



**DAIKIN TÜRKİYE
SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK
RAPORU
2021**

**DAIKIN İLE
YAŞANABİLİR
BİR GELECEK**

İçindekiler

06	RAPOR HAKKINDA
08	DAIKIN ÜST YÖNETİM MESAJI
09	DAIKIN TÜRKİYE CEO MESAJI
12	DAIKIN HAKKINDA
12	Daikin Hakkında
12	Daikin Industries Ltd. Hakkında
16	Daikin Europe N.V. Hakkında
16	Daikin Türkiye Hakkında
17	Daikin Türkiye'nin Kurumsal Üyelikleri
18	DAIKIN TÜRKİYE STRATEJİSİ VE KURUMSAL YÖNETİŞİM
19	Vizyonumuz
19	Misyonumuz
20	Daikin Türkiye FUSION 25 Stratejisi
22	Kurumsal Yönetim Uygulamaları
23	Kurumsal Risk Yönetimi
23	Etik ve Uyum
26	DAIKIN TÜRKİYE'DE SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK YÖNETİMİ
27	Sürdürülebilirlik Yönetişim Yapısı
28	Daikin Türkiye Sürdürülebilirlik Öncelikleri
29	Özel Başlık: COVID-19 ile Etkin Mücadele
31	YENİ DEĞER YARATMA: İNOVASYON VE MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ
32	Müşteri Memnuniyeti ve Satış Sonrası Hizmetler (SSH)
34	Satış Kanallarının Yönetimi
37	Servis Yönetimi
41	Müşteri İlişkileri Yönetimi
44	Tedarik Zinciri Yönetimi
49	Özel Başlık: Daikin Türkiye İklimlendirme Teknolojileri Deneyim Merkezi
52	Ar-Ge, İnovasyon ve Dijitalleşme

59	YENİ DEĞER YARATMA: ÇEVRE
60	Daikin Çevre Vizyonu 2050
62	Yeşil Enerji ve Çevre Bölümü Faaliyetlerinden Örnekler
64	Doğal Kaynakların ve Çevrenin Korunması
66	Daikin'in Sürdürülebilir Şehirlere Katkısı
68	İklim Değişikliği ve Enerji Yönetimi
71	Su Yönetimi
72	Atık Yönetimi
75	YENİ DEĞER YARATMA: SOSYAL
76	İnsan Kaynakları Yönetimi
87	Özel Başlık: Daikin Türkiye Akademi
97	Özel Başlık: Sakura Kadın Girişimci Destekleme Programı
105	EKLER
106	Ek 1: Daikin Türkiye'nin Başarı ve Ödülleri
107	Ek 2: Daikin Türkiye Komite Yapıları
108	Performans Tabloları
111	GRI İçerik Endeksi
117	İletişim

OKUYUCU KILAVUZU



Bu işareti gördüğünüz yerlerde üzerine tıklayarak video izleyebilirsiniz.



Navigasyonda tıkladığınız her başlık sizi ilgili bölüme götürecektir.



Bu ikon Daikin Türkiye İyi Uygulama örneklerini göstermektedir.



Bu ikon Daikin Türkiye Paydaş Görüşü örneklerini göstermektedir.



Sayfalardaki altı çizili metinler tıklanabilir alanları göstermektedir.

Rapor Hakkında

06 Rapor Hakkında

08 Daikin Üst Yönetim Mesajı

09 Daikin Türkiye CEO Mesajı

12 Daikin Hakkında

18 Daikin Türkiye Stratejisi ve Kurumsal Yönetişim

26 Daikin Türkiye’de Sürdürülebilirlik Yönetimi

29 Özel Başlık: COVID-19 ile Etkin Mücadele

RAPOR HAKKINDA

Daikin Türkiye'nin ilk sürdürülebilirlik raporunda Türkiye'de yer alan tüm operasyonlarından kaynaklanan sürdürülebilirlik performansı ve hedefleri paylaşılmaktadır.

Daikin Isıtma ve Soğutma Sistemleri San. Tic. A.Ş. ("Daikin Türkiye") bu ilk sürdürülebilirlik raporu aracılığı ile sürdürülebilirlik uygulamalarını tüm paydaşlarının görüşüne sunmaktadır. Daikin Türkiye'nin ilk sürdürülebilirlik raporunda Türkiye'de yer alan tüm operasyonlarından kaynaklanan sürdürülebilirlik performansı ve hedefleri paylaşılmaktadır.

Bu rapor, "GRI Standartları: Temel" seçeneğine uyumlu olarak hazırlanmıştır. Raporda yer verilen içeriklerin belirlenmesi ve düzenlenmesi aşamasında GRI Sürdürülebilirlik Raporlaması Standartları'nda yer alan temel raporlama ilkeleri takip edilmiştir. Daikin Türkiye'nin iklim değişikliği ile ilgili risklere yönelik yaklaşımı ve raporlaması için İklimle İlgili Finansal Beyan Görev Gücü'nün (TCFD) önerileri dikkate alınmıştır.

Bu raporda yer verilen tüm bilgiler aksi beyan edilmediği sürece Daikin Türkiye'nin 01.04.2020 - 31.03.2021 tarihleri arasındaki (FY20) faaliyetlerini kapsamaktadır. Raporlama periyodundan sonra gerçekleşmiş faaliyetlerle ilgili bilgilere raporun farklı bölümlerinde yer verilmiştir. Daikin Türkiye sürdürülebilirlik faaliyetlerini 2 yıllık periyotlarla raporlamayı hedeflemektedir.

DAIKIN ÜST YÖNETİM MESAJI



DEĞERLİ İŞ ORTAKLARIMIZ,

İklimlendirme ürünleri, daha kaliteli yaşam standartlarına ve ekonomik büyümeye katkıda bulunmalarından ötürü modern yaşamın vazgeçilmez bir parçasıdır. Daikin, sağlıklı ve güvenli yaşam ihtiyaçlarını gözeterek hava kalitesi ve havalandırmaya olan ilgiyi artırarak; toplumsal sorunlara çözümler üretmeyi, iş hacmini büyütmeyi ve hava ile çevre alanlarında yeni değer yaratmayı ana hedefleri arasına almıştır.

Daikin olarak, paydaşlarını etkileyen çevresel ve sosyal konuların çözümüne katkıda bulunmadıkça bir şirketin işini büyütemeyeceğine inanıyoruz. Bu nedenle çevreye duyarlı ürünlerin kullanımını yaygınlaştırmak ve pozitif toplumsal değer yaratan uygulamaları geliştirmek için çalışıyoruz.

Tüm çevresel ve toplumsal gelişim faaliyetlerimize ilâveten, ürünlerimizde enerji verimli inverter teknolojinin ve daha düşük küresel ısınma potansiyeline sahip bir

soğutucu akışkan olan R-32'nin kullanımı sayesinde, Paris İklim Anlaşması'nın ve Birleşmiş Milletler'in Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları'nın ruhuna uygun şekilde uzun vadeli büyüme vizyonu ile hareket ediyoruz.

2050 yılına kadar sera gazı emisyonlarını net sıfıra indirme hedefine ulaşmamız, sürdürülebilir bir topluma ve Daikin'in büyümesine katkı sağlamak için çevre ve havaya yeni değer katma amacı ile geliştirilmiş Daikin Fusion 25 stratejisini hayata geçirmemizin, ancak her bir Daikin bölgesindeki bütün Daikin çalışanlarının katkısıyla mümkün olabileceğinin farkındayız. Bu raporda, Daikin Türkiye ve onun değerli çalışanlarının sürdürülebilirlik yolculuğunda neler başardığına dair örnekler bulacaksınız. Bu dikkat çekici sonuçlara katkıda bulunan tüm çalışanlarımıza teşekkürlerimizi sunarız.

Masatsugu Minaka

Daikin Europe N.V., Yönetim Kurulu Başkanı

Çevreye duyarlı ürünlerin kullanımını yaygınlaştırmak ve pozitif toplumsal değer yaratan uygulamaları geliştirmek için çalışıyoruz.

DAIKIN TÜRKİYE CEO MESAJI

Hem sürdürülebilir bir topluma ve hem de Daikin'in büyümesine katkı sağlamak için çevre ve havaya yeni değer katma amacı ile geliştirilen Daikin Fusion 25 stratejisine ulaşmak için, Daikin Türkiye olarak tüm gücümüzle çalışmaya devam edeceğiz.



DEĞERLİ PAYDAŞLARIMIZ,

Sürdürülebilirlik ve sürdürülebilir kalkınma, çevresel sorunların giderek arttığı dünyamızda son otuz yılın en çok tartışılan konuları arasında yer almaktadır. 2020, COVID-19 pandemi sürecinin belirsizlikleri ile gölgelenen bir yıl olmuştur. Pandemi süreci ile birlikte, havalandırma ve temiz havanın önemi konusundaki farkındalık da oldukça artmıştır. Daikin Türkiye olarak artan bu ihtiyaçlara, Daikin' in sürekli geliştirdiği teknoloji, ürün ve hizmetlerindeki liderliğinden yararlanarak yanıt vermeye devam edeceğiz.

Doğal çevre, dünya üzerindeki ekosistemin sürdürülebilirliği için gıda, barınma gibi temel ihtiyaçların yanı sıra yaşam için uygun iklim ve atmosfer koşullarını sağlamaktadır. İnsanlık olarak birinci önceliğimiz doğal yaşamın sürdürülebilirliğini sağlamaktır. Bu neden ile Daikin olarak sürdürülebilirlik çalışmalarına Türkiye'de

de başladık. İklimlendirme ürünleri hava kalitesini iyileştirerek aşırı sıcak ve soğuklardan kaynaklanan olumsuzlukları önlemeye ve insan sağlığını iyileştirmeye yardımcı olur ve işgücü verimliliğini artırarak ekonomik kalkınmaya katkı sunar. Son yıllarda iklim değişikliğine paralel olarak küresel sıcaklıkların da artması ile birlikte iklimlendirme ürünleri, toplumları destekleyen altyapıların önemli bir parçası haline gelmiştir.

Daikin olarak iklim değişikliği ile mücadelemizi üç ana başlıkta topladık. Yüksek çevre performansına sahip ürünlerimiz ile, çevre şartlarının iyileşmesine yönelik iklimlendirme sektörüne katkıda bulunacak yeniliklerimiz ile hava değeri oluşturacak, global hedeflerimizi bu ana başlıklarda eylemlere dönüştüreceğiz. Bunun ilk adımı olarak da Daikin Türkiye Sürdürülebilirlik Raporunu hazırladık. Daikin'in global felsefesine uygun olarak bu

çalışmalarımızı gelecek beş yıllık planlarımız dahilinde bu başlıklar altında hayata geçireceğiz.

Ürünlerimiz ve hizmetlerimiz aracılığıyla sürdüreceğimiz projelerimiz kapsamında; enerji verimliliği yüksek ve küresel ısınma potansiyeli daha düşük R-32 ve diğer soğutucu akışkanların benimsenmesinin öneminin farkında bir şirket olarak, yeni nesil soğutucu akışkanların geliştirilmesi ve ısı pompalı ısıtıcıların benimsenmesi yolunda çalışmalarımıza devam edeceğiz. Malzeme tedarikinden atık oluşumu veya geri dönüşüme kadar tüm yaşam döngüsü boyunca çevresel etkinin azaltılması ve malzeme geliştirme konularında da etkin rol oynayacak planları ve tedbirlerimizi geliştireceğiz.

Sektördeki çözümlerimiz ile çevresel çözümler oluşturulması konusunda öncülük etmeye devam edeceğiz. Tüm ürün gamımız ile çevre ekipmanlarını, binaları ve yenilenebilir enerjiyi bir sistem ile birleştirerek enerji yönetimini sağlayarak toplumumuza değer katma misyonumuzu yerine getireceğiz. Piyasada kullanımda olan soğutucu akışkanların tekrar kazanılması ve geri dönüşümünü de bu başlık altında inceleyecek ve yeni çözümler için çalışacağız.

Ana işimiz olan, hava ve hava değerinin oluşturulması konularında çalışmalarımızı arttırdık ve hız kesmeden 5 yıllık planlarımızı yaptık. Bunun için insan hayatını PM2.5 ve VOC gibi hava kirleticilerine karşı koruyan hava mühendisliğinin yapılmasının şart olduğunu düşünüyoruz ve hava kalitesinin önemine inanıyoruz. Bu neden ile yüksek verimlilik sağlayan ofis ortamları ve uyuma kalitesini üst düzeye çıkaran ev ortamları için hava yoluyla katma değerli çalışmalar yapmak üzere sürekli Ar-Ge çalışmaları yapmaya devam ediyoruz.

İklimlendirme sektörünün lideri olarak topluma değer katmaya devam ederek, hem ürünlerimiz hem çözümlerimiz hem de hava kalitesine verdiğimiz önem ile sürekli olarak toplumda değer oluşturacak birçok projeyi de hayata geçireceğiz. Bu bağlamda Daikin

Türkiye olarak birçok projeyi hayata geçirdik. Global felsefemizin temel taşı olan faaliyet gösterilen ülkelerde toplumsal fayda sağlanması ve bilgi birikimi paylaşılması ilkesinden yola çıkarak, 2015 yılında açtığımız Avrupa'nın ilk iklimlendirme deneyimleme merkezi olan Daikin Türkiye İklimlendirme Teknolojileri Deneyim Merkezi ile ticari yatırımcılardan bireysel kullanıcılara kadar tüm ziyaretçilere iklimlendirme teknolojilerini deneyimleme fırsatı sunuyoruz. Sosyal sorumluluk etkinlikleri düzenleyerek çok çeşitli kurum ve kuruluşlarla işbirliği yapan merkezimiz faaliyete geçtiği günden beri 15 binden fazla ziyaretçi ağırlamıştır. Deneyim merkezimiz ile iklimlendirme teknolojilerinin yaşam kalitemize nasıl yansıdığını görsel ve uygulamalı olarak ziyaretçilerimize aktarırken, hava kalitesinin önemini anlatan uzmanlık ve farkındalık toplantıları ile sektöre liderlik etmeye devam ediyoruz.

Daikin tarafından 2018 mali yılında oluşturulan Çevre Vizyonu 2050 kapsamında, çevreye duyarlı ve inovatif ürünler sunarak, net sıfır sera gazı hedefine ulaşmak için faaliyetlerimizi sürdürüyoruz. Bu doğrultuda attığımız en büyük adımlardan birisi Daikin Türkiye Hendek Üretim Tesisi'nde kurmuş olduğumuz ve hızlı bir şekilde uygulamaya aldığımız güneş enerjisi elektrik üretim santralidir. 2020 mali yılında uygulamaya geçirdiğimiz yatırım ile üretim faaliyetlerimiz için ihtiyaç duyduğumuz elektriğin %90'ını güneş enerjisinden sağlıyor ve yıllık 3.700 tondan fazla sera gazı emisyonunun önüne geçiyoruz. Yeşil Enerji ve Çevre Bölümümüzün düşük çevresel etkili soğutucu akışkanlar ve enerji verimliliğine yönelik paydaş katılımı uygulamaları ile bu konular hakkında paydaşlar nezdinde farkındalık yaratılmasına da katkı sağlıyoruz.

Faaliyetlerimiz özelinde yaptığımız uygulamalara ek olarak, yüksek enerji verimliliği ve düşük çevresel ayak izine sahip ürünleri geliştirmeye ve yaygınlaştırmaya, dolaylı etkilerimizi de iyileştirmeye devam ediyoruz. Ar-Ge faaliyetlerimizin temelinde bulunan Daikin Türkiye Ar-Ge Merkezimizin 17 milyon TL'yi aşkın bütçesi ile

yürüttüğü faaliyetler sonucunda 2020 yılında sektörünün en fazla Ar-Ge yatırımı yapan şirketi olduk.

Daikin Türkiye olarak çalışma hayatında çeşitlilik ve kapsayıcılığa yüksek önem veriyoruz. Hem kendi faaliyetlerimiz hem de değer zincirimizin genelinde çeşitliliği geliştirmeye ve fırsat eşitliği sağlayan uygulamaları yaygınlaştırmaya çaba gösteriyoruz. Her seviyede kadın çalışanlarımızın sayısını artırma amacımız kapsamında son üç mali yıl içerisinde kadın çalışan sayımızı %81 oranında artırdık. 2025 yılı hedeflerimiz arasına mavi yakalı kadın çalışanlarımızın oranını %50'ye ve tüm kadın çalışanlarımızın oranını da %45'e yükseltmeyi koyduk.

Çalışmalarımızın yalnızca kendi faaliyetlerimiz ile sınırlı kalmaması için geniş değer zincirimizin tamamında olumlu etki yaratan uygulamalar gerçekleştirmek de bizim için önem taşıyor. Küçük ve Orta Ölçekli İşletmeleri Geliştirme ve Destekleme İdaresi Başkanlığı (KOSGEB) ve Türkiye Kalite Derneği (KalDer) iş birliğiyle geliştirdiğimiz Sakura Programı ile kadın girişimcileri destekliyoruz. 2021 itibarıyla 6 ilde 16 kadın girişimci Sakura Programı'nda aldıkları destek sonrası faaliyetlerine devam etmektedir. Program kapsamında eğitim alan 21 Sakura kadın teknisyenimiz ise 13 farklı ilde Daikin servislerinde saha faaliyetlerini yürütmektedir.

Daikin Türkiye olarak hem Türkiye hem de CIS ülkelerindeki bayi ve servis ağıımızla birlikte çok geniş bir paydaş kitlesine hizmet ediyoruz. 2013 yılında; başarı odaklı, etik değerleri yüksek, donanımlı ve yarına hazır profesyonellerin gelişimine yardımcı olmak hedefiyle çalışanlarının potansiyel gelişimlerine katkıda bulunmak, sektörün insan gücü kalitesini artırmak, öncü, yenilikçi ve çevreye duyarlı uygulamalar geliştirmek, Daikin'in başarı hikayelerini yaymak ve felsefesini tanıtmak amacıyla kurduğumuz Daikin Türkiye Akademi ile 2020 mali yılının sonu itibarıyla 40.000 kişiye çok çeşitli konularda ve %85'i iç eğitimlerimiz tarafından gerçekleştirilen eğitimler verilmiştir.

Sektördeki çözümlerimiz ile, çevresel çözümler oluşturulması konusunda öncülük etmeye devam edeceğiz.

Hem sürdürülebilir bir topluma ve hem de Daikin'in büyümesine katkı sağlamak için çevre ve havaya yeni değer katma amacı ile geliştirilen Daikin Fusion 25 stratejisine ulaşmak için, Daikin Türkiye olarak tüm gücümüzle çalışmaya devam edeceğiz. Çok çeşitli zorlukların üstesinden başarıyla gelmeye devam ettiğimiz bir dönemde, bu ilk sürdürülebilirlik raporumuzu siz değerli paydaşlarımızın beğenisine sunmaktan mutluluk duyuyorum. Sürdürülebilirlik yolculuğumuzda değerli desteklerini hiçbir zaman esirgemeyen ana şirketimiz Daikin Industries Ltd., müşterilerimiz, bayi ve servislerimiz ile tedarikçilerimiz başta olmak üzere tüm paydaşlarımıza teşekkürlerimi sunuyorum.

Saygılarımla,

Hasan Önder
Daikin Türkiye, CEO

DAIKIN HAKKINDA

Daikin, iş büyümesini sağlarken toplumun ve toplulukların karşılaştığı sorunlara çözümler sunarak sağlıklı ve konforlu yaşam tarzlarını destekler.

DAIKIN HAKKINDA

Daikin olarak havayı önemsiyoruz. İklimlendirme alanındaki uzun yıllara dayanan deneyimimizi ve yenilikçi teknolojilere olan tutkumuzu, yaşadığımız havayı mümkün olan en iyi hava yapmak için kullanıyor, bunu çevreyi önemseyerek ve gelecek nesilleri koruyarak yapmak istiyoruz. 2050'ye kadar Daikin, tüm faaliyetlerinde ve sattığı ürün ve çözümlerinde sera gazı emisyonlarını net sıfıra indirmeyi hedeflemektedir.

DAIKIN INDUSTRIES LTD. HAKKINDA

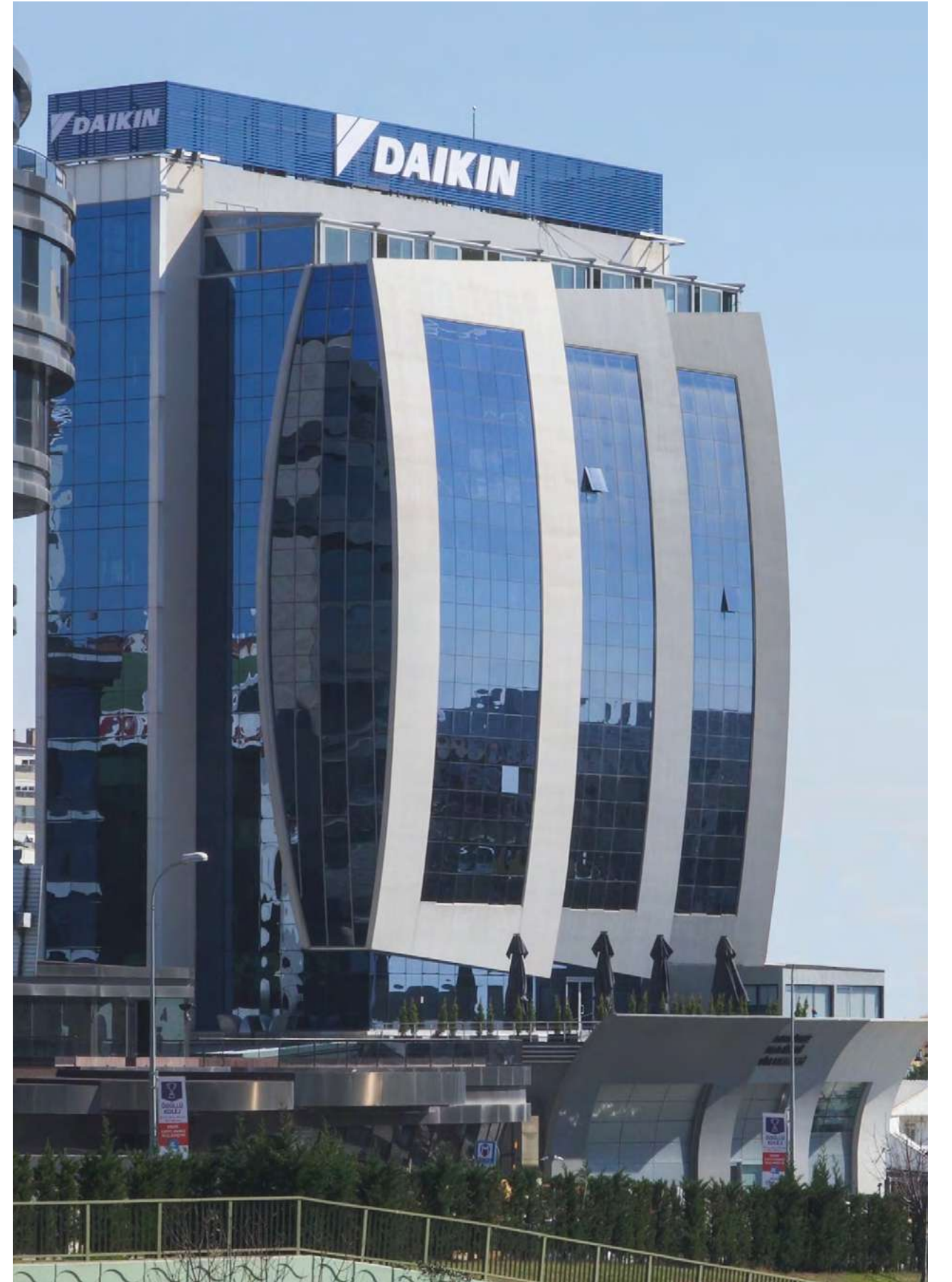
Osaka-Japonya'da 1924 yılında kurulan Daikin Industries Ltd. (Daikin Global), bugün 160'dan fazla ülkede 24 milyar doları bulan cirosu, 80 binden fazla çalışanı, 315 iştiraki ve 100'den fazla üretim tesisi ile dünya ısıtma, soğutma,

havalandırma ve flor kimyasalları ürünlerinde sektör lideridir. Daikin Industries Ltd., soğutucu akışkanlar, kompresörler ve elektronikler gibi tüm önemli bileşenleri kendi bünyesinde geliştiren ve üreten dünyadaki tek klima üreticisidir. Konut, ticari ve endüstriyel iklimlendirme uygulamaları için müşterilerinin değişen ihtiyaçlarını gözeterek Daikin, tüm dünyada ürün geliştirme alanındaki öncü yaklaşımları, entegre çözümlerinin rakipsiz kalitesi ve kullanımıyla tanınmaktadır.

Daikin, iş büyümesini sağlarken toplumun ve toplulukların karşılaştığı sorunlara çözümler sunarak sağlıklı ve konforlu yaşam tarzlarını destekler. Hava ve çevre alanlarında yeni değer yaratan küresel bir şirket olarak Daikin, dünyanın her yerindeki insanların beklentilerini ve güvenini sürekli olarak karşılar.

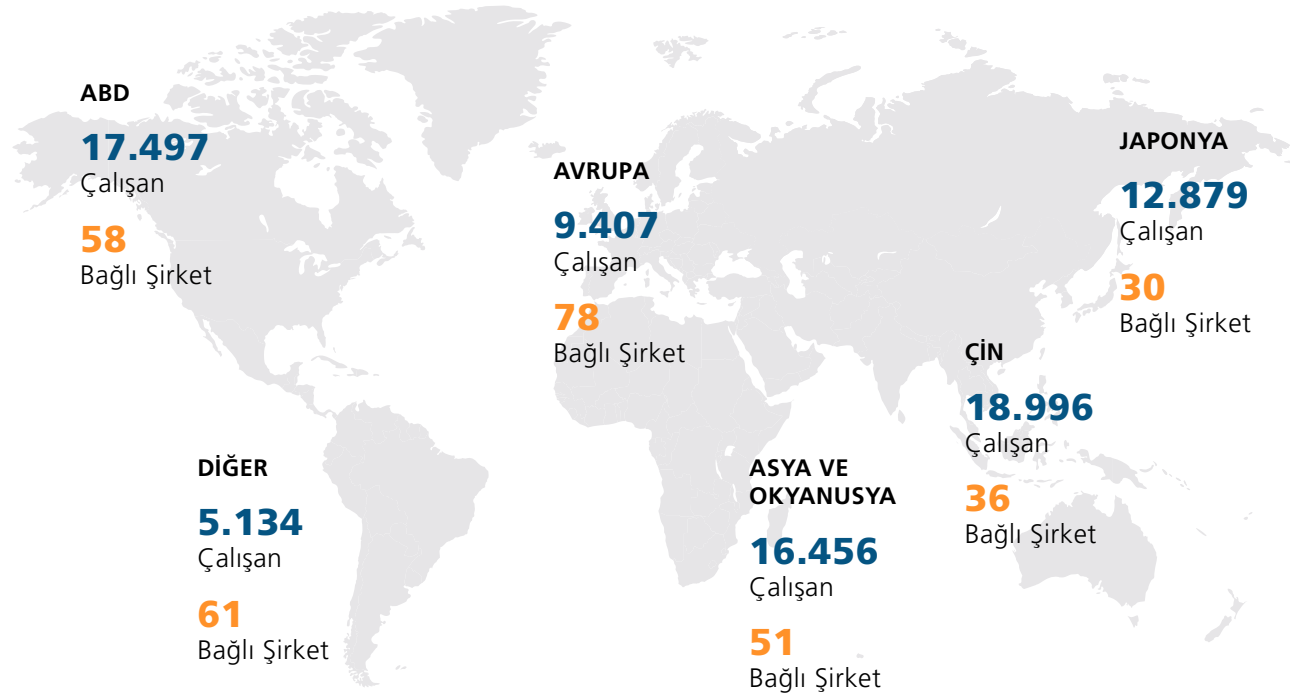
DAIKIN'IN ÜÇ TEMEL TEKNOLOJİSİ

Daikin, yeni nesil teknolojinin temelini oluşturan üç ileri iklimlendirme teknolojisi geliştirmiştir.

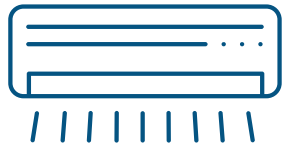


Daikin Türkiye Genel Müdürlük, İstanbul

DAIKIN 160'DAN FAZLA ÜLKEDE FAALİYET GÖSTERMEKTEDİR (2019 MALİ YILI)



İŞLETME ÖLÇEĞİ (31 MART 2021)



Net Satışlar (2020 Mali Yılı)

2.493,4*
milyar yen

Dünya Çapındaki Satışlar

160'dan
fazla ülke



Çalışanlar

84.870

Dünya Çapındaki Üretim Merkezleri

100'den
fazla fabrika

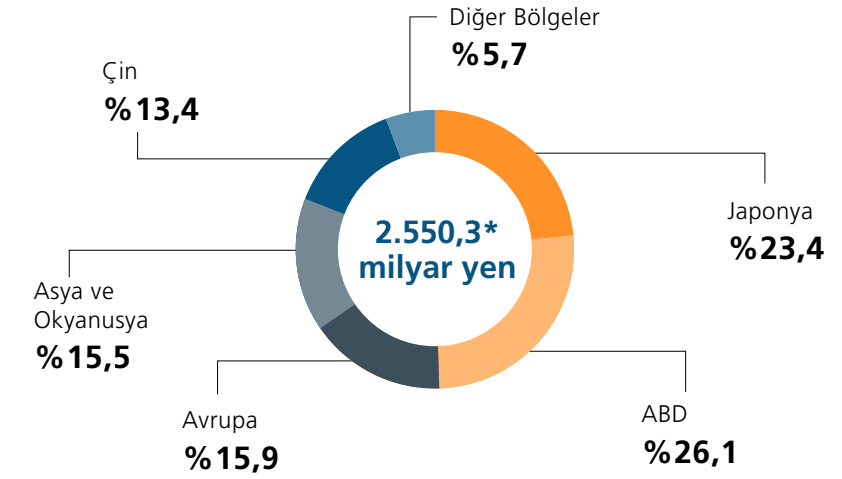
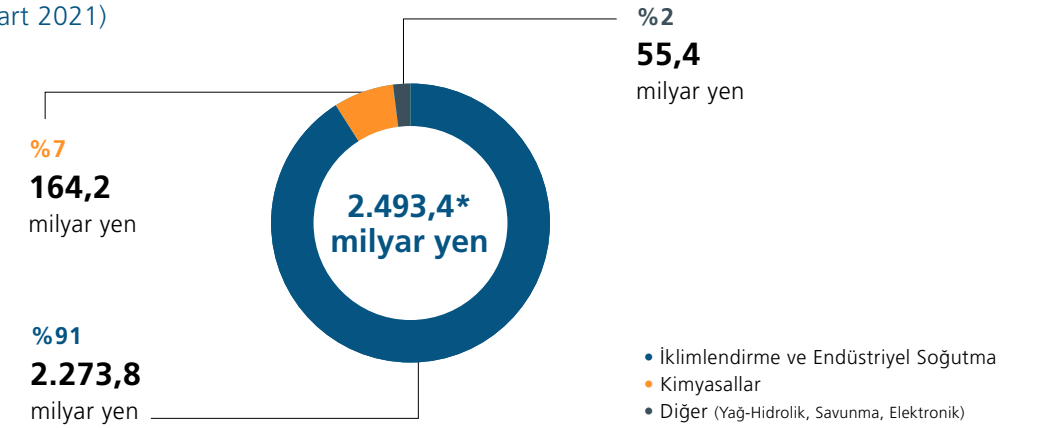
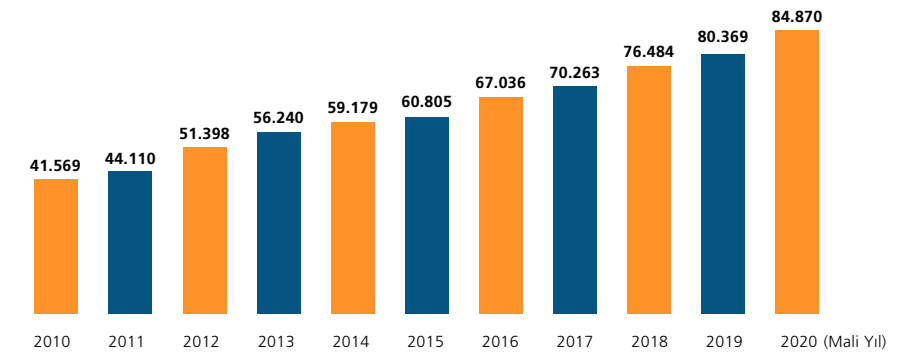
Grup Şirketleri
Bağlı Ortaklıklar

315

Japonya Japonya Dışı

30 285

*		FY19	FY20
(milyar YEN)	Daikin Global Satışlar (JPY)	2.550,3	2.493,4
Kur	EUR/JPY	121	124
(milyar EURO)	Daikin Global Satışlar (EUR)	21,1	20,1

Bölgelere Göre Konsolide Satış
(2019 Mali Yılı)2020 Mali Yılı Bölümlere Göre Satış Dağılımı
(1 Nisan 2020-31 Mart 2021)Çalışan Sayısı
(Konsolide)

DAIKIN EUROPE N.V. HAKKINDA

Daikin Europe N.V., Daikin Industries Ltd.'nin bir bağlı ortaklığıdır ve 24 EMEA Bölgesi (Avrupa, Ortadoğu ve Afrika) iştirakinde yaklaşık 13.000 çalışanıyla Avrupa'nın önde gelen klima, ısı pompası ve soğutma ekipmanları üreticisidir. Belçika, Çek Cumhuriyeti, Almanya, İtalya, İspanya, Türkiye, Avusturya ve İngiltere merkezli 14 büyük üretim tesisine sahiptir.

Daikin Türkiye'nin de bünyesinde yer aldığı Daikin Europe N.V., 1972 yılında Avrupa pazarına yenilikçi ürünlerini sunmak için Belçika Oostende'de kurulmuştur. Isıtma ve iklimlendirme endüstrisinde 90 yılı aşkın tecrübesiyle Daikin, ısı pompası teknolojisinde pazar lideridir. Avrupa pazarına yönelik cihazların %85'inden fazlası Avrupa'da üretilmektedir.

DAIKIN TÜRKİYE HAKKINDA

Türkiye'de 1978 yılından beri distribütörler vasıtasıyla faaliyetlerini sürdüren Daikin, Temmuz 2011'de Airfel'i satın alarak Türkiye iklimlendirme sektörünün iddialı bir yatırımcısı olmuştur. Daikin Türkiye bugün ısıtma, soğutma ve havalandırma alanında Türkiye'nin en geniş ürün gamına sahip şirkettir.

Merkez ofisi İstanbul'da bulunan Daikin Türkiye; Sakarya'da 100.000 metrekare alan üzerine kurulu olan üretim tesislerinde, çatısı altında bulunan Daikin ve Airfel markalarının kombi, klima üniteleri, fancoil, klima santralleri vb. farklı ihtiyaçlara uygun ürünlerini son teknoloji ile üretmektedir.

8 bölge müdürlüğü, 500 bayi, 16 kadın girişimci Sakura bayi, 500 satış noktası ve 500'ün üzerindeki yetkili servisiyle Türkiye'nin geniş bir coğrafyasına hizmet vermektedir. Daikin Türkiye, ayrıca Avrupa'nın ilk iklimlendirme deneyim merkezini de sektörüne kazandırmıştır. İstanbul'da bulunan Daikin Türkiye Akademi ise eğitimin gücünü paydaşlarının kişisel gelişim, mesleki deneyim ve

iş yapma kalitesine yansıtmak için çalışmaktadır. Türkiye'nin yanı sıra Doğu Avrupa, Türk Cumhuriyetleri, Ortadoğu ve Kuzey Afrika'nın da Ar-Ge, üretim ve lojistik üssü olarak konumlanan Daikin Türkiye, CIS ülkelerinin (Azerbaycan, Özbekistan, Türkmenistan, Kazakistan, Kırgızistan ve Ermenistan, Tacikistan) ve Gürcistan, Kuzey Irak, KKTC pazarlarının sorumluluğunu da üstlenmiştir.

Daikin Türkiye, Daikin Europe N.V. çatısı altında yer almaktadır ve tüm dünyadaki Daikin operasyonları ile birlikte faaliyetlerini ISO 9001:2008 Kalite Yönetim Sistemi ve Daikin Kalite Politikası'na uygun olarak yürütmektedir.

Split Klima Üretim Tesisi ile yıllık 1 milyon set kapasiteli split klima fabrikasında üretilen klimalar entalpi, kalorimetrik, elektrik güvenlik ve ses ölçüm laboratuvarlarında %100 elektrik güvenlik, fonksiyon ve yüksek basınç testlerinden geçmektedir. Türkiye'nin en modern tesislerine sahip klima santrali fabrikasında Ar-Ge çalışmalarına gösterilen önemle konfor ve hijyenik tip klima santralleri, hijyenik paket tip klima santrali, hücreli aspiratör, havuz nem alma santrali, mutfak aspiratörü, sığınak havalandırma cihazı ve ısı geri kazanım cihazı üretimi gerçekleştirilmektedir. Yurt içinde, yurt dışında çok sayıda prestijli otel, hastane, ilaç fabrikası, AVM, kongre merkezi ve ofis projesinde Daikin'in merkezi havalandırma sistemleri tercih edilmektedir.

Ar-Ge çalışmalarına gösterilen önemle üretim yapan fabrikanın yıllık kombi üretim kapasitesi 220 bin adettir. Uzman ekip tarafından tasarlanmış kombiler, sektörün en kaliteli bileşenleri kullanılarak üretilmekte, %100 güvenlik, fonksiyon, sızdırmazlık ve basınç dayanımı testlerinden geçmektedir. CE belgelendirmeleri ise Avrupa'nın akredite laboratuvarları tarafından yapılmaktadır.

DAIKIN TÜRKİYE'NİN KURUMSAL ÜYELİKLERİ

Daikin Türkiye; İSİB (İklimlendirme Sanayi İhracatçıları Birliği), İSKİD (İklimlendirme Soğutma Klima İmalatçıları Derneği), DOSİDER (Doğal Gaz Cihazları Sanayicileri ve İşadamları Derneği)'de yönetim kurulu üyesi olarak, İSKAV (Isıtma Soğutma Klima Araştırma ve Eğitim Vakfı)'da ise mütevelli heyeti üyesi olarak yer almaktadır. Ayrıca ÇEDBİK (Çevre Dostu Yeşil Binalar Derneği)'in de yönetim kurulunda görev almakta, sektörel dernek ve vakıfların yanı sıra diğer sivil toplum faaliyetlerine de katkı sağlamaktadır.

