

## 2014 YILI FAALİYETLERİ

# Tüm paydaşlarımız için...

### 2014 YILINDA PINAR SU;

TOPLAM SATIŞLARINI TONAJ BAZINDA %8,8, CİRO BAZINDA %20,3 ORANINDA ARTIRMIŞTIR.

TÜRK MARKALARI İÇİN EN BÜYÜK PAZAR OLAN AVRUPA'DA PAZARIN ÜZERİNDE BÜYÜYEREK İHRACAT LİDERLİĞİNİ KORUMUŞTUR.

TÜRKİYE MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ ENDEKSİ'NİN İKİNCİ ÇEYREK SONUÇLARINA GÖRE, SEKTÖRÜNDE MÜŞTERİSİ EN MUTLU MARKA SEÇİLMİŞTİR.

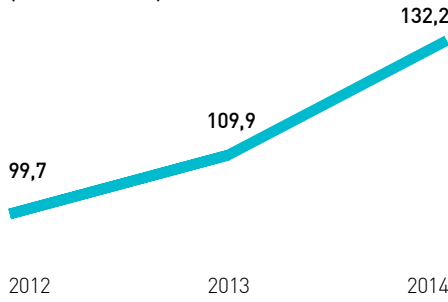


## PINAR SU'NUN TONAJ BAZINDA SATIŞLARI İSE 2013 YILINA GÖRE %9 ORANINDA ARTARAK 524 BİN TON SEVİYESİNE ULAŞMIŞTIR.

# %20,3

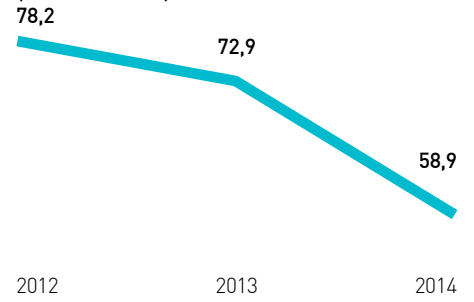
2014 YILI SONU İTİBARIYLA CİRO BAZINDA TOPLAM SATIŞLAR 2013 YILINA GÖRE %20,3'LÜK BİR BÜYÜME GÖSTERMİŞTİR.

NET SATIŞLAR  
(MİLYON TL)



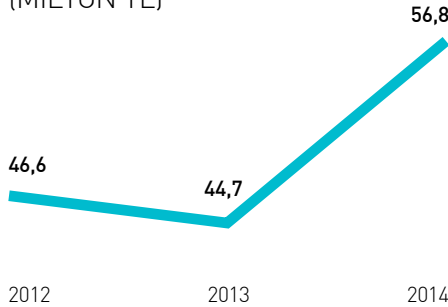
NET SATIŞLAR %20,3 ARTIŞLA 132,2 MİLYON TL'YE ULAŞMIŞTIR.

TOPLAM ÖZKAYNAKLAR  
(MİLYON TL)



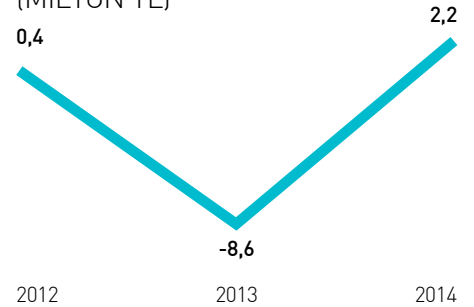
TOPLAM ÖZKAYNAKLAR 2014 YILI SONUNDA 58,9 MİLYON TL, BORÇ/ÖZKAYNAK ORANI 1,1 OLARAK KAYDEDİLMİŞTİR.

BRÜT KÂR  
(MİLYON TL)



56,8 MİLYON TL'YE YÜKSELEN BRÜT KÂRDAKİ ARTIŞ ORANI %27,1'DİR.

NET KÂR  
(MİLYON TL)



PINAR SU 2014 YILINI 2,2 MİLYON TL NET KÂR RAKAMI İLE KAPATMIŞTIR.



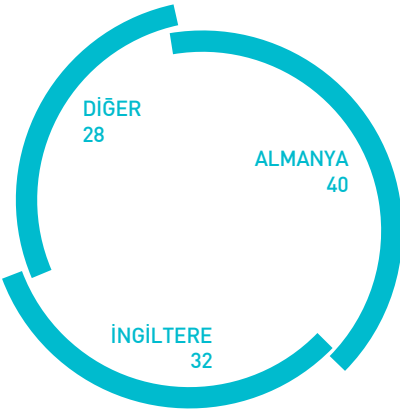
## 2014 YILI FAALİYETLERİ

**%9,5**

2014 YILINDA YURT DIŞI SATIŐLARIN PAYI %9,5 OLMUŞTUR.



## YURT DIŞI SATIŞLAR (%)



## CİRODA YÜKSEK ARTIŞ

2014 yılı sonu itibarıyla Pınar Su'nun toplam varlıkları 122,2 milyon TL olarak kaydedilmiştir. Şirket'in özkaynakları ise 58,9 milyon TL'dir.

2014 yılı sonu itibarıyla ciro bazında toplam satışlar 2013 yılına göre %20,3'lük bir büyüme göstermiş ve 132,2 milyon TL'ye ulaşmıştır. Satışlarının %90,5'i yurt içi, %9,5'i ise yurt dışı satışlardan oluşmuştur.

Pınar Su'nun tonaj bazında satışları ise 2013 yılına göre %9 oranında artarak 524 bin ton seviyesine ulaşmıştır.

2014 yılında Pınar Su'nun PET segmentindeki pazar payı, yoğun rekabete karşın %6,4 olarak kaydedilmiştir.

2014 yılında damacana pazarı %5, Pınar Su damacana kategorisi ise %2 daralmıştır. Pınar Su, damacana pazarında payını artırmıştır.

## PINAR SU GENİŞ BİR COĞRAFYADA 30'A YAKIN ÜLKEYE İHRACAT YAPMAKTADIR.

Yurt dışı pazarlarda küresel gelişmeleri yakından izleyen ve müşteri ihtiyaçlarını belirleyerek ihracat çalışmalarını bu yönde yapılandıran Pınar Su, yaklaşık 30 yıldır uluslararası pazarların aktif bir oyuncusudur.

