



İstanbul Ulaşım
www.istanbululasim.com

2013

YÖNETİM KURULU FAALİYET RAPORU

İçindekiler

- 1. Genel Bilgiler
- 2. Yönetim Organı Üyeleri ile Üst Düzey Yöneticilere Sağlanan Mali Haklar
- 3. Araştırma ve Geliştirme Çalışmaları
- 4. Faaliyetler
 - 4.1. İşletme Faaliyetleri
 - 4.2. Diğer Faaliyetler
 - 4.3. Kalite ve Risk Yönetimi
- 5. Finansal Durum

Genel Bilgiler



Yönetim Kurulu Başkanı'nın Mesajı

Dünyanın önde gelen metropollerinden biri olan İstanbul, geçmişte halkın ruh ve beden sağlığını olumsuz etkileyen su ve çevre kirliliği gibi önemli sorunları yapılan dev yatırımlarla tamamen çözerken, diğer yandan kronikleşmiş ulaşım problemlerine kalıcı çözümler bulma yolunda tarihi adımlar atmaktadır. "Her Yerde Metro, Her Yere Metro" sloganıyla yola çıkan Büyükşehir Belediyemiz, son 10 yılda gerçekleştirdiği 60 milyar TL'lik yatırımın 32 milyarını ulaşım, bunun 15 milyarını da raylı sistemlere tahsis etmiştir. Böylelikle 2004 yılında 45 km olan raylı sistem ağ uzunluğunu 10 yıl gibi bir süre içerisinde 3 kattan fazla arttırarak 141 km'ye çıkarmıştır.

2013 yılı İstanbul'da raylı sistemlerin yılı oldu: 29 Ekim'de halkımızın hizmetine giren "Asrın Projesi Marmaray", hem mevcut ağıımızı fiziksel olarak entegre etti, hem de şehrin iki yakası arasındaki yolculuk sürelerini ciddi oranda azalttı. Haziran ayında Otogar-Kirazlı-Olimpiyat metro hattı ve Otogar-Kirazlı metro uzatmasını işletmeye alarak toplam ağ uzunluğumuzu 121.5 km'ye çıkardık. 2014 yılı Şubat ayında hizmete girecek Şişhane-Yenikapı uzatması ile birlikte bu rakam 125 km'ye çıkacak ve Taksim Metrosu Marmaray'la buluşacak.

İstanbul Ulaşım sunduğu hizmet kalitesi ve yönetim anlayışıyla çevre ülkelere örnek model oluyor. Kardeş ülke Pakistan'da Lahor metrobüs hattının inşasında mühendislik ve müşavirlik hizmetleri sunarken, Medine-i Münevvere'de toplu ulaşımı rahatlatacak metronun tasarımını gerçekleştiriyor.

Yine asrın projesi Marmaray'ın 29 Ekim'de hizmete girmesiyle birlikte bakım tecrübemizi Türkiye Cumhuriyeti Devlet Demiryolları ile paylaşmaya başladık. Bu yıl 25. yılını kutlayan İstanbul Ulaşım, tasarımı ve üretimi İstanbul Ulaşım tarafından yapılan 18 adet yerli tramvay aracını çok yakında İstanbul'a armağan ediyor!

2023 büyüme hedefleri doğrultusunda hareket eden kurumumuzun her geçen yıl daha da güçlenmesine katkı sağlayan herkese şükranlarımı sunuyorum; 2014 yılının şehrimiz ve ülkemiz için hayırlı olmasını diliyorum.

Saygılarımla

Cemal ÖZDEMİR
Yönetim Kurulu Başkanı



İSTANBUL ULAŞIM A.Ş.'NİN TARİHÇESİ

İstanbul Ulaşım A.Ş.,
"Ulaşım Bizimle Rayında" sloganının gerektirdiği üst düzey
hassasiyetle sektörel gelişmeleri sürekli takip ederek ve
hizmet anlayışını sürekli yenileyerek bir dünya kenti olan
İstanbul'a ve
İstanbullulara hizmet üretmeye
devam etmektedir.

1850'den
Günümüze

Tramvayların kaldırılmasını takip eden 20 yıllık dönemde lastik tekerlekli ulaşım modlarının gittikçe büyüyen ve kalabalıklaşan şehrin ihtiyaçlarını karşılayamaz hale gelmesi ile en etkin ve işlevsel çözüm olan raylı sistemlere dönüş fikri 1980'lerde yeniden gündeme gelmiş ve İstanbul Büyükşehir Belediyesi 1985 yılından itibaren kentiçi raylı sistemlerin inşasına tekrar başlamıştır.

Bu amaç çerçevesinde İstanbul Ulaşım, inşası tamamlanan raylı sistem hatlarının işletmeciliğini, bakım ve onarımlarını üstlenmek üzere 1988 yılında kurulmuştur.

İlk olarak 1989 yılında Aksaray – Kartaltepe arasında hizmete başlayan M1 metro hattı açılmıştır. Hat daha sonra uzatmalarının tamamlanması ile Aksaray'dan Atatürk Havalimanı'na ve Kirazlı'ya kadar 25 km'lik ray uzunluğu ile günde yaklaşık 250.000 yolcu taşımaktadır.

Toplam uzunluğu 18 km'yi bulan ve günde 333.000 yolcuya hizmet veren T1 Bağcılar - Kabataş cadde tramvayı 1992 yılından günümüze özellikle tarihi yarımada da hızlı ve konforlu ulaşım imkânı sağlamaktadır. Zeytinburnu-Bağcılar uzatması ile birlikte Bağcılar'a kadar genişleyen, Zeytinburnu ve Aksaray istasyonlarında M1 metro hattı ile entegre olan T1 hattı, F1 Kabataş - Taksim Füniküler hattı ile de M2 Şişhane – Hacıosman metro hattına bağlanmış ve böylelikle kent içi raylı sistemlerde "tam entegrasyon" dönemi başlamıştır.

2000 yılında devreye alınan ve günümüzde M2 Şişhane - Hacıosman arasında hizmet veren metro hattının uzunluğu, uzatma projeleri ile beraber 18 km'ye ulaşmıştır. 13 istasyonda 124 araç ile hizmet sunan hat günde 249.000 yolcuya hizmet vermektedir.

2007 yılında hizmete açılan ve 2009 yılında uzatması tamamlanan T4 Hacıbiter-Topkapı tramvay hattı, 15,4 km hat uzunluğu ve 22 istasyonu ile günde yaklaşık 95.000 yolcuya hizmet vermektedir.

2012 yılında hizmete giren M4 Kadıköy – Kartal metrosu ise 16 km'lik ray uzunluğu ve günde 134.000 yolcusu ile Anadolu yakasında raylı sistem hizmeti sunduğumuz metro hattımızdır.

İstanbul Ulaşım'ın işletmeciliğini yaptığı diğer sistemler arasında T3 Kadıköy - Moda tramvayı, Maçka - Taşkışla teleferiği ve Eyüp - Piyer Loti Teleferiği de bulunmaktadır.

2013 yılı haziran ayında açılan M3 Kirazlı – Başakşehir – Olimpiyat metro hattı ve M1B Aksaray – Kirazlı metro hattı uzatması ile beraber İstanbul Ulaşım tarafından işletilen raylı sistem hatlarının toplam uzunluğu 118 km'yi bulmaktadır.

Halen günde 1.100.000'nin üzerinde İstanbulluya hizmet veren İstanbul Ulaşım, 2.200'ün üzerindeki personeli ile 118 km uzunluğundaki hatlarıyla yılda 402 milyon yolcu taşımaktadır.

İstanbul Ulaşım, özellikle İstanbul gibi dev bir metropol ölçeğinde sürdürülebilir toplu taşımacılığın en önemli unsurunun raylı sistemler olduğu bilinciyle dünyadaki tüm raylı sistem gelişmelerini yakından takip etmekte ve işletmecilik kalitesini sürekli arttırmaya çalışmaktadır. Şirket bu çerçevede, 2005 yılında imzaladığı Uluslararası Toplu Taşımacılar Birliği (UITP) Sürdürülebilir Gelişme Beyannamesi ile sürdürülebilir gelişme alanındaki taahhüdünü de ortaya koymuştur.

Gerek istasyon ve ulaşım hizmetlerinde gerekse bakım ve onarım çalışmalarında üst düzey bir hizmet anlayışı ile hareket eden İstanbul Ulaşım, yolcularının ihtiyaç ve beklentileri doğrultusunda hızlı, konforlu, ekonomik ve güvenli ulaşım hizmeti sağlamayı, yaşamı kolaylaştırmayı temel görevi saymaktadır. Bu kapsamda 2009 yılında "EN13816 - Avrupa Birliği Toplu Taşımacılıkta Hizmet Kalitesi Sertifikası" nı alarak Türkiye'de hizmetlerinin kalitesini belgelendiren ilk toplu taşımacılık firması olmuştur.

Bunlarla beraber 13 Ekim 2011 tarihinde Türkiye Kalite Derneği (KalDer) ile imzaladığı "Ulusal Kalite Hareketi İyiniyet Bildirgesi" ile İstanbul Ulaşım, toplam kalite yönetimi ile mükemmellik modeli uygulamalarına yönelik taahhüdünü ortaya koymuştur. İstanbul Ulaşım, kaliteyi sürekli geliştirmeyi ve işleri ilk defada doğru yapmayı her çalışanın temel sorumluluğu olarak kabul etmektedir.

Kilometre Taşları

1988

- İstanbul Ulaşım A.Ş., İstanbul Büyükşehir Belediyesi tarafından kuruldu.

1989

- M1 Aksaray-Atatürk Havalimanı Metro hattının ilk aşaması olan Aksaray - Otogar arası hizmete açıldı.

1992

- T1 Bağcılar - Kabataş Tramvay hattının ilk aşaması olan Topkapı-Sirkeci arası tamamlandı.

1993

- Maçka-Taşkışla Teleferik Hattı faaliyete başladı.

1994

- T1 tramvay hattının ikinci aşaması olan Topkapı-Zeytinburnu bölümü hizmete alındı.

1996

- T1 tramvay hattı Sirkeci'den Eminönü'ne uzatıldı.

1999

- İstanbul Ulaşım tarafından tasarlanan ve üretilen ilk yerli tramvay aracı RTE 2000 işletmeye alındı.

2000

- M2 Metro hattının Taksim - 4.Levent istasyonlarından oluşan ilk aşaması hizmete açıldı.
- İstanbul Ulaşım ISO 9001 sertifikası aldı.

2002

- İstanbul Ulaşım Uluslararası Toplu Taşımacılar Birliği (UITP) üyesi oldu.
- M1 Metro hattının DTM ve Havalimanı istasyonları hizmete alındı.

2003

- T3 Kadıköy-Moda Nostaljik Tramvayı işletmeye alındı.

2005

- T1 tramvay hattı Eminönü'nden Fındıklı'ya uzatıldı.
- Otogar-Bağcılar Metro hattının temeli atıldı.
- İstanbul Ulaşım UITP'nin Sürdürülebilir Gelişme Beyannamesini imzaladı.
- Eyüp-Piyyerloti Teleferiği hizmete açıldı.

2006

- F1 Taksim-Kabataş Füniküler Hattı işletmeye alındı.
- T1 tramvay hattı Fındıklı'dan Kabataş'a uzatıldı.
- T2 Güngören - Bağcılar Tramvay hattı hizmete açıldı

2007

- İstanbul Ulaşım ISO 14001 ve OHSAS 18001 sertifikalarını aldı.
- T4 Topkapı - Habibler Tramvay hattının açıldı.

