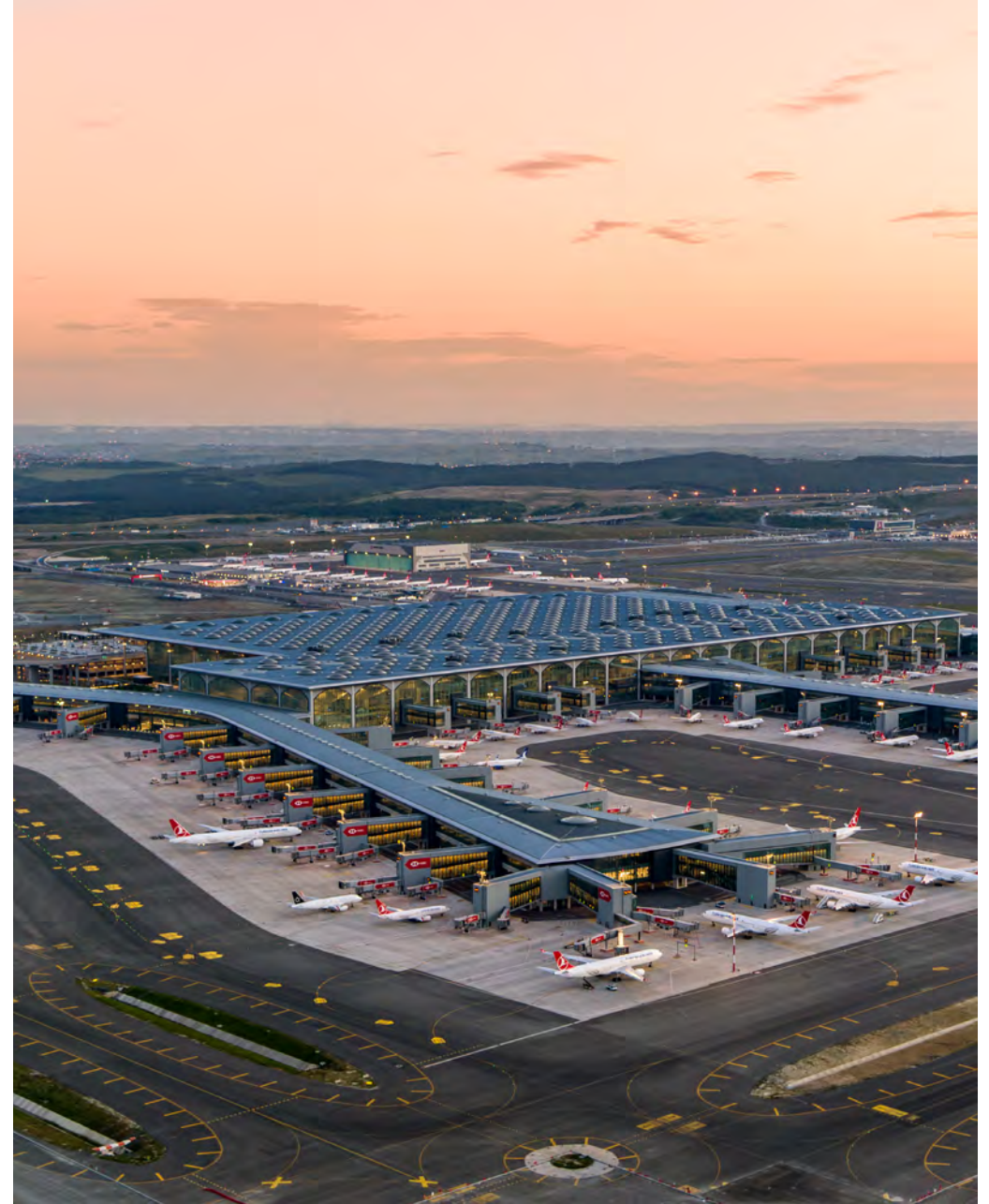
İnşaat Aşamasından İşletme Sürecine Uzanan Profesyonel Sürdürülebilirlik Yaklaşımı

