

Kütahya Porselen Sanayi A. Ş. Sürdürülebilirlik Uyum Raporu

Kütahya Porselen Sanayi A.Ş. tarafından, 2023 Yılı Sürdürülebilirlik İlkelerine Uyum Çerçevesi kapsamında aşağıdaki açıklamalara yer verilmiştir:

A. Genel İlkeler

- Kurumsal Profilimiz

Şirket Adı	: Kütahya Porselen Sanayi A. Ş.
Faaliyet Alanı	: Seramik veya porselenden sofrta takımları (tabak, bardak, fincan, vb.) ve diğer ev ve tuvalet eşyasının imalatı (çiniden olanlar ve sıhhi ürünler hariç)
Adres	: Eskişehir Yolu 8. Km. Merkez / KÜTAHYA
İrtibat Bilgileri	: Tel: 0 274 225 01 50
E-posta	: info@kutahyaporselen.com.tr

Kütahya'daki ilk porselen fabrikası olan Kütahya Porselen Sanayi Anonim Şirketi (Şirket), 1970 yılında kurulmuştur. Sermaye Piyasası Kurulu'na kayıtlı olan Kütahya Porselen'in hisselerinin %25,90'ı Borsa İstanbul'da işlem görmektedir.

Kütahya Porselen, porselen sofrta ve süs eşyaları üretiminin yanı sıra ambalaj malzemeleri de üreten ve Kütahya'da geniş üretim ağına sahip olan bir sermaye şirkettir. Ürünlerini Türkiye'de otuz beşi mağazası olmak üzere altı bin noktada müşterileri ile buluşturan Kütahya Porselen, bugün elli iki ülkeye ihracat gerçekleştirmektedir. Yurt dışında Avrupa Birliği'nin yanı sıra ABD, Kanada ve Japonya gibi ülkelere hizmet ederek Avrupa, Asya ve Kuzey Amerika'ya kadar yayılmıştır.

- Yönetim Kurulu

Adı Soyadı	Görevi	Görev Süresi
Nafi GÜRALL	Kurucu Başkan – Y.K. Üyesi	31.03.2023-31.03.2026
Sema GÜRALL SÜRMEİLİ	Yönetim Kurulu Başkanı	31.03.2023-31.03.2026
Gülden GÜRALL	Yönetim Kurulu Başkan Yrd.	31.03.2023-31.03.2026
Ahmet Tahsin YAMANER	Bağımsız Yönetim Kurulu Üyesi	31.03.2023-31.03.2026
Berna ERBİLEK	Bağımsız Yönetim Kurulu Üyesi	31.03.2023-31.03.2026

- Misyon ve Vizyon

Kütahya Porselen'in misyonu;

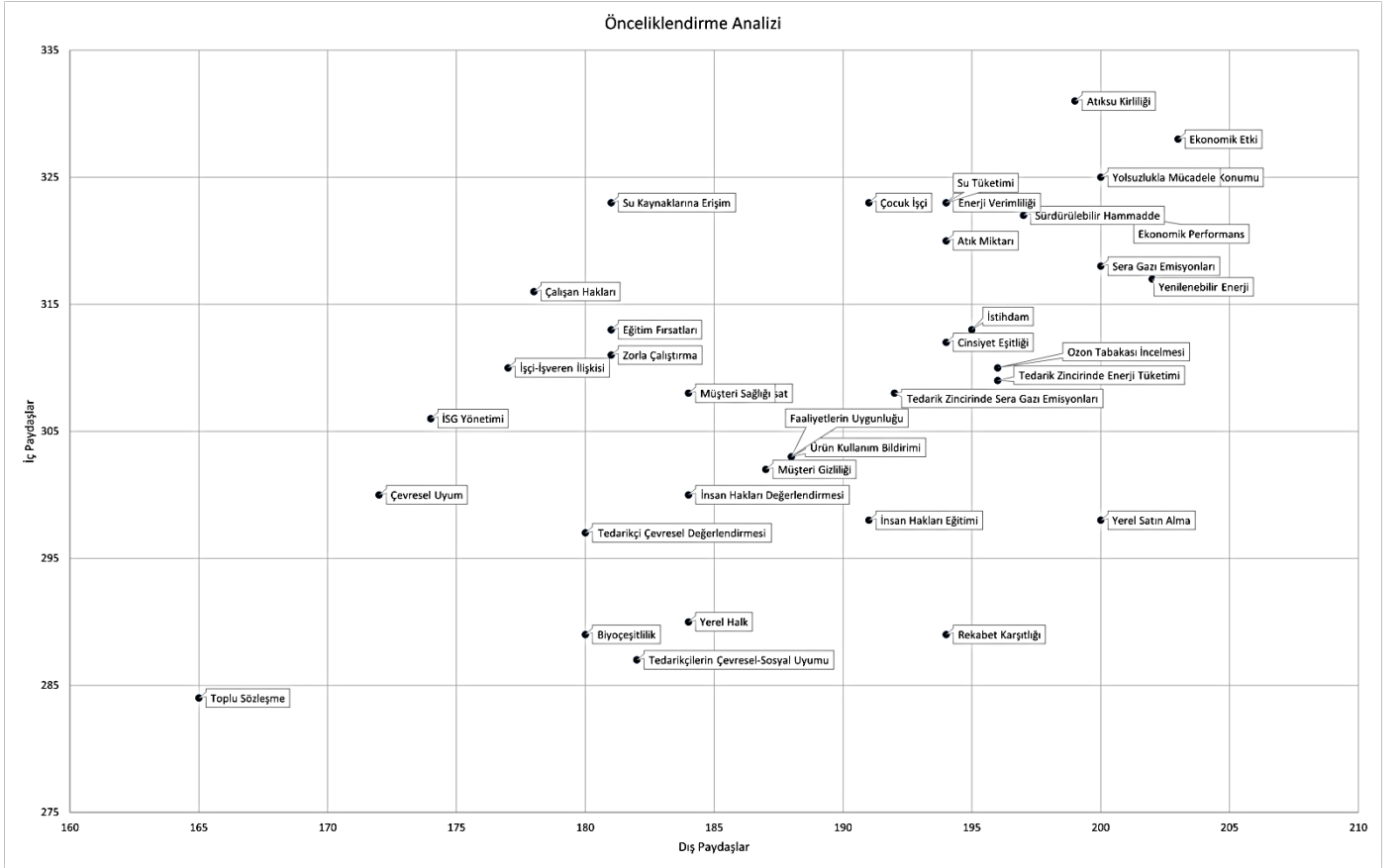
“Kuruluşumuz hedef ve stratejilerinin, bireysel hedeflere dönüştürülmesini sağlayan ve en değerli kaynağımız olan çalışanlarımızın hedeflerine ulaşmada gösterdikleri performansı sürekli kılan, geliştiren ve çalışanlarımızın kendilerini geliştirebildiği bir değer yaratmaktadır.”

Kütahya Porselen'in vizyonu;

“Girişimci, değişime açık, tutkulu insan kaynağımız ile şirketimizin evrensel bir kuruluş olmasını sağlamaktadır.”