Daikin Türkiye, sektörü ilgilendiren her türden yasal düzenlemeye (kanun, yönetmelik, tebliğ ve standartlar) görüş vererek sektör düzenlemelerine katkı sağlamaktadır. Son dönemde görüş verilen düzenlemeler arasında AEEE - Atık Elektrikli ve Elektronik Eşyaların Kontrolü Yönetmeliği, Florlu Sera Gazlarına İlişkin Yönetmelik, Sıfır Atık Yönetmeliği, Enerji Etiketli Yönetmelikleri yer almaktadır.

Çevre Şehircilik Bakanlığı tarafından her yıl düzenlenen "Ozon Paneli" etkinliğine düzenli olarak katılım sağlayan Daikin Türkiye, bu alandaki son gelişmeleri de yakından takip etmektedir.

Daikin Türkiye; 8 bölge müdürlüğü, 500 bayi, 16 kadın girişimci Sakura bayi, 500 satış noktası ve 500'ün üzerindeki yetkili servisiyle Türkiye'nin geniş bir coğrafyasına hizmet vermektedir.



Daikin Europe N.V., Başkan, Toshitaka Tsubouchi'nin bayi ziyareti

DAIKIN TÜRKİYE STRATEJİSİ VE KURUMSAL YÖNETİŞİM

Daikin Türkiye, Grubun temel değerleri ışığında en yüksek kalite ve hizmet standartlarına ulaşmak için çaba göstermektedir.

Daikin'in Grup felsefesi; ortaklarıyla olan güven ilişkileri temelinde, insan merkezli yönetim anlayışı çerçevesinde küresel ve gerçek anlamda birinci sınıf bir şirket olmaktır. Grubun bütün politikaları, değerlendirme ve karar alma süreçleri bu felsefe etrafında şekillendirilmektedir. Kısaca ifade edilen bu felsefe, küresel ölçekte Daikin Grubu'nun tamamı için kararlı ve uyumlu eylemlerin hayata geçirilmesinde yol gösterici niteliktedir.

Daikin tüm faaliyetlerinde 3 temel değeri belirleyici ilke olarak benimsemektedir:

- **Mutlak Güvenilirlik:** Müşterilerimizle, meslektaşlarımızla, iş ortaklarımızla ve toplumlarla ilişkilerin inşası için güven ve açıklık temelinde taahhüt;
- **Girişimci Yönetim:** Bütün çalışanların inisiyatifleriyle ve mükemmelliğiyle şirketimizi geliştirme taahhüdü;
- **Uyumlu Kişisel İlişkiler:** Daikin'in hedeflerini ve görevlerini yerine getirmeye adanmışlıkla birlikte çalışılacak bir işyeri taahhüdü.

Uyulmakla yükümlü olunan ve asgari davranış yükümlülüğünü belirten hukuk kurallarının ve yasaların ötesinde, Daikin Türkiye, Grubun temel değerleri ışığında en yüksek kalite ve hizmet standartlarına ulaşmak için çaba göstermektedir. Daikin Türkiye, yan sayfada detayları verilen vizyon ve misyon ifadeleri doğrultusunda, üstün kalitede müşteri ve çalışan deneyimini sağlayacak şekilde tasarlanmış operasyonların mükemmelliği aracılığıyla, ana ürün ve hizmet gruplarında öncü, kârlı, pazar lideri olma vizyonunu taşımaktadır. Bu vizyonu paydaşlarıyla birlikte yaşamın her alanında, yenilikçi ve çevre dostu çözümleriyle hayata geçirmeyi

amaçlamakta, yaşam kalitesini artırmak misyonu ile faaliyetlerini yürütmektedir. Bu doğrultuda, Daikin Türkiye, kurumsal yönetim hedeflerine, 2021 mali yılı itibarıyla Sürdürülebilirlik Yönetim Sistemi'ni eklemiştir. Yönetim sistemi ile öncelikli sürdürülebilirlik odak alanlarımız doğrultusunda, performansımızı etkin bir şekilde ölçmeyi, izlemeyi ve daima iyileştirmeyi hedeflemekteyiz. Çıkış noktamız sürdürülebilirliği sistematik olarak kurumsal yapı içinde ele alan bir iş modeli haline getirmektir. Daikin Türkiye, "Hava ve çevre için yeni değer önerileri ve teknolojiler sunarak küresel ölçekte toplumsal sorunların çözümüne öncülük eden ve tüm paydaşların güvenini kazanan bir şirket olma" şeklindeki Daikin Global 2025 hedefine ulaşılmasına tam katkı sağlamak için çalışmaktadır. Daikin Türkiye, bağlı olduğu Daikin Europe N.V.'nin geliştirdiği 2025 hedefleri doğrultusunda ve alt hedefleri ile hareket etmektedir. Bu kapsamda Daikin Türkiye'nin politikası:

- Sektördeki tüm faaliyetleri ve inovatif çözümleri ile iklimlendirme sektörünün öncüsü olan,
- Tüm dünyada en kaliteli ürün ve hizmeti sunan,
- Tüm faaliyetleri ile çevreye ve toplumsal sorunlara duyarlılığını yansıtan,
- Çalışanlarınca ve tüm paydaşlarınca gurur duyulan,
- Çalışanlarının gelişimini destekleyen, gelecek nesillerin eğitimine önem veren,
- Türkiye'de en çok çalışılmak istenen üç şirketten biri haline gelmektir.

Daikin Türkiye, Daikin Global vizyon ve misyonu ile hareket etmektedir. Daikin bağlı kuruluşları bu yönde geniş kapsamlı bir 2025 strateji haritası oluşturmuştur. Daikin Türkiye 2025 Strateji Haritası sadece finansal boyutta değil, müşteri, süreç, öğrenme ve gelişim boyutlarını dikkate alarak hazırlanmıştır.

VİZYONUMUZ

// Üstün müşteri ve çalışan deneyimini sağlayacak şekilde tasarlanmış operasyonların mükemmelliği yoluyla, ana ürün ve hizmet gruplarımızda öncü, kârlı, pazar lideri olmak. //

MİSYONUMUZ

// Paydaşlarımızla birlikte, yaşamın her alanında, yenilikçi ve çevre dostu çözümlerimizle yaşam kalitesini arttırmaktır. //

Daikin Türkiye FUSION 25 Stratejisi

Daikin FUSION 25 (F-25), çevre ve hava için yeni değerler yaratılarak hem Daikin'in büyümesi hem de sürdürülebilir bir topluma aynı anda katkı sağlayabilmek için oluşturulmuş bir strateji programıdır. 2025 mali yılı sonuna kadar çeşitli temalar altında Daikin şirketlerinin temel stratejilerini içeren F-25 kapsamında, Daikin Türkiye'nin belirlemiş olduğu ana stratejiler yandaki şekildedir.



İklimlendirme sektöründe **en çok tercih edilen** şirket olmak,



İklimlendirme pazarında **en iyi servis ve çözüm sağlayıcısı** olmak,



Ticari ve endüstriyel soğutmada **önemli oyuncu** olmak



CIS ülkelerinde marka bilinirliğimizi artırarak, yeni ürün ve servisler geliştirerek, satış ağıımızı genişleterek **pazar konumumuzu güçlendirmek**



Proje kanalında **liderliğimizi güçlendirmek** ve kârlılığımızı artırmak



Beklentilerin ötesinde müşteri deneyimi sunmak



Üretim kapasitemizi artırarak Daikin Europe N.V. bölgesinde **en verimli fabrika** olmak



Küresel çevresel sorunların çözümlerine ürün ve hizmetleri ile liderlik eden iklimlendirme markası olmak ve **karbon nötr şirket** haline gelmek



Çalışanlarımızın yetkinliklerini yükseltmek ve **en çok çalışılmak istenen şirketler** arasında yer almak

Daikin Türkiye operasyonlarında öncelikli stratejik konuların yönetimi için çeşitli Kurumsal Yönetim Komiteleri ve alt çalışma grupları oluşturulmakta, stratejik konular merkezi olarak takip edilmektedir.

KURUMSAL YÖNETİM UYGULAMALARI

Daikin Türkiye tüm paydaşlarına yönelik açık ve şeffaflık ilkesi çerçevesinde, hesap verilebilirlik, sorumluluk ve adil bir yaklaşım sergilemenin yüksek öneminin bilincindedir. Şirket, kurumsal risk yönetimi ve kurumsal yönetim anlayışı ile kişiden bağımsız, adil, eşit ve hakkaniyetli bir yaklaşım benimsemektedir. Daikin Türkiye’de iş etiği kuralları ve varlık düzeyi kontrolleri, sırasıyla bağlı olduğu Daikin Europe N.V. tarafından benimsenmiş olan iş etiği kuralları ve Japonya’da 2006’da yürürlüğe konulan yeni Yatırım Araçları ve Kambiyo Kanunu¹ (“J-SOX”) kuralları çerçevesinde yapılmaktadır.

2020 yılında Daikin Türkiye, Daikin Europe N.V. iç denetim ekibi tarafından J-SOX kapsamında, tüm süreçleri kapsayan geniş kapsamlı 2 denetimden başarıyla geçmiştir. Her sene J-SOX kapsamında bağımsız denetim kuruluşları tarafından kontroller yürütülmektedir. J-SOX kapsamında bilişim teknolojileri (“BT”) sistemleri ile ilgili J-SOX kontrollerinin belirlenmesi için bir kontrol listesi oluşturulmuştur ve bu yaklaşım 2021 finansal yılından itibaren uygulamaya başlanacaktır.

Şirket faaliyetleri açısından en önemli kriterlerden birisi güncel yasal düzenlemelerin takip edilmesi ve bunlara tam uygunluk seviyesinde faaliyet gösterilmesidir. Yasal düzenlemelere yönelik iç denetimler sürekli olarak yapılmakta ve herhangi bir uygunsuzluk tespit edildiğinde gerek şirket içi gerek şirket dışı kaynaklardan faydalanılarak gerekli uyumun sağlanması için hızlıca adımlar atılmaktadır.

Daikin Türkiye, Daikin Global ve Daikin Europe N.V. politikalarını baz almaktadır. Şirketin tüm faaliyetleri bu politikalar kapsamında ülkedeki geçerli mevzuata ve yerel kanunlara uyum sağlanarak yürütülmektedir. Şirket politikalarının Daikin Europe N.V.’den gelen kural ve talimatlara uygun olarak düzenlenmesi, duyurusu ve takibi Hukuk ve Uyum Departmanı tarafından yapılmaktadır ve ayrıca her departmanın kendi iç disiplinine uygun olarak hazırlamış olduğu tüzükleri ve Daikin Europe N.V. Grup kuralları bulunmaktadır.

Daikin Türkiye operasyonlarında öncelikli stratejik konuların yönetimi için çeşitli Kurumsal Yönetim Komiteleri ve alt çalışma grupları oluşturulmakta, stratejik konular merkezi olarak takip edilmektedir. Bu kapsamdaki konuların takibi için duruma göre CEO, Yönetim Kurulu üyeleri ve Şirketin farklı birimlerden üst düzey yöneticilerin yer aldığı çeşitli komite yapıları mevcuttur.

Üyeleri Daikin Türkiye Üst Yönetimi olan ve İcra ile Yönetim ayrımında faaliyet gösteren Finansal İcra Komitesi; Şirket’in risk ve kredi yönetimine konu olan satış ve finansal operasyonları kaynaklı tüm taleplerin değerlendirildiği karar mekanizmalarını kapsamaktadır. Komite, kurumun günlük risk ve finansal iş operasyonlarının işleyişinin belirlenen barem ayrımları dahilinde değerlendirilmesinde yetkili karar merciidir.

Daikin Türkiye operasyonlarında herhangi bir disiplin ihlali olması halinde, gerekli disiplin hükümleri ilgili disiplin kurulu aracılığıyla

uygulanmaktadır. Daikin Merkez faaliyetleri ve Hendek Üretim Tesisleri Faaliyetlerinin ayrı Disiplin Kurulları mevcuttur. Daikin Hendek Üretim Tesisleri’nde sendika kapsamında olan çalışanlar için 2 işveren temsili, 2 işçi temsili olmak üzere 4 kişiden oluşan kurulda, sendika kapsamı dışında kalan çalışanlar için İnsan Kaynakları temsilcisi ve bir hukuk temsilcisi de olmak üzere toplam 7 kişi bulunmaktadır. Merkez Disiplin Kurulu’nda ise daimi üye olarak yer alan CEO, Hukuk ve İnsan Kaynakları Departmanları Yöneticileri haricinde, CEO tarafından atanan 2 asil ve 2 yedek üye yer almaktadır.

ISO 50001 Enerji Yönetim Sistemleri kapsamındaki faaliyetlerin gerçekleştirilmesi, ilgili kriterlere uygun olarak analizlerin yapılması, verimlilik artırıcı projelerin hayata geçirilmesi, gerekli aksiyonların alınması ve takibinin gerçekleştirilmesi amacıyla Enerji Komitesinin kurulması 2021 yılında hedeflenmiştir.

KURUMSAL RİSK YÖNETİMİ

Daikin Türkiye’de olası riskler risk haritalandırma çalışmaları ile kontrol edilmekte, risklerin potansiyel etkilerini en aza indirgeyecek çalışmalar yürütülmektedir. Hukuki ve mevzuata ilişkin risklerin yönetimi ve uyum süreçleri kapsamında, rekabet hukuku kapsamındaki risklerin azaltımı için şirket içerisinde kapsamlı bir uygunluk kontrolü Hukuk ve Uyum Departmanı tarafından yapılmaktadır. Hukukta kurumsal dönüşüme hizmet etmesi amacıyla uyum ihtiyacı kapsamında öne çıkan konular belirlenmekte, bunlarla ilgili eğitim videoları ve kataloglar Daikin Türkiye Akademi ile birlikte ve öncelikli ihtiyaçlara göre hazırlanmaktadır.

Daikin Türkiye’de iç denetim fonksiyonu Daikin Europe N.V. tarafından yürütülmekte olup Hukuk ve Uyum Departmanı dönemsel olarak rekabet, Kişisel Verilerin Korunması Kanunu (“KVKK”), sözleşme, arşiv gibi konularda denetleme yapmaktadır.

Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemleri kapsamında Bilişim Teknolojileri bölümü tarafından periyodik olarak denetlemeler gerçekleştirilmektedir.

Bunun yanı sıra, uyum açısından uzmanlık gerektiren konular Şirketin ilgili iş birimleri tarafından takip edilmektedir. Örneğin, alacak risk yönetimi ve finansal risk yönetimi uygulamaları doğrudan Finans ve Kredi Kontrol Departmanı tarafından yönetilmektedir.

2020 yılında dijital dönüşüm ve ticari risklerin azaltılması için bilgi güvenliği yönetimi kapsamında İletim Yönetim Sistemi (“İYS”) ve KVKK süreçlerinin onay prosedürleri ve bu onayların saklanması için Ağustos 2020’de özel bir proje başlatılmıştır. Proje ile KVKK kapsamında kişisel verilerin işlenmesi amacıyla alınması gereken onay ve aydınlatma zorunlulukları birleştirilerek İYS ve KVKK onay sürecinin Daikin Türkiye sistemlerine giren gerçek kişiler için geliştirilmesi hedeflenmektedir. Proje çerçevesinde sistem üzerinden kontrol yapılarak alınan onayların sistemde gözükmesi ve otomatik e-posta ile bilgilendirme yapılmasıyla risk azaltımı sağlanmaktadır.

ETİK VE UYUM

Daikin Türkiye, Daikin Global Şirket Etik Kurallarına tam uyumla hareket etmeye yüksek gayret göstermektedir. Faaliyetlerini performans odaklı olarak yürüten Daikin Türkiye, tüm paydaşlarına verdiği her taahhüdü yerine getirmekte kararlıdır. Şirket yüksek performans gösterirken ve taahhütlerini yerine getirirken, her zaman yüksek etik standartları ve adil rekabet prensiplerini esas alarak hareket etmeyi de bir ilke olarak benimsemektedir. Daikin Türkiye tüm paydaşlarına karşı açık, adil ve hesap verebilir olmayı hedeflemektedir.

¹ Finansal raporlama üzerindeki iç kontrollerin denetimi ve değerlendirmesi üzerine kuralları belirleyen Japon standartları.

Şirket Etik Kuralları tüm faaliyetler için yol gösterici olan temel değerlerin bir ifadesidir ve Şirketin karar verme çerçevesini temsil etmektedir. Şirket Etik Kuralları sadece çalışanları ve yöneticileri değil, aynı zamanda tüm danışmanları, iş ortaklarını, müteahhit firma çalışanlarını, Şirket adına hareket eden kişileri ve ticari ilişki içerisinde bulunulan tüm paydaşları kapsamaktadır. Müşteriler ve tedarikçiler dahil bütün iş ortakları Etik Prensiplere uygun davranmaya teşvik edilir.

Daikin Türkiye, ağırlama faaliyetleri ve hediye alışverişleri açısından ölçülü şekilde ve kabul edilebilir sosyal normlar dahilinde hareket etmektedir. Hediye ve ağırlama politikası “Kamu Çalışanlarına İlişkin Yapılan Yardım ve Hediye Kuralları” kapsamındaki “Rüşvetin Önlenmesine İlişkin Şirket Kuralı” altında düzenlenmektedir. Hediyelerin hiçbir şekilde rüşvet amacını çağrıştırmaması ve herhangi bir ihalden 6 ay öncesi ve sonrasında verilmemesi, maddi kazanç sağlamama koşulunun her durumda geçerliliğini koruması, ayrıca bu konuyla ilgili Türk mevzuatına tam uyumun gözetilmesi ilgili Kural’da tanımlanan başlıca ölçütlerdir.

Daikin Türkiye, tüm paydaşlarını Şirket Etik Kurallarının ihlali durumunda ihlalin gerçekleştiği an bildirmeye teşvik etmektedir ve bu kapsamda bir etik ihbar mekanizması oluşturmuştur. Uyumsuzluk vakalarını bildirmek isteyen çalışanlar, herhangi bir kişisel bilgi açıklama mecburiyetinde bulunmadan özel bir telefon numarası ve şifresi belirlenmiş olan Daikin Etik Hattı’na kolayca ulaşabilmektedirler. Çeşitli dil seçenekleri de mevcut olan ihbar hattında ihtiyaç duyulması halinde çevirmen desteği de sunulmaktadır. Bunun yanı sıra intranet platformunda bulunan Etik Formu ile de ihbarda bulunulabilmekte, her iki platformu kullanmanın mümkün olmadığı durumlarda ise harici yardım hattına e-posta yolu ile de ulaşılabilir.

Rekabet hukuku kuralları ve rekabete uyum Daikin Türkiye’nin önemli konularından birisidir. Yüksek hukuki risk barındırması nedeniyle rekabet uyumu konusunda periyodik aralıklarda dış firma vasıtası ile denetimler yapılmakta ve eğitimler gerçekleştirilmektedir.

Daikin Türkiye tedarikçileri, Daikin Türkiye veya bağımsız kuruluşlar tarafından yapılacak denetim ve değerlendirmeleri politika, sözleşme, beyan ve taahhütleri kapsamında kabul etmektedir. Aykırı şüpheli davranış veya kuralların ihlali hakkında bildirimde bulunmak için mevcut iletişim kanalları kullanılabilir (daikincompliance@daikin.com.tr). Daikin Türkiye, tüm bildirimleri gizlilik içinde ele almayı ve bildirim sahiplerini korumayı taahhüt etmektedir. Şirket, tedarikçinin Şirket Etik Kurallarına aykırı şüpheli davranışını ya da muhtemel bir iş etiği ihlalini rapor etmiş olan kişinin gizliliğini koruyarak o kişiye karşı uygulanabilecek herhangi bir karşı davranışa müdahale etmemektedir.

Merkez ofisi İstanbul’da bulunan Daikin Türkiye; Sakarya’da 100.000 metrekare alan üzerine kurulu olan üretim tesislerinde, çatısı altında bulunan Daikin ve Airfel markalarının kombi, klima üniteleri, fancoil, klima santralleri vb. farklı ihtiyaçlara uygun ürünlerini son teknoloji ile üretmektedir.



Daikin Türkiye Hendek Üretim Tesisi

DAIKIN TÜRKİYE'DE SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK YÖNETİMİ

Daikin Türkiye, raporlama dönemi içerisinde sürdürülebilirlikle ilgili tüm politikalarını inceleyerek “Sürdürülebilirlik Politikası” çatısı altında toplamıştır.



SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK YÖNETİM SİSTEMLERİ

Daikin Türkiye'nin tüm operasyonel süreçleri Entegre Yönetim Sistemi ile yürütülmektedir. Daikin Türkiye, Entegre Yönetim Sistemi kapsamında 2012 yılında ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi, ISO 10002 Müşteri Memnuniyeti Yönetim Sistemi, ISO 14001 Çevre Yönetim Sistemi, OHSAS 18001² İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemi ile ISO 27001 Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi'ni; 2017 yılında ISO 18295 İletişim Merkezi Yönetim Sistemi'ni kurmuştur.

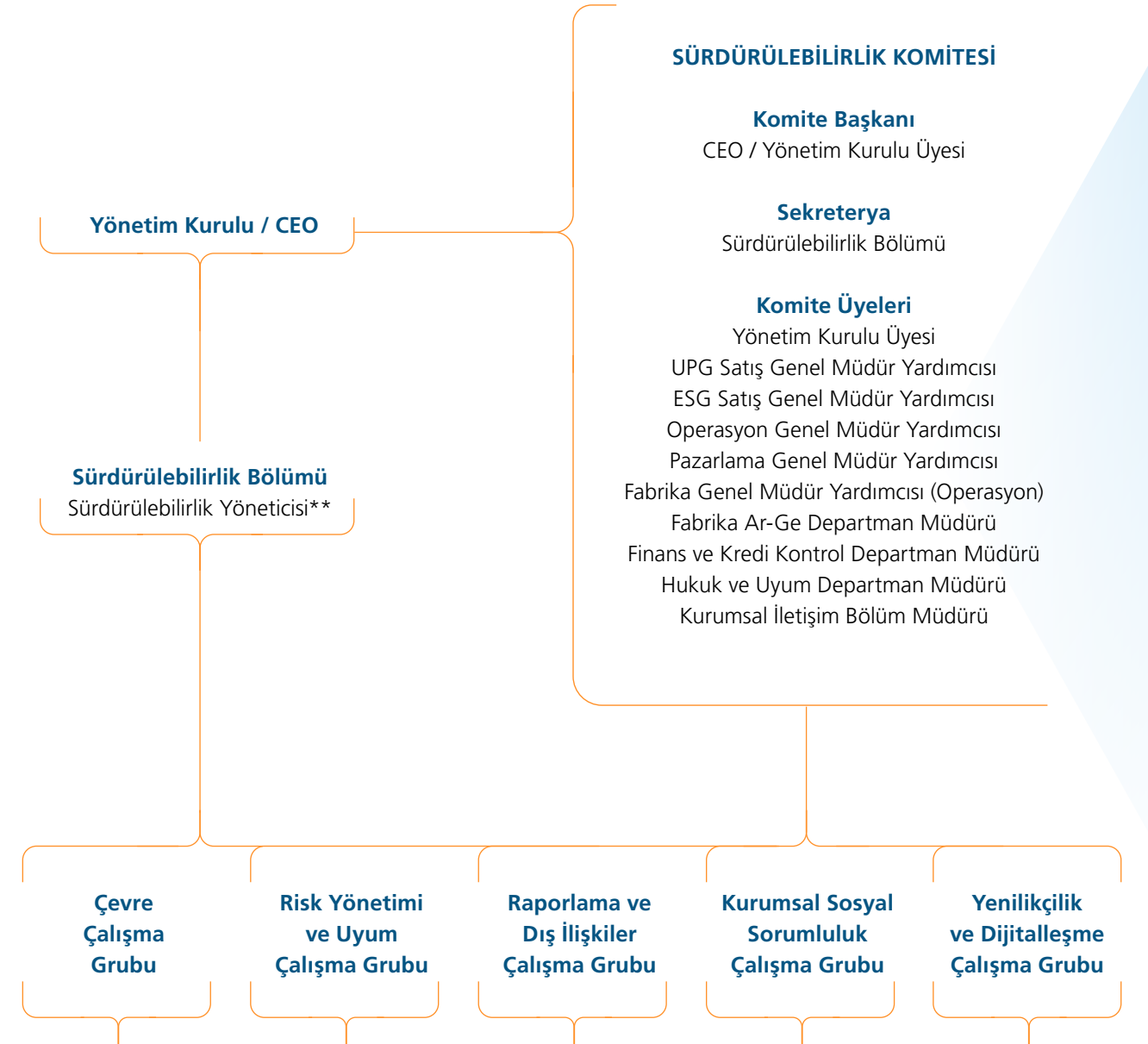
Daikin Türkiye, raporlama dönemi içerisinde önemli bir sürdürülebilirlik projesine imza atarak Sürdürülebilirlik Yönetim Sistemi projesinin başlangıcını yapmıştır ve sürdürülebilirlikle ilgili tüm politikalarını inceleyerek “Sürdürülebilirlik Politikası” çatısı altında toplamıştır.

Daikin Türkiye'nin tüm Sürdürülebilirlik Politikaları internet sayfasının [Daikin Türkiye Hakkında](#) bölümünde incelenebilir.

Tüm faaliyetlerinde olduğu gibi sürdürülebilirlik alanında da sektörünün lideri olma gayesi taşıyan Daikin Türkiye, sürdürülebilirlik konularının yönetimi ve şirket içinde etkin olarak takip edilip sürekli iyileştirilmesi için CEO'ya raporlama yapan bir sürdürülebilirlik yönetim yapısı oluşturmuştur.

² 2012 yılında Entegre Yönetim Sistemi sürecinde kurulmuş olan OHSAS 18001 İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemi'nin ISO 45001 geçişi 2018 yılında gerçekleştirilmiştir.

SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK YÖNETİŞİM YAPISI



** Sürdürülebilirlik Bölümü'nde görev yapan Sürdürülebilirlik Yöneticisi komite ve çalışma grupları arasında koordinasyonu sağlamaktan ve çalışmaların takip edilmesinden sorumludur.

DAIKIN TÜRKİYE SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK ÖNCELİKLERİ

2020 mali yılı içerisinde Daikin Türkiye bünyesinde başlatılan Sürdürülebilirlik Yönetim Sistemi projesi kapsamında Daikin Türkiye'nin öncelikli konuların belirlenmesi sürecinde başta Daikin Global olmak üzere sektördeki küresel oyuncuların ve çeşitli lider şirketlerin sürdürülebilirlik politika ve öncelikleri incelenmiştir. Bu çalışma yürütülürken farklı sürdürülebilirlik raporlaması çerçeveleri ve yönetim gruplarının iklimlendirme sektörü için belirlemiş olduğu öncelikli konular değerlendirilmiş ve Daikin Türkiye iç paydaşları ile bir anket çalışması düzenlenmiştir. Araştırmalar sonucunda belirlenen 18 konu, Daikin Türkiye'nin ilk sürdürülebilirlik raporu için Şirket yönetimi tarafından belirlenen iç paydaşlar tarafından puanlanmıştır.



Daikin Türkiye bünyesinde gerçekleştirilen önceliklendirme çalışması ve Şirketin faaliyetleri dikkate alınarak yapılan değerlendirme sonuçlarında Daikin Türkiye için en öncelikli Birleşmiş Milletler Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları (SKA)³ da

Öncelikli konu evreni kapsamında belirlenen konular, Daikin Global tarafından yapılan sınıflandırma ile birlikte değerlendirilmiştir. Bu çerçevede öncelikli konular;

- **Çevre**
 - **Yeni Değer Yaratma, Müşteri Memnuniyeti, İnsan Kaynakları**
 - **Temel KSS (Kurumsal Sosyal Sorumluluk)**
- başlıkları altında sınıflandırılmıştır.

Öncelikli konular, yapılan anket çalışmasında çıkan sonuçlara göre "Daikin Türkiye İçin Önemi" ve Daikin Global KSS öncelikleri değerlendirmesine göre "Daikin Global İçin Önemi" eksenlerinde sıralanmıştır. Daikin Global matrisinde doğrudan yer almayan konular "Öncelikli" olarak değerlendirilmiştir. Matrisin sağ üst bölümünde yer alan konular Daikin Türkiye ve Daikin Global için yüksek öncelikli olarak değerlendirilen ortak konulardır.

belirlenmiştir. Faaliyetlerinde sürdürülebilirlik odaklı hareket eden Daikin Türkiye, SKA'ların hepsine katkı sağlayacak şekilde gerekli tüm desteği sunarken kendi faaliyetleri ile yüksek değer yarattığına inandığı aşağıdaki SKA'ları önceliklendirmektedir:



³ Birleşmiş Milletler Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları ile ilgili detaylı bilgi için <https://www.tr.undp.org/content/turkey/tr/home/sustainable-development-goals.html> adresi ziyaret edilebilir.

COVID-19 İLE ETKİN MÜCADELE

Daikin Türkiye, 2020 mali yılı boyunca dünyayı ciddi şekilde etkileyen COVID-19 pandemisi ile mücadele için hem kendi operasyonlarının hem de müşterilerinin güvenliğine yönelik birçok faaliyet gerçekleştirmiştir. Daikin Türkiye, dünyada COVID-19 virüsünün görüldüğü anda önlemlerini almaya başlamış ve özellikle ülkemizde vakaların görülmeye başlamasından önce yurt dışı seyahatlerini iptal ederek seyahatlerinden dönenler için karantina uygulamasını başlatmıştır. COVID-19 virüsünün ülkemizde tespit edildiği günden itibaren çalışmalar büyük titizlik ile yürütülmektedir.

Daikin Türkiye bünyesinde COVID-19 ile mücadele ve hazırlık kapsamında Uzaktan Çalışma Prosedürü ve COVID-19 Acil Durum Ekibi hızla kurulmuş, çalışanlar için sürecin ilk günlerinde uzaktan çalışma ve dönüşümlü ofis uygulamasına geçilmiştir.

Çalışanlara PCR testi yapılması, ofis ve personel servislerinin düzenli olarak dezenfekte edilmesi, ofislere dezenfektanların yerleştirilmesi, çalışma alanlarına ve ofislere ziyaretçi yasağı, düzenli HES kodu sorgulama, ateş ölçümleri gibi birçok uygulama bu kapsamda örnek olarak verilebilir.

Üretim tesisinde aylık üretim miktarları kontrol edilerek ve daha önce operatör ihtiyacı yaşanan aylarda operatörler alınarak COVID-19'dan oluşan operatör eksikliği giderilmiştir. 24 saat düzenine göre farklı senaryolarda üretim esnasında çıkabilecek şüpheli vakalar için süreç iş akışı oluşturulmuştur.

COVID-19 testi pozitif çıkan çalışanların tedavi süreci yakından izlenerek çalışanlar Daikin Mobile ile bilgilendirilmiştir. İş tanımı uzaktan çalışma sistemine uygun olmayan çalışanlar için vardiya düzenlemeleri minimum çalışanla yürütülmüş ve soyunma odası kapasitesini azaltma uygulamaları gerçekleştirilmiştir. Uzaktan çalışma alternatifi

olmayan fakat çalışamayacak durumda bulunan veya kronik rahatsızlığı, yaş aralığı ya da hamilelik sebebiyle risk grubunda yer alan çalışanların izne ayrılmaları uygulamaları ile korunmaları sağlanmıştır. Pandemi sürecinde izne çıkarılan çalışanlara devletin sunmuş olduğu ücretsiz izin desteğinin yanında maddi destek de sağlanarak herhangi bir gelir kaybı yaşamamaları için tedbir alınmıştır.

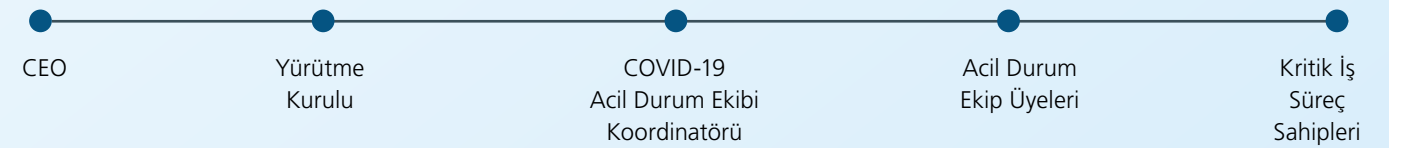
Daikin Türkiye'de pandemi sürecinde Üst Yönetim tarafından sahiplenilen çok fonksiyonlu bir Kriz Yönetimi Ekibi oluşturulmuş, İnsan Kaynakları, Hukuk ve Uyum, Bilişim Teknolojileri, Operasyon vb. bölümlerden destek alınmıştır.

Kritik konularda etkin kararlar alabilmek için bir karar alma süreci oluşturularak, süreci harekete geçirebilecek noktalar gözden geçirilmiş ve planlamalar için kötü durum senaryoları oluşturulmuştur. Kriz ve İş Sürekliliği planları gözden geçirilerek COVID-19 versiyonlu İş Sürekliliği Planı hayata geçirilmiştir.

COVID-19 İŞ SÜREKLİLİĞİ PROGRAMI

Mart 2020 tarihi itibarıyla pandemi kapsamındaki önlemlere yönelik sınırlı bir kadro tarafından çalışma başlatılmış, İş Sürekliliği Planları COVID-19 kapsamında güncellenmiş, ekipler, görevler, iletişim planları revize edilmiştir. Paydaşlar için iletişim stratejileri oluşturularak acil müdahale ve iletişim yöntemleri güvenilir verilere dayandırılmış ve rol, sorumluluk ve hedeflerin açık bir şekilde belirlendiği bir kriz yönetim ekibi oluşturulmuştur. (İlgili dönemde Daikin Türkiye'de COVID-19 kaynaklı ölüm vakası yaşanmamıştır.)

COVID-19 İş Sürekliliği çalışmaları; personel, tedarik süreçleri, personel ulaşımı ve üretim süreçleri, satış ve dağıtım, servis (SSH) süreçleri, finansal süreçler ve BT altyapısı kapsamında gerçekleştirilen etki analizleri çerçevesinde yürütülmüştür.



DAIKIN İLE
YAŞANABİLİR
BİR GELECEK

Yeni Değer Yaratma İnovasyon ve Müşteri Memnuniyeti

32 Müşteri Memnuniyeti ve Satış Sonrası Hizmetler

34 Satış Kanallarının Yönetimi

37 Servis Yönetimi

41 Müşteri İlişkileri Yönetimi

44 Tedarik Zinciri Yönetimi

49 Özel Başlık: Daikin Türkiye İklimlendirme
Teknolojileri Deneyim Merkezi

52 Ar-Ge, İnovasyon ve Dijitalleşme

MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ VE SATIŞ SONRASI HİZMETLER (SSH)

Daikin Türkiye son kullanıcılarının güvenliğine en yüksek önceliği vermeyi taahhüt etmektedir. Şirket, son kullanıcılarının gelecekteki ihtiyaçlarını öngörerek güvenli, yüksek kaliteli ürünlerin ve hizmetlerin sağlanması için çaba sarf ederken ürün güvenliği ile ilgili tüm kanun, yönetmelikler ile ulusal ve uluslararası standartlara tam uygunlukla hareket etmektedir. Bu önlemler, söz konusu ürünlerin onarılmasını veya değiştirilmesini ve yazılı veya görsel uygun medya araçlarıyla sorunun yayınlanmasını ve ilgili makamlara bildirilmesini içerebilmektedir.

Daikin Türkiye müşterilerinin beklentilerinin de ötesinde değer yaratıp onların ihtiyaçlarına, hayallerine en uygun ve konforlu çözümleri sunmak, sürdürülebilir hizmet kalitesini koşulsuz müşteri memnuniyeti ilkesi çerçevesinde sağlamak hedefi ile çalışmaktadır. Daikin Türkiye'nin, birlikte çalıştığı

tüm kurumsal ve bireysel müşteri ağı en büyük varlığı ve gücüdür. Şirket tüm paydaşlarını sadık ve güçlü iş ortakları haline getirmek ve müşteri deneyimini geliştirmek için çalışmaktadır. Daikin Türkiye iş birliği içinde olduğu tüm müşterilerine başkaları ile paylaşmaktan keyif alacakları farklı bir müşteri deneyimi sunmayı hedeflemektedir.

Daikin sahip olduğu eşsiz son teknoloji ürünleri ile müşterilerinin konforunu ve yaşamlarını sürdürülebilir kılmak için dünyada lider bir konumdadır. Müşteri ilişkileri yönetiminin (CRM) merkezi bir yapılandırma ile geliştirilmesi amacıyla bir proje başlatılmıştır. Bunun yanında CRM'den elde edilen bilgiler ürün ve hizmet geliştirme gibi tüm departmanlarca uygulanabilecek yönetim felsefeleri ve stratejiler oluşturulmasına girdi sağlayacaktır.

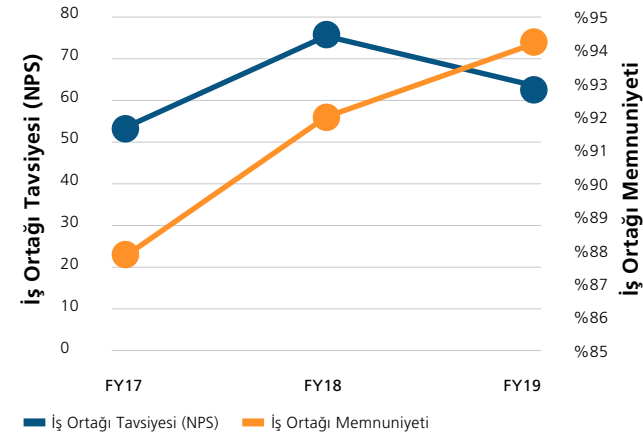
Müşteri memnuniyeti çalışmaları kapsamında ürün yönetiminin kapasitesinin geliştirilmesi için "Da Vinci Projesi" planlanarak tamamlanmıştır. Da Vinci Projesi ürün yönetimini uçtan uca "entegre" bir şekilde sahipleri ile yönetmeyi amaçlamaktadır. Proje ile birlikte Daikin ürünleri dağıtım kanalları içinde dağıtılmış bir yaklaşım yerine "bütüncül" bir bakış açısı ile değerlendirilmeye başlanmıştır.

İş ortaklarının Daikin ürünlerine yönelik memnuniyetini ölçmek için düzenli olarak gerçekleştirilen iş ortağı memnuniyeti anketinin sonuçları **%94** memnuniyet bulunduğunu göstermektedir. Sonuncusu *Ekim 2020'de yapılan anket sonuçlarına göre müşteri memnuniyeti oranlarında 3 yıl içerisinde 6 puanlık bir gelişim gösterilmiş olup müşterilerin Daikin'den memnuniyet oranı mali yılda bir önceki yıla göre 2 puan artmıştır.