Türk markaları için en büyük pazar olan Avrupa'da pazarın üzerinde büyüyerek liderliğini koruyan Pınar Su 2014 yılında ihraç pazarlarını genişleterek Almanya, İngiltere, İrlanda, Belçika, Hollanda, Avusturya, İsviçre, Fransa, Kosova, Çek Cumhuriyeti, Makedonya, Yunanistan, Malta, K.K.T.C., Libya, Kuveyt, Katar, Filistin, İsrail, Bahreyn, BAE, Irak, Singapur, Avustralya, ABD, Azerbaycan ve Romanya'ya ihracat gerçekleştirmiştir. Çin pazarına deneme yüklemesi yapılarak ilk adım atılmıştır.

# PINAR SU ÖNÜMÜZDEKİ DÖNEMLERDE AVRUPA'DA YENİ SATIŞ KANALLARI İLE BÜYÜMEYİ HEDEFLEMekte OLUP MARKALAŞMA ÇALIŞMALARINA DEVAM EDECEKTİR.

Pınar Su önümüzdeki dönemlerde Avrupa'da yeni satış kanalları ile büyümeyi hedeflemekte olup markalaşma çalışmalarına devam edecektir. Bununla birlikte portföyüne yeni pazarlar eklemeye devam ederek yurt dışı pazarlardaki etkinliğini artıracaktır.

Pınar Su 2014 yılında 5,8 milyon ABD doları tutarında yurt dışı satış gerçekleştirmiştir.

Türkiye'de olduğu gibi yurt dışı pazarlarda da cam ürünlere olan talebin artış trendi fırsat olarak görülmekte ve pazara uygun tasarım çalışmaları ile farklılık yaratılmaktadır.

## VERİMLİLİK ARTIŞINI HEDEFLEYEN MODERNİZASYON YATIRIMLARI

Pınar Su, stratejik yatırımlarıyla üretimdeki yüksek kalite standartlarını korumakta ve sürekli yukarı çekmektedir.

Pınar Su'nun 2014 yılında gerçekleştirdiği yatırım harcamalarının toplam tutarı 5.903.576 TL olmuştur. Yatırımların, 1.822.670 TL'lik kısmını arazi, yeraltı, yerüstü düzenleri, 1.144.952 TL'lik kısmını makine ve tesisler, 181.863 TL'lik kısmını taşıtlar, 2.754.091 TL'lik kısmını demirbaşlar oluşturmaktadır.

## PINAR MARKASININ GIDA VE İÇECEK SEKTÖRÜNDEKİ GÜÇLÜ VE SAYGIN İMAJI

Piyasa taleplerini doğru algılama, değerlendirme ve karşılama yetkinliğine sahip olan Pınar Su, satışa yönelik iletişim çalışmalarında güven, doğallık, aile bağı gibi Pınar markasının çağrıştırdığı değerleri vurgulamaktadır.

Pınar Su'nun faaliyet alanındaki en değerli referansı, Pınar markasının gıda ve içecek sektöründeki güçlü ve saygın imajıdır. Tüketicilere markayla özdeşleşen değerler ile sağlıklı ve lezzetli suyun niteliklerinin iletişimi bir arada yapılmaktadır. Pınar Su, satışa yönelik kampanya ve promosyonlarında söz konusu değerler çerçevesinde mesajlar ileterek, tüketicilerinin güvenini ve sadakatini daha da geliştirmekte, bu hedefler doğrultusunda satış ve dağıtım ağı güçlendirilmekte, belirlenen stratejiler paralelinde pazarlama yatırımlarına devam edilmektedir.

## ÖDÜLLER

- Ege Üniversitesi İşletme Kulübü tarafından düzenlenen 'İş Ödülleri'nde Pınar, En Beğenilen Marka Yönetimi ve En İyi Sosyal Medya kullanımı birincilik ödülleriyle layık görülmüştür.

- Mediacat tarafından Felis ödülleri ile halkla ilişkiler alanında başarılı projelerin ödüllendirildiği Brand Voice kategorisinde Pınar Çocuk Resim Yarışması ile Pınar büyük ödüle layık görülmüştür.
- Türkiye müşteri memnuniyeti Endeksi'nin (TMME) 2014 yılının ikinci çeyrek sonuçlarına göre Pınar Su, ambalajlı su sektöründe 100 üzerinden 82 puan alarak sektöründe müşterisi en mutlu marka seçilmiştir.
- Akademetre tarafından Marketing Türkiye için 2014 yılında düzenlenen Marka İtibarı ve Marka Değer Performans Ölçümü "The One Awards" araştırmasına göre Pınar itibarını en çok artıran markalar arasında yer almıştır.
- EBSO Ödülleri'nde Pınar Su; "En Yüksek Yatırım Gerçekleştiren" ve "Üretimde En Fazla İstihdam Sağlama" kategorilerinde 2.'lik ödülü almıştır.

## KURUMSAL YÖNETİM DERECELENDİRME NOTU

SAHA Kurumsal Yönetim ve Kredi Derecelendirme Hizmetleri tarafından Aralık 2014'te hazırlanan Kurumsal Yönetim Derecelendirme Raporu'nda Pınar Su'nun derecelendirme notu 10 üzerinden 9,28 (%92,77) olarak güncellenmiştir.

## 2014 YILI FAALİYETLERİ

# Müşterilerimiz ve tüketicilerimiz için...

PINAR SU'NUN SAHİP OLDUĞU GENİŞ LABORATUVAR OLANAKLARI SAYESİNDE, KAYNAKTAN DOLU MA DEK ÜRETİMİN HER AŞAMASINDA KAYNAK SULARI FİZİKSEL, KİMYASAL VE MİKROBİYOLOJİK TESTLERDEN GEÇİRİLMEKTEDİR.



## YÜKSEK KALİTEDE DOĞAL SU KAYNAKLARI

Türkiye'nin ilk şişelenmiş doğal kaynak suyunun üreticisi Pınar Su, yatırım süreçlerinde yerleşim yerlerinden uzak, debisi ve kimyasal özellikleri yıl içerisinde yağış ya da kuraklığa bağlı olarak değişim göstermeyen kaynakları seçmek konusunda büyük özen göstermektedir.

Pınar Su'nun yüksek kalitedeki doğal su kaynakları ve toplam 1.372.567 ton üretim kapasiteli modern tesisleri, Türkiye'nin 3 farklı bölgesinde bulunmaktadır:

- Aydın-Bozdoğan
- Isparta-Eğirdir
- Sakarya-Hendek

Bu üç farklı bölgedeki kaynaklar ulaşım ve lojistik maliyetleri açısından Pınar Su'ya avantaj sağlamaktadır.