Kütahya Porselen, sürdürülebilirlik konularında iç ve dış paydaşlarının katılımı ile öncelikli konularını belirlemeyi ve sürekli olarak güncellemeyi hedeflemektedir. Özellikle 2022 yılında ilki gerçekleştirilen önceliklendirme analizi neticesinde Kütahya Porselen, faaliyetlerinin etkilediği veya faaliyetlerinden etkilenen tüm paydaşlarının çevresel, sosyal ve kurumsal yönetim önceliklerini tespit etmiş olup hedeflerine, iş stratejilerine ve politikalarına entegre edeceği konuları belirlemekte; anketin düzenli aralıklarla gerçekleştirilmesini hedeflemektedir. Belirlenen öncelikli konular kapsamında Kütahya Porselen Sürdürülebilirlik Politikası kamuya açık olarak yayınlanmıştır.

2021 yılında %60'ı iç %40'ı dış paydaşlardan oluşan 112 örneklem ile gerçekleştirilen önceliklendirme anketi sonucuna göre Kütahya Porselen'in öncelikli sürdürülebilirlik konuları belirlenmiştir:



Yüksek Öncelikli Konular	Orta Öncelikli Konular	Düşük Öncelikli Konular
Ekonomik Performans	Risk ve Fırsat	Rekabet Karşıtlığı
Çocuk İşçi	Yerel Satın Alma	Biyçeşitlilik
Atık Miktarı	Tedarik Zincirinde Enerji Tüketimi	Çevresel Uyum
Sera Gazı Emisyonları	Cinsiyet Eşitliği	İSG Yönetimi
Atık Su Kirliliği	Eğitim Fırsatları	Toplu Sözleşme
Su Tüketimi	İşçi-İşveren İlişkisi	
Enerji Verimliliği	Çalışan Hakları	
Yenilenebilir Enerji	İstihdam	
Sürdürülebilir Hammadde	Tedarikçi Çevresel Değerlendirmesi	
Yolsuzlukla Mücadele	Ozon Tabakası İncelmesi	
Ekonomik Etki	Tedarik Zincirinde Sera Gazı Emisyonları	
Pazar Konumu	Su Kaynaklarına Erişim	

Kütahya Porselen, Türkiye'nin üretim hacminin önemli bir kısmına sahip olan bir firma olarak sürdürülebilirlik risk ve fırsatlarını düzenli olarak gözden geçirmekte ve Sürdürülebilirlik Politikasına uygun olarak hedefler belirlemektedir.

Çevresel		Sosyal		Kurumsal Yönetim	
Riskler	Fırsatlar	Riskler	Fırsatlar	Riskler	Fırsatlar
Kaynak kullanım riski, atık artışından kaynaklı çevre kirliliği riski, toprak kirliliği	Limanlara yakınlık sayesinde daha az karayolu emisyon salımı gerçekleştirilmesi	Yemek yeme alışkanlıklarındaki değişimler nedeni ile hanelere giren porselen sayısının düşmesi	Sağlıklı ürünlerin daha fazla talep görmesi	Bazı müşteri gruplarında yabancı marka düşkünlüğü sebebiyle satışlarda düşüş	Yerli üretim, yerli marka olunması
Yıllık su kullanım kotasının aşılması, kaynak kullanım riski	HIGG ve ISO 14001 Çevre Yönetim Sertifikasına sahip olmak ve standarda uygun faaliyetler gerçekleştirmek	İş Sağlığı ve Güvenliği eğitimlerin düzenli verilmesi olmasına rağmen meydana gelebilecek iş kazası, yaralanmaları ve yangınlar	BSCI, Sedex, ISO 9001, ISO 27001 ve HIGG belgelerine sahip olmak ve şirket şeffaflığı	Rakiplerin SPK'ye tabi olmaması, dolayısıyla şirket performanslarının rakipler ile karşılaştırılmıyor olması	Şirketin SPK'ye tabi olması, güvenilir ve şeffaf şirket imajı
Atık sınıflandırmasının yapılamaması, enerji tasarrufu yapılamaması, şirket çevre kurallarına uyulamaması	Çoğu hammadde grubunun yurt içinden temin edilmesi ve (ithale göre) daha az sera gazı emisyonuna sebep olunması	Yetişmiş insan kaynağının rakip firmalara gitmesi	Fuar, seminer ve sempozyumlara katılımlarla yeni tedarikçi ve teknolojilere kolay ulaşım	Uluslararası marka bilinirliğinin az olması	Güçlü tedarikçi ilişkileri

Kütahya Porselen, Sürdürülebilirlik Politikası temelinde sürdürülebilirlik risk ve fırsatlarını dikkate alarak ana stratejiler ve stratejik amaçlar belirlemiştir. Bu kapsamda belirlenen ana stratejiler:

- Sürdürülebilir ürün ve sürdürülebilir tedarik zinciri ile büyüme,
- Marka değerinin artırılması, yaygınlaşması ve gelişmesi,
- Kârlılık sağlanarak ekonomik sürdürülebilirliği devam ettirmek,
- Tüm paydaşların dahil olduğu sürekli gelişimdir.

Şirketin ana stratejileri gerçekleştirebilmek için belirlemiş olduğu stratejik amaçları ise;

- Üretimde kullanılan makinelerin üretim verimliliğini artırmak,
- Kişi başına düşen üretim verimliliğini artırmak,
- Tüm gruptaki ürün kalitesini artırmak,
- Kaynakların kullanımında tasarruf sağlamak,
- Üretim zayıflıklarını azaltmak.

Kütahya Porselen; faaliyetlerinin sebebiyet verdiği çevresel, sosyal ve yönetsimsel etkileri ölçmek ve buna bağlı olarak Şirketi etkileme olasılığına sahip tüm çevresel, sosyal ve yönetsimsel konuların risk-fırsat analizini gerçekleştirmek üzere 2021 yılında Sürdürülebilirlik Komitesi'ni kurma kararı almıştır. Kurulan Komite ile gerçekleştirilecek tüm faaliyetlerin sürdürülebilirliğe entegre olarak gerçekleştirilmesi hedeflenmektedir.

Sürdürülebilirlik Komitesi, Ahmet Tahsin Yamaner'in başkanlığında yürütülecek olup sürdürülebilirlik politikalarının, risk-fırsatlarının ve hedeflerinin yılda en az bir kez raporlanması ve Yönetim Kurulu'na sunulması görevlerinden

sorumludur. Sürdürülebilirlik Politikası ile Şirket, tüm çevresel, sosyal ve yönetişimsel etkilerinin bilinciyle tüm departmanlarda sürdürülebilir iş stratejisinin yaygın hale getirilmesini hedeflemektedir.

-Sürdürülebilirlik Komitesi

Adı- Soyadı	Bölümü- Bölümdeki Görevi	Sürdürülebilirlik Alt Komitesi'ndeki Görevi
Ahmet Tahsin YAMANER	Bağımsız Yönetim Kurulu Üyesi	Başkan
Gülden GÜRAL	Yönetim Kurulu Başkan Yardımcısı	Üye
Mustafa TOPRAK	Yatırımcı İlişkileri Bölüm Yöneticisi	Üye
İbrahim KICIROĞLU	Çevre Yönetimi Lideri	Üye
Aysun İSTANBULLUOĞLU	İnsan Kaynakları Yöneticisi	Üye

Kütahya Porselen, Şirket kapsamında belirlediği ana stratejiler ve stratejik amaçlara ulaşabilmek için kısa, orta ve uzun vadeli hedefler ve eylem planları oluşturmuştur. Bir yıla kadar gerçekleşmesi beklenen hedefler kısa vadeli, 1-3 yıl içerisinde gerçekleşmesi beklenen hedefler orta vadeli ve 3 yıldan uzun sürecek hedefler ise uzun vadeli hedefler kapsamında değerlendirilmektedir.