*Pandemi nedenli olarak Mart 2020'de yapılacak olan anket Ekim 2020'de yapılmıştır.

"COVID-19 pandemisi sırasında öğrendiklerimize dayanarak, bilişim teknolojilerinden tam olarak yararlanmayı sağlayan esnek ve çevik bir çalışma tarzı benimsemeyi hedefliyoruz. Çeşitli insan kaynağımızı mevcut ve potansiyel tüm müşterilerimiz için büyük değişimleri fırsata dönüştürmek ve değer yaratmak için kullanacağız."

Net Tavsiye Skoru (NPS)



Net Tavsiye Skoru (NPS) çalışması müşteri sadakatini ve taraftarlığını anketler yoluyla ölçme aracıdır. Daikin Türkiye, Daikin Europe N.V.'ya Bağlı Şirketler arasında elde ettiği NPS puanı ile FY17'de 4. sırada iken, FY19'da bir önceki yıla göre düşük olmasına karşılık 1. sırada yer almıştır.



Müşteri Odaklı Memnuniyet Uygulamaları

Customer Engagement Center (CEC) & Customer Portal (CP): Daikin Europe N.V. tarafından son yıllarda şirket devamlılığı için gerekli ve yükselen bir değer olan müşteri deneyimine verilen önem, pilot ülkelerde hayata geçirilen "Müşteri İlişkileri Portalı" ve "Müşteri Portalı" ile bir üst seviyeye taşınmıştır. Yakın gelecekte yapay zekanın da süreçlere etkin dahil olması ve dijital enstrümanların en iyi şekilde kullanılması ile müşterilere en iyi hizmet ve en hızlı bilginin ulaştırılması için çalışmalar devam edecektir.

NPS Anket Çalışması (İş Ortakları): Her yıl müşterilere verilen tüm hizmetlerin yarattığı etkinin ölçülebilmesi yıllık Net Tavsiye Skoru (Net Promoter Score - NPS) anketi gerçekleştirilmektedir. Yıllık değerlendirme sonuçları Daikin Türkiye yönetimi tarafından yakından takip edilmekte, Daikin Europe N.V.'ya da düzenli olarak raporlanan değerlendirme sonuçları incelenerek gerekli iyileştirme adımları atılmaktadır.



Pandemi Sürecinde Kesintisiz Hizmet

Küresel düzeyde yayılım gösteren COVID-19 tehdidine rağmen tüm paydaşlarımızla müşterilerimizin ihtiyaçlarının karşılanması için kesintisiz hizmet sağlanmıştır. Pandemiye karşı önlemlerimizi de almayı ihmal etmeden kişisel koruyucu ekipmanlar ile sahada sürekli olarak hizmet vermeye devam edilmektedir. Özellikle pandemi ile mücadele sürecinde kritik rol oynayan hastane, sağlık kuruluşları ve sağlık çalışanlarının ihtiyaç duydukları montaj, arıza, bakım ve onarım hizmetleri aksatılmadan ve özverili bir şekilde karşılanmıştır. Sokağa çıkma sınırlaması kapsamında yetkili servislerimizin şehir içi ve şehirler arası hizmetleri aksatmamaları ve kontrol noktalarından sorunsuz geçebilmeleri için her bir servisimize şirket izin belgeleri iletilmiştir. Sağlık çalışanlarımıza yönelik kesintisiz 7/24 servis hizmeti verilmiştir.

COVID-19 teşhisi konulmuş müşterilere kişisel koruyucu ekipmanlarla hizmet sağlanmaya devam edilmiştir. Sokağa çıkma sınırlamaları kapsamında 65 yaş üstü vatandaşlarımıza hizmet önceliği verilmiş, evsel ihtiyaçlarının karşılanmasında ulaşım desteği servislerimizce sağlanmıştır. 2020 yılında Yetkili Servis Teşkilatı, İçişleri Bakanlığı ilgili genelgelerinin izin verdiği ölçülerde hizmetlerine devam etmiştir. Daikin ürünlerine hizmette pandemi kaynaklı hiçbir gecikme yaşanmaması bu yıl için en önemli başarıımızdır. Verilen eğitimlerin online platform üzerinden uygulaması gerçekleştirilmiş, servis ağında çalışanlara kullandıkları yazılım üzerinden tüketiciye teslim edilen servis formlarının kontrolü sağlanmıştır. Pandemi nedeniyle ziyaret edilemeyen tüketicilerle iletişime geçilerek memnuniyet anketleri yapılmıştır. Satış Sonrası Hizmetler Servis Müdürlüğü çalışanları yasal mevzuata uygun olarak sahada görevlerini sürdürmüşlerdir. Tüketicilerin bekletilmemesi için servislerin 7/24 kesintisiz hizmet sunmaları sağlanmıştır.



SATIŞ KANALLARININ YÖNETİMİ

Daikin Türkiye'nin satış kanalları bayi, distribütör ve direkt satışlardan oluşmaktadır. Daikin Türkiye'de bayi ve distribütörlerin yönetimi;

- Bireysel sistemlere (UPG) ait bayi ve distribütörler
- Mühendislik sistemleri (ESG) ve çoklu sistemler profesyonel çözüm ortakları (Daikin Profesyonel Bayiler) olarak iki kanaldan takip edilmektedir.

Daikin bayileri, şirketin ve markanın büyütülmesinde ve başarısındaki en kritik rollere sahip iş ortaklarıdır. Bayiler, sadece sahip oldukları teknik ve ticari bilgileriyle değil, Daikin Değerlerine uygun çalışma yaklaşımı ile bu başarıya hizmet etmektedirler. Bayiler, tüm faaliyetlerini Daikin Değerleri ışığında yönetmektedirler

BİREYSEL SİSTEMLER BAYİ YÖNETİMİ

Oldukça rekabetçi bir sektör olan iklimlendirme sektöründe faaliyet gösteren bireysel sistemlere ait Daikin Türkiye bayileri; operasyonel, yönetsel ve stratejik birçok önceliği bir arada sürdürmektedirler.

Yönetmekle sorumlu oldukları 7 temel konunun detaylı açıklamalarının yer aldığı; Daikin bayilerinin stratejik planlamadan müşteri yönetimine, stok ve depo yönetiminden insan kaynakları yönetimine kadar tüm



kritik süreçlerinde yararlanabilecekleri Daikin Bayi Yönetim Reçeteleri'ni içeren Bayi Yönetim El Kitabı hazırlanmış olup bayiler ile paylaşılmaktadır.

Bayiler için her yıl Daikin Türkiye Akademi, ilgili bölüm ve bayi temsilcileri ile birlikte kapsamlı bir program dahilinde ve ihtiyaçlar doğrultusunda teknik ve ürün eğitimleri düzenlemektedir. Buna ilaveten tüm bayi yöneticilerini kapsayan Air-On Bayi Gelişim Programı ile satış, müşteri, pazarlama ve finans yönetimi konularında eğitimler düzenlenmektedir.



Prag, Bayi Etkinliği



Beyrut, Bayi Etkinliği

Air-On Bayi Gelişim Eğitimleri	FY17		FY18	
	Katılımcı Sayısı	İnsan*Saat	Katılımcı Sayısı	İnsan*Saat
Bayi	250	4.000	59	944



Satış Teknikleri Eğitimi

2017 yılında başlayan Air-On Bayi Gelişim Programının başında bütün bayiler eğitimden geçirilmiştir. Program kapsamında Daikin Türkiye ailesine yeni katılan bayilerin eğitimlerine devam edilmekte olup modüller de sürekli güncellenmektedir. 2020 mali yılında COVID-19 pandemisi süresince alınan önlemler doğrultusunda bayi eğitimleri önceki yıllara oranla kısıtlı düzeyde gerçekleşmiştir.



Air-On Bayi Gelişim Programı

Daikin Türkiye Akademi tarafından bireysel sistemlere ait bayilerin performansını artırmak için Air-On Bayi Gelişim Programı oluşturulmuştur. Çalışma kapsamında bayiler ve satış ekibi ile çalıştaylar düzenlenmiştir. Saha gözlemleri ve Bayi Yönetim El Kitabı çalışması ile birlikte ihtiyaç analizi gerçekleştirilmiştir. Programın tasarım aşamasında Daikin Bayisine Özel Davranışlar belirlenmiş ve Bayi Yönetim Modeli ile Müşteri İlişkisi Modeli oluşturulmuştur. Tasarım aşamasında Finans, Pazarlama ve Satış departmanlarından iç eğitimler sürece dahil edilerek ihtiyaca ve içeriğe uygun eğitim modülleri oluşturulmuştur. Satış ekibi eşliğinde vaka çalışmaları düzenlenerek eğitimleri destekleyici rol oyunları, eğitim sunumları, katılımcı el notları, sınav soruları, ödevler ve Daikin Bayi Yönetim El Kitabı geliştirilmiştir.

Eğitimlerin uygulaması sürecinde 8 grup halinde 4 modül eğitim düzenlenmiştir. Marmara, İç Anadolu, Karadeniz, Akdeniz, Ege ve Güneydoğu Anadolu bölgelerinden katılımcıların olduğu eğitimde 4 eğitimci yer almıştır. Eğitim modülü sonunda bayilere "stratejik analiz" ödevi verilmiş ve vaka çalışmaları ile stratejik bakışları değerlendirilerek geri bildirimler sağlanmıştır.



ETKİLİ SATIŞ TEKNİKLERİ EĞİTİMLERİ

Etkili satış teknikleri eğitimleri kapsamında 2019-2020 yılları içerisinde toplamda 71 Daikin Türkiye bayisine profesyonel bir firmadan destek alınarak yerinde eğitim verilmiş ve 30 bayi ikinci kez ziyaret edilmiştir. Ziyaret edilen her bayide mağaza ekiplerine 3 saatlik eğitimler verilmiştir. Pandemi şartlarından ötürü durdurulan yerinde satış eğitimi faaliyeti yerine satış eğitimi verilemeyen tüm bireysel sistem bayileri için online Daikin Satış Teknikleri Eğitimi verilmiştir. Eğitime katılım gösteren bayilerimize Daikin Etkili Satış Teknikleri kitabı elektronik ortamda paylaşılmıştır.



Etkili Satış Teknikleri Eğitimi	Toplam Katılımcı Sayısı	Toplam Eğitim Saati
Marmara Bölgesi	36	108
Ege Bölgesi	30	90
Çukurova Bölgesi	37	111

PROFESYONEL BAYİ GELİŞİM PROGRAMI

2021 yılı içerisinde Daikin Türkiye Akademisi, Pazarlama ve Kurumsal İletişim Departmanları ortaklığında profesyonel bayilerin belirlenen kriterlerde performans göstermeleri hedefiyle bir eğitim programının hayata geçirilmesi ile 2025 yılına kadar Daikin Türkiye bünyesinde yer alan profesyonel bayi sınıflandırmasına göre en üst segment olarak belirlenmiş olan "Master Profesyonel Bayi" sayısının 150'ye çıkarılması hedeflenmektedir.



Programın analiz aşamasında şirket, bölüm hedefleri, profesyonel bayi değer ve sadakat endeksi ile kriterleri dikkatle incelenmiş, VRV bölüm/bölge yöneticileri ile görüşülmüş ve saha dinamiklerini daha iyi anlamak için her bölgeden profesyonel bayi yöneticileri ile görüşmeler planlanmıştır. Daikin'in profesyonellere yönelik yüksek enerji verimliliği ve düşük sera gazı emisyonuna sahip VRV çözümlerini sıfırdan işletmeye alma anına kadar sorunsuz yürütebilecek kabiliyete sahip profesyonel bayiler oluşturmak hedefiyle VRV süreci detaylandırılmış ve bir profesyonel bayinin uçtan uca projelendirme aşamasında nelere ihtiyaç duyabileceği netleştirilmiş, müşteri ile temas ve mesleki gelişim noktalarında hangi konularda destek olunabileceği belirlenmiştir. Eğitim değerlendirmesinin, uzun vadede yatırımın getirisi (ROI) dahil anahtar performans göstergeleri ile desteklenerek takip edilmesi hedeflenmektedir.



SERVİS YÖNETİMİ

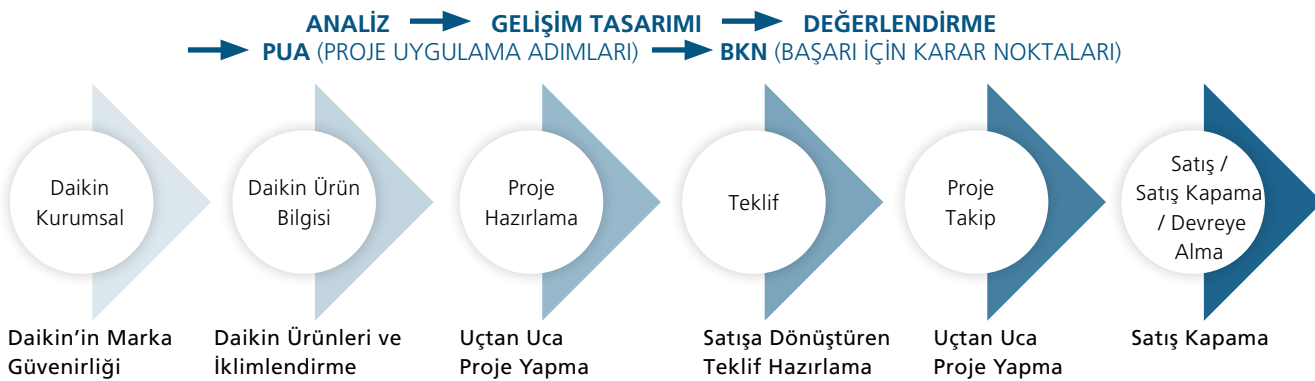
Daikin Türkiye'nin tüm Türkiye'ye yayılmış yetkili servis ağı, farklı ürün gruplarında uzman 434 yetkili servisten oluşmaktadır. Daikin Türkiye, rakiplerinden farklı olarak CIS bölgesinde de Türkiye'deki servis yapılanmasından farksız bir yaklaşım izlemektedir ve farklı ürün gruplarında uzman 22 yetkili servisle

hizmet sunmaktadır. Halihazırda 1.500 olan servis teknisyeni sayısı ihtiyaçlar dahilinde her yıl düzenli olarak artırılmaktadır. Daikin Türkiye'de servis yönetimi yaklaşımında sayısal artış yerine servislerin münhasırlığına, verimliliğine ve kendi içlerinde güçlü ekipler bulundurmasına odaklanılmaktadır.

	FY18		FY19		FY20		FY21*	
	Servis Sayısı	Teknisyen Sayısı	Servis Sayısı	Teknisyen Sayısı	Servis Sayısı	Teknisyen Sayısı	Servis Sayısı	Teknisyen Sayısı
İstanbul	162	518	152	526	146	524	144	540
İzmir	118	340	112	344	111	342	107	348
Adana	89	268	93	285	93	285	92	296
Ankara	87	217	86	219	90	218	91	227
CIS	22	76	22	87	22	81	22	89
Toplam	478	1.419	465	1.461	462	1.450	456	1.500

*Haziran 2021

İHTİYAÇLAR – KURUMSAL/TEKNİK



VRV projenin sıfırdan işletmeye alma anına kadarki sürecini sorunsuz yürütebilecek kabiliyete sahip Profesyonel Bayiler oluşturmak.

TÜRKİYE VE CIS BÖLGE TEKNİSYEN SAYISI

Toplam
1.500
Servis
Teknisyeni



Daikin Türkiye'nin tüm yetkili servis personeli teknik ve kurumsal kimlik eğitimlerini tamamlayarak faaliyet göstermektedir.

Satış Sonrası Hizmetler Bölge Sorumluları tarafından her yılın sonunda bölgesel olarak servislerin teknik eğitim ihtiyaçları Daikin Türkiye Akademisi ile birlikte ortak bir platformda belirlenmekte ve yıllık eğitim planı oluşturulmaktadır. Bu eğitim planları sahada servis, teknik ve yedek parça bölüm müdürlüklerinin belirledikleri bir plan ve hedef doğrultusunda montaj uygulama esnası ve sonrasında gerçekleştirilmektedir. Eğitimler teorik, pratik ve saha uygulamaları şeklinde düzenlenmektedir. Teknik eğitimler ile birlikte "Müşteri İlişkileri Yönetimi" konusunda farkındalık yaratacak eğitimler verilmektedir.

Servis Teknik Eğitimi Programı genellikle İstanbul'da bulunan Daikin Türkiye Akademisi eğitim salonlarında ve uygulama sınıflarında, şirketin iç eğitmenleri tarafından ve Daikin Europe N.V.'den farklı olarak ücretsiz gerçekleştirilmektedir. Eğitimler pandemi süreci ile birlikte Mart 2020'den itibaren büyük oranda online eğitim platformu üzerinden yapılmaktadır.

Bu kapsamda;

- Sınıf eğitimlerindeki mevcut konular ve bu eğitimlerde yapılan pratik ölçüm cihaz uygulamaları video ortamına taşınmış ve servislerle paylaşılmıştır.
- Online eğitim uygulaması platformu üzerinden sınıf eğitimleri gerçekleştirilmektedir.

(Gaz yakıcı cihazların eğitim programlarında online eğitimden başarılı olanlar 2'şer kişilik gruplar halinde yüz yüze pratik eğitime davet edilmektedir.)

2020 mali yılında servis eğitimleri kapsamında 970 katılımcıya 3.310 saatlik teknik eğitim verilmiştir. COVID-19 sebebiyle toplam eğitim saatlerinde düşüş gerçekleşmiş olsa da online ortamlar ile kazanılan yüksek verimlilik ve odaklanma sayesinde eğitimlere daha fazla katılım sağlanmış ve eğitim kalitesinde önemli bir düşüş yaşanmamıştır.

Servis Eğitimleri	FY18	FY19	FY20
Katılımcı Sayısı	898	877	970
Eğitim Saati	16.891	15.132	3.310



Daikin Anında Çözüm Merkezi (DISC-DAIKIN Instant Solution Center)



Servis çalışmalarını daha iyi destekleyebilmek, müşteri şikayetlerine tek ziyarette çözümler üretebilmek amacıyla Daikin Servis Portal yazılımı geliştirilmiştir. Sadece Daikin Yetkili Servislerine yönelik hazırlanan yazılım ile bireysel ve ticari ürünler hakkında kolay ve anlaşılır bilgilere erişme imkânı sunulmaktadır. Tamir ve

ayarlarla ilişkin adım adım açıklayıcı menülerin bulunduğu platform sayesinde, sahada basılı teknik dokümanlara ihtiyaç duyulmadan ürünlerin ayarları ve ölçümleri yapılabilmektedir. Android ve iOS platformlarından erişilebilen uygulama sayesinde sahada herhangi bir problemle karşılaşılması durumunda, Teknik Bölüm mühendislerine yazılı, sesli veya görüntülü kayıt iletme fırsatı sunulmakta, ayrıca duruma göre canlı destek talebi veya problem bildirimi yapılabilmektedir.

Sürekli yenilenen ürün gamına ilişkin eklemeler canlı olarak yapılmakta ve servislerden gelen bilgi talepleri de hızlı biçimde portala yüklenmektedir. Genel duyuru ve bültenlerin de yer aldığı uygulama ile servis etkinliğinin en üst seviyeye çıkarılması hedeflenmektedir. 1. etabı 2020 mali yılında tamamlanan proje kapsamında Türkiye ve CIS bölgesinde 1.500'ün üzerinde teknisyene doğrudan erişim sağlanarak 250'nin üzerinde talep alınmıştır. 2021 mali yılında da servislerden gelen taleplerin %70'ine 3 gün içinde cevap verilmesi yönünde bir hedef belirlenmiştir. Bluetooth Cam ile hands on free özellik eklentisinin tamamlanması, anlık olarak sahada ürünün başında ve servis teknisyenin canlı olarak yanında bulunulması, anlık çözüm sunularak arızaya anında müdahale edilmesi ise 2021 yılı için belirlenen bir başka hedeftir.





F-Gaz Teknisyen Sertifikasyonu

Florlu sera gazları (F-Gaz) küresel ısınma üzerine olumsuz etkileri olan HFC'ler, PFC'ler, SF6 ve karışımlarından oluşan gazlardır.

İklimlendirme sektörü tarafından soğutucu akışkan olarak kullanılan F-Gazlarının yönetimi için Çevre ve Şehircilik Bakanlığı tarafından hazırlanan Florlu Sera Gazlarına İlişkin Yönetmelik 2018 yılında yürürlüğe girmiştir. Bu yönetmelik ile F-Gazların atmosfere salımı yasaklanmış olup bu gazlar ile çalışan ekipmana müdahale eden kişilerin sertifikalandırılmasına yönelik zorunluluk getirilmiştir.

2020 tarihinde yürürlüğe giren "Florlu Sera Gazı İçeren veya Çalışması Bu Gazlara Dayanan Ekipmana Müdahale Eden Gerçek ve Tüzel Kişilerin Belgelendirilmesine İlişkin Tebliğ" ile florlu sera gazları içeren veya çalışması bu gazlara dayanan ekipmanlara müdahale eden servis personelinin Mesleki Yeterlilik Kurumu Florlu Sera Gazlı Cihazlar Teknik Personeli - Seviye 5 Ulusal Yeterliliği kapsamında yetkili kuruluşlarca belgelendirilmesi zorunlu hale getirilmiştir.



Daikin Türkiye, sektöründeki öncü konumunu da koruyacak biçimde tüm teknisyenlerini F-Gaz sertifikasyon sürecine tabi tutmuştur. Daikin Türkiye Akademi iç eğitimleri tarafından servis personeline eğitim desteği sağlanmıştır ve Daikin Türkiye bünyesinde hizmet veren ilgili tüm servis personeli girdikleri sınavda başarılı olup F-Gaz Sertifikası'nı almaya hak kazanmıştır.

Sertifikasyon programı ile Türkiye'deki mesleki yönetmeliğe tam uyum sağlanmış, teknisyenlere verilen nitelikli eğitim ile küresel ısınma, atık gazlar, gaz temizliği ve benzeri konularda çevre bilinci ve yüksek kaliteye yönelik bilgiler kazandırılmıştır.

Daikin Türkiye, servislerinin sertifika ile ilgili tüm mali yükümlülüğüne destek sağlamış, sahada bu cihazlara müdahale eden servis personeline sertifika aldırarak insanı ve çevreyi önceliklendiren yaklaşımıyla sektörde liderlik etmeye devam etmiştir.



MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ YÖNETİMİ

Grup misyonu ile uyumlu biçimde Daikin Türkiye, müşterilerinin günümüzdeki ve gelecekteki ihtiyaçlarını belirlemeyi ve hayallerini gerçekleştirmeyi önemli bir hedef olarak benimsemektedir.

Daikin Türkiye, müşterilerine yüksek kaliteli ürünler, malzemeler ile birlikte güvenilir hizmetler sunarken, müşterileri için kolaylaştırıcı bir yaklaşım sergilemeyi, konforu iyileştirmeyi ve aynı zamanda müşteri memnuniyetini de en üst noktada tutma amaçlamaktadır.

Daikin Türkiye'de müşteri ilişkileri yönetimi çalışmaları, çağrı trafiğinin daha verimli hale gelmesi ve takip gerektiren konulara daha hızlı çözüm sunulmasına yönelik olarak "Çağrı Karşılama" ekibinin ve müşteri ilişkileri yönetimi ekibinin ayrıştırılmasını esas almaktadır. Yazılı ve sözlü olarak iletilen tüm talep, beklenti ve geri bildirimler için müşterinin aranması, sorunun ve talebin dinlenmesi,

sonrasında yapılan düzeltici faaliyete göre müşterinin tekrar aranıp bilgilendirilmesi müşteri ilişkileri yönetiminin ana aşamalarıdır. Müşteri memnuniyeti çalışmaları kapsamında tüm şikayet, istek ve öneriler ile ilgili performans raporlaması yapılmaktadır.

Daikin Türkiye'ye gelen şikayetler 6 farklı başlık altında değerlendirilmektedir.

1. Bayi Şikayetleri
2. Servis Şikayetleri
3. Uygulama Şikayetleri
4. Ürün Şikayetleri
5. Yedek Parça Şikayetleri
6. İstek ve Öneriler

Daikin Türkiye'de son 3 mali yılda gerçekleşen talep, beklenti, geribildirim sayıları ve kapama gün oranları aşağıdaki tabloda sunulmaktadır.

Talep ve Beklenti Açık Gün Sayısı	FY18	FY19	FY20	FY18 (Oran)	FY19 (Oran)	FY20 (Oran)	FY21 (Hedef)
0 - 3 Gün	879	860	1.936	%41	%48	%62	%70
4 Gün ve Üzeri	845	931	1.167	%59	%52	%38	%30
Toplam	1.724	1.791	3.103				

SSH ekibine ulaşan bayi ve servislere yönelik talep, beklenti ve geribildirimlerin tamamı çözüme ulaştırılmış olup 2020 mali yılında şikayetlerin %62'si Daikin Türkiye tarafından hedeflenen

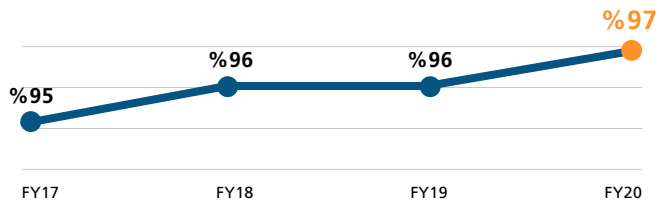
3 gün içerisinde kapatılmıştır. 2018-2020 mali yılları arasında 3 gün içerisinde talep, beklenti ve geribildirimlerin kapama oranında 21 puanlık bir artış yakalanmıştır.

DAIKIN ÇAĞRI MERKEZİ

Daikin Çağrı Merkezi hizmetleri bu konuda uzman bir iş ortağı tarafından sağlanmaktadır. Sahadan gelen müşteri taleplerine uygun servis yönlendirmesi yapılarak süreç yönetilmekte, hizmet sonrasında "müşteri memnuniyeti" aramalarıyla nihai müşterinin hizmet kalitesi ölçülmektedir. Sahadan gelen olumsuz geri bildirimler Çağrı Merkezi aracılığıyla Servis Bölüm Müdürlüğü'ne yönlendirilerek takibe alınmaktadır. Hızlı eylemlerle müşteri memnuniyetinin hedeflendiği işlemlerde Çağrı Merkezi, Servis Bölümü, Teknik Bölüm ve Yedek Parça Bölüm Müdürlükleri koordineli şekilde çalışmaktadır.

Bölge Müdürleri ve Bölge Sorumluları, tüketicilerin aldıkları ürünlerden ve hizmetlerden memnun olmaları için kendi sahalarında sistematik ve planlı teknik ve idari denetimler gerçekleştirmektedir. Yılda en az 2 defa servis denetimleri yapılarak sonuçlar Servis Bölüm Müdürlüğü'ne raporlanmaktadır. Buna ek olarak, müşteri memnuniyeti ölçümleri için Servis Müdürlüğü tarafından tüketici ziyaretleri yapılmakta ve anket düzenlenmektedir. Şantiye çalışmalarında standartizasyon ve verimlilik kontrolleri, yerinde ve belirli kriterler dahilinde yerine getirilmektedir. Olumsuzluk tespit edilen konularda önleyici yaklaşımlar sergilenmektedir.

Çağrı Merkezi Müşteri Memnuniyet Oranı



SATIŞ DANIŞMANLIK

Daikin Türkiye İş Geliştirme birimi, özellikle zincir müşterilerde (sağlık kurumu, market, banka, mağaza, otel) eski ürünlerin değiştirilmesi ve yeni proje üretilmesi konusunda satış öncesi ve satış sonrasında teknik destek sunmaktadır. Bu şekilde yeni iş geliştirilirken müşterilerin yüksek enerji verimli ve çevreye duyarlı ürün tercih etmeleri ile maliyet avantajı sağlanmakta ve sürdürülebilirliğe katkıda bulunmaktadır. Satış danışmanlık ekibi gerçekleştirdiği projeler ile müşterilerine sağladığı enerji verimliliği kazanımlarını da düzenli olarak takip etmekte ve raporlamaktadır.

Daikin Türkiye'nin satış ve proje mühendisliği konusunda yüksek tecrübeye sahip Satış Danışmanlık ekibi; doğrudan müşterileri sahada ziyaret ederek haftalık ve aylık raporlamalar gerçekleştirmekte, yeni ürün ve hizmetler hakkında Daikin Türkiye Akademi üzerinden Makine Mühendisleri Odası ve Daikin Türkiye İklimlendirme Teknolojileri Deneyim Merkezi İstanbul platformlarında düzenlediği eğitimler ile müşteri ve teknik ekipleri sürekli olarak bilgilendirmektedir. Departman yurt içi ve yurt dışı fuar, fabrika ve referans gezileri de düzenlemekte, sektörel dergiler için hazırladığı makaleler ve düzenlediği seminerlerle sektöre bilgi birikimini aktarmaktadır.

Satış Danışmanlık ekibinin dahil olduğu örnek projelerden bazılarına bir sonraki sayfada yer verilmektedir:



Savon Hotel VRV Değişim Projesi

SAVON OTEL VRV DEĞİŞİM PROJESİ

1860'lı yıllardan günümüze gelen, Kültür ve Turizm Bakanlığı kararınca koruma altında olan ve Antakya'da yer alan bina; 43 oda, 150 kişilik restoran, 200 kişilik şömineli bar ve 250 kişilik toplantı salonuna sahip bir otel olarak hizmet vermektedir. 2002 yılında VRV uygulaması yapılmış olan oteldeki sistem 2017 yılına kadar kullanılmıştır. İşletme maliyetlerini azaltma ve ozon tabakasına zarar veren R22 soğutucu akışkanından daha çevreci olan R410A akışkanına geçme hedefi, koruma sebebiyle inşaat işlerinin yapılamıyor olması, Yeşil Yıldız Sertifikası başvurusu gibi etkenler doğrultusunda Satış Danışmanlık ekibi, VRV IV replacement dış ünite uygulaması ile mevcut sistemdeki borulama ve iç ünitelere hiç dokunmadan sadece dış ünite değişimi yaparak sistemi yenilemiştir. Bu yeni sistem ile birlikte %50-60 arasında enerji tasarrufu sağlanmıştır. Eski dış ünite Daikin Türkiye İklimlendirme Deneyim Merkezi'nde sergilenmektedir.



FOLKART TOWER İZMİR PROJESİ

2 kulede ayrı ayrı 43 kattan oluşan projede Satış Danışmanlık ekibi projenin konsept aşamasından itibaren yer almıştır. 20. kata kadar residence, sonrası ofis blokları olan projenin konut bölümü için yüksek verimli VRV cihazlar, ofisler için ise 4 borulu fancoil sistemleri tercih edilmiştir. Tüm klima sistemlerinin Daikin olması sayesinde servis, bina işletim sistemi ve yüksek verimlilik ile sürdürülebilirliğe doğrudan katkı verilmektedir.



Tedarikçi Günleri

TEDARİK ZİNCİRİ YÖNETİMİ

Daikin Global, 1992 yılında tedarikçilerle adil ilişkiler kurmanın temeli olan bir Satın Alma Politikası oluşturmuştur. Daikin, tüm tedarik zincirinde sosyal sorumluluğunu yerine getirmek ve sorumlu tedarik sağlamak için dünya çapındaki tedarikçilerle birlikte çalışmaktadır. Daikin; hammadde ve parça tedarikçilerini, açık, eşit ve adil ticaret yoluyla güven ilişkileri geliştirdiği önemli ortaklar olarak görmektedir. Daikin, aynı zamanda, küresel bir şirket olarak toplumun güvenini kazanmak amacıyla, tedarikçileri de dahil olmak üzere, tedarik zincirinde çevre, kalite, iş güvenliği ve insan haklarını dikkate alarak tedarik zincirinde kurumsal sosyal sorumluluk kriterlerine uyumu teşvik etmektedir.

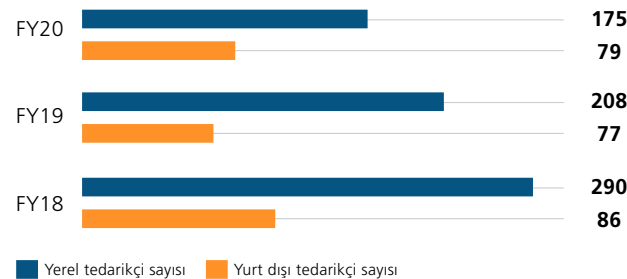
“Daikin’in Satın Alma ve Tedarik Politikası” için lütfen tıklayınız.

Daikin Türkiye’de, Sürdürülebilir Tedarik Zinciri Yönetimi süreçleri ile insan haklarını, adil çalışma

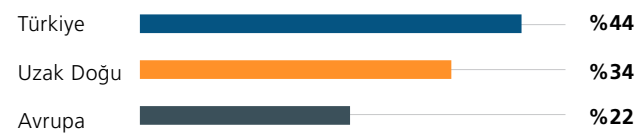
uygulamalarını, çevresel ilerlemeyi ve yolsuzlukla mücadele politikalarını teşvik etmede önemli etki yaratmaya çalışılmaktadır. Daikin Türkiye; tedarikçileri, iş ortakları, çalışanları ve tüketicileri ile birlikte sürdürülebilir ve iyileştirici çözümler için birlikte hareket etmektedir. Tedarikçilerle zorlu ve rekabetçi ilişkiler dostane bir şekilde korunarak adil satın alma uygulamaları yürütülmekte, tedarikçiler seçilirken eşit iş fırsatları sunulmaya çalışılmaktadır.

Her yıl büyüme gerçekleştiren bir şirket olan Daikin Türkiye’de sürdürülebilirlik açısından devamlı ürün tedariki yüksek önem taşımaktadır. Bu devamlılığın sağlanması için sürdürülebilir malzeme kullanan, insan sağlığı ve haklarına saygılı, minimum düzeyde petrol ve türevi içeren ürünler kullanılmaktadır. Aynı zamanda şirketin sahip olduğu Ar-Ge teknolojisi ile çevre dostu ürünler üretmek için yoğun bir şekilde çalışılmaktadır.

Tedarikçi Sayısı



2020 Yılında Bölgelere Göre Yapılan Satın Alma Miktarı



TEDARİKÇİ DENETİMLERİ

Daikin Türkiye tedarikçilerinin iş ortağı olarak kabul edilebilmeleri için onay süreçlerinden geçmeleri gerekmektedir. Tedarikçi değerlendirme kriterleri arasında 3 temel değerlendirme konusu olarak lojistik, teknik ve kalite yer almaktadır.

Üretim faaliyetlerine yönelik satın alma süreçleri denetimlerinde yer alan ilgili sorulara göre puanlama yapılmakta, seri üretimde görünen problemler ile ilgili 8D raporlaması talep edilmektedir. Bu raporda belirtilen önlemlerin alınıp alınmadığına dair denetimler ayrıca gerçekleştirilmektedir.

Merkezden yürütülen tedarikçi denetleme sistemi ile tüm tedarikçilerden ilgili bilgiler sisteme aktarılmaktadır. Tedarikçi Firma Bilgi ve Değerlendirme Formu’nda tedarikçilerin sertifikaları, çalışanlarının eğitim bilgileri, çalışanlara verilen eğitim saatleri, hedefler, ürün-hizmet özellikleri, yönetim-organizasyon yapıları, üretim sistemleri,

kalite kontrol yapıları, ISO 9001, ISO 14001, ISO 10002, ISO 45001 sertifikaları ve iş sürekliliği planları sorgulanmaktadır.

Satın alma süreçlerinde sürdürülebilirlik kriterlerine uygun olarak ISO 9001 belgesi aranmakta, ISO 14001 sertifikasına sahip tedarikçilere yüksek puan verilmekte, bununla birlikte REACH ve RoHS belge teyitleri talep edilmektedir. Sürdürülebilirlik Yönetim Sistemi projesi kapsamında yapılan değerlendirmeler sonucunda tedarikçi seçim kriterleri için yeni hedeflerin belirlenmesi çalışmaları gerçekleştirilecektir. Bu şekilde sürdürülebilirlik kaynaklı tedarik zinciri risklerinin önüne geçilmesi planlanmaktadır.

Daikin Türkiye tarafından yürütülen tedarikçi yönetimi süreçleri ve tedarikçi denetimleri sonucu yıllar içerisinde gerçekleştirilen iyileştirmelerle birlikte tedarikçilerden kaynaklanan hatalı ürün/ vaka sayısında belirgin düşüş gözlenmiştir.

Üretim süreçleri için gerçekleştirilen tedarikçi denetim verileri	FY18	FY19	FY20
Tedarikçi kaynaklı vaka sayısı	168	146	70
Vakaya istinaden düzeltme/ iyileştirme planı yapılan faaliyet sayısı	154	144	69
Denetim bulguları sonucu iş akdine son verilen tedarikçi sayısı	2	1	2
Hataya neden olan tedarik sayısı	68	60	18

TEDARİK ZİNCİRİ KAPSAMINDA GERÇEKLEŞTİRİLEN PROJELER



İthal Parçaların Yurt İçi Tedarikçilerden Temin Edilmesi Projesi

2020 yılı içerisinde yurt dışından temin edilen 36 farklı parçada yerileştirme projesi yürütülerek başarı ile sonuçlandırılmıştır. Bu kapsamda ürünlerde yerileştirme ile birlikte yaklaşık **2 milyon Euro** maliyet avantajı sağlanırken, malzeme temin süreleri 12 haftadan 4 haftaya, stok seviyeleri ise 4 haftadan 1 haftaya indirilmiştir. Nakliye giderlerinin ve yol mesafesinin azaltılması ile yakıt tüketimleri de düşmüş ve karbon emisyonlarının azaltılmasına da katkıda bulunulmuştur.

2020 raporlama döneminde gerçekleşen satın almalar ve yerellik oranları ile ilgili tablo aşağıda

paylaşılmıştır. Raporlama döneminde yerel satın alma tutarı **%35** artırılmıştır. Tedarik süreçlerinin hem maliyet hem de kalite açısından sürekli iyileştirilmesi hedefi kapsamında FY21 döneminde daha önce satın alınan bir ürün grubunun yerileştirilmesi yapılarak Daikin Türkiye Hendek Üretim Tesisi’nde üretilmesi sağlanmıştır.

	FY18	FY19	FY20
Toplam tedarikçi sayısı	376	285	254
Yerel tedarikçi sayısı	290	208	175
Satın alma tutarı (toplam – m. TL)	967	1.120	1.648
Satın alma tutarı (yerel – m. TL)	431	518	700



TEDARİKÇİ GÜNLERİ UYGULAMASI

Daikin Türkiye tarafından organize edilen fabrika tedarikçileri ile buluşma toplantılarında tedarikçilerle bilgi alışverişinde bulunularak karşılıklı beklentiler paylaşılmaktadır.