Bu kapsamda, tasarımdan uygulamaya kadar operasyonel mükemmeliyet ilkeleri doğrultusunda projeyi yöneten Şirket, IFC (Uluslararası Finans Kuruluşları) Standartları, Ekvator Prensipleri, Türk Çevre Mevzuatı, ISO 14001: 2015, ICAO, GIIP (İyi Uluslararası Endüstriyel Uygulamalar) gibi çok sayıda uluslararası ve ulusal standartları dikkate alarak İstanbul Havalimanı'nın gelişmiş, çevreci ve insan odaklı bir hizmet altyapısına kavuşmasını hedeflemiştir. Bunların yanında, İGA'nın kendisine belirlemiş olduğu ve İstanbul Havalimanı'nın tüm paydaşlarının da uymakla yükümlü olduğu

İstanbul Havalimanı Çevre ve Sürdürülebilirlik Standartları bulunmaktadır. İGA ve paydaşları bu standartlara uymayı kendilerine en üst seviyede birincil amaç olarak belirlemişlerdir.

İstanbul Havalimanı Çevre ve Sürdürülebilirlik Standartları:

- International Finance Corporation'ın Çevresel ve Sosyal Sürdürülebilirlik Politikası Performans Standartları (IFC Performance Standards on Social and Environmental Sustainability) (1 Ocak 2012),
- International Finance Corporation'ın Çevre, Sağlık ve Güvenlik konusundaki Genel Kılavuz İlkeleri (IFC Environmental, Health and Safety (EHS) General Guidelines) (30 Nisan 2007),
- International Finance Corporation'ın İşçilerin Barınması Hakkında Süreç ve Standartları (IFC Worker's Accommodation: Processes and Standards) (Ağustos 2009),
- Türkiye Cumhuriyeti'nde uygulanan çevre, sosyal, sağlık ve güvenlik mevzuatı, düzenlemeleri ve standartları,
- Çocukların ve gençlerin çalıştırılması, işyerinde ayrımcılık ve zorla çalıştırma yasağı ile (a) Uluslararası Çalışma Örgütü'nün (International Labor



Geleceğe Bakış

Organization) çocuk işçiliğin, işyerinde ayrımcılığın ve zorla çalıştırmanın engellenmesine ilişkin olarak çıkarmış olduğu temel anlaşmalar ve (b) Türkiye Cumhuriyeti Kanunları da dahil tüm uygulanabilir kanunlar ve çalışma standartları,

- Yeşil Havaalanı/Yeşil Kuruluş Projesi,
- TS EN ISO 14001 Çevre Yönetim Sistemi,
- TS ISO 14064 Sera Gazı Envanteri ve Yönetim Sistemi,
- İstanbul Yeni Havalimanı Projesi ÇSED (Çevresel ve Sosyal Etki Değerlendirme Raporu),
- Airport Carbon Accreditation (ACA) programına uyumluluk,
- Yeşil Bina Sertifikasyonu
- ACI Europe Sustainability Strategy for Airports (SSA)
- ISO 50001 Enerji Yönetim Sistemi

Sürekli Gelişim Çizgisi...

Sürekli gelişime açık bir sürdürülebilirlik kültürü benimseyen İGA; sertifikasyon süreçlerini önüne hedef olarak koyarak çalışmalarını kesintisiz bir biçimde sürdürmektedir.

2018 yılında 90 milyon yolcu kapasitesiyle işletmeye açılan İstanbul Havalimanı, operasyonel büyüklük açısından dünyanın en gelişmiş havalimanlarından biri olmanın yanı sıra insan ve çevre dostu hizmet altyapısıyla da misafirlerine eşsiz bir deneyim yaşatmayı hedeflemektedir. İstanbul Havalimanı'nın inşaat faaliyetlerinin yanı sıra işletmesini de üstlenen İGA, sürdürülebilirlik yaklaşımıyla da uluslararası bir marka olmayı hedeflemektedir.