## PINAR YAŞAM PINARIM-MADRAN

Aydın-Bozdoğan'da, yerleşim bölgelerinden yaklaşık 1.000 metre yüksekte bulunan Pınar Madran kaynağı, 1,65 Fr sertlik derecesiyle, nitelik ve lezzet bakımından Türkiye'nin en kaliteli kaynaklarından

biridir. Pınar Yaşam Pınarım - Madran tesisinde, 0,33 lt, 0,5 lt, 0,5 lt pratik kapak, 1,5 lt, 5 lt, 10 lt PET şişeler, 0,33 lt ve 0,75 lt cam şişeler ile 19 lt ve 5 lt damacana su dolulukları yapılmaktadır.

Florür	0,05 mg/lt
Magnezyum	1,11 mg/lt
Kalsiyum	3,14 mg/lt
Sodyum	4,85 mg/lt
Klorür	3,80 mg/lt
Nitrit	0
Ph	7,04

## PINAR YAŞAM PINARIM-AKÇAAĞAÇ

Isparta-Eğirdir'de, kent merkezinden ve sanayi atıklarından uzakta bulunan Pınar Yaşam Pınarım-Akçaağaç kaynağından elde edilen su düşük sodyum, özel magnezyum ve kalsiyum değerleri taşıyan mineral içeriği ile insan metabolizmasının dengesini korumaya yardımcıdır. Pınar Yaşam Pınarım-Akçaağaç tesisinde yüksek teknoloji altyapısı ve Pınar'ın kalite güvencesi ile 0,33 lt, 0,5 lt, 1 lt, 1,5 lt, 3,25 lt, 5 lt ve 10 lt PET şişe ve 19 lt damacana su dolulukları yapılmaktadır.

Sülfat	2,2 mg/lt
Sodyum	1,5 mg/lt
Klorür	2,0 mg/lt
Nitrit	0
Ph	8,01

## PINAR SU, YATIRIM SÜREÇLERİNDE YERLEŞİM YERLERİNDEN UZAK, DEBİSİ VE KİMYASAL ÖZELLİKLERİ YIL İÇERİSİNDE YAĞIŞ YA DA KURAKLIĞA BAĞLI OLARAK DEĞİŞİM GÖSTERMEYEN KAYNAKLARI SEÇMEK KONUSUNDA BÜYÜK ÖZEN GÖSTERMEKTEDİR.

### PINAR YAŞAM PINARIM-GÖKÇEAĞAÇ

Pınar Yaşam Pınarım-Gökçeağaç tesisi, Sakarya-Hendek'te bulunmaktadır. Tesiste 0,33 lt, 0,5 lt, 0,5 lt pratik kapak, 1,5 lt, 3,25 lt, 5 lt ve 10 lt PET şişe ve 19 lt damacana su doluları yapılmaktadır.

Sülfat	7,7 mg/lt
Sodyum	5,6 mg/lt
Klorür	1 mg/lt
Nitrit	0
Ph	8,2

### PINAR DENGE MADEN SUYU

Pınar Denge Maden Suyu, tüketici beklentilerini karşılamak ve portföyü tamamlamak amacıyla 2013 yılında pazara sunulmuştur. 2014 yılında satış ve dağıtımını artırmak için yeni bayilik çalışmaları ve de penetrasyonu artırmaya yönelik saha teşvik çalışmaları yapılmıştır.

Sade, meyve aromalı (limon, elma ve çilek) ve C vitaminli meyve aromalı (limon, Bodrum mandalinası) çeşitleri ile tüketicilere sağlık ve lezzet sunan Pınar Denge Doğal Maden Suyu, zengin mineral ve düşük sodyum içeriğine sahiptir.



### ETKİN BİR ALTYAPI VE EN MODERN TEKNOLOJİ İLE DESTEKLENEN HİJYEN

Pınar Su'nun etkin bir altyapı ve en modern teknoloji ile donatılmış tesislerinde, steril hava ile pozitif basınç altında tutularak dışarıdan hava girişi engellenmiş, havası sürekli temizlenen tam hijyenik bir ortamda, el değmeden dolun yapılmaktadır. Pınar Su'nun sahip olduğu geniş laboratuvar olanakları sayesinde, kaynaktan doluma dek üretimin her aşamasında kaynak suları fiziksel, kimyasal ve mikrobiyolojik testlerden geçirilmektedir.

### AMBALAJ MALZEMELERİ TEDARİĞİNDE TİTİZ SEÇİM

Pınar Su, başta PET preform olmak üzere tüm ambalaj malzemeleri tedarikini konusunda uzman, yerli ve çok uluslu üreticilerden yapmaktadır. Ar-Ge, Makine-Bakım ve Üretim birimleriyle koordinasyonlu biçimde yürütülen çalışmalar sayesinde onaylı ve aktif tedarikçi sayısı sistematik bir şekilde artırılmaktadır.



### DÜNYA ÇAPINDA TERCİH EDİLEN KALİTE SİSTEMLERİ VE ULUSLARARASI STANDARTLAR

Üretim ve dağıtım standartlarında sürdürülebilir bir gelişimi hedefleyen Pınar Su kaliteyi tüm iş stratejilerinin değişmez bir ögesi haline getirerek, çitasını sürekli olarak yüksek pozisyonda konumlandırmaktadır.

Bu konuda farkını ve üstünlüğünü kanıtlamış bir kurum olan Pınar Su, dünya çapında tercih edilen kalite sistemlerini ve uluslararası standartları uygulamaktadır.

Tüm Pınar Su tesislerinde TS ISO EN 9001 Kalite Yönetim Sistemi, TS ISO EN 22000 Gıda Güvenliği Yönetim Sistemi, TS ISO EN 14001 Çevre Yönetim Sistemi, TS 18001 İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemi ve TS ISO 10002 Müşteri Memnuniyeti Yönetim Sistemi sertifikasyonları tamamlanmıştır.



## 2014 YILI FAALİYETLERİ



PINAR SU İŞ SÜREÇLERİNİN VERİMLİLİĞİNİ KORUMA AMACIYLA TÜM MALİYET KALEMLERİNİ KONTROL ALTINDA TUTAN ÇALIŞMALARLA AĞIRLIK VERMEKTEDİR.

### OPERASYONEL MALİYET İYİLEŞTİRME (OMİ) VE YALIN 6 SİGMA PROJELERİ

Pınar Su iş süreçlerinin iyileştirilmesi amacıyla yürütülen operasyonel maliyet iyileştirme (OMİ) projelerinin ana başlıkları "maliyet optimizasyonu" ve "enerji verimliliği" şeklindedir. Süreç iyileştirme projelerine aralıksız devam edilmektedir.