Tedarikçi günleri konferansları süresince, Satın Alma, Ar-Ge, Planlama ve Kalite birimlerinin sunumları ile gelecek 5 yıl içerisinde gerçekleşmesi beklenen değişimler konusunda bilgilendirmeler yapılmakta ve beklentiler paylaşılmaktadır. Paydaşlar özellikle devreye girecek olan mevzuat ve uyumluluk yasaları hakkında bilgilendirilmekte ve kendilerinin bu konularda hazırlık yapmaları talep edilmektedir. Aynı zamanda tedarikçilerin soruları ve görüşleri alınarak iş ortaklıkları derinleştirilmektedir. Ödül sistemi ile de paydaşlar kendilerini geliştirmek için teşvik edilmektedir.

Daikin Türkiye çalıştığı tedarikçilere Japon çalışma kültürüne yönelik konseptleri tanıtmakta ve eğitimler düzenlemektedir. “Yalın Üretim” konularının yan sanayi firmalarıyla paylaşılması için 2019 yılında başlatılan ziyaret ve paylaşım oturumları 2 grupta (GEMBA & GEMBA Walk) gerçekleştirilmektedir. Eğitimler sonrası Kaizen, 5S ve PUKÖ Döngüsü (PDCA Cycle) ödevleri verilerek paylaşımın firmalarda uygulama ve adaptasyon

S&OP ENTEGRE PLANLAMA GELİŞİMİ PROJESİ

Pandeminin ilk dönemlerinde satış, üretim ve planlama birimlerinin entegre planlama bakış açısı ile senkronizasyonunun sağlanması için teknik bir proje olan S&OP projesi başlatılmıştır. 2020

Alan	KPI	Amaç
Talep	Tahmin tutarlılığı	Satış tahminlemeyi geliştirme
Müşteri Hizmeti	Zamanında tam teslimat	Tedarik planlamayı geliştirme
Stok	Stok günü	Stok seviyesini optimize etme
Üretim	Kaynak kullanımı	Kapasite planlamayı geliştirme
Finansal Tahmin	Nakit akışı	Nakit akışı tahminlemeyi geliştirme

yönünden fark oluşturmaları amaçlanmaktadır. Geniş kapsamlı bir katılım olması için önceden randevu alınarak eğitim ziyaretleri gerçekleştirilmiştir. Ziyaretlerde Tedarikçi İlk Ziyaret Raporu ve Tedarik Yeri Lojistik Denetimi formu doldurulmuş ve değerlendirme sonuçları ile bir istatistik veri analizi ve firma karnesi klasörü oluşturulması hedeflenmiştir. Japon kültürünün tanıtılması ve eğitimler verilmesi kapsamında toplamda 48 firmaya ulaşılmıştır.



5S Döngüsü



Nisan ayında başlatılan proje ile operasyonel mükemmellik kapsamında silolarda yapılan tedarik yönetimi sürecinin uçtan uca “entegre” bir şekilde yönetilmesi amaçlanmıştır.

Projeye Ait Adımlar



Belirlenen hedefler kapsamında talep ve tedarik süreçlerinin dengelenmesi ve finansal planlama ile dönemsel hedeflerin tüm paydaş birimlere aktarılması sağlanmıştır. Nihai olarak üst seviyedeki stratejik planların, günlük operasyonlarla bağlantısı güçlendirilerek tüm şirketin genel görünümü takip edebilmesi ve ortak olması ile farkındalık artırılmıştır.

Yaşanılan ve ilerleyecek olgunluk seviyesi ile birlikte belirli süreçlere odaklanılmıştır. Bu olgunluk seviyesine ulaşmak için hedeflerimizle birlikte operasyonel planlamayı kurumsal stratejik

hedeflerle uyumlu hale getirmek için odaklanan hedef süreçleri;

1. Bilgi teknolojisini güçlendirmek (proaktif aşamada planlar ve karar destek sistemleri ile ortak, görünebilir ve izlenebilir bir sistemin kurulması),
2. Tedarikçi ve müşterilerle iş birliği sağlayarak hizmet seviyesini yükseltmek,
3. Verimli iş süreçleri yaratarak performans yönetiminin sürekliliğini sağlamak, olarak belirlenmiştir.



S&OP Satış Operasyon Mutabakat Toplantısı

POWER BI PROJESİ

Daikin Türkiye içinde bir raporlama merkezi oluşturulması ve veri bütünlüğünün sağlanması için hayata geçirilen Microsoft Power BI projesi ile birlikte tüm Şirketin aynı kurallar ile verileri görmesi mümkün hale gelmiştir. Bu şekilde talep edilen raporların hazırlanması için harcanan zaman kısaltılmış, analizlere daha fazla vakit ayrılmasına odaklanılmıştır.

1. fazı S&OP kapsamında 5 temel rapor ile başlanan proje, 10 ayda tüm Şirkete hizmet vermeye başlamıştır. 6 gruba verilen eğitimler ile 11 departmanda 50'nin üzerinde rapor ortaya çıkmıştır. Mevcutta satış, stok, tahmin, sipariş, teslimat ve ana verileri içeren model, çalışanların desteği ile her gün güncellenmektedir.

2. fazının Ağustos 2021 sonunda tamamlanması hedeflenen proje ile veriler otomatik olarak SAP'den Power BI'ya aktarılacaktır. Bu şekilde hem günlük iş yüklerinden zaman kazanılacak hem de süreçlerdeki manuel işlemler ortadan kalkacaktır. Karar destek sisteminin bir kolu ve önemli bir yardımcı olarak Power BI, mobil ortamları desteklemektedir ve planlanan zaman dilimlerinde talep edilen raporları tercih edilen aralıkta isteyen kişilere otomatik e-posta ile gönderebilmektedir.



Sevkiyat Noktaları

Doğrudan Yükleme projesi ile birlikte tırların yükleme hacimleri %36 oranında artırılmış ve aylık sevkiyatlarda 5 katlık bir artış yakalanmıştır.

DOĞRUDAN YÜKLEME PROJESİ

Daikin Türkiye Hendek Üretim Tesisi'nde üretilen ürünlerin maksimum 3 iş günü içerisinde sevki edilmesini ve konteyner başına ortalama 65 m³, tır başına ortalama 75 m³ araç doluluğunu sağlamak amacıyla Doğrudan Yükleme projesi hayata geçirilmiştir.

Müşteri beklentileri doğrultusunda ürünlerde sevkiyat önceliklendirmesi yapılarak acil olan ürünlerin tır ile, acil olmayan ürünlerin gemi ile gönderimi sayesinde Daikin grup şirketleri içi transfer maliyetleri azaltılmaktadır. Proje ile stok ve iş gücü maliyetlerindeki azaltımın yanı sıra zamandan da tasarruf sağlanmıştır.

Proje ile birlikte tırların yükleme süreleri yarıya indirilmiş, yükleme hacimleri **%36** oranında artırılmış ve aylık sevkiyatlarda **5** katlık bir artış yakalanmıştır.



DAIKIN TÜRKİYE İKLİMLENDİRME TEKNOLOJİLERİ DENEYİM MERKEZİ



Daikin Europe N.V. Başkanı Masatsugu Minaka ve Yönetim Kurulu Başkanı Frans Hoorelbeke'nin Ziyareti

İklimlendirme sektörünün öncü ve yenilikçi markası Daikin, sektöründe imzasını attığı ilklere bir yenisini ekleyerek 2015 yılında açtığı ve Avrupa'nın ilk iklimlendirme deneyimleme merkezi olan Daikin Türkiye İklimlendirme Teknolojileri Deneyim Merkezi İstanbul ("Deneyim Merkezi") ile ticari yatırımcılardan bireysel kullanıcılara kadar tüm ziyaretçilere iklimlendirme teknolojilerini deneyimleme fırsatı sunmaktadır. Daikin Global felsefesi, en iyi iklimlendirme çözümleri sunulurken faaliyet gösterilen ülkelerde topluma fayda sağlanması ve sahip olunan birikim ile sektöre liderlik edilmesi esasını içermektedir. Bu anlayış doğrultusunda Japonya'da Tokyo ve Osaka'da, Çin'de ise Şangay'da bulunan deneyim merkezlerinin 4'üncüsü İstanbul'da açılmış olup burada ürün ve teknolojiler etkin bir şekilde sergilenmektedir. Ürün ve teknolojiler görsel yöntemlerle yurt içi ve yurt dışı menşeli ziyaretçiler ile özel sektör ve kamu kuruluşları nezdindeki müşterilerin deneyimine sunulmaktadır. Merkez tarafından sosyal sorumluluk

etkinlikleri düzenlenerek çeşitli kurum ve kuruluşlarla iş birliğine gidilmekte ve iklimlendirme sektörüne katkıda bulunmaktadır. Deneyim Merkezi'nde Daikin'in dünya ve Türkiye'deki yeri, felsefesi, önemli kilometre taşları ile kuruluşundan günümüze gelişimi ve bunlarla beraber yurt içi ve yurt dışında imza attığı önemli projeleri hakkında detaylı bilgi verilmektedir.

İlgili merkezde, iklimlendirme dünyasına giriş kapsamında sıcaklık, ısı enerjisi ve transferi, havanın kalitesi ve temel kavramların deneyimlenmesi amaçlanmaktadır. VRV sistemleri, yenilenebilir enerji kaynakları kullanan ısı pompası sistemleri, klima teknolojileri, çevre dostu soğutucu akışkan R-32 teknolojisi gibi Daikin'in sektörüne kazandırdığı yenilikler uygulama istasyonları ile ziyaretçilere sunulmaktadır. Bireysel Sistemler Alanı'nda, klima, kombi cihazlarının dayanıklılığı, güvenilirliği, sağladığı hava kalitesi, enerji tasarrufu, konforu, performansı ev konseptinde sergilenmektedir.

Inverter teknolojilerinden yenilenebilir enerji sistemlerine, ses seviyesinden akıllı göz teknolojilerine iklimlendirme cihazlarının inovatif çözümlerini deneyimlerle ziyaretçilerine anlatan Merkez'de, kullanıcı iki klima arasındaki teknoloji farkının elektrik faturasına nasıl yansıdığını da somut olarak görebilmektedir.

Yatırımcılar, mimarlar, mühendisler gibi sektör profesyonellerinin bir binada uygulanabilecek her türlü iklimlendirme çözümünü bir arada görebileceği Deneyim Merkezi, iklimlendirme teknolojilerinin yaşam kalitemize nasıl yansıdığını görsel olarak ziyaretçilerine aktarmaktadır.

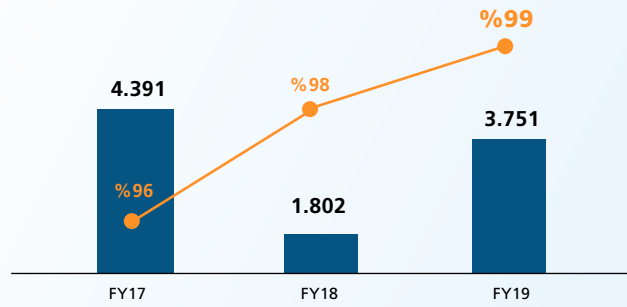


800 m²'lik bir alanda hizmet vermekte olan Daikin İklimlendirme Teknolojileri ve Deneyim Merkezi; çocuk, lise ve üniversite öğrencileri, öğretmenler ve akademisyenler, tüketiciler, yurt içi ve yurt dışı ziyaretçiler, potansiyel müşteriler, Daikin bayi, servisleri ve Daikin çalışanlarına iklimlendirme teknolojileri hakkında deneyim yaşatma imkanı sunmaktadır.



2015 yılından beri **15 bin ziyaretçi** Deneyim Merkezi'ni ziyaret etmiştir. Ziyaretçilerin %79'u tarafından doldurulan anket sonuçlarına göre tesisi ziyaret eden katılımcıların memnuniyet oranı %99 olmuştur.

Ziyaretçi Sayısı ve Memnuniyet Oranı



Daikin Türkiye Akademi ile Merkezimizde iklimlendirme, mimarlık ve mühendislik gibi alanlarda eğitim gören gençlere de ulaşılması hedeflenmektedir. Çocuklar için özel bir bölümün hazırlandığı Deneyim Merkezi'nde havanın hayatımızdaki önemi eğlenceli deneylerle anlatılmaktadır. Bir bisiklet pedalı çevirerek doğal enerji kaynakları ile iklimlendirme konforu sunan ısı pompası teknolojisinin, şışedeki sıvıyı hareket ettiren avuç içi sıcaklık ölçerle Charles Yasası'nın, su içen kuş oyuncacı ile ısı farkının çocukların anlayabileceği bir dille anlatıldığı Merkez, bu yönüyle iklimlendirme konusundaki bilinçlendirme çalışmalarına da destek vermektedir.

Çeşitli gösteri ve aktivitelere de ev sahipliği yapan Deneyim Merkezi'nde ziyaretçiler farklı kültürlerin paylaşılması fırsatını bulabilmektedirler.



Japonya İstanbul Başkonsolosu eşi Sayın Shizue Ehara, 2018

2018 yılında Daikin sponsorluğunda geleneksel Japon çiçek düzenleme sanatı olan Ikebana gösterisi gerçekleştirilmiştir.

Daikin Türkiye Akademi iş birliği ile çeşitli teknik konularda öğrencilere eğitim ve seminerler düzenlenerek derslerinde gördükleri teorik konuları pratikte pekiştirme fırsatı sunulmaktadır.

UZMAN GÜNLERİ

Daikin Türkiye İklimlendirme Teknolojileri Deneyim Merkezinde müşterilerin, çalışanların ve tüm paydaşların faydalanabileceği seminer ve toplantılar sektörde "Uzman Günleri" adı altında düzenli olarak gerçekleştirilmektedir.

Bu etkinliklerde proje tasarımcıları, mekanik taahhüt firmaları, bilim insanları, sektör dernekleri ve odaları, Daikin bayileri, çalışanları ve ilgili tüm paydaşlar bir araya getirilmektedir. Açıldığı günden bugüne kadar Deneyim Merkezi'nde 1.530 katılımcı ile farklı konularda 18 adet Uzman Günü gerçekleştirilmiştir.

Ayrıca merkez bünyesinde iklimlendirme ve enerji sektörü çalışanları, üniversite ve meslek lisesi öğrencileri, sivil toplum kuruluşları için seminer, eğitim vb. alanlarda ücretsiz organizasyonlar düzenlenmektedir. Üyesi olunan dernek ve kuruluşların (İSİB, İSKİD, DOSİDER vb.) önemli toplantılarına ev sahipliği de yapılmaktadır. (Pandemi sürecinin etkileri nedeniyle uzman günleri çevrimiçi olarak devam etmektedir.)



Rönesans Stili Bir Makine

SANAT SERGİSİ

'Sanatsal Boyutlar ile İklimlendirme Hakkında Yaratıcı Hikâyeler'

İtalya'da bulunan tasarım ve iletişim araştırma merkezi Fabrica ile iş birliği kapsamında Merkez'in dünyada tanınmış kreatif direktörünün Daikin İtalya için Milano'da gerçekleştirdiği iklimlendirme konulu yaratıcı hikâyeler sergisi; Daikin Türkiye tarafından İstanbul'a taşınmış ve kalıcı olarak ziyarete açılmıştır. İklimlendirme konusunda farkındalığı artıran bu sergi, sanatla mühendisliğin buluştuğu bir platform olarak öncü bir nitelik arz etmektedir.

Sergide kahramanı hava olan çoklu algı deney setleri kullanılmakta, havanın varlığı, ses, ağırlık ve madde biçiminde görünür kılınmakta, ziyaretçilere havayla temas edebildikleri ve fiziksel etkileşimde bulunabildikleri bir ortam sunulmaktadır. Sergide yer alan eserler, şekli ve hacmi açısından belirsiz ve soyut olan havanın, günlük hayatımızda güçlü, sessiz ve kalıcı bir varlık olarak üstlendiği farklı nitelikleri ortaya koymaktadır. Söz konusu sergi ile Daikin Türkiye İklimlendirme Teknolojileri Deneyim Merkezi, Daikin Global çatısında yer alan diğer deneyim merkezleri arasında öne çıkmaktadır.

Rönesans sitili bir makine, doğal elementlerin sinerjisini ve insan zekasının birleşiminden oluşan yaratıcı bir eserde temsil edilmiştir. Bu makine bir seri mekanizma ve elemanlardan oluşmuştur: fanlar, körükler, dişliler ve ahşaptan, kâğıttan,

kumaştan yapılmış şemsiyeler... Sürekli dönen büyük fan dişlilere bağlı bir seri küçük fanları aktive etmekte ve ardışık mekanik işlemlerin farklı sesleri üretilmektedir.





TIC, Teknoloji ve İnovasyon Merkezi, Daikin Osaka, Japonya

AR-GE, İNOVASYON VE DİJİTALLEŞME

Ar-Ge

Daikin Türkiye iklimlendirme alanında söz sahibi ve pazarda lider olabilmenin yolunun teknoloji hakimiyetinden geçtiğinin bilinci ile teknolojik gelişmişlik düzeyini sürekli artırmayı amaçlamaktadır. Bu yaklaşım, kurumun Ar-Ge birimi kurmasını tetiklemiş ve ısıtma, soğutma, havalandırma alanlarında nitelikli istihdam ve çalışma grupları oluşturulmasını sağlamıştır. Daikin Türkiye Hendek Üretim Tesisi'nde yer alan Daikin Türkiye Ar-Ge Merkezi, 2016 yılından beri Ar-Ge Merkezi olarak faaliyet göstermektedir.



2025 yıl sonuna kadar 10 milyon Euro ek yatırımla Ar-Ge istihdamını 100 kişiye çıkarmayı hedefleyen Daikin Türkiye, AR-GE 250 Türkiye'nin En Çok AR-GE Harcaması Yapan Şirketleri listesinde de 18 basamak yükselerek 111. sırada yer almıştır. Daikin Türkiye 2020 yılında iklimlendirme sektöründe en çok Ar-Ge harcaması yapan şirket olmuştur.



Daikin'in 90 yıllık iklimlendirme birikiminin en önemli parçalarından birisi olan Ar-Ge yetkinliği, Daikin Global Teknoloji ve İnovasyon Merkezi'nden Daikin'in küresel ağına aktarılmaktadır. Doğrudan Daikin Europe N.V.'ya bağlı olan Daikin Türkiye Ar-Ge Merkezi'nde gerçekleştirilen faaliyetlerde ürün geliştirme ve yenileştirme konuları için Japonya'da yer alan ve farklı alanlarda 700'ü aşkın uzmanı bünyesinde barındıran Daikin Teknoloji ve İnovasyon Merkezi'nden de doğrudan destek ve bilgi sağlanmaktadır. 2011 yılında kuruluşundan bugüne çalışan sayısını 3,5, bütçesini ise 5 kat artırarak büyük bir yapıya dönüşen Daikin Türkiye Ar-Ge Merkezi, mevcut hacmiyle Daikin Europe N.V.'ye bağlı en hızlı büyüyen Ar-Ge merkezidir.

Daikin Türkiye, Ar-Ge Merkezi yapılanması ile kurumun iklimlendirme sistemlerini çözümlemekte, geliştirdiği teknolojiler ile ısıtma alanında Daikin'in merkezi üssü olmayı hedef edinerek hizmetlerini sürdürmektedir. Ar-Ge yapılanma analizlerinde proje ve personel açısından öne çıkan ve değerlendirmeye alınan gruplar şu şekildedir:

- Klima Santrali Ar-Ge Bölümü
- Klima Ar-Ge Bölümü
- Isıtma Ar-Ge Bölümü
- Fikri Haklar Bölümü
- Ar-Ge Destek Bölümü (Planlama, Test, Laboratuvar, Uyumluluk, Cad/Konstrüksiyon)

Bu gruplar dışında Üretim, Üretim Mühendisliği, Kalite bölümlerinde faaliyet gösteren personel de

Ar-Ge projeleri ve teknolojileri kapsamında üretime yönelik analiz, test ve kalite kontrol çalışmaları için Ar-Ge birimine destek vermektedir. İklimlendirme sektörüne yönelik teknoloji sağlayan ve dünya ile rekabet edebilir bir kuruluş olma hedefi doğrultusunda Daikin Türkiye'nin Ar-Ge stratejisi ile ilgili aşağıdaki ana konu başlıkları kapsamında çerçeveler oluşturulmuştur:

- Isıtma alanındaki çalışmalar
- Ürün çıktısına yönelik geliştirilen analiz ve test faaliyetleri
- Katma değeri yüksek projelerin yapılması
- Akademik iş birliklerinin geliştirilmesi
- Kurum içi literatür ve patent taranmasına yönelik çalışmaların artırılması
- Proje yönetim, yeni proje üretim alanlarındaki sistematüğün Ar-Ge sistematüğü ile ilişkilendirilmesi
- Dünyadaki uygulamaların takibi
- Daikin Türkiye çatısı altında gerçekleştirilecek yenilikçi ürünlerin Daikin Grup ürün yelpazesine katılımının sağlanması
- Daikin Grup'un, Daikin Türkiye'deki üretim miktarının artırılması.

Akademik Çalışmalar ve İş Birlikleri

TÜBİTAK TEYDEB destekleri kapsamında Ar-Ge Merkezi ortaklığında geliştirilen ve tamamlanan çalışmalara aşağıda yer verilmektedir.

1. Dijital Ekranlı Monotermik Konvansiyonel Kombi
2. Anodik Oksidasyonlu Alüminyum Eşanjörlü Lambda Kontrollü Kombi Tasarımı ve Prototip Üretimi
3. Kireçlenme Dayanımı Yüksek 35 kW Isı Değiştiricisi Geliştirme Projesi

4. Yüksek Enerji Verimliliğine Sahip Yeni Nesil Hibrit Ev Tipi Klima Santrali Geliştirilmesi

Geçmiş faaliyet yıllarında yapılan üniversite-sanayi iş birlikleri; Sakarya Üniversitesi ile projelerin ortaklaşa yürütülmesi, üniversite ve Ar-Ge Merkezi arasında teknik bilgi paylaşımı, test ortamlarının ve diğer çalışmaları destekleyen yardımcı alanların ortaklaşa kullanılması ve ortaklaşa projelerin yürütülmesi üzerine olmuştur. Eskişehir Osmangazi Üniversitesi ile teknik bilgi paylaşımı gerçekleştirilmiştir.

T.C. Sakarya Üniversitesi

TÜBİTAK destekli Anodik Oksidasyonlu Alüminyum Eşanjörlü Lambda Kontrollü Kombi Tasarımı ve Prototip Üretimi projesinde Sakarya Üniversitesi (SAÜ) Teknokent bünyesinde yer alan bir firma ile ortak çalışmalar yürütülmüştür. İlgili akademisyenlerin ve uzmanların yönlendirmeleri dahilinde eşanjörün verimli şekilde ısı iletimini sağlaması için ısı geçiş yüzeyi tasarımının nasıl olması gerektiği konusunda ve Ansys Fluent yazılım programı ile yanma, akış analizi ve ısı transferi hesaplamaları yapılarak ilk hızlı prototip üzerindeki verilerin toplanıp sınır şartları ve mühendislik hesaplamalarının yapılması konusunda danışmanlık hizmeti alınmıştır.

Daikin Türkiye Ar-Ge Merkezi, genç ve dinamik yeteneklerin üniversite eğitimi sırasında tecrübe kazanmalarına, mühendislik deneyimini yerinde uygulamalı olarak görmelerine ve kendilerini geliştirmelerine büyük önem vermektedir. Bu sebeple Ar-Ge Merkezi her yıl ortalama 10 öğrenciyi kısa ve uzun vadeli staj programları kapsamında istihdam etmektedir.⁴ Uygulamalı Mühendislik Deneyim Programı ("UMDE") anlaşması kapsamında SAÜ Makine Mühendisliği ve Endüstri Mühendisliği'nden dönemlik stajyerler Daikin Türkiye bünyesinde çalışmakta ve staj sonrası uygun görülen pozisyonlarda istihdam edilmektedir.

Ar-Ge merkezi faaliyetleri kapsamında Daikin Türkiye tarafından

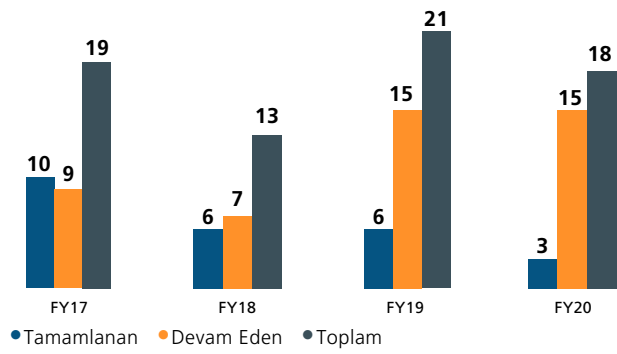
- 6 Uluslararası Patent Başvurusu
- 12 Ulusal Patent Başvurusu
- 8 Tasarım Tescili Başvurusu
- 2 Faydalı Model Başvurusu yapılmıştır.

⁴ 2020 ve 2021 döneminde yaşanan pandemi nedeniyle Ar-Ge stajyeri istihdam edilememiştir.

FAALİYET DÖNEMİ AR-GE ÇALIŞMALARI

Daikin Türkiye, faaliyet döneminde Ar-Ge merkezi uygulamaları için 17,3 milyon TL tutarında bütçe ayırmıştır. 2021 mali yılı için ise 22 milyon TL'yi aşkın bir Ar-Ge bütçesi ayrılmıştır. 2020 faaliyet döneminde 3 yeni proje başlamış, devam eden 3 proje ise başarıyla tamamlanmıştır. Mevcutta 15 proje devam etmekte olup 2016 faaliyet döneminden beri 25 adet proje tamamlanmıştır.

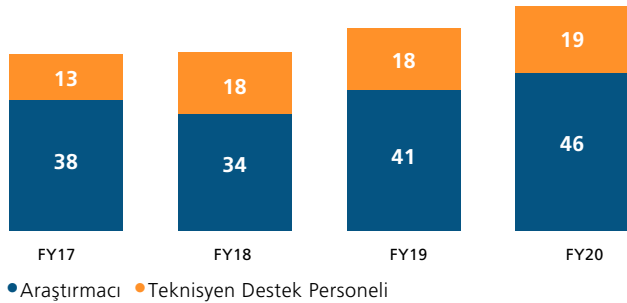
Ar-Ge Proje Sayısı



2020 faaliyet yılında 46 araştırmacı, 13 teknisyen ve 6 destek personeli olmak üzere 65 personelden oluşan Ar-Ge Merkezi çalışan sayısını her sene düzenli olarak artırmaktadır.

2020 yılında split klima üretimine en çok yatırım yapan şirket olan Daikin Türkiye, yeni iç ve dış ünite montaj ve pres hatlarını devreye almış, Ar-Ge laboratuvarlarında da split klima başta olmak üzere çınlamasız oda ve entalpi test odası yatırımlarında bulunmuştur.

Ar-Ge Merkezi Çalışan Sayısı



Avrupa Yeşil Mutabakatı kapsamında ortaya konulan iklim hedeflerini içselleştirmiş olan Daikin Türkiye Ar-Ge Merkezi, doğal gaz yakan ürünler yerine daha çevreci bir çözüm olabilecek hidrojen katkılı yakıt kullanımına yönelik çalışmalar yürütmektedir.

Daikin Türkiye Ar-Ge Merkezi'nin de dahil olduğu Avrupa Geliştirme Merkezi (European Development Center-EDC)'nin daha kapsamlı araştırmalar yapabilmek amacıyla büyütülmesi planlanmaktadır. BREEAM Mükemmel yeşil bina sertifikasına sahip ve nZEB (Neredeyse Sıfır Enerjili Bina) konsepti ile Gent Üniversitesi'nin yerleşkesine inşa edilmesi planlanan geliştirme kompleksi, "yeni ısıtma teknolojileri", "nesnelerin interneti" ve "yapay zeka" gibi alanlara yoğunlaşmayı amaçlamaktadır. EMEA (Avrupa, Ortadoğu ve Afrika Bölgesi) Geliştirme Merkezi'nin 2012 yılında kurulmasından bu yana, Avrupa'nın bu lider araştırma platformu; Gent (Belçika), Pilzen (Çek Cumhuriyeti), Güglingen (Almanya) ve Sakarya'daki uydu merkezleriyle ve diğer tesisleriyle büyüyerek fark yaratmıştır.

Daikin Türkiye Ar-Ge Merkezi, enerji verimli ve çevre dostu yeni ürünler araştırma ve geliştirme yolculuğuna aralıksız devam etmektedir. Özellikle ısıtma ürünlerinde gerçekleştirilen başarılı Ar-Ge çalışmaları, Red Dot, IF Design gibi uluslararası ödüllerin yanı sıra Daikin Global bünyesindeki Excellent Product ödülüne de layık görülmüştür.



Dijitalleşme

"Müşteri Odaklı Daikin" teması altında Daikin Türkiye'nin dijitalleşme alanındaki temel amaçları şunlardır:

- Son kullanıcı ile doğrudan iletişim sağlamak ve e-ticareti güçlendirmek,
- Daikin Türkiye ve müşterilerinin arasındaki mesafeyi azaltmak,
- Müşterilerin beklentilerini zamanında anlamak,
- Yüksek verimli kampanyalar organize etmek,
- Müşteri memnuniyeti ve bağlılığını artırmak,
- Pazarlama, satış, satış sonrası hizmetler ve üretim için daha iyi tahminler gerçekleştirmek.

Daikin Türkiye'de dijitalleşme çalışmaları; mobilite, otomasyon, akıllı-yardımcı sistemler, açık iletişim, sağlık öncelikli çözümler ve çevreye olumlu etki ana başlıkları altında yürütülmektedir. Tasarım,



üretim ve doğrudan satış alanlarında faaliyet gösteren Daikin Türkiye; dijitalleşme çalışmaları kapsamında verimlilik, veri güvenliği, analiz ve iyileştirme, teknolojiye küreselleşme gibi imkânlardan yararlanmayı amaçlamakta, CAD/CAM, Endüstri 4.0 ve e-ticaret gibi uygulamalardan yüksek fayda sağlamaktadır.

Daikin Türkiye; Türkiye, CIS bölgesi ve grup içi satışları ile Avrupa bölgelerine satış gerçekleştirmektedir. Bu pazarlarda öncü konumda kalabilmek için ürünlerin niteliği ile birlikte aynı zamanda iş süreçlerinde de öncü olmak gerekmektedir. Müşterilerin ürünlerin kullanıcıları olduğu gerçeği, müşteri davranışlarının iyi analizini, iş süreçlerinin müşteri davranışları ve tecrübesi ile uyumlulaştırılmasını ve müşterilerin eğilimlerine uygun süreç tasarımı gerekliliklerini öne çıkarmaktadır.

COVID-19 pandemisi müşteri alışkanlıklarını çok hızlı biçimde değiştirmektedir. Pandemi süreci ile birlikte öne çıkan etkenler;

- bilgi iletiminin hızlanması,
- iletilen bilginin miktarının artması,
- kişilerin karar alma sürecinin hızlanması ve çarpıtılmış bilgi ile önyargıların oluşma riskinin artması,
- küresel düzeyde, canlıların yaşam kalitesini tehdit eden çevresel etkenlere karşı duyarlılığın artması

olarak değerlendirilmektedir. Rekabetçi olmak için bu etkenler ile birlikte ticari ve yasal dinamiklerin ve pazar etkisinin de değerlendirilmesi kritik önem kazanmaktadır.

Dijitalleşme süreçleri Bilişim Teknolojileri ("BT") Departmanı tarafından yürütülmektedir. Daikin Türkiye BT Departmanı, küresel standartlara bağlı çalışmakta olup Daikin Europe N.V. BT Genel Müdürlüğü ile "Tek BT (One IT)" konsepti ile faaliyetlerini yürütmektedir. Bu amaçla Daikin Türkiye BT Departmanı tarafından yürütülen temel faaliyetler şunlardır:

1. O365 Tenant Migration
2. Azure Migration
3. İş sistemlerinin tekilleştirilmesi
4. Altyapı standardizasyonu ve güvenlik organizasyonu
5. Altyapının merkezi yönetimi
6. Global raporlama
7. Yıllık denetim faaliyetleri (ISO27001, Daikin Europe N.V. BT Denetimi, DIL Denetimi, JSOX Denetimi, KVKK Denetimi).

Daikin Türkiye'nin dijitalleşme yolundaki temel hedefleri ve uygulama planları ise şu şekildedir:

1. Daikin Europe N.V. BT ile Entegrasyon
2. Dijital Ofis Uygulamaları, Verimli Araçlar
3. Daha İyi Operasyon / Üretim / Servis
4. Yedek Parça ve B2B İyileştirmeleri
5. Veri Analitiği ile Daha İyi Karar Verme



Hukukta Dijital Dönüşüm Projesi

COVID-19 sonrası artan teknolojik ihtiyaçlar ve çalışanlar ile birlikte paydaş ve müşterilerin günlük operasyonel işlemlerinin devamlılığını sağlamak ve iş sürdürülebilirliğine hizmet etmek için, Hukuk ve Uyum Departmanı ve BT Sistem Geliştirme Bölümü tarafından önemli bir “Dijital Dönüşüm Projesi” hayata geçirilmiştir.

Şirketin Dijital Dönüşüm Projesi ile kendi ihtiyaçlarına özel olarak tasarlanan Sözleşme Takip Sistemi, Türkiye’deki diğer şirketler için de örnek bir proje olarak dikkat çekmiştir. Projenin temel sütunları aşağıda belirtilmektedir:

- Kurumsal Hafıza
- Maksimum İş Verimliliği
- Çevresel Katkı

Tüm paydaş sözleşmelerinin takibini yapan sistem, operasyonel süreçlerin mükemmelleştirilmesi bakımından güzel bir örnek teşkil etmektedir. Bu süreç, sözleşme paydaşları olan birimlerin süreçlerini takip etmesi, riski sahiplenmesi ve sürecin mutlak uyum içerisinde en etkin şekilde takibi açısından önemli kazanımlar sunmaktadır.

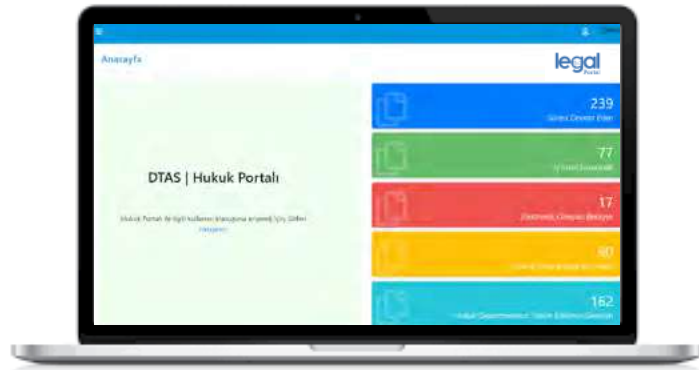
Daikin Türkiye bünyesinde başlatılan Paydaş Dijital Dönüşüm Projesi kapsamında, kanuni zorunluluk olan e-imza ve KEP adresleri paydaşlara ücretsiz olarak sunulmuş ve sürecin yaygınlaştırılması sağlanmıştır.

FY21 için hedeflenen Hukuk’ta dijital dönüşüm projeleri şunlardır:

- “Hukuk Portalı” sisteminin cep telefonu ortamına taşınması,
- Dava ve dava öncesi uyuşmazlık takip modülleri,
- Daikin Türkiye bünyesindeki Yönetim Kararları ve Genel Kurullarının dijital ortama taşınması
- Paydaş Dijital Dönüşüm Projesi (satış, satış sonrası hizmetler, üretim, lojistik, taşımacılık, planlama ve pazarlama vb.)

Proje kapsamında Daikin Türkiye’nin tedarikçilerine, bayilerine, servislerine, distribütörlerine ve alt bayilerine dijital ve elektronik imza ve resmi yolla gönderebilecekleri kurumsal bir e-posta temin süreci başlatılmıştır.

Paydaşların Kayıtlı Elektronik Posta (KEP) adresine sistemlerinin kaydı sağlanarak kurumsal e-dönüşüm süreçlerine katkıda bulunmaktadır. Ayrıca paydaşların iş süreçlerinin, Daikin Türkiye ve diğer üçüncü kişilerle olan tüm yazışmalarının elektronik ve hukuki zemine taşınmasına destek olunmaktadır. Proje kapsamında KEP adresi, güvenli elektronik imza tokeni, imzala ve doğrulama programını içeren Daikin Elektronik Dönüşüm Paketi paydaşların ücretsiz kullanımına sunulmuş olup kurulum ve uygulama konusunda da uzman bir çözüm ortağı ile ilerlenmiştir.



COVID-19 sonrası artan teknolojik ihtiyaçlar ve çalışanlar ile birlikte paydaş ve müşterilerin günlük operasyonel işlemlerinin devamlılığını sağlamak ve iş sürdürülebilirliğine hizmet etmek için “Dijital Dönüşüm Projesi” hayata geçirilmiştir.



DAIKIN İLE
YAŞANABİLİR
BİR GELECEK

Yeni Değer Yaratma Çevre

- 60 Daikin Çevre Vizyonu 2050
- 62 Yeşil Enerji ve Çevre Bölümü Faaliyetlerinden Örnekler
- 64 Doğal Kaynakların ve Çevrenin Korunması
- 66 Daikin'in Sürdürülebilir Şehirlere Katkısı
- 68 İklim Değişikliği ve Enerji Yönetimi
- 71 Su Yönetimi
- 72 Atık Yönetimi

DAIKIN ÇEVRE VİZYONU 2050

DAIKIN ÇEVRE VİZYONU 2050

2015 yılında devreye giren Paris Anlaşması, içinde bulunduğumuz yüzyılın ikinci yarısında sera gazı emisyonlarını net sıfıra düşürmeyi ve sanayi öncesi döneme göre ortalama küre sıcaklığındaki artışı 2°C'nin altında tutmayı hedeflemektedir. Paris Anlaşması'nın gereklilikleri üzerine inşa edilmiş olan Daikin Çevre Vizyonu 2050, 2050 yılına kadar sera gazı emisyonlarını net sıfıra indirmeyi hedeflemektedir. Ek olarak, bu doğrultuda 2030

yılı için de orta ve uzun vadeli hedefleri içeren bir strateji oluşturulmaktadır.

Daikin Çevre Vizyonu 2050; 2050 yılına kadar güvenli, sağlıklı hava ortamları sağlarken sera gazı Grup'un emisyonlarını net sıfıra düşürmeyi hedeflemektedir. Bu hedefin Grup'un ürünleri, çözümleri ve havanın gücü aracılığıyla gerçekleştirilmesi planlanmaktadır.