İGA'nın GRI İlkeleri Işığındaki İkinci Sürdürülebilirlik Raporu

İGA, İstanbul Havalimanı'ndaki ilk operasyon yılından başlayarak işletme operasyonlarında da sürdürülebilirlik çalışmaları açısından önemli çalışmalar yürütmüştür. Şirket, İstanbul Havalimanı'nın inşaat aşamasından başlayarak sürdürülebilirlik alanında yaratmış olduğu izi geleceğe taşımak için Küresel Raporlama Girişimi (GRI) ilkeleri ışığındaki ikinci Sürdürülebilirlik Raporu'nu paydaşlarının dikkatine

sunmuştur. Şirket'in 1 Ocak 2019-31 Aralık 2019 tarihleri arasındaki faaliyetleri kaynaklı ortaya koyan bu rapor, Şirket'in paydaşlarıyla yürütmüş olduğu sürdürülebilirlik iletişimi açısından kilit konumdur. Havacılık sektöründe küresel bir marka olmayı hedefleyen İGA, önümüzdeki yıllarda da sürdürülebilirlik alanında yaratmış olduğu kurumsal izi paydaşlarına daha iyi bir şekilde anlatabilmek için sürdürülebilirlik raporlaması yapmaya devam edecektir.

Değerli paydaşlar,

Sürdürülebilirlik, bir kurumun kalkınması ve geleceğe hazırlıklı olması açısından temel bir konu olarak ele alınmalıdır. Bulduğumuz noktanın ilerisine gidebilmek için sürdürülebilirlik gibi önemli bir kavramın iletişim boyutunun öncelikli olarak ele alınması ve hedef kitleye anlatılması gerekmektedir. İGA olarak "Sürdürülebilir Kalkınma" hedefiyle çıktığımız bu yolda, İstanbul Havalimanı özelinde tüm paydaşlarımızla gerçekleştirdiğimiz sürdürülebilirlik çalışmalarını bu rapor vesilesiyle aktarıyoruz.

Sürdürülebilirlik, çok fazla sayıda insanın esenliğine hizmet eder. Bunun için ekonomik, çevresel ve sosyal alanda kaynakların doğru yönetilmesi çok önemlidir. Yenilenmenin ve var olanı geleceğe aktarmanın temel unsuru olarak karşımıza çıkar. Bu noktada yapılanların aktarılmasında da sürdürülebilir iletişim devreye girer. İGA olarak, sürdürülebilirlikle ilgili çalışmalarımızda paydaşlarımızı sürekli bilgilendirdiğimizi vurgulamak isteriz. Yürüttüğümüz iletişim çalışmalarında, paydaş yaklaşımı içeren, çift yönlü, topluma duyarlı, değişimde ve ilerlemede öncü olan, çevrede dönüşümü sağlayan konuların, sürdürülebilir iletişim çalışmalarımızda sık sık yer aldığını söyleyebiliriz.

İGA olarak, iletişim faaliyetleri kapsamında, sürdürülebilirlik konusunu diğer iletişim faaliyetlerimizden ayırarak ele alıyor ve önceliklendiriyoruz. Sürdürülebilirlik politikalarının oluşturulması ve uygulanması sürecinde sürdürülebilirlik yaklaşımının kurum yönetimine ve çalışanlarına anlatılması, gönüllülüğün sağlanması, medya ilişkileri ve diğer iletişim fonksiyonları aracılığı ile stratejik hedef kitlelerin gelişmelerden haberdar edilmesi ve en önemlisi sürdürülebilirlik raporlarının uluslararası standartlara uygun olarak yayınlanması gibi konularda bizlere önemli görevler düşüyor. Tüm bu süreçte bu konuyla ilgili sadece neyin iletileceğine değil, aynı zamanda nasıl iletileceğine de odaklanıyoruz.