Kütahya Porselen, belirlemiş olduğu hedefler kapsamında sağlayacağı enerji verimliliği ve yüksek kaliteli marka vizyonu ile sürdürülebilir üretime giden süreçte çalışmalarına devam etmekte ve iyileştirme için projeler hayata geçirmektedir. Sürdürülebilir bir marka yaratma yolunda gerçekleştirilen tüm projeler, iş süreçlerine de entegre edilerek Şirket performansını iyileştirmeyi hedeflemektedir.

Kütahya Porselen, 2021 yılından itibaren sürdürülebilirlik faaliyetlerine başlamıştır. Kurulan Sürdürülebilirlik Komitesi ve oluşturulan Sürdürülebilirlik Politikası, raporlama sürecinin ilk aşamasını oluşturmaktadır. Daha önce sürdürülebilirlik alanında hazırlanmış bir raporu olmamakla beraber, 2021 yılı sürdürülebilirlik faaliyetlerine yönelik açıklamaları faaliyet raporu kapsamında belirtilen Kütahya Porselen gelecek yıllarda sürdürülebilirlik raporu yayımlamayı da hedeflemektedir.

Şirket kapsamında genellikle çevresel konular üzerinden risk-fırsat değerlendirmesi veya hedefler belirlenmesi söz konusu iken 2022 yılıyla beraber daha uzun vadeli ve geniş kapsamlı sürdürülebilirlik konuları üzerinde çalışmalara devam edilmiştir.

Kütahya Porselen gerçekleştirmiş olduğu faaliyetleri ile, Birleşmiş Milletler (BM) 2030 Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları'na hizmet etmeyi hedeflemiştir. On yedi hedefin yer aldığı bu girişim kapsamında Kütahya Porselen;

SKA 1: Yoksulluğu Sonlandırma

Kütahya Porselen olarak 2021 yılında 207 kişiye; 2022 yılında 39, 2023 yılında ise 44 kişiye istihdam sağlayarak onların yoksulluk sınırının üzerinde ücret almaları için destek olmuştur.

SKA 2: Açlığı Sonlandırma

Çalışanların gıda maddelerine erişimi için gerekli olan ücret seviyeleri belirlenerek çalışanlara sosyal yardımlarla destek sağlanmaktadır.

SKA 3: Sağlıklı ve Kaliteli Yaşam

Kütahya Porselen, bünyesinde istihdam ettiği işyeri hekimi, hemşire, iş güvenliği uzmanı ve şirket içerisinde bulunan revir ile tam gün çalışanlarına hizmet vermektedir. Yıllık periyodik muayeneler ve her yıl yapılan tetkikler ile çalışanların sağlık durumu sürekli olarak gözden geçirilmektedir. Gerekli görüldüğü durumlarda uzman polikliniklere sevk yapılmaktadır. İl Sağlık Müdürlüğü ile dönem dönem yapılan iş birlikleri ile personeller bilgilendirilmektedir. Kütahya Porselen fabrika kampüsü içerisinde yer alan ve personel kullanımına her gün açık olan spor salonu ile çalışanların sağlıklı bir yaşam sürmeleri amaçlanmaktadır.

SKA 4: Nitelikli Eğitim

Kütahya Porselen'in Eğitim Departmanı tarafından çalışanlar için sürekli olarak kişisel gelişim, teknik bilgi ve beceri eğitim programları planlanmakta ve uygulanmaktadır. 2023 yılında Kütahya Porselen tarafından ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi, ISO 14001 Çevre Yönetim Sistemi, Dış Ticaret Eğitimi (tarife, menşee belirleme, izin uygunluk belgesi, kota, tarife ve kontenjan, ambargo ve ithalat-ihracat yasağı olan eşyalar vb.), güvenlik personeli eğitimi, Bilgi Güvenliği Farkındalık Eğitimi, Otonom Bakım Eğitimi, 5S/Kaizen Eğitimi, Acil Durum Ekibi Eğitimi, Çevre Mevzuatı ve Atık Yönetimi ile Ödüllendirme, Bilgilendirme / Önce Sonra Kaizen, SOP-TND Eğitimi, Sentil çakısı ile defromasyon kontrolü eğitimi düzenlenmiştir. Aynı yıl içerisinde 1.500 çalışan bu eğitimlere katılım sağlamış olup eğitimler 102 saat sürmüştür. Kişi başı yıllık eğitim saati ise 11,48 olarak belirtilebilmektedir.

SKA 5: Cinsiyet Eşitliği

Kütahya Porselen'in hem Sosyal Uygunluk hem de Sürdürülebilirlik Politikası kapsamında yalnızca cinsiyet ayrımı yapmamayı değil aynı zamanda çeşitli cinsel yönelimlere de sayrı duymayı ve çeşitli yönelimlere sahip bireyleri Kütahya Porselen'de istihdam etmeyi, cinsiyetler arası ücret farklılığını tecrübe temelli uygulamayı ilke edinmiştir. Kütahya Porselen çatısı altında çalışanların %69'u erkek; %31'i ise kadındır. Toplam çalışanlar içerisinde 1/3'lik bir oran oluşturan kadınlar için istihdamın artırılması hedeflenmektedir. Ek olarak; Kütahya Porselen'in Yönetim Kurulu'nda ise 3 kadın yer almakta olup Kurul içerisinde %60'lık bir oranı ifade etmektedir.

SKA 6: Temiz Su ve Sanitasyon

şirket, su tasarrufu projeleriyle prosesteki su kullanımını minimum seviyede tutmayı politikaları arasına almıştır. Çalışanlara temiz içme suyu temini, şirketin anlaşmalı olduğu su şirketi tarafından günlük olarak sağlanmaktadır. Kütahya Porselen'in atık suyu kanalizasyon bağlantılıdır. Organize Sanayi Bölgesi (OSB) yönetimleri tarafından su analizleri periyodik olarak yapılarak suyun kalitesi sürekli izlenmektedir. Böylelikle atık suların çevreye olumsuz etkisini minimize etmek amaçlanmaktadır.

SKA 7: Erişilebilir ve Temiz Enerji

Kütahya Porselen'de şirketimizde enerji tasarrufu; motor, aydınlatma elemanı vb. araç gereç kullanılarak sürdürülmektedir. Yüksek enerji kullanımına sebep olan tüm makinelerin kontrolleri ve izolasyonları yapılarak enerji tasarrufu sağlanmaktadır.

SKA 8: İnsana Yakışır İş ve Ekonomik Büyüme

Emek-yoğun bir sektörde faaliyetlerini gerçekleştiren Kütahya Porselen, ulusal koşullara uygun olarak gerçekleştirdiği yatırımlar ile ekonomik büyümeyi desteklemekte ve insana yakışır iş imkanlarını tüm çalışanlarına sağlamayı hedeflemektedir.