Daikin Çevre Vizyonu 2050 kapsamında belirlenen hedefler şunlardır:

- Ürün gruplarının hayat döngüsü sera gazı emisyonları net sıfıra indirilecektir.
- Paydaşlarla sera gazı emisyonlarını net sıfıra indirmek için birlikte çalışılırken toplum ve müşterileri bağlayan çözümler üretilecektir.
- Nesnelerin interneti, yapay zeka ve açık inovasyon uygulamalarıyla küresel çevresel sorunlara çözüm geliştirilirken dünyanın ihtiyacı olan hava çözümleri de güvenli ve sağlıklı hava ortamları ile sağlanacaktır.

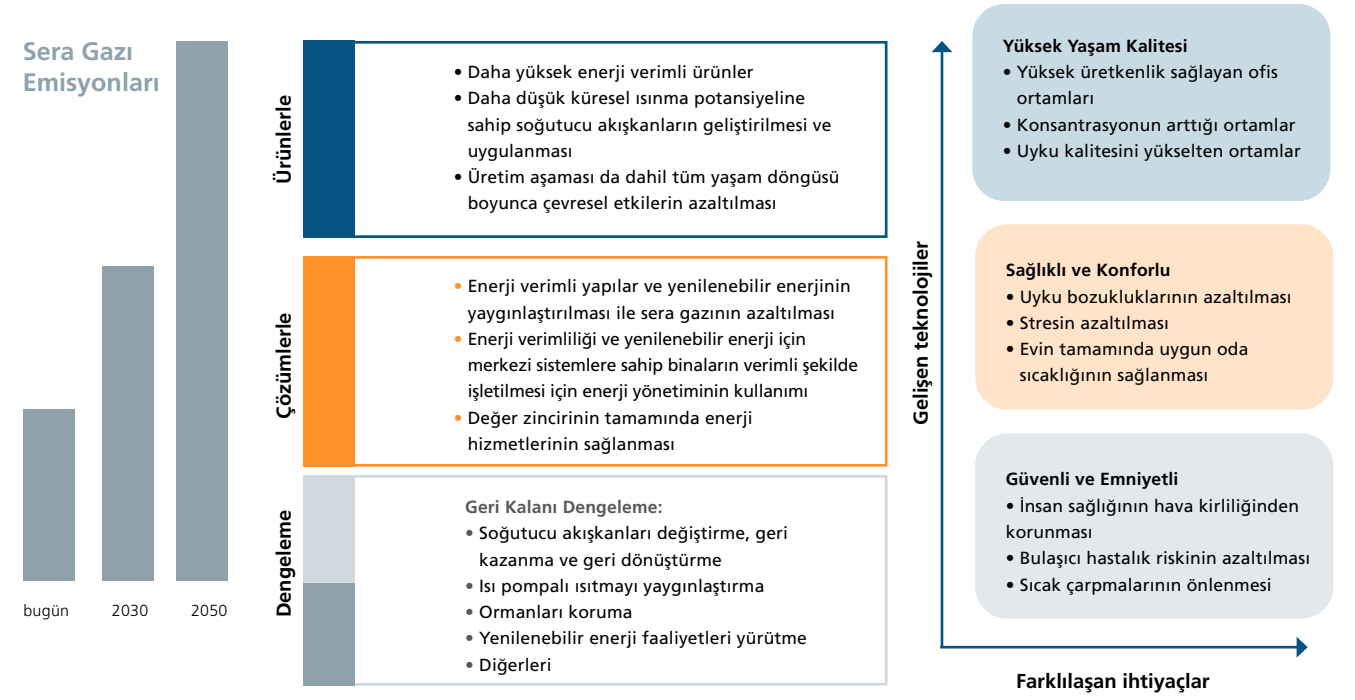
Daikin ürünlerinin dünyanın havasına yeni katma değerler katabilmesi, ürün ve çözümlerinin net sıfır sera gazı emisyonu hedefinin başarılmasına yardımcı olabilmesi için, gelecek klima ticareti üzerine yapılan analizler neticesinde, 2030 hedeflerinin belirlenmesine ve bunların Fusion Stratejik Yönetim Planına entegre edilerek gereken önlemlerin eylem planları halinde uygulanmasına karar verilmiştir.

Ürünlerle

Çözümlerle

Havanın Gücüyle

Net sıfır sera gazı emisyonlarına yönelik yaklaşım



Ana konusu "hava" olan ve iklimlendirme sektörünün lider firması konumundaki Daikin, iklim değişikliği ve buna yol açan çevresel faktörlere duyarlı olmak zorundadır. Bu bağlamda Daikin, iklimlendirme teknolojilerini sürekli olarak geliştirmeyi, ürünlerinin çevreye olan etkilerini azaltarak çevreyi ve iklimi koruyan, hava kalitesini iyileştiren ürünler üretmeyi, üretim süreçlerinde de çevreye minimum düzeyde etki eden duyarlı bir yaklaşımı benimsemektedir.

Daikin Global Çevre Vizyonu çerçevesinde Daikin Türkiye, enerji verimliliği, çevre bilinci ve ürün güvenliği ile ilgili ulusal ve uluslararası standart ve yönetmeliklere uyum konularını öncelikli hedefleri arasında belirlemiştir. Daikin Türkiye yenilikçi ve çevresel uygulamaların sektöre ve ilgili alanlara duyurulmasını ve benimsetilmesini sağlamak amacıyla çalışmalarını sürdürmektedir.

Daikin Global stratejik hedefleri kapsamında bulunan iklim değişikliği ve çevresel etkilerin yönetimi hedefi Daikin Türkiye üst yönetimi tarafından desteklenmektedir. Bu kapsamda Yeşil Enerji ve Çevre Bölümü tarafından ilgili süreçlerin yönetimi sağlanmakta olup üst yönetime düzenli olarak raporlama yapılmaktadır. İlgili müdürlükler ulusal ve uluslararası mevzuat ve standartlara uyum çerçevesinde faaliyetlerini sürdürmekte ve Daikin Europe N.V. Çevresel Araştırma Merkezi'nin (ERC) stratejileri ile Daikin Türkiye'nin uyumunu ve koordinasyonunu sağlamaktadır.

Daikin Türkiye'nin Yeşil Enerji ve Çevre alanındaki stratejik vizyonu; enerji verimliliği, çevre bilinci ve ürün güvenliği ile ilgili ulusal ve uluslararası standart ve yönetmeliklerin oluşturulması ve uyum ile Daikin uygulamalarını ve Daikin Türkiye bölgesindeki yapı potansiyelinin araştırılması konusunda öncülük etmektedir.

YEŞİL ENERJİ VE ÇEVRE BÖLÜMÜ FAALİYETLERİNDEN ÖRNEKLER

2014



Daikin Europe N.V. Çevre Araştırma Merkezi (ERC), H. Dhont, F gaz Regülasyonu ve R-32 sunumu, Daikin Türkiye Akademi

2016

Daikin Europe N.V. Çevre Araştırma Merkezi, (ERC) H. Dhont, R-32 sunumu
ISK-SODEX Fuarı, İstanbul

2017

Aydın Üniversitesi, "Enerji Mühendisliği" dersinde İklimlendirme Teknolojileri eğitimi

"Yeni Nesil Soğutucu Akışkan R-32 Hakkındaki Son Gelişmeler ve Kigali Anlaşmasının Getirdikleri" isimli makale yayını

"Sezonsal Verimlilik ve Sabit Hızlı Klimalar ile Inverter Klimaların Enerji Verimliliklerinin Karşılaştırılması" isimli makale yayını



ISKAV Eğitimci Atölyesi Etkinliği, İklimlendirme Deneyim Merkezi

Çevre Şehircilik Bakanlığı Eğitimine ev sahipliği, R-32 Sunumu, Daikin Türkiye Akademi ve İklimlendirme Deneyim Merkezi



Üniversite Ziyaretleri ve Güncel Teknolojiler hakkında seminerler (İTÜ, YTÜ, ODTÜ, Gazi Üniversitesi, Ege Üniversitesi vb.)

2018



Daikin Europe N.V. Çevre Araştırma Merkezi (ERC), M. Dieryckx, "Akdeniz Bölgesinde Yüksek Verimli HVAC Sistemlerine Doğru" sunumu, TTMD'nin 13. Uluslararası Tesisat Sempozyumu, İstanbul

"Daikin HVAC-R Sistemleri ile Sürdürülebilir Tasarım" isimli makale yayını

"İthalatta Yaşanan Sorunlar" çalıştay, İlgili Bakanlıklar ve İSKİD, İklimlendirme Deneyim Merkezi Projesi'ne cihaz ve eğitmen desteği

ISKAV-İSMEK İklimlendirme Sektörü Uzmanlık Okulu, Eğitmen desteği



Daikin Europe N.V. (ERC), V.Lammerant, "Avrupa Birliği'nde Eko Tasarım ve Enerji Etiketlemesi Eğilimleri" sunumu, Dr. A. Yakut, "Türkiye İklimlendirme Sektörü'nde Enerji Verimliliği ve Güncel Yönetmelikler" (İSKİD) sunumu, Çevre ve Şehircilik Bakanlığı, Ozon Paneli

2019



Daikin Europe N.V., A. Thiemann, "Daikin'in Soğutucu Akışkan Politikası – Döngüsel Ekonomiye Doğru" sunumu, ISK – SODEX fuarı, İstanbul

2020

"F-Gaz Yönetmeliği, Kigali Anlaşması ve Türk HVAC Sektörünün Geleceği" bildiri sunumu, TTMD 14. Uluslararası Yapıda Tesisat Sempozyumu

ISKAV "F Gaz Sınava Hazırlık Eğitimi", Eğitmen desteği



"Pandemi Sonrası Yeşil Binalarda İç Ortam Hava Kalitesi" etkinliğinde konuşmacı olarak katılım, ÇEDBİK

DOĞAL KAYNAKLARIN VE ÇEVRENİN KORUNMASI



OPERASYONEL VERİMLİLİK VE ÇEVRE YÖNETİMİ

Daikin kısa, orta ve uzun vadede değer yaratmaya yönelik bir yönetim anlayışı ortaya koymaktadır. Daikin Global'in temel çevresel hedefi sera gazı emisyonlarını 2050 yılına kadar net sıfıra düşürmek ve olası risk ve fırsatları tanımlamaktır.

Daikin Global'de 5 yıllık periyotlarda somut çevresel hedefler belirlenmekte ve bu hedeflere yönelik önlemler alınmaktadır. Bu kapsamda anahtar performans göstergeleri olan spesifik tüketim ve üretimler (bin EUR başına);

- ton karbon dioksit emisyonu (tCO₂/1000 EUR),
- üretilen atık (ton/1000 EUR),
- su tüketimi (m³/1000 EUR),
- kilogram uçucu organik karbon (VOC) (kg/ 1000 EUR)

bazında takip edilmekte, her bir performans göstergesinde 2030 mali yılı sonuna kadar en az %15 azaltım hedeflenmektedir.

Daikin'in çevre dostu üretim yaklaşımı kapsamında Daikin Türkiye Hendek Üretim Tesisi'nde ISO 14001 Çevre Yönetim Sistemi (ÇYS) belgesi bulunmaktadır ve tüm çevresel süreçler ÇYS kapsamında ve çevre yönetim birimi aracılığıyla yönetilmektedir. ÇYS her yıl akredite kuruluşlar tarafından denetlenmekte ve belgelendirilmektedir. Bu sayede çevre performansı ve ÇYS sürekli izlenmekte ve iyileştirilmektedir. Çevre yönetim birimi fabrika yönetimine ve Daikin Global'e aylık, 3 aylık ve yıllık periyotlarda raporlama yapmaktadır.



Daikin Türkiye Hendek Üretim Tesisi "Yeşil Kalpli Fabrika"

In all of us,
a green heart



Daikin Türkiye Hendek Üretim Tesisi; Daikin Global tarafından üretim tesislerinin iklim değişikliği, enerji verimliliği, su, sosyal sorumluluk ve atık yönetimi uygulamalarını değerlendiren "Yeşil Kalpli Fabrika" derecelendirmesinde 2015

yılında ilk defa "Yeşil Kalpli Fabrika" belgesini almıştır. Yeşil kalp şeklindeki dünya sembolü, her Daikin çalışanının yeşil düşünen (dünyayı düşünen ve çevreye özen gösteren) kararlılığını temsil etmektedir.

15-16 Ekim 2019 tarihlerinde Avrupa'daki Daikin fabrikalarının katılımıyla İtalya'da gerçekleşen "Daikin Europe N.V. Çevre ve İş Güvenliği Toplantısı"nda yapılan çevresel çalışmalar ve Kaizen faaliyetleri gibi çevreyi korumaya yönelik iyi uygulamalar sayesinde, Daikin Türkiye bronz seviyeden bir üst seviye olan gümüş seviyeye geçmeye hak kazanmıştır.



Daikin Türkiye Hendek Üretim Tesisi'nde "Yeşil Kalpli Fabrika" kapsamında gerçekleştirilen uygulamalar:

- **Su Tasarrufu:** Ters ozmos atık suyu ham su tankına alınıp tekrar kullanılarak 15.400 m³/yıl su tasarrufu sağlanmıştır.
- **Elektrik Tasarrufu:** 450 watt'lık halojen armatörler 130 watt'lık LED armatörlerle değiştirilerek aydınlatmada %70'den fazla elektrik tasarrufu sağlanmıştır.
- **Enerji Tasarrufu:** Radyant ısıtıcılarda çift kademeli ve zaman ayarlı çalışma sistemine geçilerek %30 oranında doğal gaz tasarrufu sağlanmıştır (1,5 m³sa/ünite).

Karbon Ayak İzi Azaltımı:

Üretim tesisine inşa edilen çatı güneş enerji santrali (GES) projesi ile tesisin elektrik ihtiyacının %90'ı yenilenebilir elektrik üretiminden karşılanmaya başlanmıştır (yıllık 6.113 MWh elektrik tasarrufu ve 3.789 ton CO₂ azaltımı sağlanmıştır.)

Klima üretiminde, küresel ısınma potansiyeli ("GWP") değeri 2.088 olan R410A gazından, bu değerın 3'te biri büyüklüğe sahip (GWP 675) olan R-32 gazına geçilmiştir.

Atık Azaltımı:

Karton ambalajlar yerine yeniden kullanılabilir ambalaj kullanımı ile ayda 10 ton atığın önüne geçilmiştir.

Koagulant kimyasal değişimi ile kireç ve demirsülfat yerine pacs sıvı kimyasal kullanımı ile ayda 2 ton arıtma çamuru azaltımı sağlanmıştır.

Sosyal sorumluluk projesi kapsamında tekrar kullanılabilen bez çanta dağıtılarak plastik ve kâğıt poşet kullanımının önüne geçilmesi hedeflenmiştir.



DAIKIN'IN SÜRDÜRÜLEBİLİR ŞEHİRLERE KATKISI

Daikin'in Avrupa ve Türkiye'de müşterilerine yardımcı olmak amacıyla birçok BREEAM Yetkili Uzmanı'na (BREEAM AP) sahip olduğuna dikkat çeken Daikin Türkiye Yeşil Enerji ve Çevre Bölümü Koordinatörü Dr. A. Yakut: "Bu uzmanlar BREEAM sertifikası alınması sürecinde yeşil bina projelerinin sürdürülebilir HVAC-R çözümleri için danışmanlık hizmeti sağlayarak ilgili kategorilerden kredi kazanılmasını sağlıyorlar. Ayrıca Daikin uzmanları, istenilen BREEAM sertifikasının elde edilmesi için en uygun maliyetli tasarımın seçilmesine de yardımcı oluyor."

Yeşil binalar; doğayla uyumlu, sürdürülebilir, çevre dostu, doğal kaynakları verimli kullanabilen yapılardır. Yapıların yeşil bina özelliği taşıyabilmesi için belirli ölçütlere dayalı sertifika sistemleri geliştirilmiştir. Daikin, en önemli yeşil bina sertifikalandırma programlarından olan BREEAM ve LEED kategorilerinden yüksek puan alınmasına katkı sağlamaktadır. Daikin'in ısı geri kazanım sistemleri, inverter ve VRT teknolojisi, yetkili BREEAM uzmanları, uzman servis ağı, gelişmiş kontrol sistemleri, düşük ses seviyesine sahip cihazları, ozon tabakasına zarar vermeyen soğutucu akışkan kullanımı, cihazların düşük NOx emisyonları hem bu sertifika programlarının en önemli kategorilerine etki ederek yüksek puan alınmasında hem de sürdürülebilir yapıların oluşumunda önemli bir rol oynamaktadır.

Daikin Türkiye, ürün gamında yer alan yüksek enerji verimliliğine sahip çevre dostu ürünleri ile müşterilerinin çevresel etkilerini azaltmalarına ve sürdürülebilirlik çalışmalarına destek olmaktadır. Son yıllarda iklim değişikliğinin etkilerinin doğrudan hissedilmeye başlanması ve sürdürülebilirlik farkındalığının yükselmesi ile birlikte sertifikalı yeşil bina inşaatları da ciddi bir artış göstermiştir. Bu kapsamda Daikin Türkiye, LEED⁵ ve BREEAM⁶ belgeli projelere verdiği danışmanlık ve ürünleri ile Türkiye'de yeşil bina özelliği taşıyan en önemli projelerin iş ortağı olmaktadır.

⁵ Leadership in Energy and Environmental Design (Enerji ve Çevre Dostu Tasarımda Liderlik) anlamına gelen LEED sertifikasyonu, Amerikan Yeşil Binalar Konseyi tarafından oluşturulmuş bir yeşil bina derecelendirme sertifikasyon sistemidir.

⁶ Building Research Establishment (BRE) Environmental Assessment Method (BRE Çevresel Değerlendirme Metodu-BREEAM) 1990 yılında İngiltere'de oluşturulan bir yeşil bina sertifikasyon sistemidir.

DAIKIN ÜRÜNLERİNİN KULLANILDIĞI ÖRNEK PROJELER

Türkiye'nin ilk platinum derecesi alan binası Eser Holding (LEED PLATINUM), Türkiye'nin ilk platinum kulesi olan Rönesans Allianz Tower (LEED PLATINUM), Selenium Retro (LEED-GOLD), Emaar Square (LEED-GOLD), Torun Tower (LEED-GOLD), NEF09 (LEED-GOLD) ve Akasya Avm & Residence (BREEAM-GOOD) başta olmak üzere müşteriler birçok rezidans projesinde Daikin Türkiye'nin uzmanlığına ve çözümlerine güvenmiştir. Acıbadem Üniversitesi Tıp Fakültesi (LEED-GOLD), Marmara Park AVM (BREEAM-VERY GOOD), Akbatı AVM & Residence (BREEAM-GOOD) ve ayrıca CIS ülkelerinden olan Azerbaycan projesi Gateway (BREEAM-GOOD) projelerinde de tercih edilen Daikin Türkiye, çeşitli sektörlerden kurumsal ve bireysel müşterilerine en yüksek çevre performansı ürünler sunma konusunda lider konumdadır.



Rönesans Allianz Tower-LEED PLATINUM



Azerbaycan, Gateway BREEAM-GOOD



Eser Holding-LEED PLATINUM



Selenium Retro-LEED GOLD

İKLİM DEĞİŞİKLİĞİ VE ENERJİ YÖNETİMİ

Daikin Türkiye, iklim krizinin önümüzdeki dönemde insanlığının önündeki en büyük problemlerden biri olduğunun farkındadır. Hem ürünlerinin kullanılması süreçlerinde hem de kendi operasyonel faaliyetlerinde en yüksek enerji verimliliğini yakalamak ve soğutucu akışkanlardan kaynaklanan etkileri azaltmak Daikin Türkiye için en öncelikli konular arasındadır. Daikin Türkiye Hendek Üretim Tesisinde enerji yönetimi faaliyetleri ISO 50001

Enerji Yönetimi Sistemi ile takip edilmektedir. Merkez birimlerinin ISO 50001 sertifikası alması da 2021 hedefleri arasındadır. Daikin Türkiye yüksek enerji verimliliği sağlayan çalışmaları ile kendi operasyonlarından kaynaklanan enerji tüketimini azaltırken yenilenebilir enerji kaynaklarını kullanmak için projeler gerçekleştirmektedir. Bu projelerin en önemlilerinden birisi Daikin Türkiye Hendek Üretim Tesisine kurulan “Çatı Üstü Güneş Enerji Santrali (GES)” projesidir.



Daikin Türkiye Hendek Üretim Tesis Çatı Üstü PV Güneş Sistemleri Kurulumu

45.000 m² kapalı alana sahip Daikin Türkiye Hendek Üretim Tesisinin elektrik ihtiyacının %90'ını karşılayan çatı üstü PV güneş sistemi projesi ile fabrika çatılarına toplam 14.460 adet PV panel yerleştirilerek **5.784 kWp** kurulu güce sahip GES kurulmuştur. 2020 Mart ayında başlayan ve COVID-19 pandemisine rağmen tüm tedbirler alınarak kurulum çalışmaları aksamadan devam eden proje 120 günde bitirilmiştir. 2020 Temmuz ayı içinde test ve kontrol çalışmaları yapılarak tüm resmi kabul işlemleri tamamlanan çatı üstü santral 25 Temmuz 2020 tarihi itibarıyla elektrik üretimine başlamıştır.

GES vasıtasıyla 2020 mali yılının son 5 ayında 1.301 MWh elektrik üretilerek fabrika elektrik ihtiyacının %43'ü karşılanmış ve yaklaşık 806 ton CO₂ emisyonunun önüne geçilmiştir. Faaliyete geçmesini takip eden 1 yıllık süre içerisinde %85



GES 1: Daikin Güneş Enerji Sistemi Projesi 1



GES 2: Daikin Güneş Enerji Sistemi Projesi 2



performans oranı ile çalışan sistem ile 6.113 MWh/yıl elektrik üretilerek **3.789 ton CO₂** emisyonunun önüne geçilmiş ve yaklaşık **90.000** adet ağacın karbon tutma etkisine eşdeğer bir azaltım sağlanmıştır.

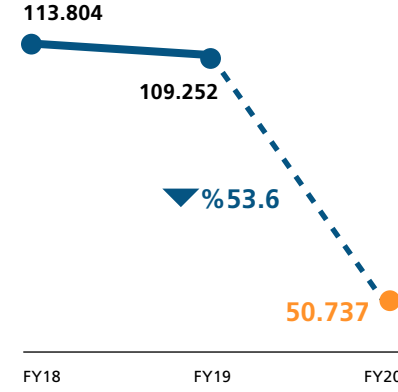


Enerji verimliliği çalışmalarına büyük önem veren Daikin Türkiye, Hendek Üretim Tesisinde enerji tüketimlerinin izlenmesi için Enerji Scada Sistemi kurarak enerji israflarını tespit etmeyi ve bu israflara karşı endüstriyel çözümler üretmeyi hedeflemektedir. Tüm fabrika içi armatürler LED aydınlatma ile değiştirilerek 450 watt/adet olan tüketim 130 watt/adet'e düşürülmüştür. LED armatürler ile değiştirilerek ihtiyaç duyulan 240 lm/m² değerine ulaşılmıştır. Toplam 450 armatür ile 144 kW/h tasarruf sağlanmaktadır.

Fabrika içi ısıtmalarında kullanılan radyant ısıtıcıların uzaktan kontrol ve vardiyalara göre programlanabilir şekilde otomasyonu yapılmıştır. 2021 yılı içerisinde devreye alınması planan çalışma ile vardiya sonlarında ya da mola saatlerinde açık bırakılan ısıtıcıların önlenecek, %5 tasarruf sağlanması beklenmektedir.

2020 mali yılında Daikin Türkiye operasyonlarında enerji tüketimleri bir önceki yıla göre %53,6 azaltılmıştır. Bu azaltımın sebepleri enerji verimliliği

Enerji Tüketimi (GJ)



Yıllara Göre Enerji Tüketimi (GJ)

	FY18	FY19	FY20
Yenilenebilir olmayan kaynaklar	66.402	62.374	32.504
Doğal gaz	54.541	49.472	22.628
Mazot	11.775	12.805	9.801
Benzin	86	97	75
Satın alınan elektrik	47.402	46.878	12.811
Yenilenebilir kaynaklar	-	-	5.422
Yenilenebilir kaynaklardan üretilen ve tüketilen elektrik	-	-	5.422
Toplam enerji tüketimi	113.804	109.252	50.737

projeleri, Nisan 2020 itibarıyla panel radyatör üretiminin sonlandırılmış olması ve COVID-19 kaynaklı etkilerdir.

DAIKIN'IN SOĞUTUCU AKIŞKAN POLİTİKASI

Soğutucu akışkan seçimi için Daikin'in temel politikası "soğutucu akışkan çeşitliliği"dir. Soğutucu akışkan; klimalarda, ısı pompalarında ve endüstriyel soğutma cihazlarında kullanılan bir ısı transferi aracıdır. Uygun soğutucu akışkanın seçilmesinde GWP değeri, güvenlik, enerji verimliliği,

maliyet, kaynak verimliliği, geri kazanılabilirlik ve geri dönüştürülebilirlik gibi çok sayıda kriterin dikkate alınması gerekmektedir. Her türlü uygulamanın ihtiyaçlarını karşılayabilecek tek bir soğutucu akışkan bulunmadığından Daikin her uygulama için uygun soğutucu akışkanı seçmek için çeşitli yönleri (enerji verimliliği, güvenlik, çevresel etki, maliyet etkinliği vb.) kapsamlı bir şekilde değerlendirmektedir.

"Daikin'in Soğutucu Akışkan Politikası" için lütfen tıklayınız.



Soğutucu Akışkan R-32

Alternatif soğutucu akışkan arayışında; akışkanın ozon tüketme potansiyeli (ODP), küresel ısınma potansiyeli (GWP), enerji verimliliği, güvenlik, maliyet etkinliği gibi birçok faktör etki etmektedir. Seçim yaparken bütün bu faktörleri en uygun şekilde karşılayacak, en dengeli seçimi yapmak önemlidir. Kendi soğutucu akışkanını ve kompresörünü üreten dünyanın önde gelen klima üreticisi Daikin, yaptığı araştırmalar sonucunda düşük küresel ısınma potansiyeline sahip alternatif akışkanlar arasında R-32'nin klimalar ve ısı pompaları için en dengeli çözüm olduğunu tespit etmiştir.

Daikin, R-32 soğutucu akışkanını ve bu akışkan için özel olarak geliştirdiği kompresörü konut tipi klimalara adapte ederek 2012'de dünyanın ilk R-32 soğutucu akışkanını içeren klimasını Japonya pazarına sunmuştur. R-32; split klimalar, multi split klimalar, ticari klimalar, ısı pompaları, Chillerler ve VRV sistem klimalarda başarıyla uygulanmaktadır.

Yüksek enerji verimliliği sağlayan ve ozon tabakasına zarar vermeyen R-32'nin GWP değeri, R410A'nın sahip olduğu GWP değerinin yalnızca üçte biridir.

Buna ilaveten, tek bileşenli bir akışkan olması nedeni ile geri dönüşümü ve yeniden kullanımı kolaydır.

Türkiye'nin ilk R-32 içeren kliması 2015 yılında Daikin Türkiye tarafından satışa sunulmuş, temel soğutma ve split klima eğitimleri içerisinde Daikin Türkiye'nin tüm servis personeline R-32'nin doğru kullanımı hakkında Daikin Türkiye Akademisi bünyesinde teorik ve pratik eğitimler verilmiştir. Bu uygulama halen devam etmektedir. 2017 ve 2019 yılları arasında Daikin Türkiye tarafından R-32 hakkında bayiler ziyaret edilmiş ve iklim değişikliği hakkında bilgilendirme yapılmıştır. 2017 yılından itibaren yürütülen çalışmalar ile, çeşitli bölgelerdeki 17 üniversite ziyaret edilerek R-32 ve güncel teknolojiler hakkında seminerler düzenlenmiş ve farkındalık oluşturulmuştur. Deneyim Merkezi'nde düzenlenen tüm sektörel etkinliklerde de bu konu paylaşılarak bilinç düzeyinin artırılması amaçlanmaktadır. 2018 yılında Türkiye'nin ilk R-32 içeren kliması Daikin Türkiye, Hendek/Sakarya fabrikasında üretilmiştir. İlk R-32'li VRV ürününün lansmanı 3 Aralık 2020 tarihinde Daikin Europe N.V. tarafından yapılmıştır. Türkiye'de 2021 yılında lansman yapılmıştır.





R-32'Lİ MİNİ VRV 5-S

Buluşları, teknolojik üstünlüğü ve çevreciliği ile iklimlendirme sektörüne öncülük eden Daikin, “Birlikte sürdürülebilir bir gelecek yaratma” temasını hayata geçirmeye devam etmektedir. Sektörde adeta bir devrim niteliği taşıyan R-32’li Mini VRV 5-S cihazı, %68 daha düşük küresel ısınma potansiyeli (GWP) değerine sahip R-32 soğutucu akışkanı sayesinde hem verimlilik hem de çevreci özellikleri en üst düzeye taşımaktadır.

2020 mali yılında güneş enerjisi projesinin hayata geçirilmesi ve radyatör üretim tesisinin kapatılması ile birlikte Kapsam 1 ve Kapsam 2 sera gazı emisyonları %63 azaltılmıştır.

İKLİM DEĞİŞİKLİĞİ İLE MÜCADELE

Daikin Türkiye iklim değişikliğini tetikleyen en önemli etken olan sera gazı emisyonlarının önüne geçmek için var gücü ile çalışmaktadır. Daikin Türkiye; faaliyetleri için fosil yakıt tüketimleri kaynaklı doğrudan (Kapsam 1) sera gazı emisyonları, satın alınan elektrik kaynaklı enerji dolaylı (Kapsam 2) emisyonları ve satın alınan ürün ve hizmetler, enerji dolaylı faaliyetler, iş seyahatleri ve servisler ile sattığı ürünlerin kullanımından kaynaklı diğer dolaylı (Kapsam 3) emisyonlarını takip etmekte ve raporlamaktadır. 2020 mali yılında güneş enerjisi projesinin hayata

geçirilmesi ve radyatör üretim tesisinin kapatılması ile birlikte Kapsam 1 ve Kapsam 2 sera gazı emisyonları %63 azaltılmıştır.

Daikin Türkiye kendi operasyonlarından kaynaklanan sera gazı emisyonlarının dışında, etkisinin en yüksek olduğu ürünleri kaynaklı sera gazı emisyonlarını azaltmak için de sürekli çalışmaktadır. Bu çalışmalar kapsamında hem ürünlerin enerji tüketimlerini azaltacak çalışmalar gerçekleştirmekte, hem de küresel ısınma potansiyeli yüksek olan soğutucu akışkanların etkilerini azaltmak için çalışmalar yapmaktadır.

Daikin, yüksek verimli dünyanın en küçük kombisi olan “NDJ” ve yarı yoğuşturucu kombisi olan “Condense” ile kombi ürünleri kaynaklı karbon salımının azaltılmasına yardımcı olmaktadır.

Yıllara Göre Sera Gazı Emisyonları (tCO₂e)

	FY18	FY19	FY20
Kapsam 1	3.940	3.732	2.002
Kapsam 2	6.113	6.046	1.652
Kapsam 3	-	-	10.419.843
Toplam (tCO₂e)	10.053	9.778	10.423.497

SU YÖNETİMİ

Daikin Türkiye Hendek Üretim Tesisinde kişisel tüketim ve üretim operasyonları için şebeke ve kuyu suyu tüketimi mevcuttur. Ülkemizdeki su kaynaklarının korunmasının ne kadar önemli olduğunun farkında olan Daikin Türkiye, su tüketimi miktarlarını titizlikle takip etmekte ve verimlilik

projeleri uygulayarak tatlı su kaynakları üzerinde mümkün olan en az etkiyi yaratmayı hedeflemektedir. Daikin Türkiye Hendek Üretim Tesisinde genelinde gerçekleştirilen verimlilik projeleri ve yüksek kaynak tüketimine sahip radyatör üretim hattının kaldırılması ile su tüketimlerinde ciddi bir düşüş gözlenmiştir.

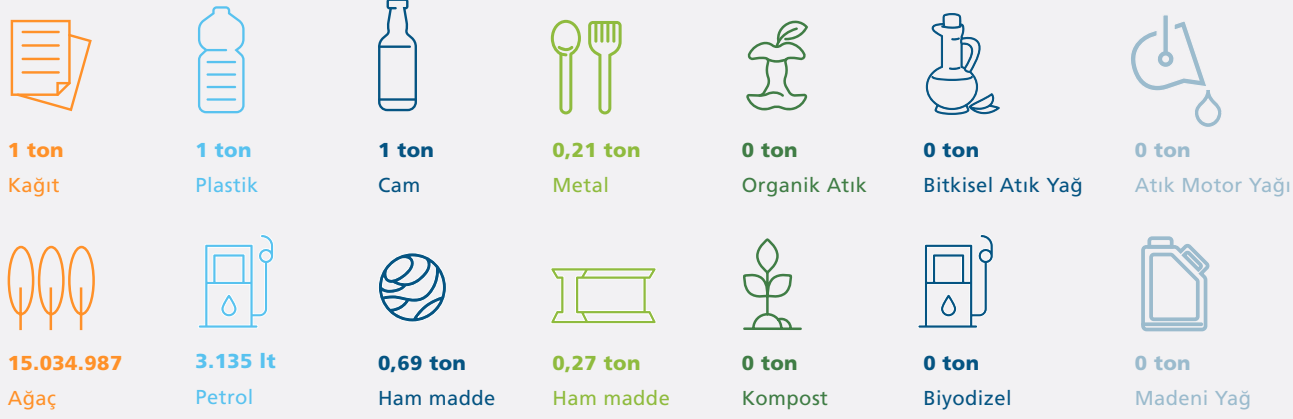
Yıllara Göre Su Tüketimi (m³)

	Su Kaynağı	FY18	FY19	FY20
Su çekimi	Şebeke	15.359	14.738	14.525
	Kuyu	126.900	109.500	70.200
Su deşarjı	Belediye atık su arıtma	128.033	112.158	76.515
Su tüketimi		14.226	12.080	8.210



ATIK YÖNETİMİ

TOPLAM 3,4 TON DEĞERLENDİRİLEBİLİR ATIK



Artan nüfus ve sanayileşme sınırsız bir kaynak üretim ihtiyacının yanı sıra sınırsız ve hesapsız bir kaynak tüketimini de getirmektedir. Öngörülemez bir atık oluşumuna ve kaynakların tükenişine sebep olan bu tüketim anlayışı ile mücadelede şirketlere büyük rol düştüğünün bilincinde olan Daikin Türkiye; Daikin Global Felsefesi ışığında, üstlendiği sorumluluk bilinci ve ilgili yönetmelikler kapsamında faaliyetlerini gerçekleştirmekte, çevreye duyarlı ve doğayı koruyacak uygulamaları hayata geçirmektedir. Bu anlayış, her şeyin ötesinde dünya üzerinde tüm canlıların ve tabiatın sürekliliği için bir insanlık görevi olarak gerçekleştirilmektedir.

Daikin Türkiye, kaynakların tüketim noktasına geldiği durumda üretimde yeniden kullanılmalarını sağlayarak döngüsel ekonomi yaklaşımını benimsemektedir. Temel yaklaşım atıkların sisteme yeniden kazandırılmasından da önce kaynağında azaltılmasıdır. Bu çerçevede, kaynakların verimli kullanılması, israf ve gereksiz tüketimin önüne geçilmesi için gerekli tüm adımlar atılmaktadır. Atıkların ayrıştırılması faaliyetleri uzun zamandır çevresel bir farkındalıkla yürütülürken, 2019 yılında yayınlanan “Sıfır Atık Yönetmeliği” kapsamında Daikin Türkiye’nin Genel Merkez binalarında da gerekli düzenlemeler yapılmıştır. Bu kapsamda atık toplama merkezleri oluşturularak prosedürler ve

görsel, işitsel yayınlarla çalışanlara ve tedarikçilere sıfır atık konusunda eğitimler verilmiştir.

2020 yılı Şubat ayı içerisinde “Sıfır Atık Başlangıç Belgesi” almaya hak kazanan Daikin Türkiye, sektörde ve İstanbul bölgesinde bu belgeyi alan ilk şirket olmanın gururunu yaşamıştır.

Üretimi yapılan ve yurt içinde piyasaya sürülen ürünlerin ambalajlarının belirli oranlarda toplatılması, yasal olarak üreticinin sorumluluğundadır. Daikin Türkiye bu üretici sorumluluğunu 2011-2020 yılları arasında ÇEVKO (Çevre Koruma ve Ambalaj Atıkları Değerlendirme Vakfı) ile anlaşma yaparak sağlamıştır. Bu anlaşma ile 2020 takvim yılında yurt içinde piyasaya sürülen ürünlerden kaynaklanan 178 ton plastik, 335 ton karton ambalaj atığı piyasadan toplatılarak geri dönüşüme kazandırılmıştır.



Sıfır Atık Uygulamaları

Hendek Üretim Tesisi’nde yemekhane ve ofislerde sıfır atık ünitelerinin kurularak atıkların kaynağında ayrıştırılması sağlanmaktadır. Proje kapsamında ofislerde ve yemekhanelerde oluşan karton, naylon, cam, metal, evsel pil, gıda atıkları kaynağında ayrıştırılarak geri dönüşüme kazandırılmıştır.

Daikin Türkiye’de üretimden kaynaklı atıkların geri kazanımı ve dönüşümü lisanslı firmalar aracılığıyla sağlanmaktadır. Bu kapsamda 2020 yılında 1.658 ton metal ve 1.783 ton ambalaj atığı lisanslı firmalar aracılığı ile geri dönüşüme gönderilmiştir. 51 ton kâğıt ve 82 ton tehlikeli atık ise lisanslı firmalar aracılığıyla enerji geri kazanımında kullanılmıştır.



Gri Su Projesi

2020 Eylül ayı içerisinde Daikin Türkiye Genel Merkez Binası’nda yağmur suyu ve lavabo hattı birleştirilmiş, atık suyun tekrardan sisteme kazanılmasını sağlamak hedefiyle Gri Su Projesi başlatılmıştır.

Kaynakların verimli kullanılmasını sağlayarak israfın önüne geçmeye yardımcı olan çalışma sonrası, bahçe sulama, araç yıkama ve klozet sifonlarında geri kazanım suların kullanılması hedeflenmektedir.

Daikin Türkiye Hendek Üretim Tesisi’nde 800 m² kapalı alan çatısına yağmur suyu geri kazanım sistemi kurulmuştur. Yıllık 282 m³’lük su ihtiyacının 130 m³’lük kısmı yağmur suyundan karşılanmaktadır.