“ Geleceğin Ulaşımı Bizimle Rayında ”

○ 2009

- M2 metro hattının kuzeyde Atatürk Oto Sanayii ve güneyde Şişhane istasyonları hizmete alındı.
- İstanbul Ulaşım, Avrupa Birliği EN13816 Toplu Taşımacılıkta Hizmet Kalitesi sertifikası aldı.
- T4 hattının Edirnekapi-Topkapı uzatması açıldı.
- İstanbul Ulaşım tarafından tasarlanan ve üretilen 2 adet RTE 2009 tramvay aracı hizmete başladı.

○ 2010

- M2 metro hattı Darüşşafaka istasyonu yolcu hizmetine açıldı.
- M2 Seyrantepe istasyonu hizmete girdi.

○ 2011

- T1 ve T2 hatları birleştirildi.
- M2 Haciosman istasyonu hizmete açıldı.
- İstanbul Ulaşım, EFQM çalışmalarına başladı ve KalDer'in Ulusal Kalite Hareketi'ne üye olarak İyiniyet Beyannamesi'ni imzaladı.
- İstanbul Ulaşım'a İstanbul'daki raylı sistem hatlarının 30 yıllık işletme yetkisini veren İBB meclis kararı alındı.
- İstanbul Ulaşım, Pakistan Pencap Eyaleti Hükümeti'nin kefil olduğu Lahore Transport Co ile Lahor'daki 60 km uzunluğunda 3 metrobüs hattı için ilk uluslar arası Mühendislik & Müşavirlik sözleşmesini imzaladı.

İstanbul Ulaşım hatlarında günlük yolcu sayısı 1 milyonu aştı.

○ 2012

- 22 km uzunluğundaki M4 Kadıköy-Kartal Metro hattı hizmete açıldı.
- İstanbul Ulaşım, yurtdışı mühendislik faaliyetleri alanında katıldığı 'Medine-i Münevvere Toplu Ulaşımı için Müşavirlik Hizmetleri ve Metro Projesinin Ön Tasarımı' uluslararası ihalesinde birinci oldu.

○ 2013

- M3 Kirazlı – Başakşehir – Olimpiyat metro hattı hizmete alındı.
- M1B Aksaray – Kirazlı metro hattı hizmete alındı.
- 402 milyonun üzerinde gerçekleşen yolcu taşımacılığı ile İstanbul Ulaşım A.Ş. tüm zamanların yolcu taşıma rekorunu kırdı.

Kurumsal Profil

Raporun Ait Olduğu Dönem	:	01.01.2013-31.12.2013
Ticaret Ünvanı	:	İstanbul Ulaşım Sanayi Ticaret Anonim Şirketi
Kuruluş Tarihi	:	16.08.1988
İştilgal Konusu	:	Raylı Sistem Taşımacılığı
Ticaret Sicil Numarası	:	247650
Sanayi Sicil Numarası	:	520472.63
Vergi Dairesi	:	Marmara Kurumlar
Vergi Numarası	:	4810041001
Adresi	:	Yavuz Selim Mah. Metro Sok. No:3 Esenler/İSTANBUL
Mernis No	:	2272658051
Telefon	:	0 212 568 99 70
Fax	:	0 212 568 89 00
E-Posta Adresi	:	info@istanbul-ulasim.com.tr
İnternet Adresi	:	www.istanbululasim.com.tr
Personel Mevcudu	:	2214
Şirketin Sermayesi	:	400.000.000,00.-



Ortaklık Yapısı

Sermaye Yapısı	Sermaye Tutarı (TL)	Hisse Payı (Adet)	Pay Oranı %
İstanbul Büyükşehir Belediye Başkanlığı	399.155.600	798.311.201	% 99,7889
İstanbul Elektrik Tram.Tünel İşl.Gen.Müd.	702.563	1.405.127	% 0,1756
İSPARK İstanbul Otopark İşl.Tic.A.Ş.	125.787	251.574	% 0,0314
İSBAK İstanbul Belediyeler Bakım San.ve Tic.A.Ş.	15.700	31.401	% 0,0039
İSTEK Servis Eğitim ve Oto Kiralama ve Tic.A.Ş.	348	697	% 0,0001
Toplam	400.000.000	800.000.000	

İştirakler ve Bağlı Ortaklıklar

İştirak ve Bağlı Ortaklıklar	Sermaye Tutarı (TL)	Hisse Payı (TL)	Pay Oranı
İstaç A.Ş.	58.000.000	752	% 1,30
Ağaç A.Ş.	8.838.750	295	% 3,33
İstanbul Enerji San.Tic.A.Ş.	4.350.000	2.724.965	% 62,64
İstanbul Sağlık A.Ş.	41.500.000	8.300.000	% 20,00
İstanbul Otobüs İşl. A.Ş.	10.000.000	500.000	% 5,00
İstanbul Şehir Hatları A.Ş.	166.900.000	3.338	% 2,00
Toplam	262.688.750	14.471.445	

Yönetim Kurulu



Cemal
ÖZDEMİR

Yönetim Kurulu Başkanı



Mahmut
KOCAMEŞE

Yönetim Kurulu Bşk. Vekili



Ömer
YILDIZ

Yönetim Kurulu Üyesi



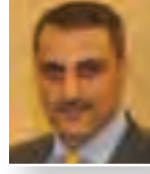
Ahmet
TARHAN

Yönetim Kurulu Üyesi



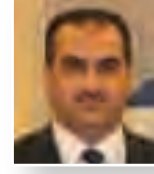
Ali
KIZILDAĞ

Yönetim Kurulu Üyesi



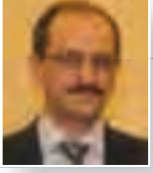
Bayram Ali
ÇAKIROĞLU

Yönetim Kurulu Üyesi



Hasan
İÇEN

Yönetim Kurulu Üyesi



Köksal
ALTUNKAYNAK

Yönetim Kurulu Üyesi



M. Oktay
ARSLAN

Yönetim Kurulu Üyesi



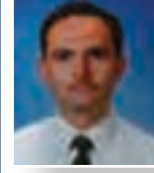
Müberra
KAVAK KARA

Yönetim Kurulu Üyesi



Osman
ÖZCAN

Yönetim Kurulu Üyesi



Osman
Şahan

Yönetim Kurulu Üyesi



Ömer
ÇEBİ

Yönetim Kurulu Üyesi



Süleyman
HUT

Yönetim Kurulu Üyesi



Uğur
İNAN

Yönetim Kurulu Üyesi



Vedat
YURT

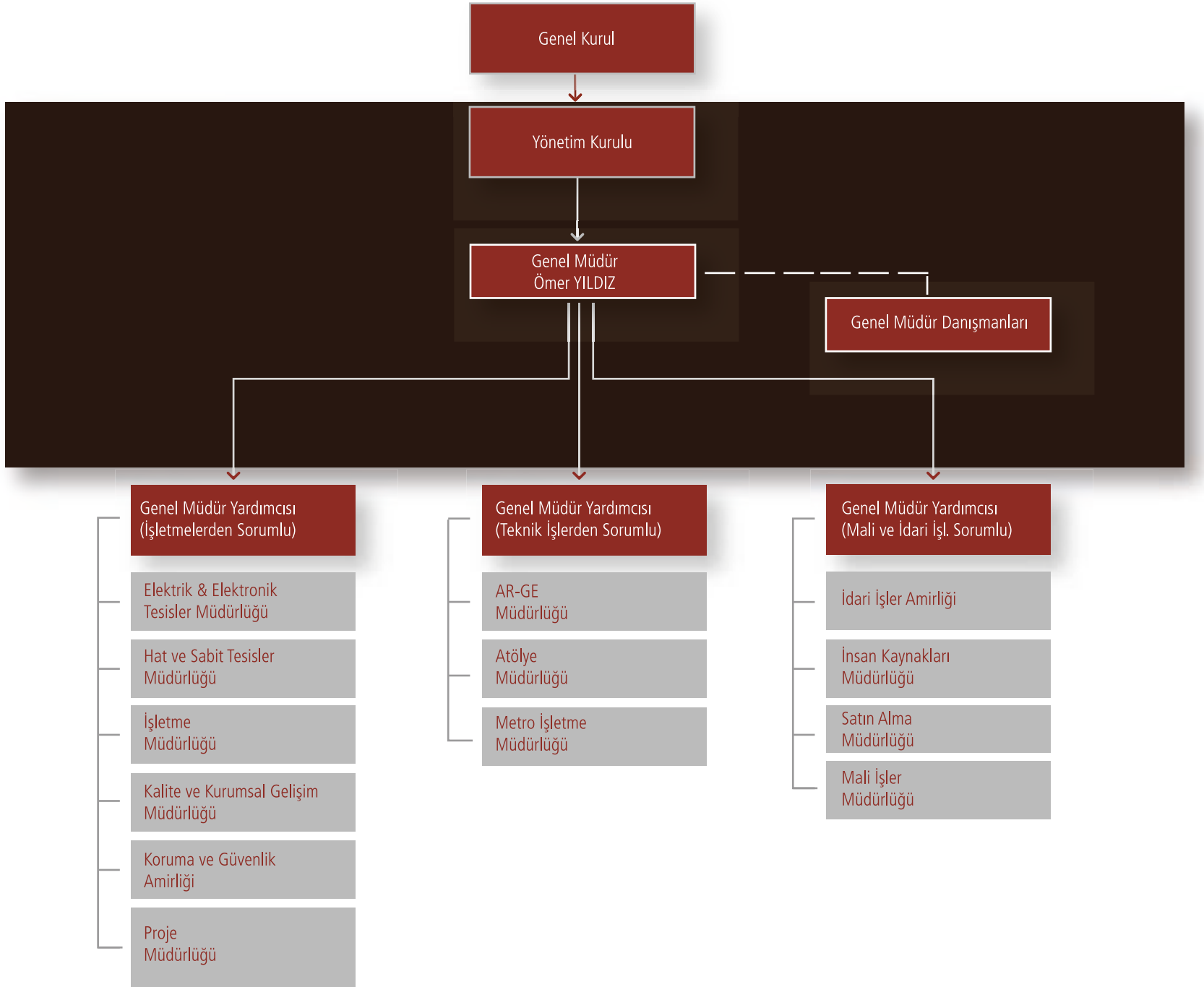
Yönetim Kurulu Üyesi



Serpil
Bayraktaroğlu

Yönetim Kurulu Üyesi

Organizasyon Şeması



İstanbul Ulaşım A.Ş. 2013 Personel Bilgileri

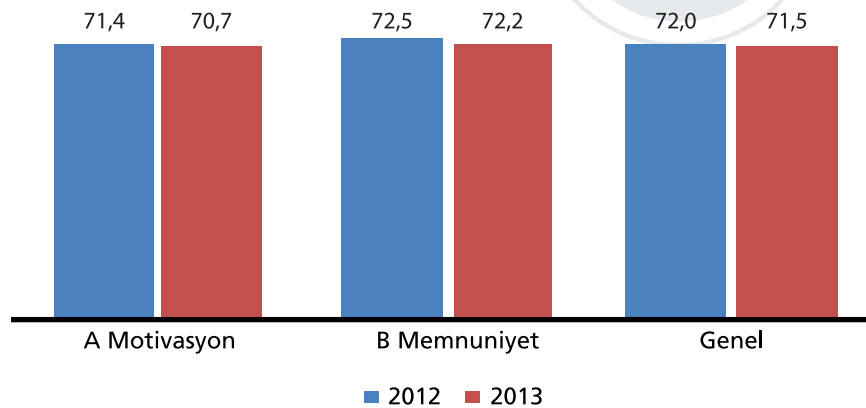
İstanbul Ulaşım A.Ş. çalışanlarından yüksek motivasyonla verimli bir hizmet sunmalarını beklemektedir.