Pınar Su olarak Yalın 6 Sigma uygulamaları ile tüm iş süreçlerinde verimliliği artırıp mükemmelliğe ulaşmak ve müşteri memnuniyetini maksimize etmek üzere çalışmalara devam edilmektedir.

Yürütülen projelerle, süreçlerde elde edilen sürdürülebilir iyileştirmelerin yanı sıra insan kaynağının gelişimi de ön planda tutulmaktadır.

2014 yılında operasyonel mükemmeliyet, verimlilik artırma, süreç tasarımı ve maliyet iyileştirme çatısı altında toplam 7 proje çalışma kapsamına alınmıştır.

### HİZMET VE TESLİMAT PERFORMANSININ ETKİN YÖNETİMİ

Pınar Su, müşterilerine sunduğu hizmeti, kalite açısından en üst düzeye taşımak amacıyla hem damacana hem de PET bayilerinin depo, ofis, stok, araç ve dağıtım elemanları ile ilgili standartlar oluşturmuştur. Bu standartlar bayilere eğitim kitapçığı, bölgesel paylaşımlar ve eğitimler ile bildirilmekte, Pınar Su kalite departmanına bağlı uzmanlar tarafından düzenli olarak kontrol edilip puanlandırılmakta ve sertifikalandırılmaktadır.

## PINAR SU, MEVCUT MÜŞTERİLERİN KORUNMASI, YENİ MÜŞTERİLER KAZANILMASI, MÜŞTERİ MEMNUNİYETİNİN ARTIRILMASI HEDEFLERİ ÇERÇEVESİNDE PINAR SU SİPARİŞ HATTI YÖNETİMİNE BÜYÜK ÖNEM VERMEKTEDİR.

# 444 99 00

TEK VE KOLAY HATIRLANAN TELEFON NUMARASI (444 99 00) İLE MÜŞTERİLERİN TÜRKİYE’NİN HER NOKTASINDAN PINAR SU’YA ULAŞMASI KOLAYLAŞTIRILMIŞTIR.



Damacana kategorisinde tüketiciye hizmet ve teslimat performansının etkin yönetimi hedefiyle sesli yanıt sistemi, Pınar Su sipariş hattı, akıllı telefonlar ile hızlı sipariş alınması kurgulanmıştır. Alınan siparişlerin belirlenen teslimat süresi içinde teslim edilip edilmediğini takip edebilmek için, siparişin doğrudan dağıtım elemanının cep telefonuna yönlendirilmesini sağlayan Asos sistemi devreye alınmış ve bu sistem aynı zamanda akıllı telefonlar için de geliştirilmiş olup müşteri adresi bir harita programı ile dağıtıcıya gönderilmeye başlanmıştır.

2014 yılında damacana bayilerinin performanslarının ölçümüne yönelik müşteri metre araştırmasına başlanmıştır. Bu araştırma kapsamında, Pınar Su genel memnuniyetlerinin yanı sıra bayilerin hizmet kalitesi ve teslimat süreleriyle ilgili müşterilerden bilgi alınmaktadır. Bayiler bu araştırma ile hizmet ve ürün teslimat performansları açısından düzenli olarak puanlandırılmaktadırlar.

PET dağıtım hizmetinin standardizasyonu bayilere kurulan SAP sistemi ile sağlanmaktadır. Sistem, müşterilerin ana verileri, ticari koşulları gibi müşteri çalışma prensipleri ve prosedürlere göre yönetilmektedir.

### TÜRKİYE’NİN HER NOKTASINDAN ULAŞILAN ÇAĞRI MERKEZİ

Pınar Su, mevcut müşterilerin korunması, yeni müşteriler kazanılması, müşteri memnuniyetinin artırılması hedefleri çerçevesinde Çağrı Merkezi (Pınar Su Sipariş Hattı) yönetimine büyük önem vermektedir.

Tek ve kolay hatırlanan telefon numarası (444 99 00) ile müşterilerin Türkiye’nin her noktasından Pınar Su’ya ulaşması kolaylaştırılmıştır. Söz konusu sistem aracılığıyla ilgili bölge bayisi müşteriye yönlendirilmekte, müşterilerin hızlı ve etkin hizmet alması sağlanmaktadır.

Rekabette öne geçmenin koşullarından birinin hizmette farklılık yaratmak olduğunun bilinciyle hareket eden Pınar Su, 444 99 00 no’lu Pınar Su sipariş hattı ve internetten sipariş uygulamalarının yanı sıra 2012 yılının sonunda iOS, 2013 yılında da Android yazılımlı akıllı telefonlarla uyumlu Pınar Su sipariş uygulamasını lanse etmiştir. Türkiye’de bir ilk olan bu uygulama ile tüketiciler, ileri tarih ve saat özelliği ile hızlı ve pratik bir şekilde sipariş verme kolaylığına kavuşmuştur.

2014 yılı sonunda Pınar Su sipariş uygulamasının tüm Pınar Su sipariş kanalları içerisindeki kullanım oranı %4 seviyesine ulaşmıştır. Sipariş kanallarını duyurmak, özellikle internetten sipariş



## 2014 YILI FAALİYETLERİ



# %89

2014 YILINDA PINAR İLETİŞİM MERKEZİ'NE ULAŞAN TÜKETİCİLERLE GERÇEKLEŞTİRİLEN MEMNUNİYET ANKETİNİN SONUÇLARINA GÖRE MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ ORANI %89'DUR.

ve de akıllı telefonlardan sipariş uygulamalarını yaygınlaştırmak amacıyla, basılı tüm materyallerde sipariş kanalları duyuruları yapılmaktadır.

2011 yılı sonunda uygulanmaya başlanan sistematik Müşteri İlişkileri Yönetimi (CRM) faaliyetleri ile sisteme büyük bir verimlilik kazandırılmış, Pınar Su'nun müşterisini tanıyan, müşterisinin ihtiyaçlarına hızla cevap veren, tüketici sadakatini ve bağlılığını artıran firma olma hedefine bir adım daha yaklaşması sağlanmıştır. CRM altyapısı ile müşteri segmentasyonu çalışması gerçekleştirmiş; çalışma kapsamında farklı müşteri segmentlerine özel sadakat kampanyaları planlanmaya başlanmıştır. Geri dönüşümlü ambalaj kategorisinde, ev tüketicilerinin beklentilerine uygun olarak, ulusal ve bölgesel promosyon kampanyaları tüm yıl devam etmiştir

## PINAR İLETİŞİM MERKEZİ

"Önce tüketicilerimiz ve müşterilerimiz" ilkesi, Pınar'ın tüm birimleriyle, tüketicileri ve iç ve dış müşterilerinin ihtiyaçlarını hızlı ve doğru algılayıp onların daha iyi bir yaşama yönelik değişen beklentilerini karşılamada çevik, proaktif ve yenilikçi bir yaklaşım içinde olmasını gerektirmektedir. Tüketici odaklı çalışma prensibini benimseyen Pınar, tüketicilerinden gelen istek ve önerileri titizlikle incelemekte ve dikkate almaktadır.