İGA, kurumsal olarak var olduğu kısa sürede "sürdürülebilirlik" çalışmaları kapsamında iz bırakmış bir kurumdur. Bu izi geleceğe ulaştırmak ise iletişim çalışmalarıyla mümkün olacaktır. Bu yaklaşımla, kurumumuzun varlığını sürdürebilmesi, havacılık sektörü başta olmak üzere Türkiye'nin sürdürülebilir geleceğinde "değer" yaratması için yetkinlik, deneyim ve ileri görüşlülük ekseninde çalışmalarımızı sürdürüyoruz.

Kadri Samsunlu

İGA Havalimanı İşletmesi İcra Kurulu Başkanı ve Genel Müdürü

GRI İçerik Endeksi (Temel)

This service was performed on the Turkish version of the report.

"For the Materiality Disclosures Service, GRI Services reviewed that the GRI content index is clearly presented and the references for Disclosures 102-40 to 102-49 align with appropriate sections in the body of the report."



GRI Göstergesi	Açıklama Sayfası	Sayfa Numarası/Doğrudan Kaynak	Dahil Edilmeme Nedeni
GRI 101: Temel 2016			
(GRI 101 gösterge içermemektedir.)			
GRI 102: Genel Açıklamalar 2016			
GRI 102: Genel Açıklamalar 2016	Kurumsal Profil		
	102-1	Ön Sayfa	
	102-2	Bir Bakışta İGA, sf. 03-20	
	102-3	Bir Bakışta İGA, sf. 03-20	
	102-4	Bir Bakışta İGA, sf. 03-20	
	102-5	Bir Bakışta İGA, sf. 03-20	
	102-6	Bir Bakışta İGA, sf. 03-20	
	102-7	Bir Bakışta İGA, sf. 03-20	
	102-8	Bir Bakışta İGA, sf. 03-20	
	102-9	Bir Bakışta İGA, sf. 03-20	
	102-10	Bir Bakışta İGA, sf. 03-20	
	102-11	Rapor Profilimiz, sf. 18	
	102-12	UNSDG	
	102-13	Üyeliklerimiz ve Desteklediğimiz İnisiyatifler, sf. 17	
	Stratejiler		
	102-14	İcra Kurulu Başkanı ve Genel Müdür'ün Mesajı, sf. 12-14	
	102-15	İcra Kurulu Başkanı ve Genel Müdür'ün Mesajı, sf. 12-14	
	Etik ve Dürüstlük		
	102-16	Kurumsal Değerlerimiz, sf. 07	
	102-17	Paydaşlarla Etkin İletişim Kanalları, sf. 29	

GRI Göstergesi	Açıklama Sayfası	Sayfa Numarası/Doğrudan Kaynak	Dahil Edilmeme Nedeni
GRI 102: Genel Açıklamalar 2016	Yönetişim		
	102-18	İGA Organizasyon Yapısı, sf. 27	
	102-19	Sürdürülebilirlik Organizasyonumuz, sf. 19	
	102-20	Sürdürülebilirlik Organizasyonumuz, sf. 19	
	102-21	Paydaşlarla Etkin İletişim Kanalları, sf. 29	
	102-22	İGA Organizasyon Yapısı, sf. 27	
	102-23	İGA Organizasyon Yapısı, sf. 27	
	102-24	İGA Organizasyon Yapısı, sf. 27	
	102-25	Kurumsal Yönetişim ve Uyum, sf. 26-30	
	102-26	Kurumsal Yönetişim ve Uyum, sf. 26-30	
	102-27	Kurumsal Yönetişim ve Uyum, sf. 26-30	
	102-28	Kurumsal Yönetişim ve Uyum, sf. 26-30	
	102-29	Kurumsal Yönetişim ve Uyum, sf. 26-30	
	102-30	Kurumsal Yönetişim ve Uyum, sf. 26-30	
	102-31	Kurumsal Yönetişim ve Uyum, sf. 26-30	
	102-32	İcra Kurulu Başkanı ve Genel Müdür'ün Mesajı, sf. 12-14	
	102-33	Sürdürülebilirlik Organizasyonumuz, sf. 19	
	102-34	Raporlama Sürecimizde Öncelikli Unsurların Tespiti, sf. 18	
	102-35	Kurumsal Yönetişim ve Uyum, sf. 26-30	
	102-36	Kurumsal Yönetişim ve Uyum, sf. 26-30	
	102-37	Kurumsal Yönetişim ve Uyum, sf. 26-30	
	102-38	Kurumsal Yönetişim ve Uyum, sf. 26-30	
	102-39	Kurumsal Yönetişim ve Uyum, sf. 26-30	