Kurumumuzun insan kaynakları politikası;

- Şirketin amaç ve gelişme hedefleri doğrultusunda; göreve uygun, yetişmiş personelin istihdamını sağlamak,
- Optimum seviyede personel istihdam etmek suretiyle personelin verim ve etkinliğini en üst düzeyde tutmak,
- Bütçe imkânları ölçüsünde personelin kültürel ihtiyaçlarını karşılamak, sosyal hizmet ve yardımlardan bütün personeli dengeli bir şekilde faydalandırmak suretiyle Şirkette çalışmayı cazip hale getirmek,
- Şirket hedeflerini gerçekleştirmek için, personeli verimlilik ve karlılık ilkelerine uygun olarak maliyet bilinci içinde çalışmaya teşvik etmek; personelin bu yöndeki görüş ve fikirlerini yönetime kolaylıkla aktarabilmesini sağlamaya yönelik tedbirler almak
- Personeli ilgilendiren konularda hızlı ve doğru bilgi akışını sağlamak, görüşünü almak amacıyla gerekli haberleşme usul ve kaynaklarını geliştirmek,
- Personeli teşvik etmek, başarılı olan personeli ödüllendirmek, eğitmek, bilgi ve görgüsünü arttıracak imkanlar sağlamak,
- Personelin görevinin gerektirdiği sorumluluk, iş disiplini, tutum ve davranışlarını düzenlemek ve geliştirmek,
- Etkin bir eğitim planı ve programı ile tüm personele kendini yetiştirme ve geliştirme imkânı sağlamak,
- Tüm şirket personeline çalıştırma isteklerini geliştirici iş ortamı sağlamak suretiyle, beşeri ilişkilerini geliştirmek ve moral motivasyonlarını en üst seviyede tutmaktır.

Çalışanlarımızın kurumumuzla ilgili duygu ve düşüncelerini öğrenmek amacıyla her yıl çalışan memnuniyeti araştırması yapmaktayız. Bu araştırmada çalışanların motivasyon ve memnuniyet kriterlerine ilişkin görüşleri alınarak değerlendirme yapılmaktadır. Araştırmadan elde edilen sonuçlar irdelenerek memnuniyeti arttırmak için çalışmalar belirlenmektedir:

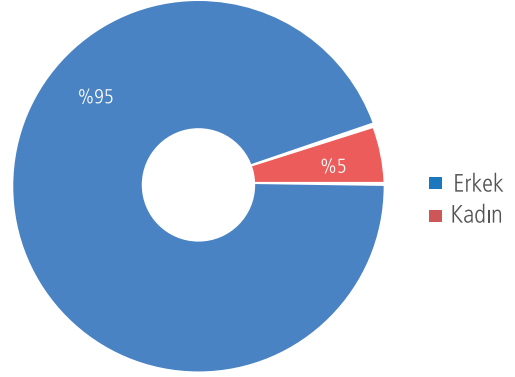
Çalışan Memnuniyeti Araştırması



Cinsiyetlere Göre Personel Dağılımı

Cinsiyet	Personel Sayısı	Yüzde %
Erkek	2104	95
Kadın	110	5
Toplam Personel Sayısı	2214	100

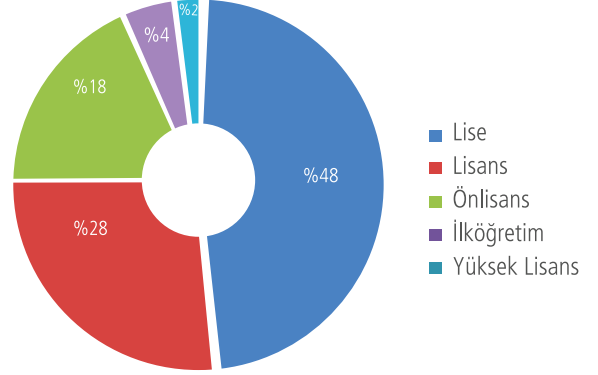
CİNSİYET DAĞILIMI



Eğitim Durumuna Göre Personel Dağılımı

Eğitim Durumu	Personel Sayısı	Yüzde %
İlköğretim	84	4
Lise	1052	48
Önlisans	408	18
Lisans	625	28
Yüksek Lisans	45	2
Toplam Personel Sayısı	2214	100

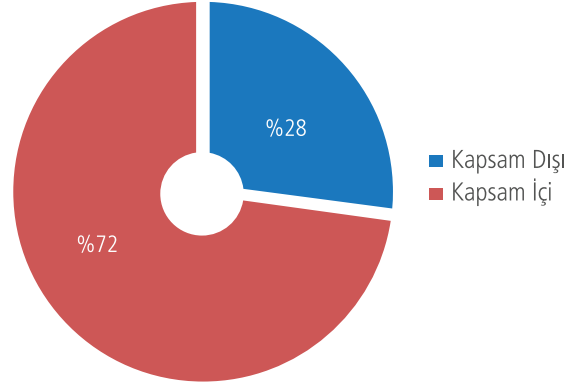
EĞİTİM DAĞILIMI



Statu Durumuna Göre Personel Dağılımı

Statu	Personel Sayısı	Yüzde %
Kapsam Dışı	615	28
Kapsam İçi	1599	72
Genel Toplam	2214	100,00

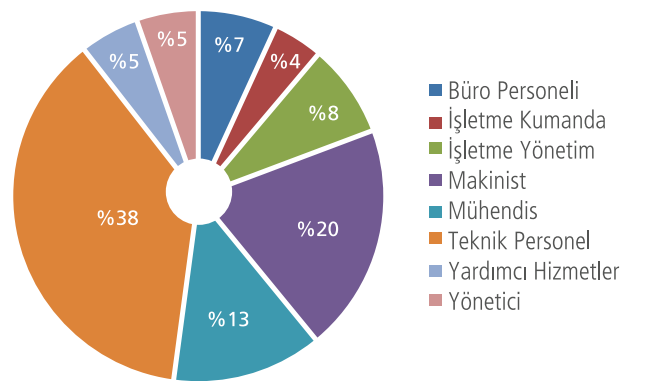
STATÜ DAĞILIMI



Ünvan Durumuna Göre Personel Dağılımı

Ünvan	Personel Sayısı	Yüzde %
Büro Personeli	151	7
İşletme Kumanda	82	4
İşletme Yönetim	171	8
Makinist	474	20
Mühendis	279	13
Teknik Personel	835	38
Yardımcı Hizmetler	110	5
Yönetici	112	5
Toplam Personel Sayısı	2214	

ÜNVAN DAĞILIMI



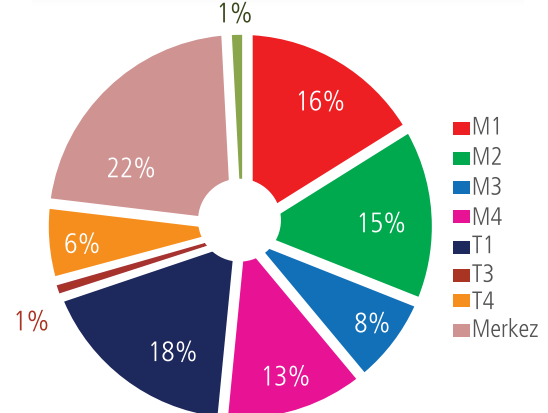
PERSONELİN ORTALAMA KIDEM SÜRESİ

5,87 yıl

PERSONELİN ORTALAMA YAŞ

34,69 yıl

HAT BAZLI DAĞILIMI





MİSYON

Kent içi raylı toplu taşımacılıkta; müşteri odaklı, ekonomik, konforlu ve güvenli bir hizmeti İstanbul halkına sunmak.

VİZYON

Sürekli gelişen teknolojisiyle, müşterilerine dünya standartlarında ulaşım hizmetleri ve çözümleri sunan lider şirket olmak.

Vizyon Açıklaması

- › İstanbul raylı sistem projelerini desteklemek ve içinde yer almak
- › Türkiye ve yurtdışında büyümek ve gelişmek
- › Teknolojimizi sürekli geliştirmek
- › Tüm müşteriler için hizmet kalitesini arttırmak
- › Sürdürülebilir ulaşım hizmeti sunmada lider olmak

STRATEJİLERİMİZ

Hizmet kalitesi ve müşteri < memnuniyetini artırmak

Kaynakları etkin ve verimli kullanmak suretiyle < sürdürülebilir gelişmeyi sağlamak

Raylı sistem sektöründe saygın ve öncü < konumu güçlendirmek

Tecrübe tasarım gücümüzle yeni ve yerli < teknoloji geliştirmek

Çalışanların yetkinlik ve memnuniyet < düzeylerini artırmak

Paydaşlarımızla işbirliğini ve kurumsal sosyal < sorumluluğu esas alan ilişkiler geliştirmek

Akıllı ve öğrenen bir < organizasyon olmak

Kalite Sertifikaları

Kuruluşumuz Türkiye’de raylı sistemler alanında
ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001 ve ISO 10002
sertifikası olan ilk kuruluştur.