SKA 9: Sanayi, Yenilikçilik ve Altyapı

Mevcut fabrikalarda ve yeni yatırımlarda dayanıklı altyapılar tesis etmek, Ar-Ge ve Tasarım merkezlerinde daha yenilikçi ürünler geliştirmek amaçlanmaktadır. Ar-Ge merkezinde yapılan çalışmalarla atıkların yeniden kazanımı sağlanmakta olup özellikle granül hazırlama esnasında oluşan hatalı ürün zayıatları tekrar değerlendirilmekte ve artan granüller talaş olarak granül çamuru mikserlerine eklenmektedir. Böylelikle kaynak ve enerji verimliliği sağlamak adına Ar-Ge merkezinde faaliyetlere devam edilmektedir.

SKA 10: Eşitsizliklerin Azaltılması

Cinsiyet, cinsel yönelim, yaş, engellilik, dini inanç, ırk, dil, etnik köken, mülteci vb. ayrımları yapmamak ve işe alım süreçlerinde fırsat eşitliği sağlamak Kütahya Porselen'in öncelikleri arasındadır. Kütahya Porselen, 19'u erkek 5'i kadın olacak şekilde 25 engelli bireyi istihdam etmektedir. Şirket içerisinde gerçekleştirilen eğitimler, sosyal haklar ve çalışma koşulları tüm çalışanlarımıza adil bir şekilde sağlanmaktadır. Eşitsizliklerin Azaltılması, politikalarda da yer verilen bir unsur olup Şirket kültürü haline getirilmek amaçlanmaktadır.

SKA 11: Sürdürülebilir Şehirler ve Topluluklar

Kurulan fabrikalarda yerel malzemeler kullanılması suretiyle sürdürülebilir ve dayanıklı binaların inşa edilmesi sağlanırken aynı zamanda enerji verimliliğini güçlendirecek malzemeler kullanılmaktadır. Böylelikle ithalata bağlı emisyon salımının önüne geçilmektedir.

SKA 12: Sorumlu Üretim ve Tüketim

Kütahya Porselen, tüm üretim alanlarında atıklarını sıfır atık prensibiyle ayrıştırarak geri dönüşüme katkı sağlamaktadır. Atık istasyonları oluşturarak çalışanlarını atık konusunda bilinçlendirmekte, proses atıklarını geri dönüştürerek kaynak kullanımı ve atık azalımı sağlamaktadır.

SKA 13: İklim Eylemi

Kütahya Porselen, tüm üretim alanlarında doğalgaz kullanarak emisyon yönetmelik sınırlarında sera gazı azalımı gerçekleştirmektedir. Emisyon değerleri 2 yılda bir izlenmektedir.

SKA 14: Sudaki Yaşam

Atık suların azaltılması ve kirlenmenin önüne geçmek amacıyla su tasarrufu projeleri yapılmakta ve atık suların analizleri yapılarak sınır değerler sağlanmaktadır. Bu kapsamda hem deşarj edilecek suyun kirlilik miktarının uygun seviyelerde olduğu ölçülerek suyun kirlenmesinin önüne geçilmiş olmakta hem de sudaki canlı yaşamı tehlikeye atılmamaktadır.

SKA 15: Karasal Yaşam

Toprak kirliliği önleme çalışmaları kapsamında tüm atıklar geri dönüştürülmek ve bertaraf edilmek üzere lisanslı firmalara verilmektedir. Çalışanlara toprak kirliliği ile ilgili eğitimler verilerek ekosisteme zarar verecek tüm çevresel etkiler kontrol altına alınmaya çalışılmaktadır.

Kütahya Porselen olarak 2030 Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları'ndan on beşine destek verilmesi için çaba gösterilmekte olup daha uzun vadede 16 ve 17. Hedefler için de çalışmaların geliştirilmesi planlanmaktadır.

Doğrulama

Kütahya Porselen, sürdürülebilirlik performans ölçümleri ile ilgili GRI, CDP vb. raporlara sahip olmadığı için bir onay sürecinden de geçmemiştir. Fakat gelecek dönemlerde yapılacak raporlamalar için hazırlıklar yapılmaktadır.

Faaliyet alanımız içerisinde kullandığımız ürünlerden kuvars, mermer, dolomit, feldspat grubu hammaddeler yurt içinden temin edilirken; kaolin grubu hammaddeler yurt dışından temin edilmektedir. Kütahya Porselen satın alma birimi tarafından, kimyasal malzemenin alındığı firmadan malzeme güvenlik formu istenir. Alınacak malzemenin güvenlik bilgi formu ünite lideri, İSG uzmanı ve çevre sorumlusu tarafından incelenerek insan ve çevreye etkileri değerlendirilir. Yasaklı kimyasalların alınmaması amacıyla yasaklı kimyasal listesi oluşturulur. Bu kapsamda Kütahya Porselen, sürdürülebilir üretimi tedarik zincirinde başlatarak tüm iş süreçlerine yaymaktadır.

Sürdürülebilirliğin temel sütunlarından olan “çevre”, Kütahya Porselen’in operasyon süreçlerinin tamamında değerlendirilen bir alandır. Çevre Politikası’nda da yer verildiği üzere Kütahya Porselen; başta çalışanları olmak üzere tüm paydaşlarını çevre konusunda bilinçlendirmeyi ve eğitmeyi, gerçekleştireceği faaliyetleri çevresel risklerini ele alarak irdemeyi ve gerçekleştirmeyi, çevre ile bağlantılı tüm mevzuat, düzenleme ve uygunluk yükümlülüklerini yerine getirmeyi taahhüt etmektedir. Kaynak kullanımını azaltıcı ve geri dönüşümü destekleyen yapısı ile Şirket, geri kazanımı artırırken kirliliği önlemeyi temel almıştır. Sürdürülebilir çevre bilinci ile biyoçeşitliliğin ve ekosistemin korunmasını da ön planda tutmaktadır.

Çevre Politikası’nın yanı sıra ISO 14001 ile Kütahya Porselen, faaliyetleri gerçekleştirilirken hammadde temininden nihai ürüne kadarki tüm çevresel riskleri değerlendirmekte ve en yüksek riskli olan faaliyetlerden başlayarak tüm proje, hedef ve planlara çevresel çalışmaların dahil edilmesini sağlamaktadır.

Kütahya Porselen’de tüm yasal gereklilikler, Çevre Yönetimi Lideri tarafından takip edilmektedir. Temsilci, düzenleme gerektiren faaliyetlerin durumunu inceleyerek işleme almaktadır. Mevzuatların güncellik durumu ise aylık periyotlarla anlaşmalı dış danışman tarafından kontrol edilmektedir. Çevresel Uygunluk Formu’nun içeriğine mevcut durum, eksiklikler -varsa uygunsuzluk durumu- ve kontrol tarihi gibi bilgiler yer almaktadır. İzleme-ölçme gerektiren durumlar ise kayıt altına alınarak bu durumların düzenli takibi gerçekleştirilmektedir. Tüm bu belgeler Çevre Çalışma Grubu toplantılarında tartışılıp iyileştirme yapılabilecek konular olarak ele alınmaktadır. Şirketin aşağıdaki yönetmeliklere uygunluğu ve uygunluk takibi gerçekleştirilmektedir:

- Sanayi Kaynaklı Hava Kirliliğinin Kontrolü Yönetmeliği,
- Çevresel Gürültünün Değerlendirilmesi ve Yönetimi Yönetmeliği,
- Atık Yönetimi Yönetmeliği,
- Tıbbi Atıkların Kontrolü Yönetmeliği,
- Kimyasal Maddelerle Çalışmalarda Sağlık ve Güvenlik Önlemleri Hakkında Yönetmelik,
- Çevre Denetimi Yönetmeliği,
- Atık Yağların Yönetimi Yönetmeliği,
- Ambalaj ve Ambalaj Atıkları Kontrolü Yönetmeliği,
- Atık Pil ve Akümülatörlerin Kontrolü Yönetmeliği,
- Sanayi Kuruluşlarının Enerji Tüketiminde Verimliliğin Arttırılması İçin Alacakları Önlemler Hakkında Yönetmelik,
- Radyasyon Güvenliği Yönetmeliği.