DAIKIN İLE
YAŞANABİLİR
BİR GELECEK

Yeni Değer Yaratma **Sosyal**

76 İnsan Kaynakları Yönetimi

87 Özel Başlık: Daikin Türkiye Akademi

97 Özel Başlık: Sakura Kadın Girişimci Destekleme Programı

İNSAN KAYNAKLARI YÖNETİMİ



İNSAN KAYNAKLARI YÖNETİMİ

Daikin yönetim kültürünün temelini “insan odaklı yönetim” anlayışı oluşturmaktadır. Rekabetçiliğini çalışanlarının yetkinliğinden alan Daikin, tüm çalışanlarının sınırsız potansiyeline inanmaktadır ve çalışanların gelişimi ve üretkenliğinin şirketin büyümesine, gelişmesine, daha üretken ve kârlı olmasına doğrudan etki ettiğinin farkındadır. Sınırsız potansiyeli ortaya çıkarmak ve bireysel çeşitliliği sinerjiye dönüştürmek amacıyla tüm çalışanların hevesle ve ödüllendirilme duygusuyla çalıştıkları, tam kapasitelerini gösterdikleri ve büyümeyi sağladıkları bir ortam oluşturmak Daikin yönetim kültürünün merkezinde yer alan bir ilkedir. Çalışanlara yeteneklerini tam anlamıyla gösterebilmeleri ve profesyonel olarak gelişebilmeleri için gerekli tüm imkânları sağlamak, insan kaynakları uygulamalarında “fırsat ve eşitlik” algısını bozmamak ve istisnalardan kaçınmak yönetim düzeyindeki her çalışanın inancarak sürdürmesi gereken davranışlardır. Daikin Türkiye F-25 İnsan Kaynakları stratejisi kapsamında “Çalışanlarımızın yetkinliklerini yükseltmek ve en çok çalışılmak istenilen şirketler

arasında yer almak” ana stratejisine bağlı olarak Çalışan Deneyimi Odaklı İnsan Kaynakları Sistemleri, Kurum Kültürü Dönüşümü ve İnovasyon ve Çeviklik Odaklı Çalışan Gelişimi başlıklı alt stratejileri oluşturmuştur. Bu başlıklar altında önümüzdeki dönemlerde;

- Sürdürülebilir yetenek yönetimi oluşturulması,
 - Çalışan değer önermesinin güçlendirilmesi,
 - Stratejiler ile uyumlu performans ölçümünün geliştirilmesi,
 - Çalışan deneyimine yatırım yapılması,
 - Daikin Identity – Kurum kültürü ve kimliğinin yapılandırılması ve yaygınlaştırılması,
 - Vizyon ve amaç odaklı liderliğin güçlendirilmesi,
 - Yeşil kültürün güçlendirilmesi,
 - Çalışan gelişim sürecinin yeniden yapılandırılması,
 - İnsan odaklı liderlik yetkinliklerinin güçlendirilmesi,
- başlıklarına odaklanılmaktadır.

Daikin Türkiye, girişimin ve adanmışlığın başarının ana bileşenleri olduğunun bilinciyle tüm

çalışanlarına değer vermekte ve organizasyonun ana varlığı olan çalışanlarının tam potansiyellerine ulaşmalarını amaçlamaktadır. Bu nedenle Daikin bünyesinde çalışanların gelişimine büyük önem verilmektedir. Çalışanların işgücündeki farklılıklarına saygı duyulmakta, insanların ve düşüncelerin farklılığının başarı için enerji, beceri ve kaynak sunacağı asla gözden kaçırılmamaktadır.

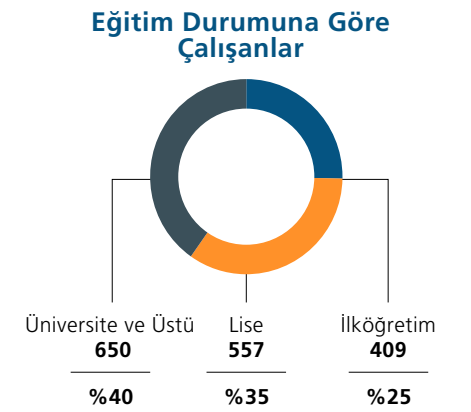
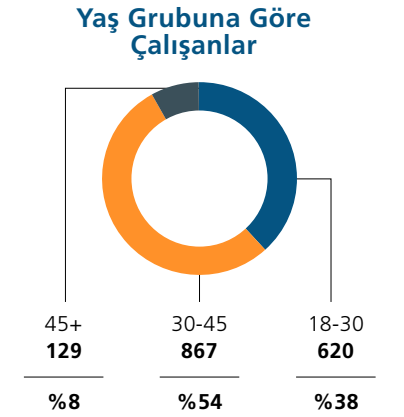
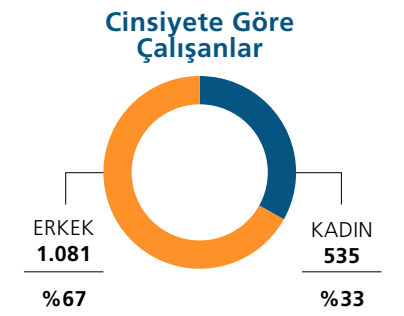
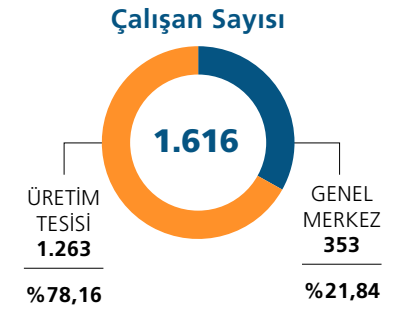
Daikin Türkiye, Evrensel İnsan Hakları Beyannamesi’nde belirtildiği şekilde tüm çalışanlarının bireysel olarak insan haklarına saygı duymayı taahhüt etmektedir. Hiçbir durumda reşit olmayan işçilerin, yani ilgili ülke ve bölge yasalarının düzenlediği şekilde asgari yaş şartlarına uymayan küçüklerin (çocuk işçilerin) çalıştırılmasına izin verilmemektedir. Hiçbir iş yerinde herhangi bir gruba veya şahsa karşı yaş, ırk, etnik köken, din, dil, cinsiyet, cinsel yönelim, milliyet, engellilik vb. faktörler temelinde ayrımcılık yapılmamakta, taciz veya şiddet tehdidi olarak yorumlanabilecek bütün eylemlere karşı durulmakta ve herhangi bir etik ihlali durumunda hemen gereği yapılmaktadır.



8 Mart Dünya Kadınlar Günü
“Kadına Şiddete Hayır” Etkinliği

Daikin Türkiye’de işgücü-yönetim ilişkileri tüm evrensel haklara uygun olarak değerlendirilmektedir. Sendikalaşma ve toplu sözleşme hakkına yönelik sınırlandırma yoktur. Toplu İş Sözleşmesi (“TİS”) uygulaması mevcut olan Daikin Türkiye Hendek Üretim Tesisi’nde 2020 mali yılında çalışanların %57’si (723 çalışan) TİS kapsamında istihdam edilmiştir.

2020 mali yılında Daikin Türkiye bünyesinde yer alan çalışan demografisine dair bilgi ve grafiklere yanda yer verilmektedir.



Çalışan Demografisi

	Merkez			Üretim Tesisi			Toplam
	FY18	FY19	FY20	FY18	FY19	FY20	FY20
Doğrudan İstihdam	341	346	353	773	998	1.263	1.616
Kadın	106	99	97	196	325	438	535
Erkek	235	247	256	577	673	825	1.081
Belirsiz Süreli İş Akdi	341	346	353	606	845	901	1.254
Geçici İş Akdi	-	-	-	167	153	362	362



Hendek Üretim Tesisi'nde hayata geçirilen fırsat eşitliği uygulamaları ile kadın istihdamı artırılmış ve kadın çalışanların oranı %33'e çıkarılmıştır.

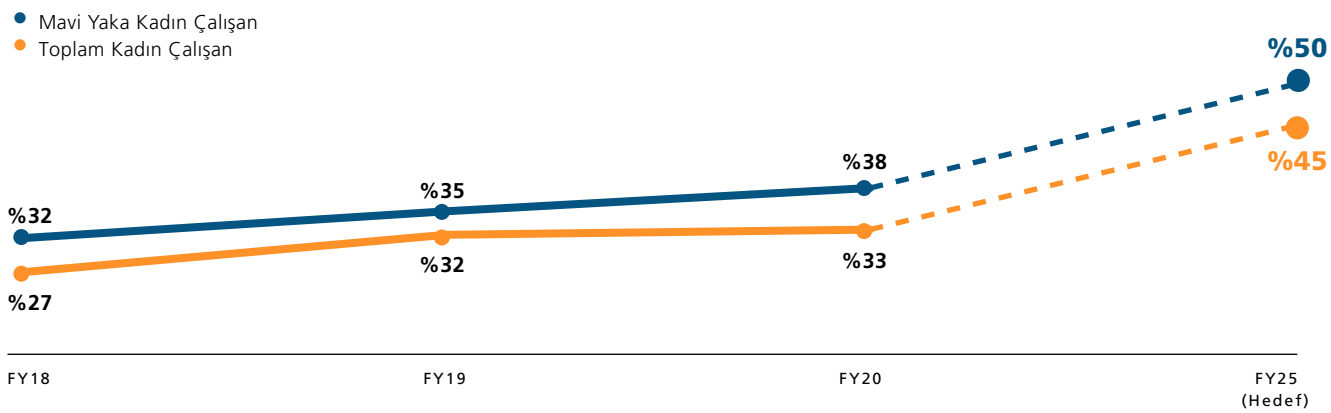
Daikin Türkiye F-25 İnsan Kaynakları Stratejileri kapsamında 2025 yılına kadar mavi yakalı kadın çalışan oranını %50'ye, toplam kadın çalışan oranını ise %45'e çıkarmayı hedeflemektedir.

2020 mali yılında yeni işe başlayan çalışanların %39'u kadın olmuştur. Engelli bireylerin işgücüne katılımı da fırsat eşitliği kapsamında değerlendirilmektedir. Engelli çalışanlara her yıl Aralık ayında bir gün ücretli izin verilmekte, Dünya Engelliler Günü'nde hediyeler dağıtılmaktadır.

Daikin Türkiye fırsat eşitliği konusuna yüksek önem vermektedir. İş yerlerinde her eğitim durumundan çalışana istihdam fırsatı sağlanırken, kadın istihdamını artırıcı uygulamalar ile kadınların işgücüne katılımına destek olunmaktadır. 2019 mali yılında Daikin Türkiye Merkez Ofisi bünyesinde kadın çalışan oranı %29 iken, Daikin Türkiye

Bünyesinde yer alan her seviyede kadın çalışan sayısını artırma amacı güden Daikin Türkiye, son üç mali yıl içerisinde kadın çalışan sayısını %77 oranında artırmıştır. Müdür ve üzeri pozisyonlar olarak tanımlanan yönetici seviyesi çalışanları arasındaki kadın çalışanların oranı ise %40 oranında artmıştır.

Daikin Türkiye Kadın Çalışan Oranı



ÜRETİMDE KADINLARIN İŞ GÜCÜNE KATILIMINI ARTIRICI UYGULAMALAR

Daikin Türkiye Hendek Üretim Tesisi'nde kadın çalışan oranını artırmaya yönelik yaklaşımın bir sonucu olarak her süreçte kadınların istihdamına önem verilmektedir. Bu kapsamda önemli üretim proseslerinden biri olan kaynak alanındaki kadın çalışan sayısı son yıllarda oldukça artmış olup dönem itibarıyla kaynak prosesi çalışanlarının %77'si kadın çalışanlardan oluşmaktadır. Son 3 yılda kaynak prosesinde kadın çalışan oranı %55 seviyesinde artmıştır.

2013 yılından bu yana, kaynak operatörlerinin beceri seviyeleri her geçen yıl iyileştirilerek sürdürülebilir bir gelişim sağlanmaktadır. Daikin Türkiye, bu performansını kanıtlama fırsatı bulabildiği Daikin Europe N.V. ve Daikin Global'de düzenlenen kaynak yarışmalarına katılım göstermiş ve ödüller almıştır.

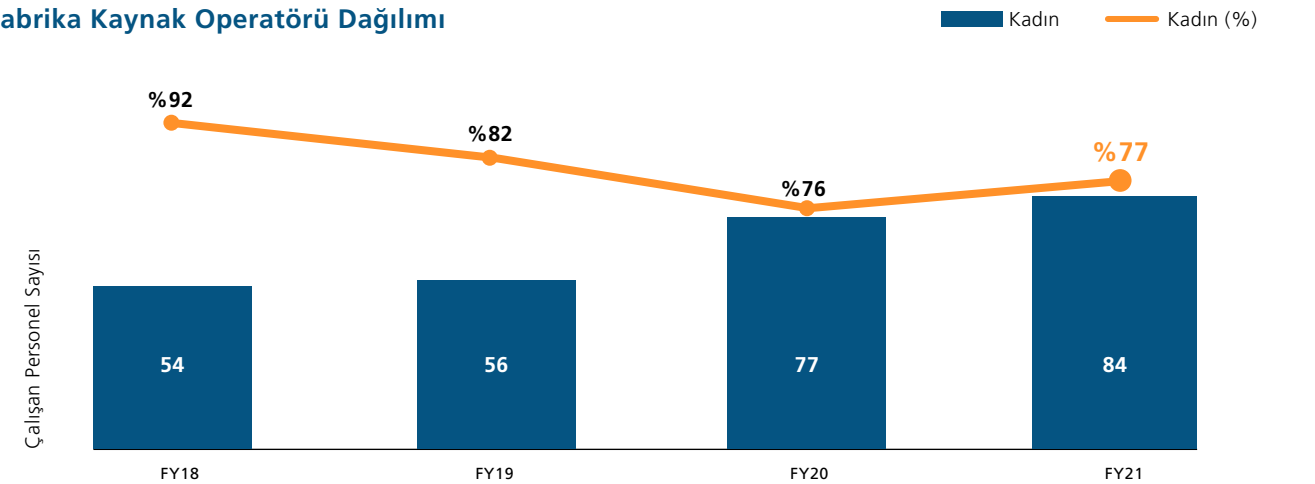
2017 yılında 5.si düzenlenen Avrupa Kaynak Yarışması'nda Daikin Türkiye çalışanı A. Poyrazoğlu 1.lık derecesi elde ederek fırsat tanındığı takdirde kadınların üstesinden gelebilecekleri bir şey olmadığını bir kez daha kanıtlamıştır.

Avrupa başarısının ardından bir üst ve nihai hedef olan, Daikin Global nezdinde düzenlenen yarışma için çalışmalara yüksek motivasyon ile devam edilmiş ve Daikin Skill Transfer sisteminde büyük öneme sahip kaynak kategorisinde A. Poyrazoğlu 3.lük derecesi ile alarak Daikin Türkiye'yi onurlandırmıştır.



5.Avrupa Kaynak Yarışması Birincisi A.Poyrazoğlu'na (Daikin Türkiye) Daikin Europe N.V., Başkan Yardımcısı (Üretim), Shigeki Morita'nın ödül takdimi

Fabrika Kaynak Operatörü Dağılımı





Kadın Çalışanlara Kreş Desteği

Daikin Türkiye Hendek Üretim Tesisi'nin yer aldığı Sakarya 2. Organize Sanayi Bölgesi'nde kreş uygulaması ilk kez Daikin Türkiye tarafından başlatılmıştır ve bölgedeki kadınların çalışmak için tercih nedenlerinden biri olmuştur. Daikin tarafından kadın çalışanlarını desteklemek ve bünyesindeki kadın çalışan sayısını artırabilmek için çalışanlarının 24-72 ay yaş aralığında olan çocuklarına anlaşmalı kreş imkânı sağlanmıştır. Bu uygulama ile kadınların işgücüne katılımı teşvik edilmiş, çocuklarının kesintisiz eğitim almaları sağlanmıştır. 2020 mali yılında 33 kadın çalışan bu haktan yararlanmıştır.



İŞ SAĞLIĞI VE GÜVENLİĞİ

Daikin tüm iş yerlerinde "sıfır kaza" hedefiyle faaliyet göstermektedir. Tüm iş sağlığı ve güvenliği (İSG) süreçleri ISO 45001 belgeli İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemi ile yönetilmektedir. Bu kapsamda sürekli olarak İSG risk değerlendirmeleri yapılmakta ve güvenlik önlemleri alınmaktadır. Sistem kapsamında "sıfır kaza" iş yerleri hedefi için sürekli olarak düzenlenen eğitim ve güvenlik turlarına ek olarak her yıl iç ve dış denetimler gerçekleştirilmektedir.

Daikin Türkiye bünyesinde Hendek Üretim Tesisi, Genel Merkez ve SSH Yerleşkesi olmak üzere üç adet İSG Kurulu bulunmaktadır. Söz konusu komitelerin üye sayıları şu şekildedir; Daikin Türkiye Hendek Üretim Tesisi İSG Kurulu 28, Genel Merkez İSG Kurulu 7, SSH Yerleşkesi İSG Kurulu 7. İşveren temsilcisi, iş güvenliği uzmanı, işyeri hekimi, çalışan temsilcileri ve alt işveren temsilcilerinin yer aldığı kurulun amacı çalışanlara daha sağlıklı ve güvenli

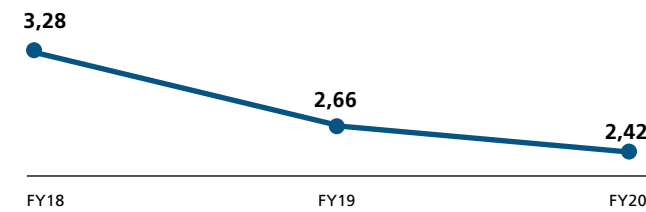
bir iş ortamının sunulması için gerekli önlemlerin alınmasıdır.

Herhangi bir kaza gerçekleşmesi durumunda titizlikle dokümanite edilerek üst yönetime ve Daikin Japonya'da yer alan İSG sorumlusuna grup raporlama kılavuzları kapsamında raporlama yapılmaktadır. Güvenlik önlemlerinin artırılması amacıyla yıllık İSG toplantıları gerçekleştirilmektedir. 2020 mali yılında Daikin Türkiye operasyonlarında herhangi bir ölümlü kaza meydana gelmemiştir. Aşağıda sunulan İSG istatistikleri üretim faaliyetleri kaynaklıdır. 2020 yılında üretim dışı faaliyetlerde yalnızca bir adet kayıp günsüz kaza gerçekleşmiştir.

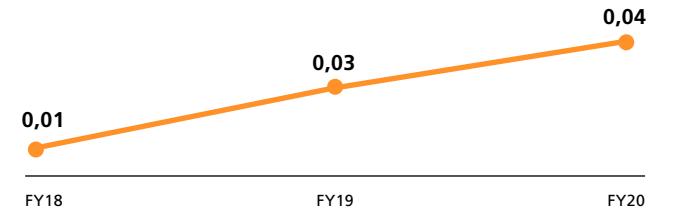
Kaza sayıları, kaza kaynaklı kayıp gün sayıları ve toplam çalışma saatleri ile birlikte hesaplanan Kaza Sıklık Oranı (Frequency Rate) ve Kaza Ağırlık Oranı (Severity Rate) gelişimleri mali yıl bazında paylaşılmaktadır.



Kaza Sıklık Oranı



Kaza Ağırlık Oranı



Kaza sıklık oranı, 1.000.000 çalışma saati başına gerçekleşen kaza sıklığını belirtmektedir.

Kaza sıklık oranı: $[(\text{İşle ilgili gerçekleşen ölüm/kazalar}) / \text{Toplam gerçekleşen çalışma saati}] * 1.000.000$

Kaza ağırlık oranı, çalışılan 1.000 saat başına kaybedilen saati insan-gün cinsinden ifade eder.

Kaza ağırlık oranı = $(\text{İşle ilgili kazalar sonucu kaybedilen gün sayısı} / \text{Toplam gerçekleşen çalışma saati}) * 1.000$

YETENEK YÖNETİMİ VE ÇALIŞAN MEMNUNİYETİ

Daikin Türkiye, etik değerlerinin ve yönetim felsefesinin bir gereği olarak fırsat eşitliğine ve çalışan potansiyelinin ortaya çıkarılmasına büyük önem vermektedir. Bu konuda Şirketin ana stratejisi şirket büyümesinin çalışanın büyümesine bağlı olduğu inancı ile çalışanlara ve potansiyel çalışanlara sunulan fırsat eşitliği, yetenek yönetimi süreçlerinin gelişimine bağlı potansiyellerin belirlenmesi ve yetiştirilmesidir. Şirketin rekabet gücünün artması, yüksek potansiyelli çalışanlar tarafından tercih edilmesi ve bu kapsamda en iyi ve en çok çalışmak istenen işverenler arasında yer alınması amacı doğrultusunda yetenek yönetimi, çalışan memnuniyeti ve fırsat eşitliği konularına yüksek önem verilmektedir.



Daikin Türkiye'nin çalışan memnuniyeti konusunda önceliği çalışanların sürekli gelişimine destek olmaktır. Daikin Türkiye'de tüm yetenek yönetimi süreçleri Kariyer Yönetimi Prosedürü kapsamında gerçekleştirilmektedir. Bu prosedür kapsamında çalışan performans ve 360 derece yetkinlik değerlendirmeleri ile mali yıl sonlarında gerçekleştirilen değerlendirme süreçleri vasıtasıyla çalışanların güçlü olduğu yönleri ve gelişim alanlarına yönelik veriler üretilmekte, kariyer haritasına göre konumları belirlenmekte, gelişim planları ile ilgili çalışmalar tamamlanmaktadır. İnsan Kaynakları sorumluluğunda işleyen süreçlerin sonuçları CEO ve Genel Müdür Yardımcıları ile paylaşılmaktadır.

En iyi ve en çok çalışmak istenen işverenler arasında yer alınması amacı doğrultusunda yetenek yönetimi, çalışan memnuniyeti ve fırsat eşitliği konularına yüksek önem verilmektedir.



GLOBAL TRAINEE PROGRAMI

Isıtma, soğutma ve havalandırma sektöründeki 90 yıllık tecrübesini gençlere aktararak geleceği şekillendirmeyi amaçlayan Daikin, programı ile her yıl üniversiteden yeni mezun olan 4 kişiye kariyer imkânı sunmaktadır. Her yıl üniversiteden mezun olan gençler arasından seçilen iki genç yönetici adayı Daikin Europe N.V.'de, iki kişi de hem Daikin Türkiye'de hem Daikin Europe N.V.'de olmak üzere eğitim ve çalışma fırsatı bulmaktadır.

Daikin Türkiye tarafından gerçekleştirilen Global Trainee Programı, bir geleceğe yatırım projesi olarak Daikin'in küresel iş planının en önemli parçalarından birini oluşturmaktadır.

Programa kabul edilen adaylar, aldıkları eğitim ve kariyer planları doğrultusunda Avrupa'nın çeşitli ülkelerindeki Daikin lokasyonlarında çalışma fırsatı yakalamakta, böylece farklı ülkelerde, farklı departmanların çalışma yöntemlerini, birbirleri ile olan bağlantılarını ve şirketlerin organizasyon yapılarını yakından görme şansına sahip olmaktadır.

Geleceğin yöneticileri olarak Daikin Türkiye'ye katılan iki genç yönetici adayı 9 ay boyunca Belçika'daki Daikin Europe N.V. Merkez Ofisi'nde, 3 ay boyunca da Avrupa'nın farklı ülkelerindeki Daikin ofislerinin birinde çalışma fırsatı bulmaktadır. Kazanan diğer iki aday ise 9 ay boyunca Daikin Türkiye'de, 3 ay süresince de Avrupa'da bulunan Daikin ofislerinin birinde görev almaktadır. Bir yıl boyunca farklı departmanlarda hem eğitim alma hem de çalışma imkânı yakalayan bu gençler, istemeleri halinde Daikin bünyesinde çalışmaya devam etmektedir.

Daikin Türkiye, 2015-2018 yıllarında başarıyla yürüttüğü⁷ Global Trainee Projesi'ni 2025 yılına kadar sürdürmeyi ve 25 kişiye daha bu ayrıcalıklı kariyer imkânını sağlamayı planlamaktadır.



⁷ 2019-2020 döneminde pandeminin de etkisiyle proje bekleme sürecine girmiştir.



Ulusal Ürün ve Ürün Eğitim Departman Yöneticisi

Daikin Yeni Zelanda

Daikin Türkiye'deki çalıştığım 7 yıllık süreçte farklı görevlerde bulundum. Proje Yöneticiliği (Daikin Türkiye İklimlendirme Teknolojileri Deneyim Merkezi), Stratejik Pazarlama Yöneticiliği, Daikin Türkiye Akademi İcra Kurulu Üyeliği ve son olarak da Daikin Türkiye İklimlendirme Teknolojileri Deneyim Merkezi Departman Yöneticiliği ile Yeşil Enerji ve Çevre bölümüne destek oldum.

Daikin Global grubunun çalışanlarına sağladığı imkân doğrultusunda farklı ortamları deneyimleme arzusu ile Daikin Global ağındaki Daikin şirketleri ile görüşmelere başladım.

Bu sürecin sonunda Daikin Türkiye'nin bilgisi ve anlayışı dahilinde Daikin Yeni Zelanda'dan davet aldım ve Türkiye'den ayrılarak ailemle birlikte 2019 yılında Yeni Zelanda'ya geldim. İki yılı aşkın bir süredir Daikin Yeni Zelanda'da Ulusal Ürün ve Ürün Eğitim Departman Yöneticisi olarak görevime devam ediyorum.

Mevcut görevim kapsamında ülke bazında tüm Daikin ürün gruplarının yönetimi ve satış odaklı şirket içi ve dışı ürün eğitimleri ana sorumluluk alanlarımı oluşturuyor. Bu sorumluluklar dahilinde ürünlerin yönetmelik ve standartlar ile uyumları, çevre ve enerji politikaları gibi görevleri de ek sorumluluklar olarak devam ettiriyorum.

Görevimi ve yaşamımı farklı bir ülkede, değişik kültürlerde Daikin çatısı altında devam ettirebildiğim için de ayrıca mutluluk duyuyorum.



Çalışma arkadaşlarıma kısaca birkaç söz söylemek isterim. Kesinlikle ufkunuzu ve hayallerinizi olabildiğince geniş tutup bu doğrultuda ideallerinizin peşinden gitmenizi tavsiye ediyorum. Zira bir gün "keşke"leriniz olmasın. Tabii bu yolda dürüst, ahlâklı olmak, çok ama çok çalışmak ve kendinizi sürekli yeniliklere açık tutarak geliştirmek gerekiyor. Dilerim çok çalışıp, hayal ve ideallerinize sağlıklı ulaşırsınız ve şans sizinle beraber olur.

Sevgi ve sağlıkla kalın.

U. Sertan

Daikin Yeni Zelanda Ulusal Ürün ve Ürün Eğitim Departman Yöneticisi



Çalışan Memnuniyetini Artırmaya Yönelik Uygulamalar

Great Place to Work (GPTW) enstitüsü ile çalışanların memnuniyet seviyelerini ölçmek amacıyla gerçekleştirilen kurum kültürü anketi sonuçları çerçevesinde çeşitli çalışmalar başlatılmıştır. Bu kapsamda şirket içi öneri sistemi kurulmuş ve çalışan fikir ve beklentileri resmi bir süreçle takip edilmeye başlanmıştır.

Fırsat eşitliği konusunda "iç ilan sistemi" kurgusu 2020 senesi itibarıyla öne çıkan bir uygulama olmuştur. Bu sistem ile birlikte personel ihtiyacı olan pozisyonlar kurum içerisinde de yayınlanmış ve işe alım sürecinde fırsat eşitliğinin sağlanması için gerekli düzenlemeler yapılmıştır. İç ilan projesi ile şirket içi rotasyon fırsatlarının artması sağlanmış ve çalışanların farklı iş alanlarında görev alarak farklı bilgi beceri ve tecrübeler edinmelerine imkân tanınmıştır. Diğer uygulamalar ile çalışanların özlük hakları

uygulamalarına erişimde kolaylık sağlanmış ve iletişim artırılmıştır.

GPTW anket sonuçları ile birlikte geri bildirim, ücret yönetimi, performans yönetimi gibi süreçlerde de değişiklikler yapılmaya başlanmıştır.

SAP-Fiori uygulaması (izin talebi, E-bordo), İK Portalı, DaikinGo, DaikinMobile gibi uygulamalar ile çalışan deneyimi, memnuniyeti ve iç iletişim faaliyetlerinin artırılması, çalışan süreçlerinin kolaylaştırılması, çalışanlara potansiyellerini ortaya çıkarabilecekleri fırsatların sağlanması hedeflenmektedir.

Tüm çalışanların sosyal ilişkilerini güçlendirebilmeleri ve memnuniyetlerini artırabilmeleri için gönüllü olarak katılabilecekleri Felsefe Kulübü, Akademi Kitap Günleri gibi uygulamalar da mevcuttur.





Daikin Mobile Uygulaması

Kurum çalışanları, bayileri, servisleri ve tedarikçileri arasındaki iletişiminin gücüne inanan Daikin Türkiye, sosyal medya ağlarına benzer bir arayüze sahip Daikin Mobile uygulaması ile şirket çalışanlarını, bayileri, servisleri ve paydaşlarını bir çatı altında toplayarak iletişimi ve verimliliği en üst düzeye çıkarmıştır. Daikin Türkiye tarafından üretilen ve patenti alınan “Daikin Mobile” uygulaması, hızlı haber alma, kısa sürede çözüm üretme gibi şirketlerin hızlıca yol alması gereken birçok önemli konuda yaşanan aksaklıkları yeni nesil bir iletişim aracının gücü ile ortadan kaldırmaktadır.

Sosyal ağlar ve intranet ortamlarının özelliklerini birleştiren bir platform olan Daikin Mobile ile bütün çalışanlar, tedarikçiler ve paydaşlar tek bir çatı altında toplanırken, zaman ve maliyet tasarrufu da sağlanmaktadır.

Dünya Çevre Günü, Anneler Günü, Kadınlar Günü, Dünya Engelliler Günü gibi özel günler uygulama üzerinden kutlanmakta, etkinliklere ve akademi eğitimlerine yönelik bildirimlerle (Havada Daikin Var! Uçurtma Etkinliği, Timder Akademi Eğitimleri vs.) farkındalığı artırıcı iletişim çalışmaları gerçekleştirilmektedir.

Daikin Mobile’ın “İşte İlk Günüm” menüsü, şirketin oryantasyon sürecini mobilize ederek



işe yeni başlayanlar için özel bilgilere yer vermektedir. “Gruplarım” menüsü ile Beyaz Yaka, Mavi Yaka, Bayi ve Servis olmak üzere 4 farklı iş alanına yönelik grupların iç iletişim kanalı oluşturması sağlanmaktadır.

Uygulamada yer alan “Anketler” menüsü aracılığıyla çeşitli konularda görüşlerin dile getirildiği bir alan açılmakta ve kullanıcılar anketlere yanıt verebilmekte, yorum yazabilmekte ve kendi anketlerini düzenleyebilmektedir.

Daikin Mobile kullanıcıları “Önerim Var” modülü üzerinden aklına gelen fikirleri anında konunun ilgilileriyle paylaşma fırsatı bulabilmekte ve Daikin Türkiye’nin paydaşlarıyla birlikte gelişmesine katkı sağlamaktadır.



DAIKIN TÜRKİYE AKADEMİ



2013’te kurulan Daikin Türkiye Akademi, başarı odaklı, etik değerleri yüksek, donanımlı ve yarına hazır profesyonellerin gelişimine yardımcı olmak hedefiyle çalışanlarının potansiyel gelişimlerine katkıda bulunmak, sektörün insan gücü kalitesini artırmak, öncü, yenilikçi ve çevreye duyarlı uygulamalar geliştirmek, Daikin’in başarı hikayelerini yaymak ve felsefesini tanıtmak ana stratejilerini benimsemiştir.

VİZYONUMUZ

“ Araştıran, üreten, değer yaratan ve sorumlu insanlar yetiştirerek, sektörde öncü ve lider akademi olmak. ”

MİSYONUMUZ

“ Öğrenme kültürünü arttırarak, eğitimin gücünü paydaşların kişisel gelişim, mesleki deneyim ve iş yapma kalitesine yansıtmak. ”

BİZ KİMİZ?

“ İnsanların sınırsız potansiyele sahip olduğuna olan sarsılmaz inancımız ve her bir bireyin gelişiminin, şirketin büyümesinin temeli olduğu görüşü ile değişim ve gelişime tam destek veriyoruz. Daikin Türkiye Akademi, farklı departman yöneticileri ile oluşturulan İcra Kurulu yönetiminde, şirketin uzun vadeli stratejileri ve değerleri ile uyumlu, şirkete değer katan, rekabet avantajı yaratan ve her departmanın vazgeçilmez stratejik ortağıdır. ”

İcra Kurulu yapısı ile Daikin Türkiye yöneticilerinin eğitim faaliyetlerinin icrasında aktif rol oynaması, farklı yetkinlikler kazanması hedeflenmektedir. Daikin Türkiye Akademi çalışmalarının Şirket içerisinde yayılımının sağlanmasında büyük rol oynayan Akademi İcra Kurulu aynı zamanda ilgili departmanlardaki gelişim ihtiyaçlarını ilk elden ve kısa sürede Akademi’ye ulaştırmaktadır. Daikin Türkiye Akademi; faaliyetlerini uzun vadeli stratejiler ile belirlemekte, aylık, 3 aylık ve yıllık periyotlarda çalışmalarına yön vermektedir.

2020 yılında Daikin Türkiye Akademi İcra Kurulu’nda kadın üye temsili %27 olmuştur. F-25 stratejileri kapsamında kadın üye temsili %50 seviyesine ulaşması ve mavi yakalı çalışan temsili hedeflenmiştir. Rapor dönemini takip eden FY21’de kadın üye temsili %46 seviyesine yükseltilmiş ve İcra Kurulu’nda mavi yaka çalışan temsili de sağlanmıştır.



Maltepe Üniversitesi, Rektör Yardımcısı, Prof. Dr. Betül Çotuksöken
"Değerlerle Yönetim" Semineri

Daikin Türkiye Akademi 4.000 m² kapalı alana sahip pratik, teorik eğitim sınıfları ve konferans salonları ile faaliyetlerini ayrı bir yerleşkede gerçekleştirmektedir. 2020 raporlama döneminin sonuna kadar belirlediği strateji doğrultusunda yaklaşık **40 bin kişiye** eğitim imkânı sunulan Daikin Türkiye Akademi'de bu kapsamda elde edilen

kazanımlar; çalışan, bayi, servisler ile birlikte CIS ülkelerinde hizmet sağlayan distribütörlere, üniversite öğrencilerine ve müşterilere olmak üzere geniş bir hedef kitleye ulaşmaktadır. Eğitimler; sınıf içi uygulamalar, saha, atölye çalışmaları ve dijital platform ortamları ile desteklenmektedir.

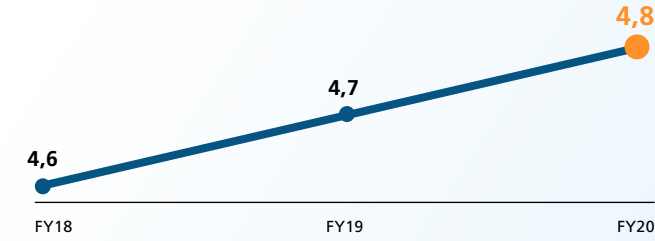
Daikin uzmanlığını geleceğe taşımak ve yaşanabilir bir gezegene her geçen gün katkıda bulunmak hedefiyle dijital dönüşüm yakından takip edilmekte, yeni nesil öğrenme teknolojileri kullanılarak ve eğitim içerikleri güncellenerek yarınların güvenle emanet edilebileceği profesyoneller yetiştirilmektedir.

2017 yılında, bayilere yönelik eğitimlerin içeriği güncellenmiş, bayilerin finansal ve sosyal etki açısından faaliyetlerini daha iyi noktalara taşımaları için kapsamlı bir programı hazırlanmış, Bayi Yönetim El Kitabı ile Daikin Türkiye Akademi Yayınları başlatılmıştır.

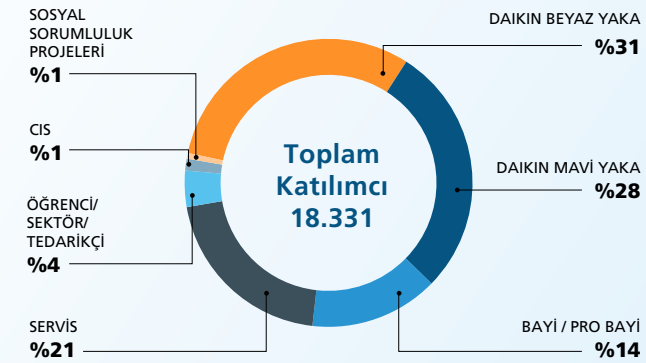


İç Eğitimler Günümüz

Eğitimlerden Duyulan Memnuniyet Oranı



Eğitim Verilen Paydaşlar (Konsolide FY17-FY20)



Çalışan eğitimlerine ve yetkinlik yönetimine önem veren Daikin Türkiye Akademi; lider geliştirme, Formen Gelişim Programı, Satış Ekibi Gelişim Programı, Air-on Bayi Gelişim Programı, servis teknik eğitimleri, dijital dünyada eğitmenin yeni rotası konulu eğitim programları düzenlemekte, ayrıca kurumsal sosyal sorumluluk projeleri geliştirmektedir. Daikin Türkiye Akademi tarafından benimsenen karma eğitim modeli ile eğitimler hem online platformlarda hem de sınıf ve sahalarda pratik eğitimler olarak yürütülebilmektedir. Bunların yanında koçluk-mentorluk eğitimleri, gelişim postaları, okuma ve izleme seansları gerçekleştirilmektedir.

Daikin'de hayata geçirilen eğitimlerin %85'i iç eğitmenler tarafından verilmektedir. Gönüllülük esasıyla başvuruların alındığı iç eğitmenlik sürecinde eğitmenler koçluk desteği almakta, Daikin Türkiye Akademi'nin hazırladığı Eğiticinin El Kitabı ile bilgilendirilmekte ve eğitimlere tabi olmaktadır. İç eğitmenlerin eğitim faaliyetleri 3 aylık periyotlarda raporlanmaktadır. Her sene düzenli olarak bir gün Eğitmen Motivasyon Günü olarak belirlenmekte ve eğitmenler belirli kriterlerde ödüllendirilerek çalışan motivasyonu artırılmaktadır.