ISO 9001



OHSAS 18001



ISO 14001



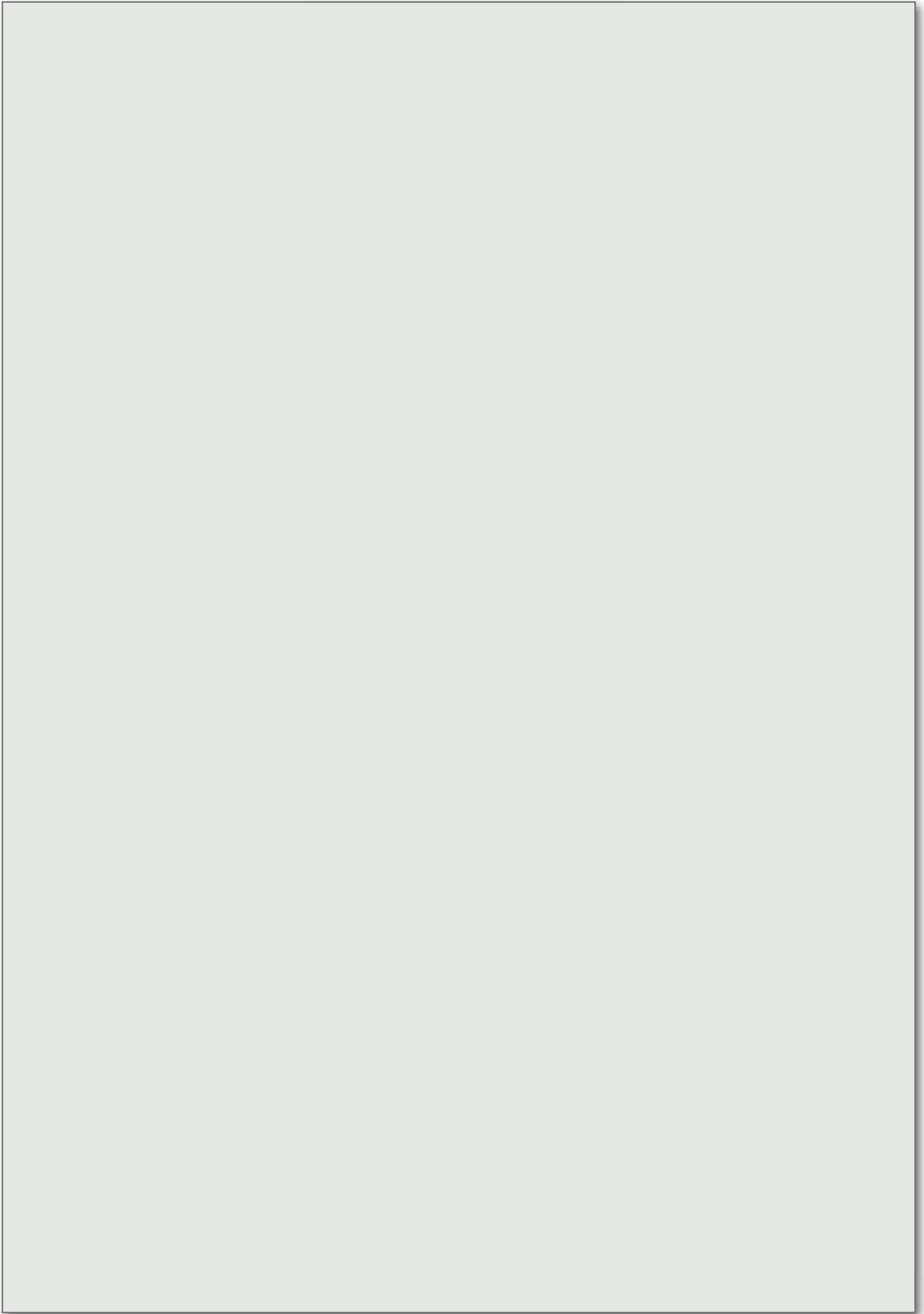
ISO 10002

İstanbul halkının yaşam kalitesini arttırmak, hayatını kolaylaştırmak için kaliteli, konforlu, ekonomik, emniyetli ve güvenli toplu taşıma hizmeti sunmak ve yolcularımızın beklentilerini en üst düzeyde karşılayarak memnuniyetlerini sürekli arttırmak hedefimizdir.

Bu amaçla kuruluşumuzda 2000 yılından beri ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi mevcuttur ve etkin şekilde işlemektedir. 2006 yılında ISO 14001 Çevre Yönetim Sistemi ve OHSAS 18001 İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemleri mevcut ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemine entegre edilerek Entegre Yönetim Sistemi kurulmuştur. Son olarak ISO 10002 Müşteri Memnuniyeti ve Şikayet Yönetim Sistemini de Entegre Yönetim Sistemine dahil eden kuruluşumuz, tüm yönetim sistemlerini akredite kuruluşlar tarafından sertifikalandırmıştır.

Kentiçi Raylı Toplu Taşımacılıkta sorumlu bir liderlik anlayışı ile kuruluşumuz, mükemmellik arayışını bir adım daha ileriye götürerek 2011 yılı Ekim ayında Türkiye Kalite Derneği KalDer’in öncülüğünde yürütülen Ulusal Kalite Hareketi’ne katılmıştır. Avrupa Kalite Yönetimi Vakfı (EFQM) tarafından uygulanan “EFQM Mükemmellik Modeli” ile “Özdeğerlendirme” yaparak bir kuruluşun güçlü, iyileştirmeye açık alanlarını belirlenebilmesi ve gerçekleşen ilerlemeyi periyodik olarak ölçebilmesi sağlanmaktadır.

Yönetim Kurulu ve Üst Yönetime Sunulan Mali Haklar



Yönetim Kurulu Üyeleri ve Üst Yönetime Sunulan Mali Haklar

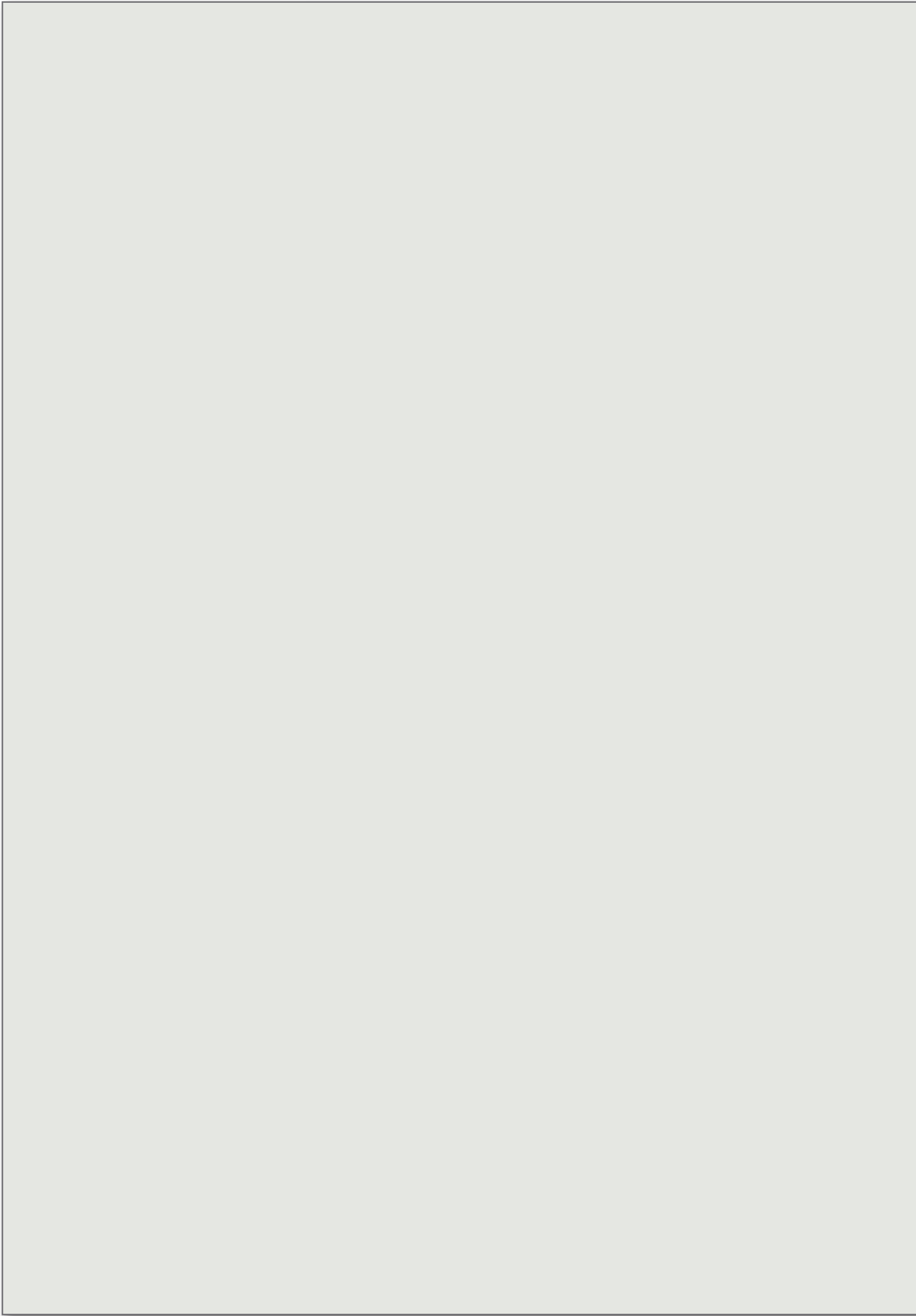
Mali Ödemeler	2013	2012
Huzur Hakkı	834.228,90	911.231,18
Prim	27.843,96	0,00
İkramiye	78.559,80	87.286,67
Ücretler	315.399,70	354.393,10
Mali Menfaatler	13.439,87	14.917,08
Sağlık Sigortası	91.375,72	91.042,97
Kazançlar Toplamı	1.360.847,95	1.458.871,00

2013 yılı yurtiçi ve yurtdışı seyahatlerin toplam maliyeti 243.612,00 TL'dir.

Yönetim Kademeleri Bilgileri

Unvan	2013	2012
Yönetim Kurulu	16	14
Denetim Kurulu	4*	5
Genel Müdür	1	1
Genel Müdür Yardımcısı	2	2

*25.04.2013 tarihli Genel Kurul Toplantı'sından alınan karara istinaden Denetim Kurulu'nun kaldırılmasına karar verilmiştir.



ARGE

1.İstanbul Tramvayı ile ilgili 2013 Çalışmaları

Projenin Amacı

İstanbul için çağdaş, güvenilir, ekonomik, teknolojik ve aynı zamanda yerel işletme ve yolculuk karakterine uygun, İstanbul kenti ile bütünleşen bir tramvay aracının tasarım ve üretimi amaçlanmaktadır. Bu çerçevede 18 adet tramvay - hafif metro aracının seri üretimi hedeflenmektedir.



Projenin Hedefleri

- Ekonomik Hedefler**
Yaklaşık % 50 daha düşük maliyetle araç üretmek
- Tasarım Hedefleri**
İstanbul ihtiyaçlarına ve karakterine en uygun aracı tasarlamak
- Teknolojik Bağımsızlık**
Yurtdışına teknolojik bağımlılığı azaltmak
- Araç İhtiyacını Karşılama**
İstanbul'un tramvay ve hafif metro ihtiyacını karşılamak
- Güçlü Bir Yan Sanayi Oluşturmak**
Demiryolu yerli yan sanayiye oluşturmak ve geliştirmek
- Nitelikli İnsan Kaynağı Yetiştirmek**
Demiryolu sektörünün ihtiyacı olan nitelikli personeli yetiştirmek
- Altyapıyı Güçlendirmek**
Farklı sınıf raylı taşıtların (metro, lowfloor vb.) tasarım, üretim teknoloji altyapısını oluşturmak

Araçın Teknik Karakteristikleri

- Araç Tipi** : Yüksek Tabanlı Tramvay
- Model** : Çift Yönlü, Tek Sürücü Kabinli
- Konfigürasyon** : 2 vagon, 1 mafsal
- Tren Seti** : 2'li, 3'lü, 4'lü
- İşletme Hattı** : T4 Habibler-Topkapı / M1
- Araç Bilgisayarı** : CPU Esaslı
- Aydınlatma** : LED ve Zenon
- Klima** : Yolcu ve Sürücü
- Bilgilendirme** : Entegre Sistem
- Araç Boyu** : 25 m
- Araç Eni** : 2.65 m
- Araç Boş Ağırlığı** : 42,5 t
- Maksimum Hız** : 80 km/h
- Araç Gücü** : 4x 120 Kw
- Min. Dönme Yarıçapı** : 25 m
- Maksimum Eğim** : %6
- Maksimum Yolcu Sayısı(AW4)** : 340 Kişi

İstanbul Tramvayı 2013 Yılı Adım Adım İmalat Süreci Çalışmaları

1. Gövde İmalatı Çalışmaları
2. Gövde İzolasyon Çalışmaları
3. Dış CTP Parçaların İmalatı
4. Sürücü Kabin CTP Parçaların İmalatı
5. Kupa Doğrulama, Camların CTP Üzerinde Montajı
6. Yolcu Kompartıman Camları Tedarik Süreci
7. Boji İmalat ve Kalite Kontrol Çalışmaları
8. Körük Kabul Çalışmaları
9. Kupa İzolasyon İmalat Çalışmaları
10. Gövde Zemin Döşeme Çalışmaları
11. Yolcu İç CTP Parçaların İmalatı:
12. Koltuk İmalatı ve Kalite Kontrol Çalışmaları
13. Teker Yağlama Sistemi Üretim Çalışmaları
14. Hidrolik - Pnömatik Tesisat İşleri
15. Yolcu Kliması Montajı
16. Yolcu Kapıları Montaj Çalışmaları

Proje Adımları

2013 yılı mayıs ayı itibariyle montajına başlanan projenin adımları:

- Fizibilite Çalışmaları
- Tasarım
 - Konsept Tasarım
 - Ön Tasarım
 - Detay Tasarım
- Tedarik
- Üretim Hazırlık
- Üretim
- Montajı Tamamlanan Aracın Tip Testleri ve Validasyon Süreci



2013 Sonu İtibariyle Genel Durum

402 no'lu aracın yolcu koltuklarının montajı tamamlanmıştır.
402 A ve 402 B araçlarının kapı girişleri tutunma boruları montaj çalışmaları tamamlanmıştır.