Türkiye'nin her yerinden alan kodu çevirmeden aranabilen 444 76 27 no'lu Pınar İletişim Merkezi (PİM)'ne gelen müşteri talep ve şikayetleri haftanın yedi günü 07:00-23:00 saatleri arasında operatörler tarafından canlı olarak yanıtlanmakta, ulaştırılan konular hakkında en kısa sürede tüketicilere bilgi verilmektedir.

PİM çağrı karşılama başarı oranı %90'dır ve çağrıların %92'si 15 saniye içinde cevaplanmaktadır. PİM Twitter hesabıyla ise sosyal medya üzerinden gelen istek ve öneriler incelenerek tüketicilere dönüş yapılmaktadır. İletişimde bulunulan tüketicilere yapılan memnuniyet anketi aracılığıyla PİM'in hizmet seviyesi düzenli olarak ölçülmektedir. 2014 yılında PİM'e ulaşan tüketicilerle gerçekleştirilen memnuniyet anketinin sonuçlarına göre müşteri memnuniyeti oranı %89'dur.

Ayrıca Twitter'dan kurumsal hesaba görüş ve öneri sebebiyle ulaşan tüketicilere yönelik açılan twitter.com/InfoPinar adresli resmi twitter hesabından da tüketicilerin istek, ihtiyaç ve önerileri PİM tarafından takip edilerek çözüme kavuşturulmaktadır.

## SOSYAL MEDYA

### twitter.com/PınarKurumsal

Kurumsal twitter hesabından tüketicilerle özel tarifler, basın bültenleri, özel duyurular ve özel gün ve haftalara dair kutlama mesajları paylaşılmaktadır.



# Çalışanlarımız için...

**DOĞRU İŞE DOĞRU İNSANLARI YERLEŞTİREREK BAŞARILI VE AİDİYETİ YÜKSEK ÇALIŞANLAR YARATMAK PINAR SU'NUN İNSAN KAYNAKLARI POLİTİKASININ BİLEŞENLERİNDEN BİRİDİR.**

## 463

PINAR SU'DA 2014 YILI  
ORTALAMA PERSONEL  
SAYISI 463'TÜR.

Pınar Su İnsan Kaynakları'nın temel misyonu; rekabette kopyalanamayan tek faktörün insan kaynağı olduğu bilinciyle, kalifiye işgücünü bünyesine çekecek, aidiyeti ve performansı yüksek çalışanlar yaratacak, toplam kalite anlayışını ilke edinmiş, değişime ve gelişime kolaylıkla ayak uydurarak rekabet avantajı sağlayan, yenilikçi bir insan kaynakları yönetimi sürdürmektedir.

Şirket'in temel insan kaynakları politikası:

- Doğru işe doğru insanları yerleştirerek başarılı ve aidiyeti yüksek çalışanlar yaratmak,
- Oryantasyon programları ile işe yeni başlayan çalışanların işe ve işyerine adaptasyonunu hızlandırmak,
- Günümüzün ihtiyaçları doğrultusunda her kademe insan kaynağının gelişmesini sağlamak için, farklı birçok konuda eğitimleri içeren, Şirket içi ve dışı eğitim ve gelişim programları gerçekleştirmek,
- Kariyer planlarını, organizasyon içindeki terfi ve atamalarda fırsat eşitliği gözeterek gerçekleştirmek,

- Performans odaklı çalışmayı teşvik etmek amacıyla çalışanların performansını değerlendirmek, çıktılarını gelişim faaliyetleri, kariyer planlama ve ödüllendirme/ücretlendirme süreçlerinde kullanmak,
- Çalışanların çeşitli konularda görüşlerini almak adına Çalışan Görüşleri Anketlerini gerçekleştirmek, anket sonuçlarına ilişkin aksiyon planları ile çalışan memnuniyetini ve bağlılığını artırmak,
- İş Sağlığı ve Güvenliği Kanunu çerçevesinde mesleki risklerin önlenmesini ve güvenli çalışma ortam ve koşullarını sağlamak, sağlık ve güvenliğin korunması, risk ve kaza faktörlerinin ortadan kaldırılabilmesi için tüm yasal tedbirleri almaktır.

Pınar Su'da 2014 yılı ortalama personel sayısı 463'tür.

## 2014 YILI FAALİYETLERİ

# Çevre ve toplum için

## PINAR SU İLE SÜRDÜRÜLEBİLİR BİR GELECEĞE...

Pınar Su, ürünlerin kaynaktan başlayarak müşteriye sunulmasına kadar geçen her aşamada çevresel faktörlerin belirlenmesini, bu faktörlerin kontrol altına alınarak çevreye verilen zararın en aza indirilmesini, çevre performansının sürekli geliştirilmesini hedeflemektedir.

Kısıtlı doğal kaynakların etkin ve verimli yönetimine odaklı faaliyet gösteren Pınar Su, çevreyi koruma, çevre kirliliğini önleme, doğal kaynak kullanımını kontrol altına alma ve atıkları bertaraf etme konularında birçok çalışma gerçekleştirmektedir.

## ENERJİ TÜKETİMİNDE AZALIŞ

Pınar Su 2014 yılında enerji tüketimi ve enerji maliyetlerinde düşüş sağlamıştır.

Pınar Su tesislerinde;

- enerji kaynaklarını etkin ve verimli kullanmak ve korumak,
- alternatif uygulamaları takip etmek,
- karbon ayak izinde iyileştirmeler sağlamak

üzere yoğun çalışmalar yapılmaktadır.

Bu kapsamda tesislerde yüksek basınçlı hava kompresörlerine frekans inverterleri takılmış, böylece fazla ve gereksiz enerji kullanımı engellenmiştir. Demandmetre ve puantlı tarife uygulamaları sayesinde üretim faaliyetinin, enerjinin daha temiz ve daha ucuz olduğu zaman aralıklarında yoğunlaşması sağlanarak birim ürüne düşen enerji maliyetleri düşürülmektedir.