Daikin Türkiye Akademi'nin paydaşlarına yönelik sunduğu eğitimler düzenli olarak takip edilmektedir. COVID-19 pandemi döneminde dijital kanallardan yürütülen eğitimlerde yakalanan yüksek verimlilik sayesinde Daikin Türkiye çalışanları ve servislere sunulan eğitimlerde katılımcı sayısı artırılırken, aynı kalitede eğitim daha kısa sürede sunulabilmıştır.



Pandemi döneminde Daikin Türkiye ağına CIS bölgesinde yer alan üyeleri ve sosyal sorumluluk projeleri ile ilgili olan eğitimler sınırlı tutulmuş olup son yıllarda gerçekleşen eğitim saatleri ve katılımcılar aşağıdaki gibi olmuştur:

Katılımcı Kitle	FY17		FY18		FY19		FY20	
	Katılımcı Sayısı	İnsan*Saat	Katılımcı Sayısı	İnsan*Saat	Katılımcı Sayısı	İnsan*Saat	Katılımcı Sayısı	İnsan*Saat
Daikin Beyaz Yaka	1.581	9.837	1.282	7.238	1279	5.971	1.495	4.284
Daikin Mavi Yaka	895	4.856	1.037	7.227	1226	8.711	2.019	6.772
Bayi/Pro Bayi	1.570	13.143	482	3.709	416	2.700	184	380
Servis	1.013	25.208	898	16.891	877	15.132	970	3.310
Öğrenci/Sektör/Tedarikçi	455	2.109	156	324	15	120	120	120
CIS	104	2.244	18	258	122	2.608	-	-
Sosyal Sorumluluk Projeleri	-	-	65	1.222	52	1.040	-	-
Toplam	5.618	57.397	3.938	36.869	3.987	36.282	4.788	14.866

BAYİ VE DİSTRİBÜTÖR EĞİTİMLERİ

Daikin Türkiye bayilerinin ve yurt içi/yurt dışı distribütörlerin satış kabiliyetleri, ürün bilgileri ve müşteri ilişkilerini artırarak büyüme ve gelişim fırsatları sunmak ve ticari başarılarını desteklemek amacıyla bayi ve distribütör eğitimleri düzenlenmektedir.

Liderlik yarışında Şirket'le birlikte hareket eden ve büyük başarılarla imza atan Daikin bayilerinin sürdürülebilir kârlı büyümesi için gereken yol haritasını ve çalışma modelini içeren bir Bayi Yönetim El Kitabı hazırlanmış ve bayilerin kullanımına sunulmuştur.



DAIKIN GRUP FELSEFESİ

“ Müşterilerin beklentilerini karşılayan ve yüksek güvenilirlikli ürünler sunan bir üretici olarak müşterilerin güvenini kazanmayı hedefliyoruz.”

SERVİS EĞİTİMLERİ

Daikin Türkiye sunulan hizmetin kalitesinin yüksek olması amacıyla ekibinin teknik bilgi ve becerilerine daima yatırım yapmaktadır. Servis Geliştirme Programı ile tüm ürün gruplarında teorik ve pratik teknik eğitimler ücretsiz verilirken, saha ve proje çalışmaları ile müşteri odaklı yaklaşım ve müşteri ilişkileri eğitimleri yapılmaktadır.

2020 yılında ölçümüne başlanan net tavsiye skoru oranı, servisler nezdinde %83 oranı ile şirket genelinde diğer eğitimler arasında en yüksek seviyededir.



ÇALIŞANLARA YÖNELİK EĞİTİMLER

Çalışan eğitimleri temel, fonksiyonel ve insan odaklı liderlik yetkinlikleri olarak üç gruba ayrılmaktadır. Daikin kurumsal değerleri çerçevesinde tüm Çalışanların göstermesi beklenen yetkinlikler temel eğitimler kapsamında verilmektedir. Daikin liderlerinden beklenen, çalışanların gelişimini destekleyen liderlik yetkinlikleri ise insan odaklı liderlik eğitimlerinde geliştirilmektedir. Bu kapsamda Daikin Türkiye'nin mottosu "Yol göster, delege et, çalışanlarını geliştir, motive ve takdir et, geri bildirim ver." olmaktadır.

Yöneticilerin kendilerine ve organizasyonlarına ayna tutmalarını sağlayacak uygulamalar ile kişisel ve kurumsal gelişim ihtiyaçlarını anlamalarının sağlanması ve süreç odaklı yaklaşımın desteklenmesi; yönetim kademesinde ortak dil, bilgi ve uygulamaların geliştirilmesi amaçlanmaktadır.

Yönetici seviyesi çalışanlar için gelişim merkezi uygulamaları, lider geliştirme, formen gelişim ve eğitim programları uygulanmaktadır. 2020 yılında sınırlı sayıda yönetici ile başlatılan Dengelenmiş Kurumsal Karne (Balanced Score Card – BSC) modeline dayalı performans sisteminin ise 2021 yılında tüm çalışanlara uygulanması planlanmaktadır. Daikin Türkiye Akademi önderliğinde, Daikin Türkiye Hendek Üretim Tesisi'nde çalışanlar için düzenli olarak PDS (Daikin Üretim Sistemi), Kaizen, 3 Mu, 7 Muda, 6S, Poka Yoke, JIT5, standart iş ve hat dengeleme uygulama eğitimleri, beyaz yakalı çalışanlar için de çalışan gelişimini destekleyici eğitimler düzenlenmektedir. Yetenek yönetimine ilişkin şirket içi uygulamalar dışında, yüksek lisans yapmak isteyen çalışanlar ihtiyaç duydukları sürelerde ücretli izin olarak sayılarak teşvik edilmektedir.



Daikin Lider Geliştirme Programı

Boğaziçi Üniversitesi ile uzun dönemli iş birliği kapsamında 2015-2017 yıllarında geliştirilen programın eğitim yaklaşımı, Daikin Türkiye'nin politikaları ve büyüme stratejileri doğrultusunda, Şirketi geleceğe taşıyacak liderlerin geliştirilmesi olarak belirlenmiştir. Bu kapsamda "Kendini Yenilemek", "İnsan Yönetimi" ve "İş Zekası" konularına odaklanılmış ve yönetsel yetkinliklerin gelişiminin desteklenmesi programı başarı ile uygulanmıştır.

Takım Lideri, Müdür ve üstü seviyelerde 85, Yönetici Adayı, Proje Yöneticisi ve Şef seviyesinde 68 çalışan olmak üzere 151 Daikin Türkiye çalışanının katıldığı eğitimlere katılım oranı %97 seviyesinde gerçekleşmiştir.



Müdür ve Üstü için 9 gün; Şef, Yönetici Adayları ve Proje Yöneticileri için 6 gün şeklinde tasarlanmış olan program; yaratıcı drama, kendini tanıma-kişisel farkındalık-güvenli davranış-liderlik becerileri, yöneticilik ve One-Day MBA modüllerini kapsamıştır.

Küresel bir lider olan Daikin'de tüm çalışanlar yetenekleri doğrultusunda Daikin küresel ağına farklı lokasyonlarda çalışma imkânı bulabilmektedir. 2015-2020 yılları arasında 22 Daikin Türkiye çalışanı Daikin'in sunduğu fırsat doğrultusunda Avrupa, Ortadoğu, Avustralya ve Yeni Zelanda gibi farklı Daikin bölgelerinde çalışma şansı elde etmiştir.



HENDEK ÜRETİM TESİSİ ÇALIŞAN GELİŞİMİ ÖRNEK UYGULAMALARI

HENDEK ÜRETİM TESİSİ EĞİTİM MERKEZİ

Daikin Türkiye Hendek Üretim Tesisi'ndeki tüm eğitim faaliyetlerini tek bir çatı altında toplamak ve tüm bölümlerin eğitim alanlarını bir arada oluşturarak bütünlüğü korumak amacıyla FY21'de Eğitim Merkezi'nin hayata geçirilmesi hedeflenmiştir. Uygulamalı eğitimler için sıcaklık, ses, temizlik ve kapasite gibi koşullara uygun eğitim sahaları (Dojo) oluşturulmuş, bu kapsamda çalışanlara yönelik eğitim verimlilikleri artmıştır.

DAIKIN TÜRKİYE DOJO ALANLARI

Fabrika eğitimleri kapsamında yeni başlayan ve mevcut personellerin uygulama/pratik eğitimleri, eğitim içeriklerine göre özelleştirilmiş Dojo alanlarını oluşturulmuştur. Kaynak, PDS & Montaj, Kalıp Bakım, İSG ve Kalite olmak üzere 5 farklı



PDS Montaj



Kalıp Bakım

Dojo alanında özelleştirilmiş eğitim içerikleri hazırlanmıştır. "Uygulayarak Öğren" hedefi ile oluşturulan bu alanlar zengin içerikleri ile eğitimde öğrenme verimliliğini artırmaktadır.

Kalite eğitim alanı: çalışanların kalite konusunda dikkat etmeleri gereken konuları pratik ederek öğrendiği alanlardır.

İSG Dojo eğitim alanında ise; çalışanlara iş güvenliği, enerji verimliliği, çevre bilinci konularında eğitimler verilmektedir.

Kalıp bakım Dojo alanında; pratik eğitimler ve bakım/tamir faaliyetleri gerçekleştirilmektedir. PDS Dojo alanında; Kaizen bilinci ve PDS felsefesini yaygınlaştırmak amacıyla bisiklet montaj dengeleme çalışması ile uygulamalı ve teorik eğitimler verilmektedir. FY21 hedefleri kapsamında beyaz yakada 48, mavi yakada 200 kişiye eğitim verilmesi planlanmaktadır.

2020 yılı içerisinde Üretim Bölümü tarafından organize edilen 17 farklı içerikte eğitim Daikin Türkiye iç eğitimleriyle birlikte tamamlanmıştır. Daikin fabrikasında üretilen ürünler hakkında farkındalık oluşturmak ve bilgi seviyesini canlı tutmak amacıyla ürün tanıtım ve teknik eğitimleri ile, İSG konusunda risklerin öngörülmesi grup faaliyetlerinin temelini oluşturmak amacıyla 110 kişinin katılım gösterdiği Kiken Yochi (risk öngörü) eğitimi verilmiştir.



DAIKIN TÜRKİYE KAİZEN SİSTEMATİĞİ

Kaizen (sürekli iyileştirme) çalışmalarında Fabrika İyileştirme Aktivite Sunum organizasyonları düzenlenerek iyi örneklerin tüm fabrika genelinde paylaşımı ve sürdürülebilirliği sağlanmaktadır.

İSG, kalite, verimlilik, çevre ve maliyet düşürme kategorilerinde yapılan Kaizen çalışmaları ara sunum/final sunumları ile üst yönetim ve diğer departmanlar arasında gerçekleştirilmektedir.

Fabrika genelindeki Kaizen çalışmalarının sürdürülebilirliğinin sağlanması ve süreçlerin standartlaştırılması amacıyla PDS Anahtar Operatör Sistemi geliştirilmiştir.

PDS Anahtar Operatörler; mevcut üretim hatlarında çalışmaya devam ederken aynı zamanda Kaizen çalışmalarına liderlik etmekte, ekiplerin oluşturulması ve ilgili Kaizen dokümanlarının hazırlanması konularında görev yapmaktadır. 6 aylık gelişim sürecinde teknik eğitimlerin yanında kişisel gelişim eğitimlerinde de Daikin Türkiye Akademi'den destek alınmaktadır. 2019 mali yılında 18 ve 2020 mali yılında 24 olmak üzere toplamda 42 çalışanın gelişimine katkı sağlanmıştır.

2020 yılında Türkiye Kalite Derneği (KalDer Ankara) tarafından 23.sü düzenlenen Kalite Çemberi ve Kaizen Ekipleri Yarışması'na 3 iyileştirme projesi ile Daikin Türkiye olarak katılım sağladık. Online organize edilen yarışma finalinde Daikin Türkiye ekibi (Klima Dış Ünite Kaynak Hattı Model Değişim Süresinin İyileştirilmesi-SMED projesi ile) Kalite Çemberi dalında ödül alan ilk 3 projeden birisi oldu.

Üretim Departmanı ve destek bölümler iş birliğiyle, yeni yatırımlarla giderek büyüyen Hendek Üretim Tesisi'nde teknik ve mesleki eğitim içeriklerini daha da zenginleştirerek öğrenim-gelişim sürekliliğini sağlamak ana hedef olarak belirlenmiştir. Bu hedef doğrultusunda, mavi yaka ve beyaz yaka eğitim içeriklerinin gözden geçirilerek Daikin Türkiye Akademi iş birliğinde ihtiyaçlara yönelik eğitimlerin planlanması, Kaizen aktivitelerinin yaygınlaştırması ve sürekliliğinin sağlanması amacıyla PDS Anahtar Operatör Sisteminin geliştirilmesi, PDS eğitimi

alan personel sayısının artırılması 2021 mali yılı içerisindeki alt hedefleri oluşturmaktadır. 2021 yılı içerisinde Üretim Departmanı ve Daikin Türkiye Akademi iş birliği ile 35 farklı içerikte eğitimin tamamlanması hedeflenmektedir.

TEDARİKÇİ KAYNAK GELİŞİM EĞİTİMLERİ

Kaynak prosesinde kullanılan bakır boru malzemelerin tedarikçisi firmalarda çalışan operatörlere kaynak eğitimi verilmektedir. FY19'da 109 kişiye eğitim verilerek malzemeden ürüne kadar kalite seviyesinin artırılması hedeflenmiştir. Ayrıca, toplam 47 tedarikçi firmaya PDS Daikin Üretim Sistemi eğitimleri verilmiştir.



Kalite Çemberi Ödülü, KalDer





Formen ve Mavi Yaka Gelişim Programı



Daikin Türkiye Akademisi, Fabrika Üst Yönetimi, Bölüm Müdürleri, Ekip Amirleri ve Mühendisleri ile İnsan Kaynaklarından çalışanların yer aldığı proje ekibi ile tasarlanan; Formen Gelişim Programı, Kaynak Bölümü Eğitimleri ve Tedarikçi Eğitimlerinden oluşan ve profesyonel firma desteği ile yürütülen Formen ve Mavi Yaka Gelişim Programı ile 2017-2018 faaliyet döneminde;

- Kalite standartları ve müşteri memnuniyetinin sürdürülebilirliği için kalifiye işçiliğin desteklenmesi,
- Mavi yaka çalışanların kişisel gelişimlerine destek olarak kariyer gelişimlerinde farklı başarılarına imza atmalarının sağlanması,
- Uluslararası platformlarda başta Türkiye olmak üzere şirketin kaliteli işçilik farkı ile temsil edilmesi,
- Tedarikçi eğitimleri ile sektörün insan gücü kalitesinin artırılması

amaçlanmıştır.



Program kapsamında elde edilen başarılı sonuçlardan örnekler aşağıda yer verilmektedir:

- Kaynak bölümünde formen olan bir çalışan, gelişim programı ve iç eğitim olma sürecini başarı ile tamamlayarak diğer operatörlere kaynak eğitimi vermeye başlamıştır. Daikin Türkiye içerisinde yurt dışında bulunan uzman eğitimcilerden eğitici eğitimi alan bir çalışan, resmi sertifikalandırma için Daikin Japonya'da 4 aylık bir sertifika sürecinden geçmiş ve "Yerel Eğitimci" olmaya hak kazanmıştır. İç eğitimci olmaya hak kazanan Daikin Türkiye çalışanı tarafından toplamda 32 operatöre 2.048 insan*saat eğitim verilmiştir.
- Kaizen eğitimleri sonucunda yapılan çalışmalar ile 2017 ve 2018 mali yıllarında toplamda 220.000 TL maliyet azaltımı sağlanmıştır.
- Kaynak eğitimleri verilmeye başlanmasını takip eden 3 ay içerisinde tedarikçi firma kaynak kaçak oranlarında %37 oranında düşüş elde edilmiştir.

Formen ve Mavi Yaka Gelişim Programı, TEGEP (Türkiye Eğitim ve Gelişim Platformu) Öğrenme ve Gelişim Ödülleri 2019 En İyi Mavi Yaka Gelişim Programı kategorisinde bronz ödül almaya hak kazanmıştır. Program TEGEP webinarları aracılığıyla sektör paydaşları ile de paylaşılmıştır.



Diğer Öğrenme ve Gelişim Aktiviteleri

Kitap Günleri

Kültürel faaliyetlerin artırılması amacıyla geniş ilgi alanı ve her yaş grubuna hitap eden yayınlar Daikin Türkiye ofislerindeki çalışanlarla buluşturulmaktadır.

Akademi Kütüphaneleri

Daikin Türkiye Akademisi kütüphanelerinde profesyonel gelişim ile ilgili birbirinden değerli kitaplar çalışanlara sunulmakta, böylece birlikte okuma kültürünün geliştirilmesi hedeflenmektedir.

Kitap Kulübü

Çalışanların seçtiği kitaplar okunduktan sonra birlikte değerlendirilerek bilgi ve fikir paylaşımına imkân sunulmakta, böylece farklı bakış açılarının yakalanması sağlanmaktadır.

Birbirimizden Öğrenme

Ulusal ve uluslararası firmaların kurumsal akademileri ile ortak çalışmalar ve ziyaretler gerçekleştirilecek birbirmizden öğrenme kültürü pekiştirilmektedir.



Felsefe Kulübü

Daikin Felsefe Kulübü'nün kuruluş amacı, Daikin Grup felsefesine dayanmaktadır. Daikin, insanlardaki sonsuz potansiyele olan

inancıyla, kuruluşundan bu yana insan odaklı yönetimi uygulayarak büyümüştür ve bir şirketin rekabet kaynağının, o şirketin çalışanları olduğuna ve her bir bireyin kümülatif gelişiminin o şirketin büyümesinin temeli olduğuna inanmaktadır. Bu felsefe ile kurulan Felsefe Kulübü katılımcıların kişisel gelişimlerine odaklanarak felsefenin sorgulama ana temasından yararlanmaktadır. Katılımcıların hem iş hem de özel hayatlarını sorgulamalarına yardımcı olmak ve merak duygularını geliştirmek odak alanlarının başında gelmektedir. Ders programı eşliğinde ilk çağ filozoflarından günümüz filozoflarına kadar çeşitli düşünürlerin değerlendirildiği kulüp toplantılarında, her katılımcının bir filozof hakkında sunum yaptığı seanslarda söz konusu düşünürün görüşleri üzerinden tartışmalar yapılmaktadır.

RADYO SÖYLEŞİLERİ



ÖNCE İNSAN DEDİK VE DAIKIN RADYO YAYIN HAYATINA BAŞLADI

Şirket felsefesinin temelinde "önce insan" olan Daikin, çalışanlarının kendilerini mutlu ve özgür hissettiği bir iş ortamı sağlamaya devam ediyor. Çalışanlarının hem eğlendiği hem de kendilerini diledikleri gibi ifade edebildiği, herkese açık bir iletişim platformu yaratmayı amaçlayan Daikin Türkiye, Daikin Radyo'yu hayata geçirdi. Tüm şirket çalışanları tarafından erişilebilen Daikin Radyo'da, çalışanlar gönüllü olarak DJ'lik yapıyorlar. 24 saat kesintisiz müzik yayınının yanı sıra DJ'ler kendi belirledikleri konseptlere göre kendi müzik ve sohbet programlarını sunabiliyorlar.

Şirket içi bilgilendirmeler için de faydalı bir platform olan Daikin Radyo, yöneticiler ve çalışanların özel röportajlarıyla dikey iletişimi kolaylaştırıyor. Genel Müdürlük, Satış Sonrası Hizmetler Hizmet Binası, Bölge Müdürlükleri, Üretim Tesisleri, Lojistik deposu, Teknoloji Deneyim Merkezi gibi farklı lokasyonlarda bulunan çalışanları birbirlerine yakınlaştıran Daikin Radyo; özel konuklar ve yarışma gibi etkinliklerle iş ortamına ayrı bir heyecan katıyor.

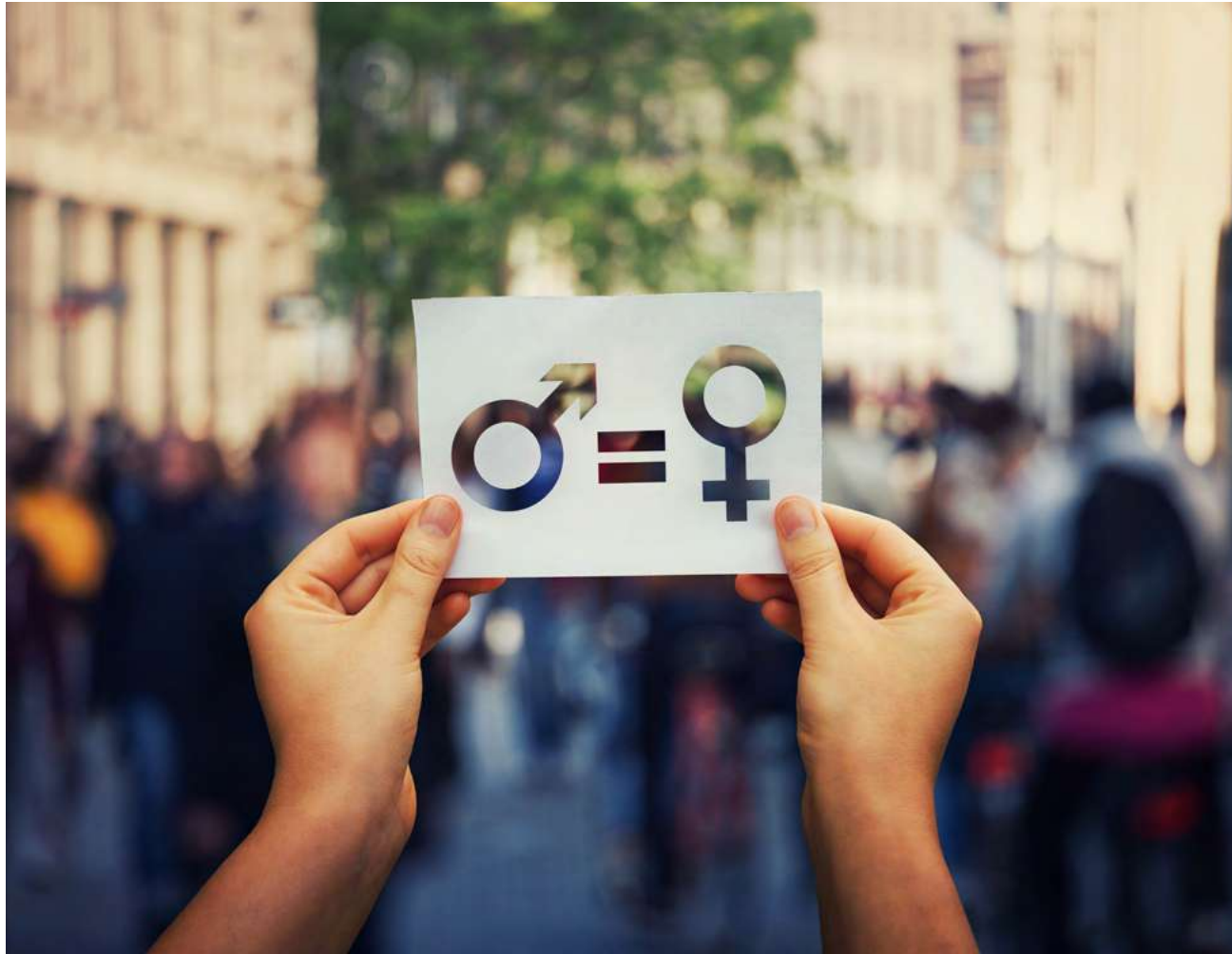


FIRSAT EŞİTLİĞİ VE KURUMSAL SOSYAL SORUMLULUK (KSS)

Daikin, gezegenimizin daha yaşanabilir bir yer olmasında kendi üzerine düşen rolü büyük bir özveriyle yerine getirmektedir. Sürdürülebilir ve sağlıklı bir yaşam için soluduğumuz havanın kalitesi ve havaya salınan zararlı gazların oranı ciddi bir önem taşımaktadır. Bu bilinçle Daikin, iklimlendirme sektörünün lideri olarak karbon emisyonunu azaltmak ve insanların çevreye duyarlılığını artırmak amaçlı KSS projelerine önem vermektedir. Daikin Etik Değerleri Kılavuzu'nda da belirttiği üzere, çevreye ve faaliyette bulunulan topluma değer

katma Daikin'in temel hedeflerden birisidir. Daikin'in KSS projeleri bu hedefler temelinde geliştirilmekte ve yürütülmektedir.

Çevreye ve topluma duyarlı, Türkiye'de Japon kültürünün elçisi olma anlayışıyla yürütülen KSS projelerinde toplumun birçok kesimine dokunmakta ve sosyal katkı sağlanmaktadır. Kurumsal İletişim Birimi tarafından yönetilen projelerin raporlaması doğrudan CEO'ya yapılmakta ve projeler üst yönetim tarafından sahiplenilmektedir. Çeşitli KSS projelerine dair örnekler ilerleyen sayfalarda sunulmaktadır.



SAKURA KADIN GİRİŞİMCİ DESTEKLEME PROGRAMI



Kadın istihdamı ve girişimciliği kapsamında kadınların iş gücüne katılım oranının erkeklerin üçte biri olan ülkemizde, mevcut eksiklerin tespit edilmesi ve bu konuya toplumsal katkı sağlanması amacıyla Sakura Kadın Girişimci Destekleme Programı hayata geçirilmiştir.

İklimlendirme sektöründe kendi iş yerine sahip olmak isteyen kadın girişimcileri desteklemek amacıyla KOSGEB, KalDer ve Daikin Türkiye iş birliğiyle geliştirilen Sakura Programı kapsamında, Türkiye'de sektörün gelişmesi desteklenmekte, uygulanabilir iş modellerinin gelir getirme potansiyeli yüksek ve sosyal etkiye sahip sosyal girişimciler aracılığıyla oluşturulması teşvik edilmektedir.

İş dünyasında erkek mesleği olarak görülen sektörde kadınları önemli bir oyuncu haline getirme ve iş dünyasına ortak bir değer katma amacıyla çıkılan yolda, kadın girişimcilere eğitimler verilerek ekonomik destek ve danışmanlık hizmeti sunulmuş, sektörü hiç tanımayan, yeni mezun kadınlardan başarılı iş kadınlarının oluşturulmasına öncülük edilmiştir.

Program kapsamında üniversitelerin lisans/ön lisans/yüksek lisans programlarının herhangi bir bölümünden yeni mezun olmuş, çevre ve toplumsal duyarlılık bilincine sahip ve sektörde kendi iş yerine sahip olmak isteyen kadın girişimcilerin işyeri giderlerinin önemli bir oranı 3 yıl boyunca Daikin Türkiye tarafından karşılanmış, periyodik toplantılar düzenlenerek ihtiyaçlara göre destekler verilmiş ve programın sürdürülebilirliği güvence altına alınmıştır.



İlk defa iş hayatına atılacak yeni mezun adaylar için ana ve destek modüllerden oluşan toplamda 130 saatlik eğitim programı tasarlanmıştır. Adayların sahaya çıkmadan önce, girişimcilik ile ilgili tüm bilgileri, gerçek hayatta karşılaşılabilecekleri olası konuları ve bunlara karşı gerekli eylemleri öğrenmeleri, proaktif bir bakış açısıyla iş hayatına başlayabilmeleri amacıyla Ana Modül olarak 70 saatlik "Uygulamalı Girişimcilik Eğitim Programı" tasarlanmıştır. Ana modül kapsamında aşağıdaki eğitim içerikleri oluşturulmuştur.

- Girişimci Kimdir ve Engelleri, Korkuları Nelerdir?
- Başarılı Girişim Öyküleri
- Girişimci Olmanın Gerektirdiği Yetkinlikler (Bilgi, Beceri, Davranış ve Kişilik Özellikleri)
- Girişimcilik Süreci
- Fizibilite ve İş Planı Arasındaki Fark ve Hazırlık İçin Yapılması Gerekenler
- Yaratıcılık Egzersizleri (İş Fikri Bulmak, Beyin Fırtınası ve Gordon Yöntemi, Ters Beyin Fırtınası Beceri ve Yaklaşımı, Örnekler, İş Fikri Ön Değerlendirme Yapılması)





Sakura Kadın Girişimci Bayi

2. modül olarak; sektör ile ilgili temel teknik bilgilerin ve adayların sorumluluğunda olacak ürünlerin tanıtım bilgilerini içeren 60 saat süreli “Destek Modül Eğitim Programı” hazırlanmış ve eğitimleri Daikin Türkiye Akademi’nin 13 gönüllü iç eğitimci tarafından verilmiştir. Eğitimlerin tamamı İstanbul’da bulunan Daikin Türkiye Akademi binasında gerçekleştirilmiştir.

Eğitimler sınıf içi, uygulamalı, saha ziyaretleri şeklinde gerçekleştirilmiş ve online platform üzerinden kişisel gelişim eğitimleri ile de desteklenmiştir. Katılımcılar eğitim süresince öğrenmiş oldukları bilgiler ile iş planı yazarak Şirket yöneticilerinin bulunduğu bir platformda sunum yapmışlardır.

Program ile 2014’te 20, 2015’te 40 girişimci adayının eğitimleri gerçekleştirilmiş, 2016 yılı sonunda tüm süreçlerde başarılı olmuş 35 girişimci aday iş yerlerini açmıştır. 2021 itibarıyla 6 ilde (Ankara, Adana, İzmir, Antalya, Bursa, İstanbul) 16 kadın girişimci faaliyet göstermektedir.

SAKURA KADIN TEKNİSYEN YETİŞTİRME PROGRAMI

Daikin Türkiye; sosyal sorumluluk kapsamında, ülkemize ve topluma değer katmak, diğer ülkeler arasında fark yaratmak, kadınlara destek sağlayarak onların toplumda öne çıkmalarına öncülük etmek amacıyla çeşitli projeler hayata geçirmektedir. Kadın istihdamının artırılması amacıyla farklı projeler için her yıl belirli bir bütçe ayrılmaktadır. Kadın Girişimci Programı’nın yarattığı toplumsal etki yine sektörde bir ilk olarak uygulanacak olan “Kadın Teknisyen Yetiştirme” projesini planlamaya ilham olmuş ve Sakura Kadın Teknisyen Yetiştirme Programı 2017 yılında hayata geçirilmiştir.

Program ile kadın teknisyen adaylarına iklimlendirme sektöründe gerekli altyapıya ulaşmaları ve sahada hizmet verebilir duruma gelebilmeleri için temel teorik bilgi ve pratik uygulamaları kapsayan bir eğitim programı hazırlanmıştır. Bu programda Daikin’in kurumsal kimliği, etik değerleri ve çalışma yöntemleri hakkında bilgi edinen kadın teknisyenler aynı zamanda temel soğutma, montaj bilgisi, arıza bilgisi, Daikin Split Sky Eğitimi, Daikin



klima modellerinin teknik detayları, temel ısıtma, ısı transferi, tesisat ve radyatör hesabı, kombi çeşitleri, kombi sınıflandırması gibi eğitimlerin yanında müşteri ilişkileri yönetimi, temel iş sağlığı ve güvenliği ve mesleki yeterlilik eğitimi gibi eğitimler almışlardır.

Eğitim ve staj sürecini başarılı bir şekilde bitirmiş olan adaylar, Daikin Türkiye tarafından belirlenen Daikin servislerinde çalışmaya başlamaktadırlar. Proje ile 2017 ve 2018’de 40, 2019’da 13 kadın teknisyen adayının eğitimleri gerçekleştirilmiş, tüm süreçlerde başarılı olmuş 28 aday teknisyen olarak çalışmaya başlamıştır. 13 ilde (Diyarbakır, Adana,



Toplumsal Katkıda Fark Yaratın Gelişim Projesi,
TEGEP Büyük Ödülü,
“Sakura Programı”



Mersin, Giresun, Nevşehir, Konya, Çorum, Ankara, İstanbul, Kütahya, Balıkesir, Bursa, Antalya) 21 kadın teknisyen sahada faaliyet göstermeye devam etmektedir.

Programın verimliliği ve sürdürülebilirliği açısından 2019 yılında belirlenen kadın teknisyen ve servis yöneticileri için bir çalıştay düzenlenmiştir. Bu kapsamda, tarafların birbirlerinden beklentileri ve gelişim alanlarına yönelik soru seti ile kadın teknisyenlerle birebir görüşmeler yapılmıştır.

Programın sürdürülebilirliği açısından 4 kadın teknisyenin “Yetkili Servis” şirketi açma yolunda desteklenmesi planlanmaktadır. Bu aşamada sahadan kopmamaları ve yanlarında bir kadın teknisyen yetiştirmeleri hedeflenmektedir.

Kadın teknisyenlerin teknik eğitim planları servisler ile birlikte her yıl düzenli olarak planlanmaktadır.

Daikin Türkiye Akademi, kadın istihdamını destekleyen bu programlarla 2018 yılında TEGEP (Türkiye Eğitim ve Gelişim Platformu) tarafından gerçekleştirilen Öğrenme ve Gelişim Ödülleri kapsamında Toplumsal Katkı Sağlayan Gelişim Projesi kategorisinde büyük ödülü almaya hak kazanmıştır.





Daikin Türkiye İklimlendirme Sınıfları

İklimlendirme sektörünün öncü markası Daikin, eğitim konusundaki çalışmalarına mesleki eğitim veren okullara yaptığı yatırımlarla devam etmektedir. Daikin Türkiye Akademi ve İstanbul Deneyim Merkezi ile sektörel eğitimlerini kesintisiz olarak devam ettiren Daikin, Pendik İMBK Mesleki ve Teknik Anadolu Lisesi ve Aliağa Habaş Hamdi Başaran Mesleki ve Teknik Anadolu Lisesi'ne açtığı iklimlendirme sınıfları ile gençlerin eğitimine katkıda bulunarak iklim değişikliği ve sürdürülebilirlik bilincini yaygınlaştırmaktadır.

Kadının sektördeki istihdamının sağlanmasına temel oluşturacak projeler yürüten Daikin Türkiye, meslek liselerinde kadın öğrenci kontenjanının artırılmasına da öncülük etmektedir. Bu kapsamda meslek liselerinde açılmakta olan iklimlendirme sınıflarında sektöre eğitilmiş gençlerin ve kadınların kazandırılması konusunda iç eğitimciler ile çalışmalara başlanmış olup, ülke genelinde sektörel gelişim için eğitim kurumları ile uzun vadeli protokoller yapılmaktadır. İlgili okullarda kadın kontenjanının yer almasına ve artmasına çaba göstermeye devam edilmektedir. Bu kapsamda Pendik İMBK Mesleki ve Teknik Anadolu Lisesi'nde 2017 yılından önce hiç kız öğrenci kabul edilmezken 2017-2021 yılları arasında her yıl 3

kız öğrenci bölüme alınmaya başlanmıştır. Aliağa Habaş Hamdi Başaran Mesleki ve Teknik Anadolu Lisesi 2020 yılından önce hiç kız öğrenci tarafından tercih edilmezken 2020-2021 eğitim öğretim yılında 4 kız öğrenci bölümü tercih etmiş ve eğitim almaya başlamıştır.

İki okulun Yapı Tesisat, İklimlendirme Sistemleri ve Soğutma Sistemleri bölümlerine kayıt olan öğrenci sayıları da yıllar içinde ciddi oranda artış göstermiştir.

	2017-2018	2018-2019	2019-2020	2020-2021
Kayıt Olan Toplam Öğrenci Sayısı	90	120	80	375

Daikin Türkiye, F-25 stratejileri kapsamında 2025 yılına kadar en az **5** yeni iklimlendirme sınıfı kurma hedefi belirlemiştir.



Temiz Hava Elçileri

ONLARIN SAĞLIĞI BİZE,
DÜNYAMIZIN GELECEĞİ
ONLARA EMANET.

2018 yılında Hendek Cumhuriyet İlkokulu'nda 5-12 yaş aralığındaki anaokulu ve ilköğretim öğrencisi çocuklara yönelik olarak geliştirilen Temiz Hava Elçileri Projesi ile çocukların temiz havaya yönelik farkındalıklarının artırılması hedeflenmiştir. Çocukların etkin katılımının sağlandığı etkinliklerle temiz hava, temiz çevre, doğru iklimlendirme ve tasarruf bilincinin gelişmesine katkıda bulunulmuş, geleceğin gençleri çocuklara, öğretmenlere ve ailelerine ulaşarak güçlü bir bağ oluşturulmuştur.

Sektörünün geleceğine yön veren Daikin Türkiye, toplumun geleceğine de yön vererek sağlam temelli, adım adım büyüyen bir projeye temiz hava, iç ortam hava kalitesi ve iklim değişikliği bilincini artırmaya yönelik çalışmalarını sürdürmektedir. Kökeni, teknoloji ve ürün kalitesine güvenle temiz hava ve sağlık konularını gururla sahiplenen

Daikin, her ay bir ilde etkinlik düzenleyerek 8 ayda 8 ilimizdeki (Adana, Antalya, Bursa, Diyarbakır, Gaziantep, Hatay, İzmir ve Sakarya) çocuklara ulaşmıştır.

Hendek Cumhuriyet İlkokulu'nda gerçekleşen etkinliğin bir benzerinin öncelikle Daikin Türkiye Üretim Tesisleri'nin bulunduğu Hendek'teki tüm ilkokullarda gerçekleştirilmesi, Daikin Temiz Hava Elçileri'nin erişim alanının genişletilmesi hedeflenmektedir. Proje kapsamında bir "Daikin Çocuk Hava Kulübü" oluşturulması ve üyelik sistemi ile çocukların projeyi sahiplenerek sürdürülebilir bir geleceğe katkı sağlanması hedeflenmektedir.

BİNLERCE ÇOCUĞA BİNLERCE ÇİZGİ ROMAN



İlk baskısı Hendek etkinliği için yapılan çizgi romanın, tüm etkinliklerde çocuklara hediye ederek Daikin Temiz Hava Elçileri'nin amacına vurgu yapılması ve çocuklara doğru hava bilinci aşılanması amaçlanmaktadır.





İSMEK İklimlendirme Sektörü Uzmanlık Okulu Projesi

İstanbul Büyükşehir Belediyesi İnsan Kaynakları ve Eğitim Daire Başkanlığı Hayat Boyu Öğrenme Müdürlüğü (İSMEK) ile Isıtma Soğutma Klima Araştırma ve Eğitim Vakfı (ISKAV) işbirliği ile iklimlendirme sektörüne çalışan desteği sağlamak amacıyla 2018 yılında açılan okula Daikin Türkiye tarafından eğitim seti ve eğitmen desteği sağlanmıştır.

Bu proje ile İstanbul'da ikamet eden, 18-30 yaş arasında, ilköğretim mezunu olup işsiz veya mesleği olmayan ya da meslek değiştirmek veya kendini geliştirmek isteyen gençlere yönelik program ile istihdama katkı ve yüksek devir oranları bulunan sektöre eğitilmiş çalışan desteği sağlanması planlanmaktadır.