Bunlara ek olarak; Kütahya Porselen, çevre izin ve lisans yönetmeliği hükümlerince Ek-2’de yer alan ve çevre iznine tabi olan bir kuruluştur. IKEA firması tarafından yayımlanan IWAY standardına uyum sağlamaktadır. Yasa, mevzuat ve yönergelerde meydana gelen her türlü değişiklik Çevre Yönetimi Lideri tarafından ilgili birimlere iletilir ve faaliyetler başlatılır. Mevzuatlara uygunluk durumu ise, Çevresel Yasalar Uygunluk Prosedürü’ne göre değerlendirilmektedir.

1 Ocak- 31 Aralık 2023 yılı çevresel verilerin paylaşıldığı bu rapor kapsamında, Kütahya Porselen’in dört şubesine ilişkin de veriler sağlanmıştır. Çevre ve iklim değişikliği ile ilgili konularda en üst düzey sorumlu Çevre Yönetimi Lideri olup Sürdürülebilirlik Komitesi’nde ise çevreden de sorumlu olarak görev aldığı belirtilmiştir. Ayrıca, Çevre Çalışma Grubu ile ihtiyaç halinde toplanarak çevre ile ilgili yasal düzenlemeleri, çevre etkilerini ve alınması gereken önlemleri, düzeltici ve önleyici faaliyetleri gündeme almaktadır.

Çevre sorunlarını her bölümün kendi içerisinde ele alması sağlanır. Özellikle ilgili sorunun kısa, orta ve uzun vadede Şirkete vereceği maddi ve maddi olmayan zararları ölçülmekte ve iş süreçlerine entegrasyonu sağlanmaktadır. Fabrikada gerçekleşen faaliyetlerin çevresel etkilerinin belirlenmesi iş süreçlerine şu şekilde entegre edilmekte ve eyleme geçilmektedir:

- İlgili birimlere “Çevre Boyut-Etki Değerlendirme Formu” gönderilir. Form faaliyetler esnasında ortaya çıkan/çıkması muhtemel olan tüm çevresel etkilerin gerçekleşme sıklığı, şiddeti, olasılığı, kontrolü, etkinliği ve bu etkilerle ilgili yasal düzenlemeler göz önüne alınarak her yılın ilk ayında doldurulur. Şirket kapsamında var olan puanlama tablosu aracılığıyla çevresel etki puanı hesaplanır.
- “Çevre Yönetimi Lideri” ne iletilen bu formlar için “Çevre Boyut-Etki Takip Formu” oluşturulur ve etkinin takibi gerçekleştirilmeye başlanır.

- Takip Formundaki puanlar dikkate alınarak Şirket kapsamında yer alan “Çevresel Amaçlar Hedefler Programlar Prosedürü” temelinde Şirket için amaç, hedef ve çevresel boyuttaki faaliyetlerin kontrolü sağlanır.
- “Çevre Boyut-Etki Değerlendirme Formu” nda ortaya çıkması muhtemel tüm çevresel boyut ve etkilere yer verilir.
- Bu kapsamda çevresel boyut ve etkisi yüksek olan malzemeler “Kritik Malzemeler Listesi” ne kaydedilerek Çevre Yönetimi Lideri’ne iletilir. Yapılacak satın alma işlemlerinde çevreye olumsuz etkisi yüksek düzeyde olan malzemeler için alternatif kaynaklar aranır ve daha düşük olumsuz etkiye sahip farklı kaynaklardan alımı gerçekleştirilir.
- Tüm bu süreçler bölüm, tesis, ürün, satın alınan hizmet, yeni teknoloji, yeni hammadde kullanımı vb. kapsamında her yılın ilk ayında yeniden gerçekleştirilerek Şirketin faaliyetlerinin hedeflerinin ve stratejilerinin belirlenmesinde yardımcı olmaktadır.

Kütahya Porselen, yalnızca kendi faaliyetlerinden kaynaklanan değil aynı zamanda sürdürülebilir tedarik süreci kapsamında, tedarikçilerinin de (hem hammadde girdisi sağlayan hem de hammadde harici girdi sağlayan tedarikçilerinin) faaliyetlerinden kaynaklanan çevresel etkilerin ortaya konması için satın alma tedarikçi değerlendirme anketleri düzenlemektedir. Anket sonuçları düşük olan tedarikçilere, satın alma birimi ve Çevre Yönetimi Lideri tarafından yerinde denetimler yapılmakta olup bahsi geçen tedarikçilerden performans iyileştirmesi için önlemler alınması istenmektedir. Bu iyileştirmelerin takibi de yıllık olarak gerçekleştirilmekte olup yeterli önlem almayan tedarikçiler ile yapılan sözleşmeler belirli aralıklarla gözden geçirilmektedir. Böylece Kütahya Porselen birlikte çalıştığı tedarikçilerin de çevresel etkilerini ölçüp takip ederek sürdürülebilir bir üretim sağlamayı hedeflemektedir.

Şirketin faaliyetleri için fabrikalarında kullandığı toplam su miktarı ise, aylık ortalama 27.892 m³’tür. Bu miktarın % 18,64’sının geri dönüştürülerek yeniden kullanımı sağlanmaktadır. Deşarj edilen su miktarı ise aylık ortalama 18.068 m³’tür.

Şirketin Kapsam-1 ve Kapsam-2 emisyonları hesaplanmamaktadır. Kapsam-1 çerçevesinde; fabrikalarında yalnızca doğal gaz ile üretim yapılmakta olup asetilen, LPG ve kömür tüketimi yapılmamaktadır. Araçlarında kullanılan motorin ve benzin hesaplanmamakla birlikte tüm forkliftleri elektrik ile çalışmakta ve hesaplanmamaktadır. Kapsam-2 çerçevesinde yer alan ısı, buhar ve elektrik içerisinde yalnızca elektrik için satın alma yapılmaktadır.

Kapsam-1 verileri: Araçlarında kullanılan motorin ve benzin tüketim oranları hesaplanmamaktadır. Tesisinde herhangi asetilen, LPG ve kömür kullanımı mevcut değildir. Sadece doğalgaz ile üretim yapılmaktadır. Forkliftlerin hepsi elektrikli fakat elektrik tüketimi ayrıca hesap edilmemektedir.

Kapsam-2 verileri: Elektrik dışında ısı ve buhar satın alınmamaktadır. Isı ve buhar ile herhangi bir üretim de yapılmamaktadır.

Kütahya Porselen, ürün ve hizmetleri sebebiyle ortaya çıkan ve çıkması muhtemel olan olumsuz çevresel etkilerin minimize edilmesini, gerçekleştirilen projeler aracılığıyla sağlamaktadır fakat sera gazı emisyonlarının azaltımına yönelik aksiyonlar açıklanmamaktadır.