4. Set Bojiler ve Test Bojisi İkitelli Montaj Atölyesine indirilmiştir.

Mevcut iş planına göre diğer süreçler devam etmektedir;-

- 402 Nolu aracın yolcu koltuklarının montaj çalışmaları:
- 402 A ve 402 B araçlarının Kapı girişleri tutunma borularının montaj çalışmaları:
- 402 Aracının Sürücü Arka Duvar Camı montaj çalışmaları
- 407 A Aracının Atölye ye indirilme çalışmaları
- 407 A Aracının İzolasyon çalışmaları
- 401 ve 402 araçlarda testlerin bir bölümü tamamlanmış olup, 401+402 araçları kuple testleri başlamıştır.
- Dinamik analizler için model kurulup, analizler gerçekleştirilmektedir.

2014 Vizyonu

Türkiye de bu alanda yetişmiş yegane genç kadronun muhafaza edilmesi,

Güçlü bir tasarım ekibinin devamlılığının sağlanması,

Üretime kanalize olmuş sağlam bir üretim ekibi

Maliyet optimizasyon çalışmalarını yürütecek uygun bir ekip,

Güçlü bir bilişim altyapısının sağlanması,

Gerektiğinde üniversite, sanayi, teknoloji kuruluşları gibi kurum ve/veya kuruluşlardan rahatlıkla teknik destek alınabilmesidir.



2.MİLRES

Milli Rüzgar Enerji Sistemleri Geliştirilmesi ve Prototip Türbin Üretimi

Enerji ve Tabii Kaynaklar Bakanlığı için 500kW Rüzgar Türbini Tasarımı ve Üretimi projesi gerçekleştirilmektedir. Tübitak, İstanbul Ulaşım, İstanbul Teknik Üniversitesi, Sabancı Üniversitesi, TUSAŞ/TAI kurumlarının proje ortaklığı ile Tübitak Kamu Arge (KAMAG) fonundan %100 destekli olarak proje gerçekleştirilmektedir.

Teknik Özellikler :

65m. Kule Yüksekliği
21.5m Kanat Uzunluğu
Yeşil ve Temiz enerji üretimi
20 Ton Nasel Ağırlığı

Projenin İstanbul Ulaşım A.Ş. sorumluluğundaki iş paketlerinde yürütülen çalışmalarda tasarım ve geliştirme aşamaları tamamlanmış olup ve uygulama-test süreci devam etmektedir. Bu amaçla malzeme ve ekipman alımı için kurum içi prosedürler uygulanarak satınalma faaliyetleri yürütülmüş ve Milres projesi Test Laboratuvarı Esenler Atölye binasında kurulmuştur. Terkos İSKİ tesislerinde Mayıs 2014'de devreye alınacak türbinin İSKİ'ye devredilmesi planlanmaktadır.



3.Hibrit Elektrikli Metrobüs

Tübitak - 1511 Öncelikli Araçlar Çağrısı'na Elektrikli Araç Sistemleri Geliştirilmesi – Metrobüs Uygulaması Proje Kapsamında 1 adet Metrobüs aracı (Phileas) ilave elektrik motoru takviyesi yapılacak ve araçların mevcut sorunları giderilecektir.

Tübitak tarafından çağrı kapsamında desteklenen 4 projeden biridir. Proje devamında diğer araçlara İETT tarafından uygulanacaktır. Proje Bütçesi 2.2M TL olup destek oranı %60'tır.



4.Esenler Depo Sahası Sinyalizasyon Projesi

İstanbul Ulaşım A.Ş. tarafından Esenler depo sahasının sinyalizasyonu kurum kaynakları ve tecrübesiyle gerçekleştirilmektedir. Sistem Odası ve Depo Sahası Kumanda Merkezi Esenler’de kurulmaktadır. Güvenli (SIL2), standartlara uygun yazılım ve donanım geliştirmek projemizin prensibidir. Esenler depo sinyalizasyon projesinde ilk olarak şirkette hali hazırda kullanılan sinyalizasyon sistemleri incelenmesi amacıyla M2, M3 ve M4 hatlarına teknik geziler düzenlenmiş ve mevcut sistemlerle ilgili personelden bilgiler alınarak sistemlerin yerinde görülmesi sağlanmıştır.

Esenler depo sahasında, trenlerin meşguliyetleri ni algılamak için aks sayıcı sistem ve makasları otomatik hale getirmek için makas motorlarına ihtiyaç duyulduğu tespit edilmiştir. Ayrıca, sabit blok (fixed block) sinyalizasyon sistemi için gerekli olacak sinyallerin yerleri tespit edilmiş ve sinyallerin kurumumuzun arge ekibi tarafından geliştirilmesi tercih edilmiştir.

Projenin Adımları:

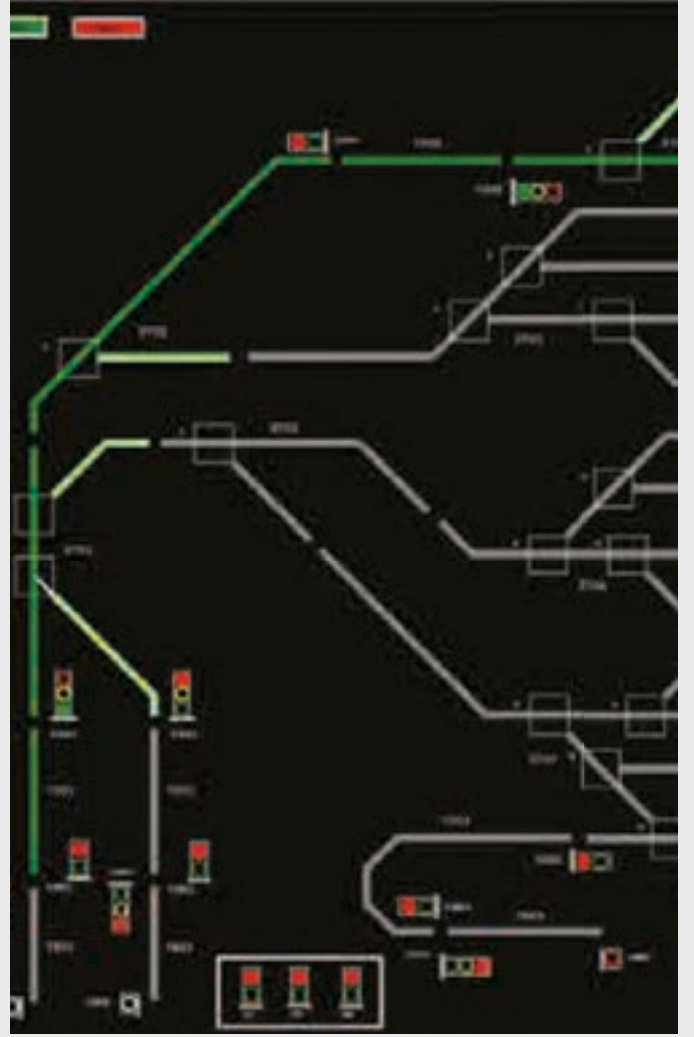
- Dokümantasyonların hazırlanması
- Interlock yazılımının geliştirilmesi
- Kumanda merkezi ve test yazılımlarının geliştirilmesi
- Sistem testlerinin yapılması
- Uygulama aşaması
- Sistemin devreye alınması için altyapı işleri

Sahada monte edilecek ekipmanların bir kısmı kurumumuza gelmiştir. Bu ekipmanlardan Makas Motorları için ilk montaj tarihi belirlenmiştir. Montaj ile ilgili iş planı makas üreticisinden istenmiştir. Sahada yapılacak travers kesiminin ve Aks sayıcılarının da montajları 2014 yılı içerisinde gerçekleştirilecektir.

5.Yerli Tramvay Araç Kontrol Sistemi

Tramvay aracının kontrol sistemi tasarımı ve yazılım geliştirmesi yapılmıştır. Araç Kontrol Sistemi – Yardımcı Güç Ünitesi - CER Motor Sürücü CER Motor Ekipmanlarının yerleştirilmesinin ilk parçası olarak 2012 de tamamlanmıştır.

Araç üstü Makinist ve Yolcu Bilgilendirme Sistemi RTE 2009 aracı üzerinde T4 Topkapı - Habipler Hattında devrededir. 1501 TEYDEB programı kapsamında Tübitak tarafından desteklenen bir projedir



6. Yolcu Bilgilendirme Sistemi

M2 Yenikapı - Hacıosman hattında çalışan Alstom araçlarının makinist bilgilendirme ve anons sistemi geliştirilmiştir. Gerçekleştirilen donanım ve yazılım 32 adet Alstom aracında uygulanmış ve sistem devreye alınarak projenin 1.aşaması tamamlanmıştır.

32 adet araç için

- 16 adet (DIF-Destination In Front) Araç ön varış yeri (256 renk) LED ekran
- 64 adet (DIS-Destination In Side)Yan araç varış yeri (Amber Renkli) LED ekran
- 64 adet (PIB-Passenger Information Board) araç içi LED yolcu bilgilendirme ekranı

Üretimi devam etmektedir. M2 hattındaki proje tamamlandıktan sonra sistem M1 hattında kullanılan ABB araçlarında da uygulanacaktır.

7. REGeKaS

Rejeneratif Enerji Geri Kazanım Sistemi Milres Projesi kapsamında geliştirilen konvertör üzerinde yapılacak değişikliklerle geliştirilecektir. Dünyada yeni geliştirilen bir sistemin Türkiye'deki ilk uygulaması olacaktır. Proje sayesinde kurumun CER gücü harcamalarını %10 oranında azaltması hedeflenmektedir.