Çevre koruma ve iklim değişikliğiyle mücadele açısından sera gazı emisyonu ölçümleri ve yönetiminin öneminin bilincinde olan Pınar Su, enerji tasarrufu



## PINAR SU, ÇEVREYİ KORUMA, ÇEVRE KİRLİLİĞİNİ ÖNLEME, DOĞAL KAYNAK KULLANIMLARINI KONTROL ALTINA ALMA VE ATIKLARI BERTARAF ETME KONULARINDA BİRÇOK ÇALIŞMA GERÇEKLEŞTİRMEKTEDİR.

# CO<sub>2</sub>

PINAR SU, ENERJİ TASARRUFU VE ALTERNATİF ENERJİ KULLANIMINA YÖNELİK KARBON AYAK İZİ HESAPLAMALARI YAPMAKTA VE GELİŞMELERİ YAKINDAN TAKİP ETMEKTEDİR.

ve alternatif enerji kullanımına yönelik karbon ayak izi hesaplamaları yapmakta ve gelişmeleri yakından takip etmektedir.

Pınar Su Türkiye'nin toplam karbon ayak izinin 10.000'de 2'sinden sorumludur. Tüm Grup içinde ise %3'lük bir payla 3. sırada yer almaktadır. Pınar Su'nun yıllık toplam karbondioksit salımı 1 ton ürün için 0,019 ton CO<sub>2</sub>'dir. Salınan karbondioksitin %75'i elektrik kullanımından kaynaklanmaktadır.

### KONSOLİDE HAT VERİMLİLİKLERİNDE ARTIŞ

Pınar Su, hat verimliliklerini yükselterek aynı birim enerji tüketimiyle daha fazla ürün alınmasını hedeflemektedir. Bu konuda 2014 yılında sürdürülen çalışmalar sonucunda;

- Aydın-Bozdoğan tesisinin konsolide hat verimliliği %77,0
- Sakarya-Hendek tesisinin konsolide hat verimliliği %77,3
- Isparta-Eğirdir tesisinin konsolide hat verimliliği %78,8
- Pınar Su konsolide hat verimliliği %77,7 olarak gerçekleşmiştir.

### PINAR SU-ÇEVKO İŞBİRLİĞİ

Pınar Su, ambalaj atıklarının geri toplanması ve değerlendirilmesi sorumluluğunu Çevre ve Şehircilik Bakanlığı tarafından yetkilendirilmiş bir kuruluş olan ve kurucu üyesi olduğu Çevre Koruma ve Ambalaj Atıkları Değerlendirme Vakfı (ÇEVKO)'na devretmiştir.

Pınar Su, Bakanlık tarafından onaylanmış, lisanslı firmalarla yaptığı sözleşmeler doğrultusunda hazırlanan Ambalaj Atıkları Yönetim Planı'na göre, ÇEVKO aracılığı ile ambalaj atıklarının kaynağında ayrı toplanması, geri dönüştürülmesi ve geri kazanılması konularında tüketicilere ve belediyelere yönelik eğitim faaliyetleri düzenlemektedir.

Pınar Su, sattığı ürünlerin ambalajının tekrar kullanılabilir ve geri dönüştürülebilir özellikte olmasını hedeflemekte, ürünlerinde, üretim ve kullanım sonrasında en az atık üretecek ve çevreye en az zarar verecek ambalaj malzemesi kullanmaktadır.

### GERİ KAZANILAN AMBALAJ ATIK MİKTARLARI

[Kg]	2013		2014	
	Piyasaya Sürülen	Geri Toplanan	Piyasaya Sürülen	Geri Toplanan
PET	4.169.493	1.751.187	4.354.026	1.915.771
PE	1.165.206	489.387	1.326.772	583.780
KARTON	1.115.294	468.423	1.023.476	450.329
CAM	1.616.558	678.954	1.921.581	845.516

## 2014 YILI FAALİYETLERİ



# 27 yıl

PINAR ÇOCUK TİYATROSU 27 YILDA TÜRKİYE'NİN DÖRT BİR YANINDAKİ ÜÇ MİLYONDAN FAZLA ÇOCUĞA ÜCRETSİZ OLARAK ULAŞMIŞTIR.



### SOSYAL SORUMLULUK

Pinar, ürünleriyle olduğu kadar, yarattığı doğrudan ve dolaylı istihdam olanakları, yatırımları, gerçekleştirdiği mal ve hizmet tedariki ve ödediği vergilerle de tüm toplum için değer üretmektedir. Şirket, bunlara ek olarak, sanata, eğitime, spora ve kültür varlıklarının korunmasına sağladığı sürekli desteği ve katkısı, toplumla paylaşma ilkesinin önemli ve vazgeçilmez bir aracı olarak görmektedir.

### Pinar Çocuk Tiyatrosu 27. yılında

27 yılda Türkiye'nin dört bir yanındaki üç milyondan fazla çocuğa ücretsiz olarak ulaşan Pinar Çocuk Tiyatrosu, miniklere tiyatro sevgisini aşılamayı sürdürmekte ve her oyunda çocukların kültürel ve kişisel gelişimine katkıda bulunmayı hedeflemektedir. Bugüne kadar Türk tiyatrosuna birçok ünlü oyuncunun kazandırılmasında etkili olan bir okul görevi de görmektedir.

1987 yılından bu yana her yıl oyuncusundan yönetmenine, ışıkçısından sahne tasarımcısına kadar profesyonel kadrosuyla onlarca çocuk oyununa imza atan Pinar Çocuk Tiyatrosu, 2013-2014 eğitim, öğretim yılı döneminde "Sütle Gelen Sevgi" isimli yeni oyununu sergilemiş; sahne, müzik, dekor ve kostümü profesyonelce hazırlanmış bu oyunuyla çocuklara görsel bir tiyatro şöleni yaşatmıştır. Pinar Çocuk Tiyatrosu Diyarbakır, Şanlıurfa, Gaziantep, Konya, Karaman, Aksaray, Eskişehir ve

İzmir illerinde gerçekleştirdiği Anadolu Turnesi ile binlerce minik tiyatro severlerle buluşmuştur.

GfK tarafından gerçekleştirilen bilinirlik ölçümüne göre Pinar Çocuk Tiyatrosu'nun 2014 yılındaki bilinirlik oranı %25,1'tir (Kaynak: GfK Aromalı Sütler Tracking Araştırması).