GRI İçerik Endeksi

GRI İçerik Endeksi (Temel)

GRI Göstergesi	Açıklama Sayfası	Sayfa Numarası/Doğrudan Kaynak	Dahil Edilmeme Nedeni
GRI 102: Genel Açıklamalar 2016	Paydaş Katılımı		
	102-40	Paydaş Haritamız, sf. 15-16	
	102-41	İnsan Kaynakları Profilimiz, sf. 34	
	102-42	Paydaş Haritamız, sf. 15-16	
	102-43	Paydaş Haritamız, sf. 15-16	
	102-44	Raporlama Sürecimizde Öncelikli Unsurların Tespiti, sf. 18	
	Raporlama		
	102-45	Rapor Profilimiz, sf. 18	
	102-46	Rapor Profilimiz, sf. 18	
	102-47	Raporlama Sürecimizde Öncelikli Unsurların Tespiti, sf. 18	
	102-48	Bu rapor, 2019 Raporlama Süreci'nin bilgilerini içermektedir.	
	102-49	Raporlama Sürecimizde Öncelikli Unsurların Tespiti, sf. 18	
	102-50	01.01.2019-31.12.2019	
	102-51	Ön Sayfa	
	102-52	Yıllık	
	102-53	Rapor Profilimiz, sf. 18	
	102-54	GRI İçerik Endeksi, sf. 75-77	
	102-55	GRI İçerik Endeksi, sf. 75-77	
	102-56	GRI İçerik Endeksi, sf. 75-77	
GRI 200: Ekonomik Standartlar Serisi			
Ekonomik Performans			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1	Rapor Profilimiz, sf. 18	
	103-2	Rapor Profilimiz, sf. 18	
	103-3	Rapor Profilimiz, sf. 18	
GRI 201: Ekonomik Performans 2016	201-1	Yarattığımız Ekonomik Fayda, sf. 22-24	

GRI Göstergesi	Açıklama Sayfası	Sayfa Numarası/Doğrudan Kaynak	Dahil Edilmeme Nedeni
Piyasa Varlığı			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1	Rapor Profilimiz, sf. 18	
	103-2	Rapor Profilimiz, sf. 18	
	103-3	Rapor Profilimiz, sf. 18	
GRI 202: Piyasa Varlığı 2016	202-1	Yarattığımız Ekonomik Fayda, sf. 22-24	
Dolaylı Ekonomik Etkiler			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1	Rapor Profilimiz, sf. 18	
	103-2	Rapor Profilimiz, sf. 18	
	103-3	Rapor Profilimiz, sf. 18	
GRI 203: Dolaylı Ekonomik Etkiler 2016	203-1	Yarattığımız Ekonomik Fayda, sf. 22-24	
Sorumlu Tedarik Uygulamaları			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1	Rapor Profilimiz, sf. 18	
	103-2	Rapor Profilimiz, sf. 18	
	103-3	Rapor Profilimiz, sf. 18	
GRI 204: Sorumlu Tedarik Uygulamaları 2016	204-1	Yarattığımız Ekonomik Fayda, sf. 22-24	
GRI 300: Çevresel Standartlar Serisi			
Enerji Yönetimi			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1	Rapor Profilimiz, sf. 18	
	103-2	Rapor Profilimiz, sf. 18	
	103-3	Rapor Profilimiz, sf. 18	
GRI 302: Enerji 2016	302-1	Küresel İklim Değişikliğiyle Mücadeleye Katkımız, sf. 61-64	
	302-4	Yakıt Tasarrufu ve Emisyon Azaltımı, sf. 65	