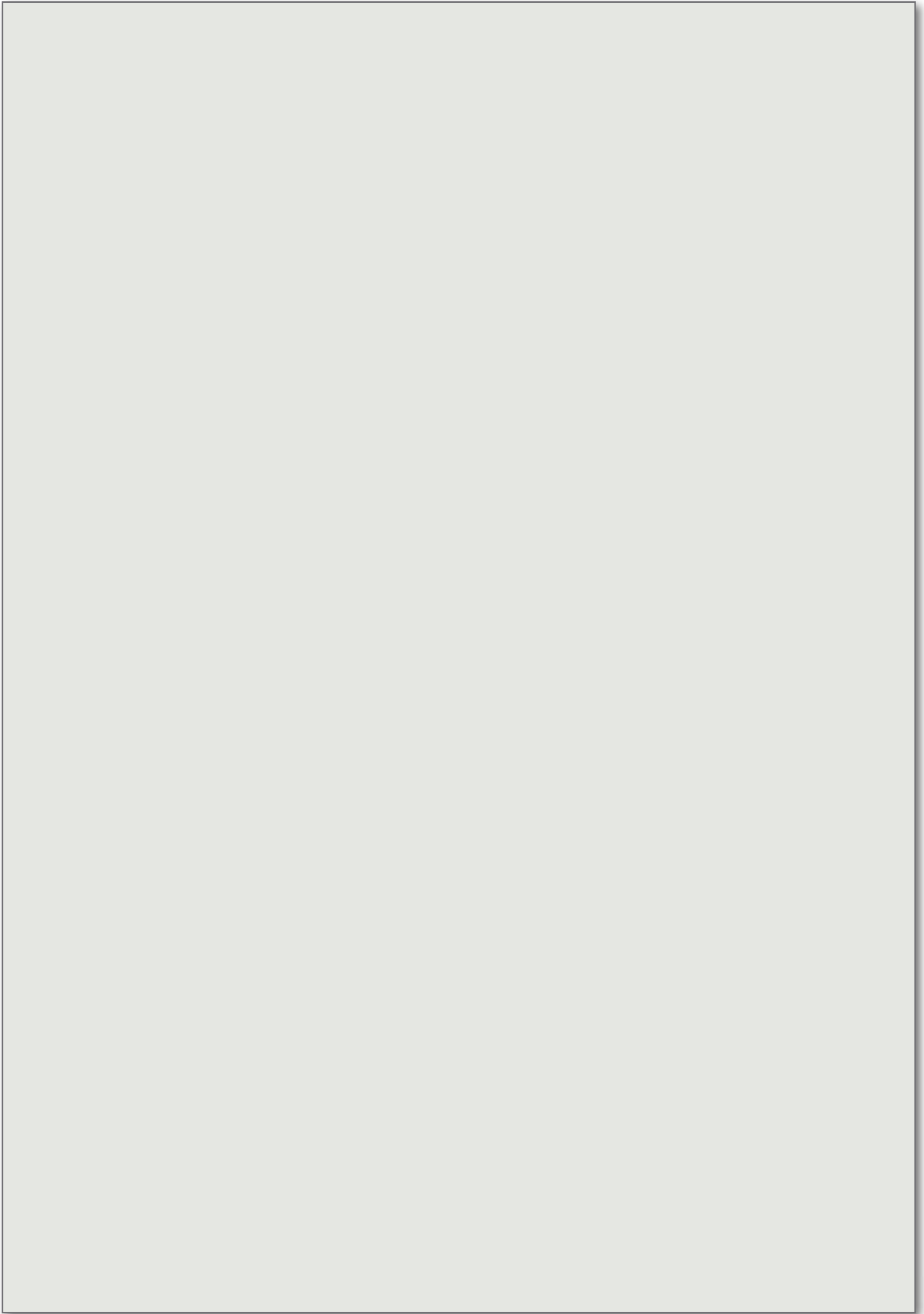
ISTKA'nın Verimli ve Temiz Enerji Mali Destek Programı (İşletmeler) programına 1.248.135,00 proje bütçesi ile başvuru yapılmış ve 500.000TL destek talep edilmiştir. Proje 2014 yılı sonunda tamamlanacaktır.

8. Tramvay Takip Sistemi

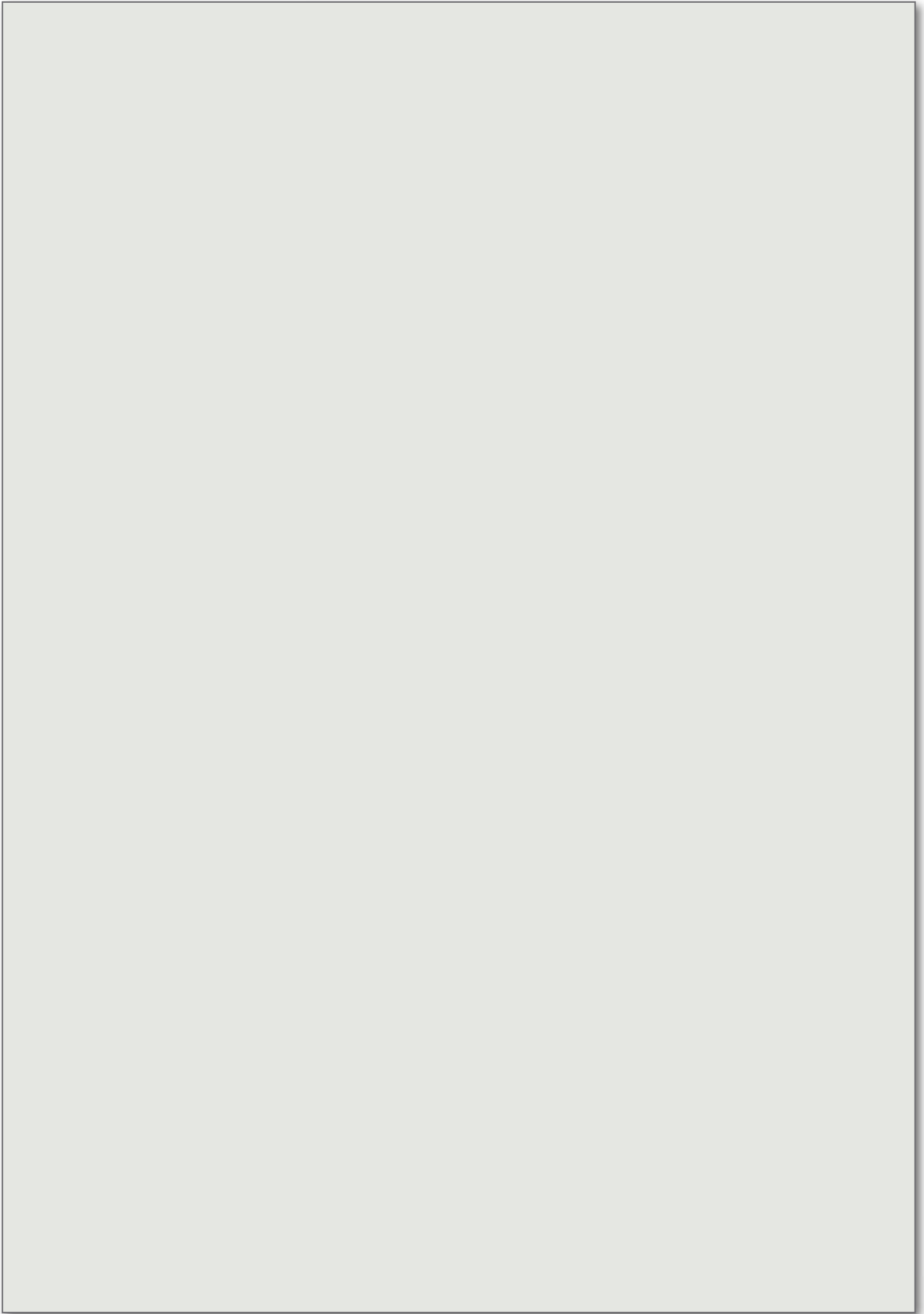
Sinyalizasyon sistemi olmayan Kabataş Bağcılar hattında çalışan 92 adet tramvay aracının anlık durumlarını izleyen ve Zeytinburnu Kumanda Merkezinde anlık konumlarını ve durumlarını izleyen bir sistem geliştirilmiştir.

Araçların anlık hızları, sefer süreleri ve makinist performansları ile ilgili bilgiler otomatik olarak üretilmektedir. Kırmızı ışık ihlalleri, arızalar ve seferde gecikmeye neden olacak olaylar kumanda merkezine iletilmekte ve acil önlem alınması sağlanmaktadır.

Tüm araçlara sistemin montajının ardından istasyonlara dinamik yolcu bilgilendirme ekranları monte edilecek ve istasyondaki yolculara ve mobil cihazlara dinamik sefer bilgileri verilecektir. Halen 10 araçta deneme seferleri gerçekleştirilmeye devam etmektedir. Proje, Temmuz 2014'de tamamlanacaktır.



FAALİYETLER



4.1.İşletme Faaliyetleri

Tüm Zamanların Yolcu Taşıma Rekoru

2013 yılında İstanbul'da metro, tramvay, fönüküler gibi raylı sistemleri ve teleferik hatlarını 402 milyonun üzerinde kişi kullanırken, yolcu taşıma alanında tüm zamanların rekoru kırılmış oldu. Toplamda 121 milyonu aşkın yolcuyla T1 Bağcılar-Kabataş tramvay hattı önde gelirken, 2013 Mart ayında metrobüs yaya tünelinin açılmasıyla günlük yolcu sayısını yaklaşık %20 oranında arttıran M2 Şişli-Mecidiyeköy İstasyonu, tüm hatlar arasında açık ara farkla en kalabalık istasyon oldu!

İstanbul'un raylı sistem hatları tarihinin en yoğun dönemini 2013 yılında yaşadı. İstanbul'da metro, tramvay, fönüküler gibi raylı sistemleri ve teleferik hatlarını 402 milyonun üzerinde kişi kullanırken, bu alanda tüm zamanların rekoru kırıldı. İstanbul Ulaşım'ın yolcu istatistiklerinden derlenen bilgiye göre, halkın ulaşımında raylı sistemi en çok tercih ettiğı yıl 2013 oldu.