### Pinar Çocuk Resim Yarışması

Pinar Resim Yarışması, ilköğretim çağındaki çocukların resim sanatına ve güzel sanatlara ilgisini artırmak ve geleceğin ressamlarını yetiştirmek amacıyla 33 yıldır düzenlenmekte, her yıl yüz binlerce çocuğun hayallerini, umutlarını, özlemlerini resimle yansıtmasına olanak sağlamaktadır.

1981 yılından bu yana her yıl farklı bir temayla açılan ve geleceğin ressamlarına rehberlik görevini de üstlenen Pinar Resim Yarışması 2014 yılında "Süt İçiyorum, Sağlıklı Büyüyorum" teması ile düzenlenmiştir.

Türkiye'nin her bölgesinden, KKTC'den ve Almanya'dan toplam 19.538 resmin katıldığı yarışmada, öğretim üyeleri ve uzman kişilerden oluşan jürinin değerlendirmesiyle seçilen 23 minik ressam, ünlü ressam Ergin İnan koordinatörlüğünde İstanbul'da 1 haftalık Sanat Kampı ile ödüllendirilmiştir.

## PINAR ENSTİTÜSÜ'NÜN MİSYONU; GIDA, SAĞLIK VE BESLENME KONULARINDA TOPLUMU BİLİNÇLENDİRMEK VE KALİTELİ YAŞAM FARKINDALIĞI YARATMAK AMACIYLA BİLİMSEL PROJELERE DESTEK VERMEK, BİLGİ AĞLARINDA YER ALMAK VE EĞİTİM FAALİYETLERİNDE BULUNMAKTIR.

### 33 yıl

PINAR RESİM YARIŞMASI, İLKÖĞRETİM ÇAĞINDAKİ ÇOCUKLARIN RESİM SANATINA VE GÜZEL SANATLARA İLGİSİNİ ARTIRMAK VE GELECEĞİN RESSAMLARINI YETİŞTİRMEK AMACIYLA 33 YILDIR DÜZENLENMEKTEDİR.



2014 yılında 33.'sü düzenlenen Pınar Çocuk Resim Yarışması'nın katılımcı öğrencileri, Sanat Kampı'nın son günü düzenlenen törende iPad Mini'lerini ve sertifikalarını da almışlardır.

GfK tarafından gerçekleştirilen bilinirlik ölçümüne göre Pınar Çocuk Resim Yarışması'nın 2014 yılındaki bilinirlik oranı %24,9'dur (Kaynak: GfK Aromalı Sütler Tracking Araştırması).

#### Pınar Enstitüsü

Yaşar Üniversitesi Yerleşkesi'nde faaliyetlerini sürdüren Pınar Enstitüsü; kurumsal sosyal sorumluluk kapsamında toplumun sağlıklı gelişmesine katkıda bulunmak amacıyla, araştırma yapmak, araştırmaları ve eğitimleri desteklemek, sonuçları yayınlamak ve bu doğrultuda faaliyetlerde bulunmak üzere kurulmuştur.

Pınar Enstitüsü'nün misyonu; gıda, sağlık ve beslenme konularında toplumu bilinçlendirmek ve kaliteli yaşam farkındalığı yaratmak amacıyla bilimsel projelere destek vermek, bilgi ağlarında yer almak ve eğitim faaliyetlerinde bulunmaktır.

Pınar Enstitüsü, 28-31 Mayıs 2014 tarihleri arasında Sofya'da gerçekleştirilen 21. Avrupa Obezite Kongresi ile 12-14 Kasım 2014 tarihlerinde İstanbul'da gerçekleştirilen İstanbul Sağlık ve Beslenme Bienali'ne

katılım gerçekleştirmiştir. Aynı zamanda Bienal kapsamında, "Gıda Sanayiinin Gündeminde Neler Var?" başlıklı oturumda "Gıda Güvenliği ve Endüstri Çalışmaları" konulu bir sunum yapılmıştır.

Pınar Enstitüsü'nün üyesi olduğu Avrupa Gıda Bilgi Konseyi (EUFIC) ile yürüttüğü ilk çalışma "Güzel Gıda Gezegeni" EUFIC'in çocuklara yönelik eğitimsel web sitesi (CoolFoodPlanet) için içeriği hazırlanan "Sağlıklı Yaşam için Çocuklara 10 İpucu" kitapçığının (10 Tips for the Kids) Türkçeye çevrilmesi ve basımı olmuştur. Kitapçık, Pınar Enstitüsü'nün çocuklarda sağlıklı beslenme alışkanlığının geliştirilmesine yönelik gerçekleştireceği her türlü çalışmada değerlendirilecektir.

#### Spora Destek

Pınar, spora olan katkısını Pınar Karşıyaka Basketbol Takımı'na sağladığı destekle sürdürmektedir.

#### Pınar Karşıyaka

1998 yılından bu yana Pınar Karşıyaka adıyla Türkiye Basketbol Birinci Ligi'nde mücadelesine devam eden basketbol takımı, çocukların spor aşkını basketbolla pekiştirmektedir. Her yıl 1.000'e yakın çocuk, Pınar'ın sponsorluğunda Çiğli Selçuk Yaşar Tesisleri'nde spor yapma olanaklarından yararlanmaktadır.



## 2014 YILI FAALİYETLERİ

### spor

PINAR, SPORA OLAN KATKISINI PINAR KARŞIYAKA BASKETBOL TAKIMI'NA SAĞLADIĞI DESTEKLE SÜRDÜRMEKTEDİR.



Pınar Karşıyaka;

- Spor Toto Türkiye Kupası finalinde Anadolu Efes takımıyla mücadele ederek tarihinde ilk kez Türkiye kupasını almaya hak kazanmıştır.
- 30. Erkekler Cumhurbaşkanlığı Kupası'nı 1987 yılından sonra tarihinde ikinci kez Fenerbahçe Ülker basketbol takımını yenerek kazanmıştır.
- 2013-2014 sezonunda ULEB Eurocup'a katılmaya hak kazanmıştır ve mücadelesine I Grubu'nda son 32 takım arasında mücadele etmektedir.

### ORGANİZASYONLAR

Pınar, 2014 yılında Türkiye Basketbol Federasyonu tarafından organize edilen Kadınlar ve Erkekler Türkiye Kupası ve Cumhurbaşkanlığı Kupası organizasyonlarına destek vermiştir.