Çevre Yönetimi Lideri tarafından, çevre konularında proje üretimi teşvik edilmektedir. Sunulan projelerin sağlayacağı katkı, yıllık kazanç miktarı vb. kıstaslar tahmini olarak belirlenip analiz edildikten sonra üst düzey yönetime sunulurken projeler için ayrılmış bütçelerin kullanımı sağlanmakta ve projenin süreçleri başlatılmaktadır.

Gerçekleştirilen projeler aracılığıyla su tasarrufu, hava kaçaklarının önlenmesi, yağ filtrasyonu ile yağ değişim süreçlerinin kısaltılması ve enerji tasarrufu sağlanmıştır. Böylece Şirket, hem faaliyetlerinden kaynaklanan çevre üzerindeki olumsuz etkileri azaltmaya hem maliyet avantajı sağlamaya hem de ürünlerinin üretim sürecini daha kaliteli bir hale getirerek müşteri memnuniyetini sağlamaya devam etmektedir. Bunlara ek olarak Kütahya Porselen, kapsamında gerçekleştirdiği projelerden yıllık 394.200 KWh enerji verimliliği sağlamıştır.

Kütahya Porselen, hem Kamuyu Aydınlatma Platformu (KAP) içerisinde zorunlu olarak hem de kendi internet sitesinde gönüllü olarak çevresel bilgiler paylaşmaktadır.

Kütahya Porselen, sahip olduğu İnsan Hakları ve Çalışan Hakları Politikası ile konu kapsamında Şirketin yaklaşımına, sorumluluklarına ve politikanın uygulanma süreçlerine dair bilgileri kamuya açık bir şekilde paylaşmıştır. Tüm bireylere eşit haklar ve fırsatlar sağlanmakta olup cinsiyet, yaş, engellilik, dini inanç, ırk, dil, mülteci vb. ayrımlar yapılmadan işe alım süreçleri gerçekleştirilmektedir.

2023 yılı itibarıyla Şirket kapsamında erkek çalışan oranı %69 iken kadın çalışan oranı %31’dir. Kadın çalışan oranının artırılması için işe alım süreçlerinde pozitif ayrımcılık gözetilmektedir. Buna ek olarak Kütahya Porselen, engelli

bireylerin iş hayatında aktif rol almalarını savunan ve bu prensibi uygulayan bir Şirket olarak 19 erkek ve 5 kadın engelli birey ile birlikte faaliyetlerini gerçekleştirmekte olup Şirket içerisindeki ortamın çalışılabilirliğini engelli bireyler için sürekli iyileştirmeyi hedeflemektedir.

Çalışma saatlerinde yasalara uygun ve dengeli bir yol izleyen Kütahya Porselen, çalışanlarının iş-yaşam dengesini sürekli iyileştirmeyi, verimli bir çalışma ortamı yaratmayı ve sürdürmeyi hedeflemektedir. İnsan hakları ihlaline sebebiyet verecek her türlü eylemden kaçınmakla birlikte özellikle çocuk işçi çalıştırmama ve zorla işçi çalıştırmama konularında hassasiyet göstermektedir.

Özellikle çevresel, ekonomik ve toplumsal faktörlere duyarlı olan kesimler için benzer şekilde eşit hak ve fırsatlar tanınmakta olup özellikle Kütahya çevresinde yaşayan yerel halkın da iş yaşamına katılımı desteklemekle birlikte eşit işe eşit ücret yaklaşımı ile kadın erkek arasında ayrımın da önüne geçmektedir.

Kütahya Porselen, yayımlanmış olduğu İnsan Hakları ve Çalışan Hakları Politikası kapsamında çalışanlarını hem kişisel eğitim hem de mesleki gelişim konusunda eğitimlerle desteklediğini belirtmektedir. Buna ek olarak çalışanlarını tazminat, yan haklar ve sendikalaşma özgürlüğü ile desteklemektedir. Kütahya Porselen çalışanlarının %65'i Türkiye Çimse İş Sendikası üyesi olup bu oran ortalama 646 kişiyi temsil etmektedir.

İş Sağlığı ve Güvenliği (İSG) Politikası ile yalnızca çalışanların değil aynı zamanda çırak-stajyer ve ziyaretçilerin de sağlığı ve güvenliği önemsenmekte ve İSG bilgilendirmeleri yerinde ve zamanında yapılmaktadır. Özellikle meydana gelmesi muhtemel vakaların sürekli takibi yapılarak İSG kapsamında iyileştirmeler yapılmaktadır. İSG hakkında eğitimler ve bilinçlendirme faaliyetleri ile sıfır iş kazası ve sıfır meslek hastalığı prensibi ile hareket edilmektedir.

Kütahya Porselen tarafından yapılan iyileştirmelere rağmen 2021 yılında 141 iş kazası meydana gelirken 2022 yılında 126, 2023 yılında 117 iş kazası meydana gelmiştir. İlgili yıllarda mesleki faaliyetlerle ilişkisi olan bir ölüm vakası yaşanmamıştır.

Kütahya Porselen, faaliyetlerinin etkilediği tüm paydaşlarının güvenliğini önemsemektedir. Özellikle güvenlik konusunda fiziki güvenlik ile sınırlı kalmayıp tüm paydaşlarından sağlanan bilginin gizliliğini de savunmaktadır. Yayımlanmış olduğu Bilgi Güvenliği Politikası ile hem iç hem de dış paydaşları için güvenilir bir iş ortamı yaratmayı amaçlamaktadır. Bilgi güvenliğinin sağlanması için sürekli kontroller gerçekleştirmekte ve ihtiyaç duyulan iyileştirmeleri sağlamaktadır.

Kütahya Porselen, Etik Politikası ile hem çalışan olarak hem de vatandaş olarak Şirkete ve genel ahlaki kurallara saygılı olmanın önemi vurgulamış olup bilgilerin gizli tutulması, görev ve sorumlulukların kötüye kullanılmaması veya menfaat sağlayıcı davranışlardan kaçınılması ile Kütahya Porselen çatısı altındaki her bireyin etik kurallara uygun davranması amaçlanmaktadır.

Kütahya Porselen, birlikte çalıştığı tedarikçilerin sosyal uygunluk düzeylerini de tedarikçi seçim süreçlerinde etkili faktörler olarak ele almaktadır. Özellikle tedarikçilerin Yetkilendirilmiş Yükümlü Sertifikası'na sahip olma durumlarına, personeline güvenlik konularında eğitim verip vermediklerine, firmanın geçmiş performanslarına ve denetim raporlarına bakılarak gelecek dönemlerde birlikte çalışılması hususunda karar alınması sağlanmaktadır. Tedarikçilerin kalite ve sistem belgelerine (ISO 9001, ISO 14001, TSE, CE vb.) sahip olma durumlarına bakılmaktadır. Tüm bu kriterler için tedarikçilere yerinde denetimler yapılarak uygunluk durumlarına göre birlikte çalışmaya karar verilmektedir.

Şirket, ekonomik amaçlarının yanı sıra 23 Nisan, Anneler Günü gibi özel günlerde sosyal sorumluluk projeleri gerçekleştirilerek toplumsal konularda farkındalığın artırılmasını amaçlamakta ve çalışanların da ilgili projelerde yer almasını sağlayarak gönüllülük faaliyetlerine katılımı özendirilmektedir.