GRI İçerik Endeksi (Temel)

GRI Göstergesi	Açıklama Sayfası	Sayfa Numarası/Doğrudan Kaynak	Dahil Edilmeme Nedeni
Su			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1	Rapor Profilimiz, sf. 18	
	103-2	Rapor Profilimiz, sf. 18	
	103-3	Rapor Profilimiz, sf. 18	
GRI 303: Su 2016	303-1	Tasarruf Odaklı Su Tüketimi Uygulamalarımız, sf. 65	
	303-3	Tasarruf Odaklı Su Tüketimi Uygulamalarımız, sf. 65	
Emisyonlar			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1	Rapor Profilimiz, sf. 18	
	103-2	Rapor Profilimiz, sf. 18	
	103-3	Rapor Profilimiz, sf. 18	
GRI 305: Emisyonlar 2016	305-1	Yakıt Tasarrufu ve Emisyon Azaltımı, sf. 65	
Atık Yönetimi			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1	Rapor Profilimiz, sf. 18	
	103-2	Rapor Profilimiz, sf. 18	
	103-3	Rapor Profilimiz, sf. 18	
GRI 306: Atık Yönetimi 2016	306-1	Etkin Atık Yönetimi Yaklaşımı, sf. 59-60	
	306-2	Etkin Atık Yönetimi Yaklaşımı, sf. 59-60	
Çevresel Yasalara Uyum			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1	Rapor Profilimiz, sf. 18	
	103-2	Rapor Profilimiz, sf. 18	
	103-3	Rapor Profilimiz, sf. 18	
GRI 307: Çevresel Uyum 2016	307-2	Biyolojik Çeşitliliğin Korunmasına Yönelik Çalışmalarımız, sf. 67	
GRI 400: Sosyal Standartlar Serisi			
İş Sağlığı ve Güvenliği			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1	Rapor Profilimiz, sf. 18	
	103-2	Rapor Profilimiz, sf. 18	
	103-3	Rapor Profilimiz, sf. 18	
GRI 403: İş Sağlığı ve Güvenliği 2016	403-1	Çalışanlar, sf. 34-42	
	403-2	Çalışanlar, sf. 34-42	

GRI Göstergesi	Açıklama Sayfası	Sayfa Numarası/Doğrudan Kaynak	Dahil Edilmeme Nedeni
Eğitim ve Öğretim Olanakları			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1	Rapor Profilimiz, sf. 18	
	103-2	Rapor Profilimiz, sf. 18	
	103-3	Rapor Profilimiz, sf. 18	
GRI 404: Eğitim ve Öğretim Olanakları 2016	404-1	Çalışanlar, sf. 34-42	
	404-2	Çalışanlar, sf. 34-42	
İnsan Hakları			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1	Rapor Profilimiz, sf. 18	
	103-2	Rapor Profilimiz, sf. 18	
	103-3	Rapor Profilimiz, sf. 18	
GRI 412: İnsan Hakları 2016	412-2	Çalışanlar, sf. 34-42	
Yerel Topluluklar			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1	Rapor Profilimiz, sf. 18	
	103-2	Rapor Profilimiz, sf. 18	
	103-3	Rapor Profilimiz, sf. 18	
GRI 413: Yerel Topluluklar 2016	413-1	Toplumsal Yatırımlarımız, sf. 69-72	
	413-2	Toplumsal Yatırımlarımız, sf. 69-72	
Müşteri Sağlık ve Güvenliği			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1	Rapor Profilimiz, sf. 18	
	103-2	Rapor Profilimiz, sf. 18	
	103-3	Rapor Profilimiz, sf. 18	
GRI 416: Müşteri Sağlığı 2016	416-1	Yolcu Güvenliği, sf. 31-32	



Tayakadın Mahallesi, Terminal Caddesi No:1,
34283 Arnavutköy/İstanbul
444 1 442
WhatsApp İletişim Hattı: 0 549 563 34 34
Faks: +90 212 891 91 92