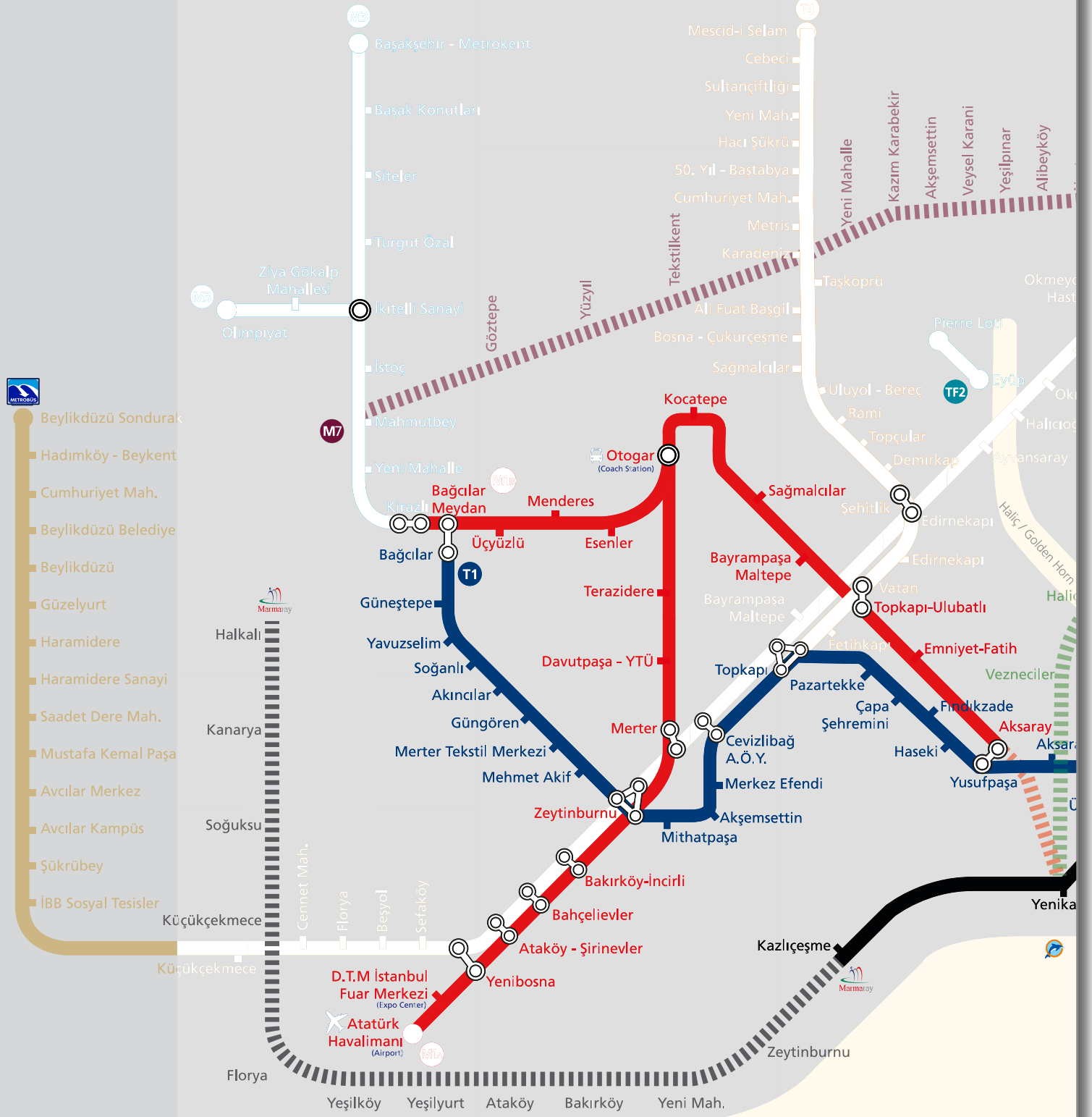
14 milyona yaklaşan nüfusuyla İstanbul'da, raylı sistemlerde 2012 yılında 333 milyon 906 bin 471 kişi taşınırken 2013 yılında kent nüfusunun 29 katına denk gelen 402 milyon 270 bin 102 kişi taşınarak, tüm zamanların rekoru kırıldı! Böylelikle İstanbul Ulaşım, 2012 yılına kıyasla %20 daha fazla yolcuya hizmet vermiş oldu. Bu ciddi artışta M3 ve M1B hatlarının yolculu işletmeye açılması, asrın projesi Marmaray'ın hizmete girmesi ve M4 hattında Marmaray'la birlikte açılan Ayrılık Çeşmesi istasyonunun doğurduğu entegrasyon sinerjisinin etkili olduğu bildirildi. Bu durumun bir diğer sebebi de İstanbul'da trafiğin giderek artması sonucu daha güvenlik, konforlu ve hızlı ulaşım hizmeti sunan raylı sistemlerin yolcular tarafından tercih edilmesi ve raylı sistem kullanma alışkanlığının yaygınlaşması oldu.

10 Hat

118 Km
Uzunluk

Günde
1.100.000
Yolcu

Raylı Sistemler Ağ Haritası



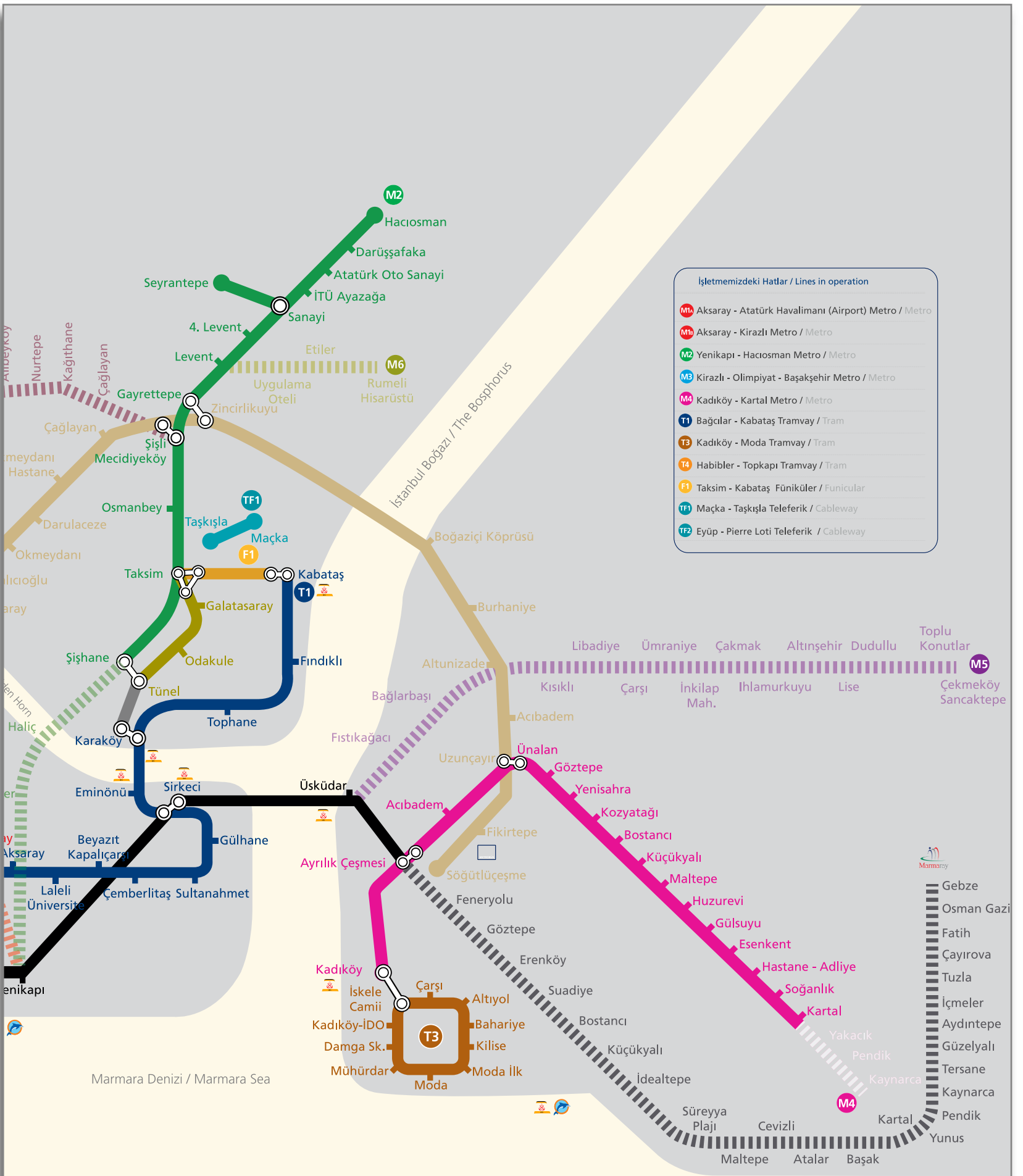
Yapımı Devam Eden Hatlar / Lines under construction

- M1A Akşaray - Yenikapı Metro Uzatması / Metro extension
- M4 Kartal Kaynarca Metro Uzatması / Metro extension
- M5 Üsküdar - Çekmeköy Metro / Metro

- M6 Levent - Rumeli Hisarüstü Metro / Metro
- M7 Mecidiyeköy - Mahmutbey Metro / Metro

Diğer Ulaşım Hatları / Other transport lines

- Marmaray Hattı / Marmaray Line
- İDO İskelesi / Ferry
- Metrobüs / Metrobus
- Taksim - Tünel Nostaljik Tramvay / Tram
- Şehir Hatları / Ferry Lines
- Karaköy - Beyoğlu Tünel / Tunnel



İşaretler / Signs

- İstasyon / Durak / Station / Stop
- Aktarma İstasyonu / Transfer Point
- Aktarma İstasyonu / Transfer Point
- Aktarma İstasyonu / Transfer Point

- Aktarma İstasyonu / Transfer Point
- Havalimanı / Airport
- Otogar / Coach Station

Bilgilendirme / Information

- Sefer saatlerini İstanbul Ulaşım A.Ş. cep haritalarından ya da istasyonlardaki bilgi panolarından öğrenebilirsiniz. You can get information about timetables through the pocket maps of İstanbul Ulaşım or the information boards located in the stations.
- Cumhuriyet Mah. (T4) haricinde bütün metro ve tramvay istasyonları engelli erişimine uygundur. All metro and tram stations, except for Cumhuriyet Mah. (T4), are accessible for disabled passengers.

İletişim / Contact

İstanbul Ulaşım Yolcu Hizmetleri Hattı
444 00 88
 7 Gün 24 Saat Hizmet
 Kısa Mesaj Servisi
7588

Metroİstanbul
 Akıllı Telefon Uygulaması ile
 Make your life easier with the Smartphone Application Metroİstanbul
 Hayatınızı Kolaylaştırın...

Raylı Sistem Hatlarının Genel Özellikleri

Hat Kodu	Hat Adı	Hat Uzunluğu	İstasyon Sayısı
M1A	Aksaray – Atatürk Havalimanı Metro Hattı	24.77 km	22
M1B	Aksaray – Kirazlı		
M2	Şişhane – Hacıosman Metro Hattı	18.04 km	13
M3	Kirazlı - Başakşehir - Olimpiyatköy Metro Hattı	15.9 km	11
M4	Kadıköy – Kartal Metro Hattı	21.6 km	16
T1	Bağcılar – Kabataş Tramvay Hattı	18.21 km	31
T3	Kadıköy – Moda Tramvay Hattı	2.62 km	22
T4	Topkapı – Habibler Tramvay Hattı	15.4 km	10
F1	Taksim – Kabataş Füniküler Hattı	594 m	2
TLF1	Eyüp - Piyerloti Teleferik Hattı	384 m	2
TLF2	Maçka - Taşkışla Teleferik Hattı	347 m	2
Toplam		117.865 km	136 istasyon