Kütahya Porselen, sosyal anlamda çalışanlarına mesleki eğitimin temeli niteliğinde bilgisayar programları eğitimi vermektedir. Buna ek olarak yönetim sistemleri, operasyonel eğitimler ve sürekli iyileştirme eğitimleri ile de sürdürülebilirlik eğitimleri sağlanmaktadır. Özellikle çevre konusunda ISO 14001 Çevre Yönetim Sistemi, çevre mevzuatı ve atık yönetimi eğitimi gibi eğitimler sağlanırken sosyal konularda ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi, bilgi güvenliği eğitimi, 5S/Kaizen eğitimi, acil durum eğitimi, ödüllendirme-bilgilendirme eğitimi, güvenlik personeli

eğitimi, SOP-TND eğitimi sağlanmakta ve bunlara ek olarak ticarete konu olan ürünlerin lisans durumu, kota, kontenjan, gümrük-dış ticaret gibi ek eğitimler de sağlanmıştır.

Kütahya Porselen hem iç hem de dış paydaş gruplarını belirlemiş olup onların şirketten beklentilerini düzenli olarak analiz ederek sürdürülebilirlik çalışmalarında tüm paydaş gruplarını dahil ederek hedeflerini, eylem planlarını ve uygulamalarını belirlemektedir.

Paydaş Grubu	İletişim Metodu	İletişim Sıklığı	Paydaş Beklentileri
İç Paydaşlar			
Çalışanlar	<ul style="list-style-type: none"> - Eğitim - Toplantı - Çalışan memnuniyet anketi - Mailleşme - Yüz yüze toplantılar - Sosyal aktiviteler - Önceliklendirme analizi anketi - Çalışan memnuniyeti anketi 	Sürekli	<ul style="list-style-type: none"> - Uygun çalışma ortamı - Takdir edilme, ödüllendirilme - Çevre bilinci ve eğitim - Toplu iş sözleşmesindeki şartların karşılanması - Yapılan öneri ve şikayetlerin dikkate alınması - Kuruluş tarafından karşılanan hizmetlerin kaliteli Olması - Güvenli çalışma ortamının sağlanması - Sağlık kontrollerinin yaptırılması - Eğitim verilmesi - Çalışan haklarının korunması, gözetilmesi - Adil çalışma, ücretlendirme - İstihdam güvencesi
Üst Yönetim ve Pay Sahipleri	<ul style="list-style-type: none"> - Düzenli paydaş toplantıları - Düzenli yönetim toplantıları - şirket raporlaması - Sürdürülebilirlik raporlaması - Kamuyu Aydınlatma Platformu - Duyurular - Önceliklendirme analizi anketi 	Sürekli	<ul style="list-style-type: none"> - Saygınlık - İmaj - Değer artışı - Kârlılık - şirket büyümesi - şirket Yönetimi ve Personel Yönetimi - Operasyonların etkinliği - Yönetim sistemlerinin kuruluş genelinde etkin çalışması - Planlanan hedeflere ulaşma - Hedeflerin takibi, hedeflere ulaşmak için faaliyetlerin planlanması ve gerçekteştirilmesi
Dış Paydaşlar			
Müşteriler	<ul style="list-style-type: none"> - Öneriler - şikayetler - Bilgi edinme - Müşteri memnuniyeti anketi - Mailleşme - Sosyal medya - Önceliklendirme analizi anketi 	Sürekli	<ul style="list-style-type: none"> - Sağlıklı, çevreci ürün - Çevre saygılı üretim yapma, ürünün çevreye zararsız olması ve ürünün çevreye zarar vermemesi - Hızlı geri dönüş - Çözüm odaklı iletişim - Satış sonrası destek
Tedarikçiler	<ul style="list-style-type: none"> - Tedarikçi değerlendirme anketleri - Önceliklendirme analizi anketi - Mailleşme - Düzenli toplantılar - Saha ziyaretleri - Denetimler 	Haftalık Aylık Yıllık	<ul style="list-style-type: none"> - Karşılıklı öneriler, iyileştirmeler - Çevre politika ve değerlerin bildirilmesi - İhtiyaç duyulan malzemelerin zamanında ve doğru şekilde satın alınması - Tedarikçi değerlendirmesinin yapılması

Bayiler	<ul style="list-style-type: none"> - Çevresel performans değerlendirme formları - Müşteri memnuniyet anketi - Mailleşme 	Sürekli	<ul style="list-style-type: none"> - Çevre saygılı üretim yapma - Ürünün çevreye zararsız olması ve ürünün çevreye zarar vermemesi beklentisi - Kesintisiz tedarik ve kaliteli ürün - Talepleri karşılama - Ürün çeşitliliği - Sağlıklı ve güvenli ürün
Taşeronlar	<ul style="list-style-type: none"> - Çevre Boyut-Etki Değerlendirme Formu - Mailleşme - Düzenli toplantılar 	Gerektiği zamanlarda	<ul style="list-style-type: none"> - Uzun süreli ticari iş birliği - Vaktinde ödeme - Sözleşme yapılması ve sözleşme şartlarına uyulması
Düzenleyici Kuruluşlar	<ul style="list-style-type: none"> - Sosyal uygunluk denetimleri - Teknik denetimler - Kalite denetimleri - Mailleşme 	Gerektiği zamanlarda	<ul style="list-style-type: none"> - Uygulanabilir gerekliliklere ve endüstri standartlarına uyum/raporların zamanında gönderilmesi - İlgili yasa ve yönetmeliklerin tanımlanması ve bilinmesi
Devlet Kurumları	<ul style="list-style-type: none"> - Yetkilendirilmiş Yükümlü Sertifikası (YYS) gereklilikleri - Yasal şartlar - Faaliyet raporları - Mailleşme - Saha ziyaretleri - Düzenli/Rastgele denetimler - Yüz yüze toplantılar - Çevresel etki değerlendirmesi - Önceliklendirme analizi anketi 	Gerektiği zamanlarda	<ul style="list-style-type: none"> - Sosyal hizmetleri faaliyetleri ve kurumları desteklemek için alt yapıya harcamak için iş hacminde ve vergilerde artış - Yasal şartlara uyum - Kuruluşumuzda yapılan faaliyetlerin Çevre Mevzuatlarının takibinin yapılması ve gerekli izinlerin düzenlenmesi
Sivil Toplum Kuruluşları	<ul style="list-style-type: none"> - Düzenli bağlantı toplantıları - Sosyal medya - Yıllık raporlama - Mailleşme - Önceliklendirme analizi anketi - Seminerler 	Sürekli	<ul style="list-style-type: none"> - Yasal şartlara uyum - Çevresel güzel faaliyetler - Çevreye zararsız firma ve çevreye katkı beklentisi - Çevreye ve topluma karşı duyarlılık - Kaynakların verimli kullanımı - Karşılıklı iş birliği - Etik davranış
Finans Kuruluşları ve Bankalar	<ul style="list-style-type: none"> - Önceliklendirme analizi anketi - Mailleşme - Toplantılar - Veri güvenliği 	Sürekli	<ul style="list-style-type: none"> - İyi finansal performans - Zamanında ödeme

Müşteri talep, şikâyet ve önerileri NG Portal Yönetim Sistemi üzerinden CRM Müşteri Yönetimi bölümü tarafından takip edilmektedir. Bu platform aracılığıyla cevaplanan/cevaplanmayan tüm şikâyetlere erişim sağlanabilmektedir. Özellikle şikâyet-talep-öneri gibi konularda ilgili birim, durum, şikâyet tipi gibi ayrımlar sayesinde şikâyet-talep-öneri ilgili birime daha hızlı aktarılmakta, aksiyon alınmakta ve böylelikle zaman verimliliği sağlanmaktadır. Buna bağlı olarak müşterilerin 2023 yılı için hedeflenen ve gerçekleşen memnuniyet oranı değerlerinin yer aldığı tabloda, hedeflenen oranlara kıyasla gerçekleşen memnuniyet oranının daha yüksek olduğu görülmüştür.