Daikin Ormanları

Daikin Türkiye, yaşama değer katma felsefesinden yola çıkarak 2021 Mart ayında 1 milyon ağaç dikme projesini başlatmıştır. Projenin ilk etabı için Ege Orman Vakfı ile işbirliği kuran Daikin, İzmir Kınık bölgesinde **10.000 adet fidan** bağışı ile birinci faz hedefini gerçekleştirilmiştir ve 4.110 ton karbon dioksit eşdeğeri sera gazı emisyonu denkleştirilmiştir.

Daikin Türkiye 2021 takvim yılı son çeyreğinde 40.000 adet daha fidan bağışı yaparak, toplamda **50.000 fidandan** oluşan iki Daikin Ormanı daha oluşturmayı hedeflemektedir.

Projeyi tüm paydaşlarıyla birlikte yürüterek farkındalığı artırmayı da hedefleyen Daikin Türkiye, her bireysel ev tipi ürün müşterisi için onlar adına bir fidan bağışı yapmaktadır.

Daikin 2050 sera gazı emisyonlarını net sıfıra indirme hedefine ulaşabilmek için; yaşadığımız dünyayı korumayı, iklim değişikliğine karşı mücadele etmeyi, biyoçeşitliliğin korunmasını ve orman alanlarının verimli şekilde kullanılmasını üretiminin merkezine koyan Daikin Türkiye, 2050 yılında 1 milyon ağaç hedefine ulaşmak doğrultusunda projelerini geliştirmek için çalışmalarını hızla sürdürmeye devam etmektedir.



MEB & Daikin İş birliği

Geleceğimizin temsilcisi olan öğrencilerin iklimlendirme sektöründeki potansiyelini değerlendirmek ve bilgilerini güncellemek amacıyla Daikin Türkiye, Milli Eğitim Bakanlığı (MEB) ile gerçekleştirdiği iş birliği doğrultusunda eğitim müfredatı çalışmalarında yer almış ve içeriğin kurumsal beklentilere göre şekillendirilmesine katkı sağlamıştır.

Ayrıca Türkiye genelindeki öğretmenlere yönelik seminer programı düzenlenerek katılım sertifikası verilmesi hedeflenmektedir.

Tesisat Teknolojisi ve İklimlendirme bölümüne yönelik olarak hazırlanan yeni müfredatla ilgili Daikin Türkiye bir çalışma yürütmüş ve meslek liselerinde müşteri ilişkileri yönetimi, çatışma yönetimi, iş güvenliği gibi iş hayatına yönelik sosyal becerileri artıracak içerikler ile zamanın getirdiği yeni koşullar kapsamında iklim krizi ve enerji verimliliği, nesnelerin interneti, yenilenebilir enerji, çevre bilinci, yenilikçi üretim teknolojileri ve iş geliştirme (Kaizen) dersleri önermiştir. 2020 yılı pandemi süreci nedeniyle faaliyetler tekrar başlatılmak üzere beklemeye alınmıştır.



Dünya Doğayı Koruma Vakfı (WWF) ile Yürütülen Etkinlikler

TÜRKİYE'NİN CANI KAMPANYASI

Daikin Türkiye, Anadolu'nun dört bir yanında nesli tehlike altında olan türlere sahip çıkarak ülkemizin biyolojik çeşitliliğini korumak için Türkiye'nin Canı Kampanyası'nı yürütmekte ve Anadolu'nun yerel sivil toplum kuruluşlarına destek olmak için çalışmalar yapmaktadır.

"Türkiye'nin Canı Kampanyası" kapsamında gelen bağışlarla ülkemizin biyolojik çeşitliliğinin korunmasını amaçlayan projelerin desteklenmesine yönelik bir fon oluşturulmakta ve yeterli miktarda kaynağa ulaşıldığında yerel projelere yönelik hibe çağrısında bulunmaktadır. Yurt çapında yerel sivil toplum kuruluşları tarafından yapılan başvurular; öncelikli ihtiyaç, katılımcılık, uygulanabilirlik,

sürdürülebilirlik ve kalıcılık gibi kriterler doğrultusunda değerlendirilmekte ve ön elemeyi geçen proje sahipleri uzmanlardan oluşan seçici kurula projelerini sunmaktadır. Hibe almaya hak kazanan projelere gerekli kaynak aktarımı yapıldıktan sonra projeler hayata geçmektedir.

DÜNYA SAATİ KAMPANYASI

Daikin Türkiye, Dünya Doğayı Koruma Vakfı'nın doğal alanların ve türlerin yok oluşuna, iklim krizine dikkat çekmek için her sene Mart ayının son Cumartesi günü dünya kamuoyuna çağrıda bulunan ve küresel bir etkinlik olan Dünya Saati Kampanyası'na destek olmakta ve ışıkların bir saat kapatılması çağrısı yapmaktadır.

2014	2016	2017	2018	2019	2020
Türkiye'nin Canı Altın Sponsorluk	Dünya Saati Kampanyası Elçilik	Dünya Saati Kampanyası Elçilik	Dünya Saati Kampanyası Elçilik	Dünya Saati Kampanyası Elçilik	Dünya Saati Kampanyası Elçilik
Dünya Saati Kampanyasına Bağış			Basın Mensupları İçin Bağış (Sertifika ve Hediyeler)	İstanbul Maratonu Bağış ve Katılım Bedeli	



NEOLİTİK DÖNEMDEN GÜNÜMÜZE ANADOLU'DA İKLİMLENDİRME HARİKALARI VE ROTALARI



Öncü ve yenilikçi uygulamaları ile 1924 yılından bu yana iklimlendirme sektörüne yön veren bir kuruluş olan Daikin, tarihe ışık tutarak iklimlendirmenin Anadolu'daki tarihsel yolculuğuna çıkarmaktadır.

Daikin Türkiye'nin katkıları ile Gazeteci-Yazar İrfan Unutmaz tarafından hazırlanan **"Neolitik Dönemden Günümüze Anadolu'da İklimlendirme Harikaları ve Rotaları"** kitabı Anadolu topraklarında geçmişten günümüze kalan tarihi yapıları farklı bir bakış açısıyla inceleyerek sektöre ve akademi dünyasına önemli bir katkıda bulunmuştur. Antik Roma'dan Hititler'e, Selçuklu'dan Osmanlı'ya kadar Anadolu'da hüküm süren medeniyetlerin ısıtma, soğutma ve havalandırma ihtiyaçlarına buldukları çözümler ile mimariye nasıl yön verdiklerini rotalar eşliğinde anlatan kitapta, Mimar Sinan için de özel bir bölüm yer almaktadır.

Daikin Türkiye iklimlendirme sektörü özelinde basında sektör birincisi olmasının yanı sıra sosyal medyada ısıtma ve soğutma konularında en çok iletişimde bulunan markadır.

DAIKIN İLE
YAŞANABİLİR
BİR GELECEK

Ekler

106 Ek 1: Daikin Türkiye'nin Başarı ve Ödülleri

107 Ek 2: Daikin Türkiye Komite Yapıları

108 Performans Tabloları

111 GRI İçerik Endeksi

117 İletişim

EK 1: DAIKIN TÜRKİYE’NİN BAŞARI VE ÖDÜLLERİ

2015	2018	2020
- Daikin Türkiye, Superbrands Türkiye tarafından açıklanan “Türkiye’nin Süper Markaları” listesine girdi. - Daikin Türkiye Hendek Üretim Tesisi, Daikin Group tarafından “Green Heart Factory” belgesine layık görüldü. - Daikin Türkiye, bağlı bulunduğu Daikin Europe N.V.’da yer alan 17 ülke içerisinde Servis Destek dalında iyi eğitim uygulama örneği olarak “Akademi Uygulamaları” ödülünü aldı.	“Sakura Programı”, TEGEP’in Öğrenme ve Gelişim Ödülleri yarışmasının Toplumsal Katkıda Fark Yaratıcı Gelişim Projesi kategorisinde “EN İYİ” proje ödülüne layık görüldü. - T.C. Çevre ve Şehircilik Bakanlığı tarafından “İklimlendirme Sektöründe Enerji Verimliliği” temasında odaklanılan “Ozon panelinde “Daikin’e Çevre ve Şehircilik Bakanlığı tarafından yürütülen “Hidrokloroflorokarbon Sonlandırma Yönetim Planı” projesi kapsamındaki katkılarından dolayı 2 tane de ‘teşekkür plaketi’ verildi.	- Türkiye’deki 5. yılında, ISO 500 listesine 488. sıradan giriş yapan Daikin Türkiye, ISO500 listesinde 41 basamak daha yükselerek 175. oldu. - Daikin Türkiye, İstanbul’da sektöründe ‘Sıfır Atık Belgesi’ alan ilk şirketi oldu. - Daikin’in ‘aradığına değen kombi’ kampanyası ‘Dayanıklı Eşya-Küçük Ev Aletleri’ kategorisinde Gümüş Effie ile ödüllendirildi. - Daikin Türkiye Hendek Üretim Tesisi’nde güneş enerjisinden ilk 3 ayda ihtiyacın %18’inden fazlası elektrik üretilerek 26 bin ağacın karbon tutmasına eş değer karbon emisyonu azaltımı gerçekleştirildi. - İSİB İhracat Yıldızları ödül töreninde Daikin 3 ayrı ödüle layık görüldü. 2019 yılının ‘En Çok Split Klima İhracatı Yapan Firma’ ve ‘En Çok Klima Santrali, Rooftop, Fancoil, Paket Tip Klima İhracatı Yapan Firma’ kategorilerinde birinci, ‘En Çok İhracat Yapan Firma’ kategorisinde ise 2’nci olarak toplam 3 ödülün sahibi oldu. - KalDer Ankara tarafından verilen Kalite Çemberi ve Kaizen ödülünün sahibi oldu.
2016	2019	
Daikin Türkiye’nin Ar-Ge ekibi, Ar-Ge Merkezi belgesini aldı.	2017 yılında Bronz “Green Heart Factory” seviyesinde olan Daikin Türkiye Hendek Üretim Tesisi, bir üst seviye olan gümüş seviyesine yükselmeye hak kazandı. - Daikin Türkiye, İSİB tarafından üçüncü kez ‘Yılın En Çok Split Klima İhracatı Yapan Firması’ ödülünü aldı.	
2017		
Daikin ilk kombisini Türkiye’de üretti, aynı anda Avrupa’ya sundu.		

EK 2: DAIKIN TÜRKİYE KOMİTE YAPILARI

Komite Adı	Komite Kapsamı
İSG Kurulu	Daikin Isıtma ve Soğutma Sistemleri San. Tic. A.Ş. için iş sağlığı ve iş güvenliği ile ilgili çalışmalarda bulunmak üzere kurulan İş Sağlığı ve Güvenliği Kurulunun çalışma usullerini, görev ve yetkilerini belirlemek. İş düzeninin sağlanması yeniliklere açık olunması, sağlıklı bir organizasyonun olması, çalışanlara daha sağlıklı ve güvenli çalışma ortamının sağlanması için toplantılar yapmak, iş performansını geliştirmek için ve riskleri minimize etmek için önleyici yaklaşım sergilemek.
Daikin Öneri Kurulu	Daikin Türkiye, faaliyetlerine yönelik süreçlerde paydaşlarının aktif katılım sağlanmasını teşvik ederek önerileri değerlendirmektedir. Bu kapsamda alınan geri bildirimlerin değerlendirmesini yapan, ilgili bölümlere yönlendiren ve hayata geçirilme süreçlerini takip eden bir Öneri Kurulu bulunmaktadır. Çeşitli birimlerden İnsan Kaynakları ve Kurumsal İletişim birim müdürleri tarafından belirlenen ekipten oluşan Öneri Kurulu, çeyrek dönemlerde ödüllere yönelik ödüllendirme yapmaktadır.
Bilgi Güvenliği Komitesi	Daikin Türkiye üst yönetimi, kurumsal yönetim ve bilgi güvenliği yönetim sisteminin hayata geçirilmesi ve işletilmesi konusunda nihai olarak sorumludur. Bilgi güvenlik risklerinin yönetimi ve kontrolü kurumsal yönetimin bir parçası olup, yönetsel sorumluluklar Üst Yönetim tarafından yetkili iş sahiplerine atanmıştır ve ISO/IEC 27001:2013 Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi kapsam dâhilinde yürütülmektedir. Üst Yönetim, bilgi güvenliği prensiplerini onaylayarak ve zorunlu kılarak tüm stratejik yönelimi belirlemektedir. Bununla birlikte, fiziksel ve bilgi güvenliği ile ilgili sorumlulukları 10 üye ve 8 danışmandan oluşan Bilgi Güvenliği Komitesi’ne atamaktadır. Bilgi Güvenliği Komitesi güvenlik kurallarının ve kontrollerinin hayata geçmesi konusunda destek vermekten ve yönetimi bilgilendirmekten sorumludur.
KVKK Komitesi	Daikin Türkiye bünyesinde kişisel verilerin korunmasıyla ilgili oluşturulmuş politikalara, prosedürlere, ilgili yasal mevzuata (Kişisel Verilerin Korunması Kanunu – KVKK) ve sözleşme gerekliliklerine uyulmasını teşvik eden 13 üyeli bir KVKK Komitesi bulunmaktadır. Komite, kişisel verileri koruma stratejilerini belirlemekte ve stratejilerin hayata geçirilmesi için gerekli planlamaları yapmaktadır. Kişisel Verileri Koruma Komitesi yılda bir kez veya ihtiyaç oluşması durumunda kişisel verilerin korunması sistemi hakkında bilgilendirme yapmakta ve dönem içinde yapılan çalışmaları değerlendirmektedir.
COVID-19 İş Sürekliliği Yürütme Komitesi	COVID-19 İş Sürekliliği Planı Kapsamında konunun Daikin Türkiye içerisinde en üst düzey temsil ile yönetilmesi için bir Yürütme Komitesi oluşturulmuş olup bu Komite alınacak şirket içi çalışma düzeni, evden çalışma düzeni, yasal aktivite yerlerine getirilmesi gibi temel kararları belirli periyotlarla oluşturmakta ve izlemektedir.
Daikin Türkiye Hendek Üretim Tesisi’nde	Daikin Türkiye Hendek Üretim Tesisi’nde pandemi etkilerini sürekli izleyerek, alınması gereken önlemlerle ilgili karar veren ve aldığı kararları üst yönetimin onayı sonrasında uygulayan, kontrolünü yapan, her hafta sistematik toplantılar ile bu konuyu yöneten COVID-19 ekibi bulunmaktadır. Kaizen prosedüründe belirtilen şartların oluşması durumunda yapılmış olan Kaizen önerilerini değerlendiren bir Kaizen Komitesi mevcut olup, fabrika üst yönetimi de dahil olmak üzere 6 kişiden oluşmaktadır.

PERFORMANS TABLOLARI

SOSYAL PERFORMANS GÖSTERGELERİ

Sözleşme Türüne Göre Toplam İşgücü	FY18	FY19	FY20
<i>Belirsiz Süreli İş Akdi</i>	947	1.191	1.254
<i>Kadın</i>	248	350	370
<i>Erkek</i>	699	841	884
<i>Geçici İş Akdi</i>	167	153	362
<i>Kadın</i>	54	74	165
<i>Erkek</i>	113	79	197

Eğitim Düzeyine Göre Toplam İşgücü	FY18	FY19	FY20
<i>İlköğretim</i>	265	334	409
<i>Lise</i>	436	556	557
<i>Üniversite ve Üstü</i>	413	454	650

Yaş Gruplarına Göre Toplam İşgücü	FY18	FY19	FY20
<i>18-30</i>	410	511	620
<i>30-45</i>	625	747	867
<i>45+</i>	79	86	129

Cinsiyete Göre Yönetim Seviyesi Çalışanları	FY18	FY19	FY20
<i>Üst Yönetim</i>	24	29	30
<i>Kadın</i>	1	1	1
<i>Erkek</i>	23	28	29
<i>Orta Düzey Yönetim</i>	63	66	73
<i>Kadın</i>	9	10	13
<i>Erkek</i>	54	56	60

Cinsiyete Göre İşe Yeni Alınan Çalışanlar	FY18	FY19	FY20
<i>Kadın</i>	67	116	99
<i>Erkek</i>	193	155	154
Cinsiyete Göre İşten Ayrılan Çalışanlar			
<i>Kadın</i>	81	78	65
<i>Erkek</i>	281	145	97

Doğum İzinleri	FY18	FY19	FY20
<i>Doğum İznine Ayrılan Çalışan Sayısı</i>			
<i>Kadın</i>	10	10	20
<i>Erkek</i>			
<i>Doğum İzninden Dönen Çalışan Sayısı</i>			
<i>Kadın</i>	10	20	16
<i>Doğum İzninden Döndükten Sonra 12 Aydır İşten Ayrılmayan Çalışan Sayısı</i>			
<i>Kadın</i>	10	10	11

Engelli Çalışanlar	FY18	FY19	FY20
<i>Kadın</i>	5	6	6
<i>Erkek</i>	23	25	30

Toplu Sözleşme Kapsamında Çalışan İşgücü	FY18	FY19	FY20
<i>Doğrudan İstihdam</i>			723

Çalışan Başına Düşen Eğitim Saati	FY18	FY19	FY20
<i>Daikin Türkiye Genel Merkez ve Hendek Üretim Tesisi Çalışanları</i>	17,4	13,3	8,9

Düzenli Performans Değerlendirme Geribildirimi Verilen Çalışan Oranı (%)	FY18	FY19	FY20
<i>Mavi Yakalı</i>	%100	%100	%100
<i>Beyaz Yakalı</i>	%100	%100	%100

İş Sağlığı ve Güvenliği Performansı	FY18	FY19	FY20
Kaza Sıklık Oranı Kaza sıklık oranı, 1.000.000 çalışma saati başına gerçekleşen kaza sıklığını belirtmektedir. Kaza sıklık oranı: [(İşle ilgili gerçekleşen ölüm/kazalar) / Toplam gerçekleşen çalışma saati]*1.000.000	3,28	2,66	2,42
Kaza Ağırlık Oranı Kaza ağırlık oranı, çalışılan 1.000 saat başına kaybedilen saati insan-gün cinsinden ifade eder. Kaza ağırlık oranı = (İşle ilgili kazalar sonucu kaybedilen gün sayısı / Toplam gerçekleşen çalışma saati)*1.000	0,01	0,03	0,04
Ölümlü Kaza	0	0	0

PERFORMANS TABLOLARI

ÇEVRESEL PERFORMANS GÖSTERGELERİ

Enerji ve Çevre Performansı	FY18	FY19	FY20
Üretim emisyon yoğunluğu (tCO ₂ e/1000EUR)	0,081	0,055	0,016
Yenilenebilir olmayan kaynaklardan enerji tüketimi (GJ)	66.402	62.374	32.504
Satın alınan elektrik (GJ)	47.402	46.878	12.811
Yenilenebilir kaynaklardan enerji tüketimi (GJ)	-	-	5.422

Sera Gazı Emisyonları (tCO ₂ e)	FY18	FY19	FY20
Kapsam 1 (Doğrudan)	3.940	3.732	2.002
Kapsam 2 (Enerji Dolaylı)	6.113	6.046	1.652
Kapsam 1+2	10.053	9.778	3.654
Kapsam 3 (Diğer Dolaylı)	-	-	10.419.843

Daikin Türkiye sera gazı emisyonları kapsamında; Türkiye operasyonlarında ısınma ve elektrik üretimi amaçlı tüketilen yenilenemez yakıt tüketimleri ve doğrudan emisyonlar (Kapsam 1), satın alınan elektriğin üretimi kaynaklı enerji dolaylı emisyonları (Kapsam 2) ve satın alınan ürün ve hizmetler, enerji dolaylı faaliyetler, iş seyahatleri ve servisler ile sattığı ürünlerin kullanımından kaynaklı diğer dolaylı (Kapsam 3) emisyonları yer almaktadır.

Su Tüketimi (m³)	FY18	FY19	FY20
Çekilen şebeke suyu	15.359	14.738	14.525
Çekilen kuyu suyu	126.900	109.500	70.200
Su deşarjı (Belediye atık su arıtma)	128.033	112.158	76.515
Su tüketimi	14.226	12.080	8.210

GRI İÇERİK ENDEKSİ

GRI 102-55

GRI Standardı	Bildirim	Sayfa numaraları, açıklamalar ve/veya URL	Hariç tutulanlar
GRI 101: Temel 2016			
Genel Bildirimler			
GRI 102: Genel Bildirimler 2016	Kurumsal Profil		
	102-1	Daikin Isıtma ve Soğutma Sistemleri San. Tic. A.Ş.	-
	102-2	Daikin Türkiye Hakkında, s.16	-
	102-3	İstanbul, Türkiye	-
	102-4	Daikin Türkiye Hakkında, s.16	-
	102-5	Daikin Türkiye Hakkında, s.16	-
	102-6	Daikin Türkiye Hakkında, s.16	-
	102-7	Daikin Türkiye Hakkında, s.16	-
	102-8	Sosyal Performans Göstergeleri, s.108	-
	102-9	Tedarik Zinciri Yönetimi, s.44	-
	102-10	Raporlama döneminde operasyonel kapsamda herhangi bir belirgin değişiklik olmamıştır.	-
	102-11	Kurumsal Risk Yönetimi, s.23	-
	102-12	Daikin Türkiye’nin Kurumsal Üyelikleri, s.17	-
	102-13	Daikin Türkiye’nin Kurumsal Üyelikleri, s.17	-
	Strateji		
	102-14	Üst Yönetim, s.8 CEO Mesajı, s.9	-
	Etik ve Dürüstlük		
	102-16	Daikin Türkiye Stratejisi ve Kurumsal Yönetişim, s.18-24	-
	Yönetişim		
	102-18	Daikin Türkiye Stratejisi ve Kurumsal Yönetişim, s.18-24	-
	Paydaş Katılımı		
	102-40	Daikin Türkiye Sürdürülebilirlik Öncelikleri, s.28	-
	102-41	Toplu İş Sözleşmesi (“TİS”) uygulaması mevcut olan Daikin Türkiye Hendek Üretim Tesisi’nde 2020 mali yılında Çalışanların %57’si (723 Çalışan) TİS kapsamında istihdam edilmiştir.	-
	102-42	Daikin Türkiye Sürdürülebilirlik Öncelikleri, s.28	-
	102-43	Daikin Türkiye Sürdürülebilirlik Öncelikleri, s.28	-
	102-44	Daikin Türkiye Sürdürülebilirlik Öncelikleri, s.28	-

GRI İÇERİK ENDEKSİ

GRI Standardı	Bildirim	Sayfa numaraları, açıklamalar ve/veya URL	Hariç tutulanlar
GRI 101: Temel 2016			
Genel Bildirimler			
GRI 102: Genel Bildirimler 2016	Raporlama Uygulaması		
	102-45	Daikin Türkiye Hakkında, s.16	-
	102-46	Daikin Türkiye Sürdürülebilirlik Öncelikleri, s.28	-
	102-47	Daikin Türkiye Sürdürülebilirlik Öncelikleri, s.28	-
	102-48	Rapor periyodu içerisinde herhangi bir yeniden düzenleme gerçekleşmemiştir.	-
	102-49	Bu rapor Daikin Türkiye'nin ilk sürdürülebilirlik raporudur.	-
	102-50	01.04.2020 – 31.03.2021	-
	102-51	Bu rapor Daikin Türkiye'nin ilk sürdürülebilirlik raporudur.	-
	102-52	2 yıllık.	-
	102-53	surdurulebilirlik@daikin.com.tr	-
	-	-	-
	102-54	Rapor Hakkında, s.7	-
	102-55	GRI İçerik Endeksi, s.111-116	-
	102-13	Sürdürülebilirlik raporu kapsamında dış denetim gerçekleşmemiştir.	-

GRI İÇERİK ENDEKSİ

Öncelikli Konular			
GRI Standardı	Bildirim	Sayfa numaraları, açıklamalar ve/veya URL	Hariç tutulanlar
İklim Değişikliği, Çevre Dostu Ürünler ve Operasyonel Verimlilik			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1 Öncelikli Konunun Açıklaması ve Bağlayıcılığı	Daikin Çevre Vizyonu 2050, s.60-61 Operasyonel Verimlilik ve Çevre Yönetimi, s.64 Daikin'in Sürdürülebilir Şehirlere Katkısı, s.66-67	-
	103-2 Yönetim Yaklaşımı ve Bileşenleri	Daikin Çevre Vizyonu 2050, s.60-61 Operasyonel Verimlilik ve Çevre Yönetimi, s.64 Daikin'in Sürdürülebilir Şehirlere Katkısı, s.66-67	-
	103-3 Yönetim Yaklaşımı Değerlendirmesi	Daikin Çevre Vizyonu 2050, s.60-61 Daikin'in Sürdürülebilir Şehirlere Katkısı, s.66-67	-
GRI 302: Enerji 2016	302-1 Organizasyonun Enerji Tüketimi	İklim Değişikliği ve Enerji Yönetimi, s.69	-
	302-4 Enerji Tüketiminin Azaltılması	İklim Değişikliği ve Enerji Yönetimi, s.68	-
GRI 305: Emisyonlar 2016	305-1 Doğrudan (Scope 1) Sera Gazı Emisyonları	İklim Değişikliği ile Mücadele, s.70	-
	305-2 Dolaylı Enerji (Scope 2) Sera Gazı Emisyonları	İklim Değişikliği ile Mücadele, s.70	-
	305-3 Diğer Dolaylı (Scope 3) Sera Gazı Emisyonları	İklim Değişikliği ile Mücadele, s.70	-
	305-5 Sera Gazı Emisyonlarının Azaltılması	İklim Değişikliği ile Mücadele, s.70	-
Döngüsel Ekonomi ve Doğal Kaynak Yönetimi			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1 Öncelikli Konunun Açıklaması ve Bağla-yıcılığı	Doğal Kaynakların ve Çevrenin Korunması, s.64 Su Yönetimi, s.71 Atık Yönetimi, s.72	-
	103-2 Yönetim Yaklaşımı ve Bileşenleri	Doğal Kaynakların ve Çevrenin Korunması, s.64 Su Yönetimi, s.71 Atık Yönetimi, s.72	-
	103-3 Yönetim Yaklaşımı Değerlendirmesi	Doğal Kaynakların ve Çevrenin Korunması, s.64 Su Yönetimi, s.71 Atık Yönetimi, s.72	-
GRI 303: Su ve Atıksular 2018	303-1 Paylaşılan bir kaynak olan su kaynakları ile etkileşim	Su Yönetimi, s.71	-
	303-2 Su deşarjı bazlı etkilerin yönetimi	Su Yönetimi, s.71	-
	303-1 Su Çekimi	Su Yönetimi, s.71	-
	303-2 Su Deşarjı	Su Yönetimi, s.71	-
GRI 305: Atıksular ve Atıklar 2016	303-3 Su Tüketimi	Su Yönetimi, s.71	-
	306-2 Cinsi ve bertaraf yöntemine göre atıklar	Atık Yönetimi, s.72	-

GRI İÇERİK ENDEKSİ

Öncelikli Konular			
GRI Standardı	Bildirim	Sayfa numaraları, açıklamalar ve/veya URL	Hariç tutulanlar
Yetenek Yönetimi ve Gelişimi, Çalışan Memnuniyeti			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1 Öncelikli Konunun Açıklaması ve Bağlayıcılığı	İnsan Kaynakları Yönetimi, s.76 Yetenek Yönetimi ve Çalışan Memnuniyeti, s.82 Daikin Türkiye Akademi, s.87	-
	103-2 Yönetim Yaklaşımı ve Bileşenleri	İnsan Kaynakları Yönetimi, s.76 Yetenek Yönetimi ve Çalışan Memnuniyeti, s.82 Daikin Türkiye Akademi, s.87	-
	103-3 Yönetim Yaklaşımı Değerlendirmesi	İnsan Kaynakları Yönetimi, s.76 Yetenek Yönetimi ve Çalışan Memnuniyeti, s.82 Daikin Türkiye Akademi, s.87	-
GRI 401: İstihdam 2016	401-1 Yeni İşe Alım ve Çalışan Sirkülasyonu	Sosyal Performans Göstergeleri, s.108-109	-
	401-3 Doğum İzni	Sosyal Performans Göstergeleri, s.109	-
GRI 404: Eğitim ve Öğretim 2016	404-1 Çalışan Başına Eğitim Saati	Sosyal Performans Göstergeleri, s.109	-
	404-1 Çalışan Becerilerini Artırma ve Geçiş Yardım Programları	Daikin Türkiye Akademi, s.87-94	-
	404-3 Düzenli Performans ve Kariyer Gelişim Değerlendirmelerinden Geçen Çalışan Yüzdesi	Sosyal Performans Göstergeleri, s.109	-
Fırsat Eşitliği ve Kurumsal Sosyal Sorumluluk			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1 Öncelikli Konunun Açıklaması ve Bağlayıcılığı	İnsan Kaynakları Yönetimi, s.76 Fırsat Eşitliği ve Kurumsal Sosyal Sorumluluk (KSS), s.96	-
	103-2 Yönetim Yaklaşımı ve Bileşenleri	İnsan Kaynakları Yönetimi, s.76 Fırsat Eşitliği ve Kurumsal Sosyal Sorumluluk (KSS), s.96	-
	103-3 Yönetim Yaklaşımı Değerlendirmesi	İnsan Kaynakları Yönetimi, s.76 Fırsat Eşitliği ve Kurumsal Sosyal Sorumluluk (KSS), s.96	-
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	203-2 Önemli Dolaylı Ekonomik Etkiler	Su Yönetimi, s.70 Fırsat Eşitliği ve Kurumsal Sosyal Sorumluluk (KSS), s.96-103 Sakura Kadın Girişimci Destekleme Programı, s.97-99	-
GRI 405: Çeşitlilik ve Eşit Olanaklar 2016	405-1 Yönetim Organlarında ve Çalışanlarda Çeşitlilik	Sosyal Performans Göstergeleri, s.108	-
GRI 406: Ayrımcılık Karşıtlığı 2016	406-1 Ayrımcılık Vakaları ve Alınan Tedbirler	2020 yılında herhangi bir ayrımcılık vakası gerçekleşmemiştir.	-

GRI İÇERİK ENDEKSİ

Öncelikli Konular			
GRI Standardı	Bildirim	Sayfa numaraları, açıklamalar ve/veya URL	Hariç tutulanlar
Yetenek Yönetimi ve Gelişimi, Çalışan Memnuniyeti			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1 Öncelikli Konunun Açıklaması ve Bağlayıcılığı	Daikin Türkiye Stratejisi ve Kurumsal Yönetişim, s.18-23	-
	103-2 Yönetim Yaklaşımı ve Bileşenleri	Daikin Türkiye Stratejisi ve Kurumsal Yönetişim, s.18-23	-
	103-3 Yönetim Yaklaşımı Değerlendirmesi	Daikin Türkiye Stratejisi ve Kurumsal Yönetişim, s.18-23	-
GRI 205: Yolsuzlukla Mücadele 2016	205-1 Yolsuzluk Riskine Karşı Değerlendirilen Operasyonlar	Etik ve Uyum, s.23-24	-
	205-2 Yolsuzlukla Mücadele Politika ve prosedürlerine Yönelik Eğitim ve İletişim Çalış-maları	Etik ve Uyum, s.23-24	-
	205-3 Kesinleşmiş Yolsuzluk Vakaları ve Alınan Önlemler	Etik ve Uyum, s.23-24	-
İş Sağlığı ve Güvenliği			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1 Öncelikli Konunun Açıklaması ve Bağlayıcılığı	İş Sağlığı ve Güvenliği, s.81	-
	103-2 Yönetim Yaklaşımı ve Bileşenleri	İş Sağlığı ve Güvenliği, s.81	-
	103-3 Yönetim Yaklaşımı Değerlendirmesi	İş Sağlığı ve Güvenliği, s.81	-
GRI 403: İş Sağlığı ve Güvenliği 2018	403-1 İş sağlığı ve güvenliği yönetim sistemi	İş Sağlığı ve Güvenliği, s.81	-
	403-2 Tehlike saptama, risk değerlendirmesi ve kaza incelemeleri	İş Sağlığı ve Güvenliği, s.81	-
	403-3 Mesleki sağlık hizmetleri	İş Sağlığı ve Güvenliği, s.81	-
	403-4 İş sağlığı ve güvenliği için çalışan katılımı, konsültasyonu ve iletişimi	İş Sağlığı ve Güvenliği, s.81	-
	403-5 İş sağlığı ve güvenliği konularında çalışan eğitimleri	İş Sağlığı ve Güvenliği, s.81	-
	403-6 İşçi sağlığının teşviki	İş Sağlığı ve Güvenliği, s.81	-
	403-7 İş ilişkileri ile doğrudan ilişkili iş sağlığı ve güvenliği etkilerinin önlenmesi ve azaltılması	İş Sağlığı ve Güvenliği, s.81	-
	403-8 İş sağlığı ve güvenliği yönetim sistemi kapsamındaki işçiler	İş Sağlığı ve Güvenliği, s.81	-
	403-9 İş kaynaklı kazalar	İş Sağlığı ve Güvenliği, s.81	-
	403-10 İş kaynaklı hastalıkla	İş Sağlığı ve Güvenliği, s.81	-

GRI İÇERİK ENDEKSİ

Öncelikli Konular			
GRI Standardı	Bildirim	Sayfa numaraları, açıklamalar ve/veya URL	Hariç tutulanlar
Müşteri Memnuniyeti, Ürün Kalitesi ve Güvenliği			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1 Öncelikli Konunun Açıklaması ve Bağlayıcılığı	Sürdürülebilirlik Yönetim Sistemleri, s.26 Müşteri Memnuniyeti ve Satış Sonrası Hizmetler (SSH), s.32-43	-
	103-2 Yönetim Yaklaşımı ve Bileşenleri	Sürdürülebilirlik Yönetim Sistemleri, s.26 Müşteri Memnuniyeti ve Satış Sonrası Hizmetler (SSH), s.32-43	-
	103-3 Yönetim Yaklaşımı Değerlendirmesi	Sürdürülebilirlik Yönetim Sistemleri, s.26 Müşteri Memnuniyeti ve Satış Sonrası Hizmetler (SSH), s.32-43	-
GRI 416: Tüketici Sağlığı ve Emniyeti 2016	416-1 Ürün ve hizmet kategorilerinin sağlık ve emniyet açısından değerlendirilmesi	Sürdürülebilirlik Yönetim Sistemleri, s.26 F-gaz Teknisyen Sertifikasyonu, s.40	-
Tedarik Zinciri Yönetimi			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1 Öncelikli Konunun Açıklaması ve Bağlayıcılığı	Tedarik Zinciri Yönetimi, s.44-48	-
	103-2 Yönetim Yaklaşımı ve Bileşenleri	Tedarik Zinciri Yönetimi, s.44-48	-
	103-3 Yönetim Yaklaşımı Değerlendirmesi	Tedarik Zinciri Yönetimi, s.44-48	-
GRI 308: Tedarikçi Çevresel Değerlendirmesi 2016	308-1 Çevre Kriterlerine Göre Değerlendirilen Yeni Tedarikçilerin Sayısı	Tedarikçi Denetimleri, s.45	-
GRI 414: Tedarikçi Sosyal Değerlendirmesi 2016	414-1 Sosyal Kriterlere Göre Değerlendirilen Yeni Tedarikçilerin Sayısı	Tedarikçi Denetimleri, s.45	-
Ar-Ge, İnovasyon ve Dijitalleşme			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1 Öncelikli Konunun Açıklaması ve Bağlayıcılığı	Ar-Ge, İnovasyon ve Dijitalleşme, s.52-57	
	103-2 Yönetim Yaklaşımı ve Bileşenleri	Ar-Ge, İnovasyon ve Dijitalleşme, s.52-57	
	103-3 Yönetim Yaklaşımı Değerlendirmesi	Ar-Ge, İnovasyon ve Dijitalleşme, s.52-57	

İLETİŞİM

Daikin Türkiye Sürdürülebilirlik Raporu hakkında daha ayrıntılı bilgi edinmek, görüş ve önerilerinizi iletmek için:

Dr. Andaç Yakut

Yeşil Enerji ve Çevre Bölüm Koordinatörü
a.yakut@daikin.com.tr

Hülya Dinçer

Kurumsal İletişim Yöneticisi
h.dincer@daikin.com.tr

DAIKIN TÜRKİYE GENEL MÜDÜRLÜK

Gülsuyu Mah. Fevzi Çakmak Cad. Burçak Sok. No:20/A 34848
Maltepe, İstanbul, Türkiye
T: +90 (216) 586 80 00 Pbx
F: +90 (216) 671 06 00
surdurulebilirlik@daikin.com.tr
www.daikin.com.tr

RAPORLAMA DANIŞMANLIĞI

ESCARUS (TSKB Sürdürülebilirlik Danışmanlığı A.Ş.)
info@escarus.com
www.escarus.com
T: +90 (212) 334 5460

RAPOR TASARIMI

FM İletişim
info@data-iletisim.com
www.icerikvetasarim.com
T: +90 (212) 662 78 00

YASAL UYARI

Daikin Türkiye Sürdürülebilirlik Raporu (Rapor), Daikin Türkiye tarafından GRI Raporlama İlkelerine uygun kapsamda hazırlanmıştır. Bu dokümanda yer alan ve eksiksiz olma vasfını taşımayan tüm bilgi ve görüşler Daikin Türkiye tarafından temin edilmiş ve bu dokümanın amacı için bağımsız olarak doğrulanmamıştır. Bu Rapor sadece bilgilendirme amacıyla hazırlanmış olup herhangi bir yatırım kararı için temel oluşturma amacı taşımaz. Rapor'un hazırlanma zamanı itibarıyla yer alan tüm bilgiler ve ilişkili belgelerin doğru olduğuna inanılmakta olup bilgiler iyi niyetle açıklanmış ve güvenilir kaynaklara dayanmaktadır. Ancak Daikin Türkiye bu bilgilere ilişkin herhangi bir beyan, garanti ve taahhütte bulunmamaktadır. Buna uygun olarak, Daikin Türkiye veya bağlı hiçbir şirketi ya da onların yönetim kurulu üyeleri, danışmanları, yönetici veya çalışanları Rapor kapsamında iletilen herhangi bir bilgi veya iletişimden veya Rapor'da yer alan bilgilere dayanan veya yer almayan bir bilgi neticesinde bir kişinin doğrudan ya da dolaylı olarak uğrayacağı kayıp ve zarardan sorumlu değildir.

Raporun her hakkı Daikin Türkiye'ye aittir.

YAYIN TARİHİ: Ağustos 2021





www.daikin.com.tr