Ankara ve İstanbul'da düzenlenen ve A Milli Kadın Basketbol Takımımızın 4. olarak tamamladığı FIBA Kadınlar Dünya Şampiyonası'nın resmi içecek tedarikçisi Pınar olmuştur. Her dört yılda bir düzenlenen ve dünyanın en prestijli kadın basketbolu turnuvası olan 'FIBA Kadınlar Dünya Basketbol Şampiyonası' 27 Eylül-5 Ekim tarihleri arasında Ankara ve İstanbul'da düzenlenmiştir. Beş kıtadan en iyi 16 takımın katıldığı turnuvada Pınar, turnuvaya katılan tüm takımların içecek ihtiyaçlarını karşılamıştır.

### YAYINLAR

#### Yaşam Pınarım Dergisi

Özellikle anne ve babalara yönelik yararlı bilgiler içeren ve 2004 yılından bu yana yayın hayatında olan Yaşam Pınarım Dergisi farklı çizgisi ve içeriğiyle Pınar'ın tüketicileriyle, iş ortaklarıyla, akademik ve bürokratik çevrelerle arasında önemli bir bağ kurmaktadır. Dergi, her 3 ayda bir basılmakta ve ücretsiz olarak dağıtılmaktadır. 2013 yılından bu yana e-bülten olarak tüketicilere e-posta yoluyla gönderilmeye başlanan dergi bu sayede her ay 115.000 kişiye ulaşmaktadır.

#### FUARLAR - KONGRELER

Pınar, kurulduğundan beri her yıl sektörün gelişmesi için gerçekleştirilen kalite, gıda, Ar-Ge ve pazarlama gibi alanlarda düzenlenen birçok kongreye katılmanın yanında destek de olmaktadır. Yurt içi ve yurt dışında katıldığı fuarlarda da farklı pazarlama ve tüketici kanallarıyla buluşan Pınar, 600'den fazla ürünle Türkiye'nin, bölgenin ve dünyanın en prestijli fuarlarının katılımcılarından biridir. Sektörel gelişime katkıda da sürdürülebilirlik ilkesinden taviz vermeyen Pınar, ürünlerini uluslararası piyasalara daha yakından tanıtmakta ve gıda sektörüne farklı boyutlarda katkısı bulunan seçkin organizasyonlara da imza atmaktadır. Pınar, Türkiye'de aşçılık, gastronomi ve mutfak kültürünün gelişmesine yönelik etkinliklere sponsor olarak sektör liderleri ve bilim adamlarıyla buluşma fırsatları yaratmaktadır.

# PINAR, KURULDUĞUNDAN BERİ HER YIL SEKTÖRÜN GELİŞMESİ İÇİN GERÇEKLEŞTİRİLEN KALİTE, GIDA, AR-GE VE PAZARLAMA GİBİ ALANLARDA DÜZENLENEN BİRÇOK KONGREYE KATILMANIN YANINDA DESTEK DE OLMAKTADIR.

## sponsor

PINAR, FIBA KADINLAR DÜNYA BASKETBOL ŞAMPİYONASI'NA KATILAN TÜM TAKIMLARIN İÇECEK İHTİYAÇLARINI KARŞILAMIŞTIR.



23-27 Şubat 2014 tarihleri arasında Dubai'de düzenlenen Orta Doğu'nun en prestijli ve katılımı yüksek fuarı GULFOOD 2014 fuarına katılan Pınar Su ürünlerini uluslararası piyasalardan katılımcılara sergilemiştir.

Pınar Su, 28-31 Mart 2014 tarihleri arasında İstanbul CNR'da Ev Dışı Tüketim EDT EXPO Fuarı'na katılarak ürünlerini ev dışı tüketim sektöründe tanıtmıştır.

Rusya'nın Türkiye'den ihracat için onay verdiği üç markadan biri olan Pınar, 15-18 Eylül 2014 tarihleri arasında Rusya'da düzenlenen World Food Moscow Fuarı'na katılmıştır.

### SPONSORLUKLAR

Pınar Su'nun 2014 yılında sponsor olarak desteklediği başlıca organizasyonlar:

- Fanatik gazetesi tarafından düzenlenen INDOOR CUP, 12 Ocak
- Yaşar Üniversitesi 7. Lojistik Günleri, 6-7 Mart
- Harran Üniversitesi 1. Sanat Günleri Ressam Buluşması, 10-20 Mart
- Marketing Power Conference, 20 Mart
- Ege Üniversitesi 3. Medya Günleri, 1-2 Nisan
- Ege Üniversitesi Sanayi Zirvesi, 7 Nisan
- 3. Yenilikçi Markalar Zirvesi, 10 Nisan
- Karşıyaka Rotary Kulübü tarafından düzenlenen 29. Torunlar Atletizm Yarışmaları, 16-17 Nisan
- Dokuz Eylül Üniversitesi Kariyer Serüvenleri, 30 Nisan
- Ege Üniversitesi Mühendislik Fakültesi Kariyer Günleri, 30 Nisan
- KalDer tarafından düzenlenen Yaşamda Kalite Proje Fikir Yarışması, 8-9 Mayıs

- Ege Üniversitesi Uluslararası Gıda Kongresi, 26-29 Mayıs
- 15. Mükemmelliği Arayış Sempozyumu, 3-5 Haziran
- RSX Surf Şampiyonası, 28 Haziran - 5 Temmuz
- Türkiye Kadın-Erkek A Milli Takımlar Hazırlık Karşılaşmaları, 22 Ağustos
- TEDx Alsancak, 30 Ağustos
- FIBA Kadınlar Dünya Basketbol Şampiyonası Resmi İçecek Tedarikçisi Pınar, 27 Eylül-5 Ekim
- Uludağ Üniversitesi Bursa 3. Uluslararası Gıda Kongresi, 26-27 Eylül
- TÜGİS (Türkiye Gıda Sanayi İşverenleri Sendikası) ve FAO (Birleşmiş Milletler Gıda ve Tarım Örgütü) tarafından düzenlenen Dünya Gıda Günü etkinliği, 16 Ekim
- Per-Yön Ege tarafından düzenlenen 11. Ege İnsan Yönetim Zirvesi, 24-25 Ekim
- Gıda Teknolojisi Derneği tarafından Ankara Üniversitesi desteğiyle gerçekleşen 2. Uluslararası Gıda Teknolojisi Kongresi, 5-7 Kasım
- Taksav tarafından gerçekleşen 3. Uluslararası İzmir Tiyatro Festivali, 5-15 Aralık
- Ege Üniversitesi Marka Şehir İzmir Sempozyumu, 15-16 Aralık
- 2014-2015 Erkekler Türkiye Kupası İçecek Sponsoru
- 2014-2015 Kadınlar Türkiye Kupası İçecek Sponsoru
- 2014-2015 Cumhurbaşkanlığı Kupası İçecek Sponsoru