Performans Parametreleri	Birim	2023		Sapma (fark) %
		H	G	
Kütahya Porselenden aldığınız hizmetten genel memnuniyetinizi öğrenebilir miyiz?	%	96	96	0,2
Müşteri temsilcileri, çağrı merkezi ve web sitesi başta olmak üzere her türlü iletişim araçları ile Kütahya Porselen'e ERİŞMEK çok kolaydır.	%	96	96	0,3
Kütahya Porselen, müşterileri ile olan faaliyetlerinde ŞEFFAF bir yaklaşım sergiler.	%	96	97	0,6
Kütahya Porselen, müşteri taleplerini karşılamak için değişmeyi göze alır ve bu konudaki isteği ile ESNEKLİK gösterir.	%	93	94	1
Kütahya Porselen, ürün sevkinin zamanında yapılması ve ürünlerin eksiksiz teslim edilmesi hususunda yaşanabilecek sorunlara karşı ÖNLEYİCİ DAVRANIŞ sergiler.	%	96	97	0,8
Müşterinin, ürün, hizmet, şikâyet ve soruları ile ilgili Kütahya Porselen temsilcilerinin tavrı hoş, geri dönüşleri hızlıdır ve tatmin edici YANITLAR verir.	%	97	98	0,4
Kütahya Porselen tarafından müşterilere sunulan HİZMETLERİN ve ÜRÜNLERİN KALİTESİ iyi ve yeterlidir.	%	98	99	0,6
Kütahya Porselen, ürün yelpazesindeki türlerden yola çıkarak, KATMA DEĞERİ yüksek olan ürünler geliştirir.	%	99	99	0,5
Kütahya Porselen; ürünleri, kurum kültürü, temsilcilerinin sözleri, duruş ve karakterleri ile müşterisine GÜVEN verir.	%	98	98	0,4
Kütahya Porselen, müşterilerin değişken isteklerine hemen uyum sağlayarak, trendleri takip ederek TASARIMDA YENİLİK yoluyla üstünlük ve kusursuzluk arayışı katar.	%	94	95	1
Kütahya Porselen, ürün ve hizmetlerin, ÇEVRE ÜZERİNDE herhangi bir olumsuz ETKİSİNİN olmadığını, yetkili kurumların denetleme raporları ve sayısal araştırma sonuçları da destekler.	%	97	97	0,4
Kütahya Porselen'in sahip olduğu yöneticiler, temsilciler ve çağrı merkezi çalışanlarının, DAVRANIŞLARI saygılı, bilgileri YETERLİ ve kibar olup "Müşteri her zaman haklıdır" anlayışına sahiptirler.	%	97	98	0,6
Kütahya Porselen, ürün ve hizmetlere yönelik eğitimler, bayi toplantılarında sunum, fabrika ziyaretleri, basılı katalog, müşteri temsilcisi ve web sitesi gibi araçlar vasıtası ile MÜŞTERİLERİNİ BİLGİLENDİRİR.	%	97	98	0,8
Kütahya Porselen, şikâyetleri tarafsızlık, eşitlik ve gizlilik ilkelerine bağlı kalarak profesyonel temsilciler ile ele alır Tekrarlanan siparişleri takip eder, analiz eder ve raporlar.	%	95	95	0,6
Kütahya Porselen, müşteri siparişlerini, sipariş teslim süresine uyararak, zamanında müşteriye TESLİM eder.	%	96	97	0,6
Kütahya Porselen, artan müşteri sayısına rağmen, sabit bir hızla sipariş takibi yaparak, müşterilerine TAVSİYE ve DESTEKTE bulunur.	%	96	96	0,2
Kütahya Porselen, basılı ve online katalog, web sitesi, online satış sitesi, müşteri temsilcileri, çağrı merkezi ve iletişim adresi aracılığı ile TEKNİK DOKÜMAN sağlar. Bu araçlar sayesinde müşterisine sürekli DESTEK olur.	%	97	98	0,6
Kütahya Porselen, fuar ve bayi toplantılarında ürünü anlatan sunumları, ürün hakkın da bilgi içeren kitapçık, veri kaynağı gibi materyaller ile "Ürüne yönelik eğitim programları" düzenleyerek ÜRÜN HAKKINDA BİLGİ verir.	%	96	97	1,2

Kütahya Porselen, kurumsal yönetim stratejisini belirlerken sürdürülebilirlik konuları ile paralel hareket etmektedir. Özellikle bu kapsamda Sürdürülebilirlik Komitesi'nin yılda iki kez toplanması kararlaştırılmış ve sürdürülebilirlik konularında alınan kararların şirketin faaliyetlerine de entegre edilmesi sağlanmıştır. Çevresel, sosyal ve ekonomik anlamda risk ve fırsatların değerlendirilmesinin ardından eyleme geçilmesi Kütahya Porselen içerisindeki yönetim stratejisini de yönlendirmektedir.

Şirket kapsamındaki her paydaş/menfaat sahibi ile iletişimin üst düzeyde tutulması sağlanmaktadır. Bu doğrultuda, kullanılan belirli iletişim yöntemleri ile paydaş gruplarının sürdürülebilirlik çerçevesinde Kütahya Porselen'den beklentilerine yönelik bilgiler toplanıp analiz edilmektedir. Elde edilen çıktılarının sonucuna göre Şirket içerisinde sürdürülebilirlik alanında tedbirler ve stratejiler yeniden ele alınarak iyileştirmeler sağlanmaktadır.

Kütahya Porselen etik olmayan her türlü faaliyetten uzak durduğunu, etik olmayan faaliyetlerini hem kendi operasyon süreçlerinde hem de tedarik zinciri boyunca kabul etmediğini belirtmiştir. Politikalarında da yer verdiği rüşvet ve

yolsuzluk vakalarına hiçbir şekilde müsamaha göstermemekte ve karlaılması halinde caydırıcı cezai yaptırımlar uygulamaktadır.

Kütahya Porselen, sürdürülebilirlik alanındaki iyileirmelerini yalnızca politika ve prosedür sınırında bırakmayıp faaliyetlerine de yansıtmayı ilke edinmiş ve bu ilkesini sosyal sorumluluk projeleri ile desteklemiştir. 8 Mart Dünya Kadınlar Günü, 23 Nisan Ulusal Egemenlik ve Çocuk Bayramı gibi önemli günlerde çalışanları ile yerel halkı bir araya getirmiş ve faaliyetler gerekleirmitir.