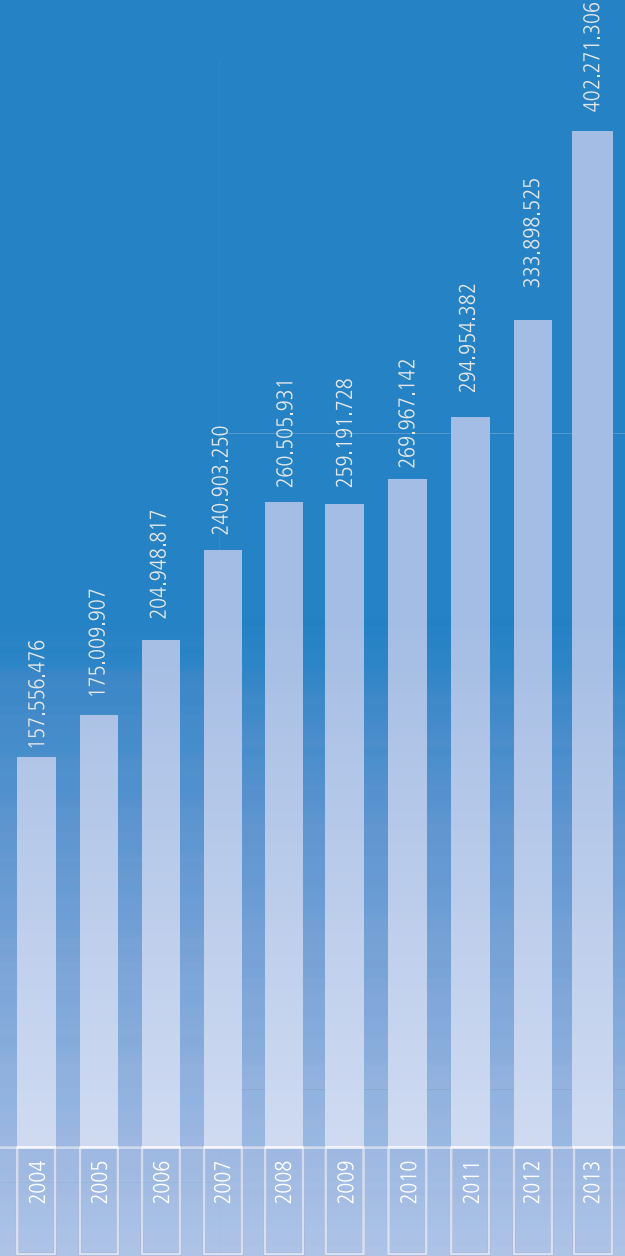
Hatlarda Kullanılan Araçlar

Hat Kodu	Hat Adı	Araç Tipleri	Vagon Sayıları	
M1A	Aksaray – Atatürk Havalimanı Metro Hattı	ABB	98	98
M1B	Aksaray – Kirazlı			
M2	Şişhane – Hacıosman Metro Hattı	ROTEM	92	124
		ALSTOM	32	
M3	Kirazlı – Başakşehir – Olimpiyatköy Metro Hattı	ALSTOM	80	80
M4	Kadıköy – Kartal Metro Hattı	CAF	36	144
T1	Bağcılar – Kabataş Tramvay Hattı	BOMBARDIER	55	92
		ALSTOM	37	
T3	Kadıköy – Moda Tramvay Hattı	GOTHA	37	37
T4	Topkapı – Habibler Tramvay Hattı	KTA	32	76
		ROTEM	34	
		ABB	7	
		RTE	3	
F1	Taksim – Kabataş Füniküler Hattı	GARAVENTA	4	4
TLF1	Eyüp - Piyerloti Teleferik Hattı	LIETNER	4	4
TLF2	Maçka - Taşkışla Teleferik Hattı	POMA	4	4
			4	4
Toplam			632	

2004'ten Bugüne

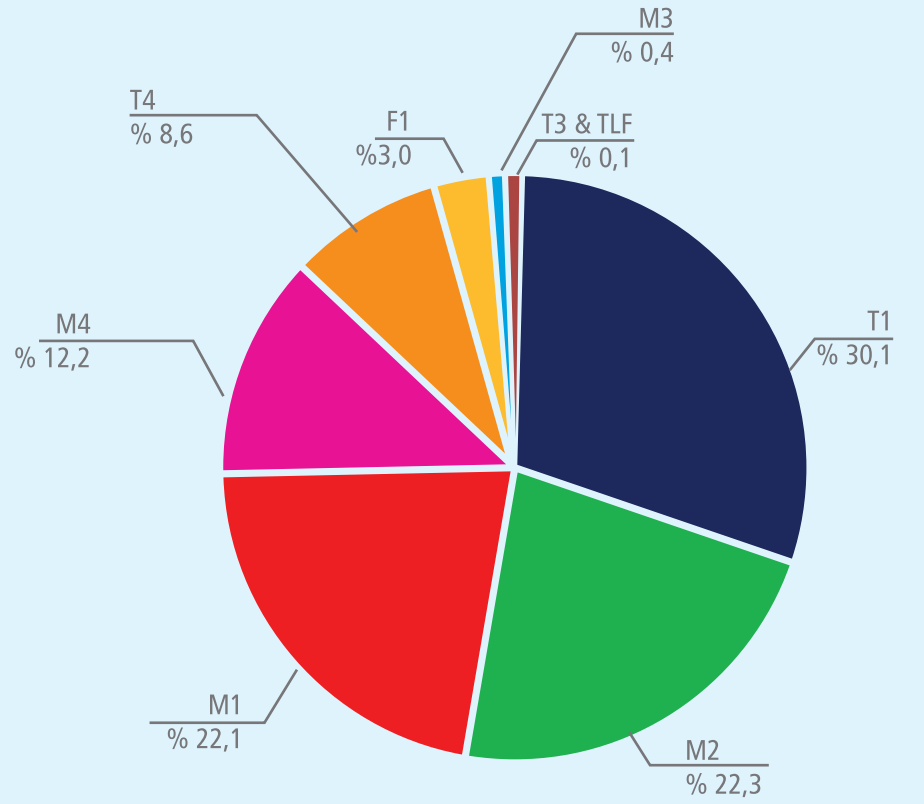
Yıllık Yolcu Sayıları

İstanbul Ulaşım A.Ş.'nin 2013 yılında işletmeciliğini yaptığı tüm hatlarda taşıdığı toplam yolcu sayısı 402.271.306 olarak belirlenmiştir. 2013'de taşınan bu yolcu sayısı 2012'de taşınan yolcu sayısı ile karşılaştırıldığında, raylı sistemler ile taşınan yolcu sayısının son bir yıl içerisinde %20 düzeylerinde arttığı belirlenmiştir.





2013 Yılı Hat Bazlı Yüzdesel Yolcu Dağılımları



İstanbul Ulaşım A.Ş.'nin 2013 yılında taşıdığı yolcu sayılarına hat bazlı bakıldığında T1 Bağcılar – Kabataş tramvay hattının en fazla yolcu taşıyan hat olduğu görülmektedir. T1 hattının 2013'de taşıdığı yolcu sayısı 2012'de taşıdığı yolcu sayısı ile karşılaştırıldığında %6,5'luk bir artış olduğu görülmektedir.

Hatlar Yolcu Sayıları

Hatlar	Yolcu Sayıları
T1	121.234.410
M2	89.822.035
M1	88.964.831
M4	49.101.425
T4	34.435.962
F1	11.997.498
M3	4.261.827
TLF2	1.515.737
T3	654.594
TLF1	282.987

Toplam 402.271.306

2013 Aylara Göre Hat Bazlı Yolcu Sayıları

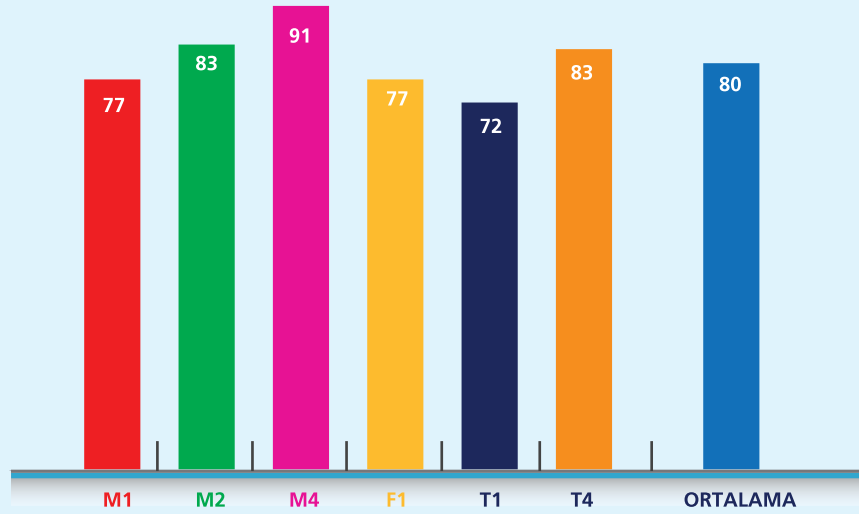
	Ocak	Şubat	Mart	Nisan	Mayıs	Haziran	Temmuz	Ağustos	Eylül	Ekim	Kasım	Aralık
■ 644	3.266.875	3.415.954	3.945.900	3.878.187	3.928.016	3.675.794	3.561.853	3.291.459	4.290.960	4.429.816	5.601.018	5.815.593
■ 671	8.957.544	8.558.381	10.586.054	10.746.439	11.250.692	10.135.837	9.751.089	9.558.459	10.548.004	10.419.574	10.478.819	10.243.518
■ 681	6.394.469	6.017.658	6.839.233	6.726.283	7.020.201	7.185.599	7.253.319	7.322.405	8.112.214	8.477.989	8.716.783	8.898.678
■ 682	7.356.377	7.084.160	8.146.024	7.973.561	8.076.541	6.638.795	6.283.734	5.689.965	7.391.066	7.463.199	8.547.689	9.170.924
■ 683	892.092	867.608	1.073.028	1.084.309	1.121.838	828.849	877.327	942.945	1.084.368	1.063.432	1.093.421	1.068.281
■ 684	2.832.095	2.627.270	3.007.961	2.949.678	3.018.242	2.732.948	2.542.926	2.413.896	2.825.597	2.979.549	3.229.823	3.275.977
■ 685	59.230	58.410	54.071	68.177	60.904	50.351	52.206	44.911	46.749	51.069	50.450	58.066
■ 686	91.455	111.735	147.971	165.080	187.878	180.773	145.042	179.814	178.054	158.077	138.598	114.247
TOPLAM	29.850.137	28.741.176	33.800.242	33.591.714	34.664.312	31.755.097	31.095.415	30.100.797	35.239.739	35.548.330	38.495.988	39.352.359

Yolcu Memnuniyeti Araştırma Sonucu



Yolcu
Memnuniyeti
%80

Hatlar	2011	2012	2013
M1	81	77	77
M2	75	78	83
M4	--	--	91
T1	73	73	77
T4	79	78	72
F1	76	80	83
Genel	77	77	80



İstanbul Ulaşım'ın her yıl düzenli olarak gerçekleştirdiği Yolcu Memnuniyeti Araştırmasından elde edilen sonuçlara göre kurumumuzun sunduğu raylı sistem hizmetlerinden yolcuların duydukları genel memnuniyet düzeyi 2013 yılı için %80 olarak gerçekleşmiştir. Böylelikle son yıllarda %77 düzeyinde seyreden genel memnuniyet oranı, 2013 yılında üç puan birden artmıştır.

Araştırmada en başarılı hat, 2012 yılı Ağustos ayında hizmete giren ve ilk yılında %90 memnuniyet oranıyla yolcuların büyük takdirini kazanan M4 Kadıköy-Kartal metro hattı olmuştur. M4 hattını %83 memnuniyet oranıyla M2 Şişhane-Hacıosman metro hattı ve T4 Topkapı-Habipler tramvay hattı takip etmektedir. M4 hattının bu başarısının ardında, bilhassa hizmete yeni giren bir hat olması ve ilk yılında sağladığı yüksek işletme performansı gibi nedenlerin yattığı düşünülmektedir.

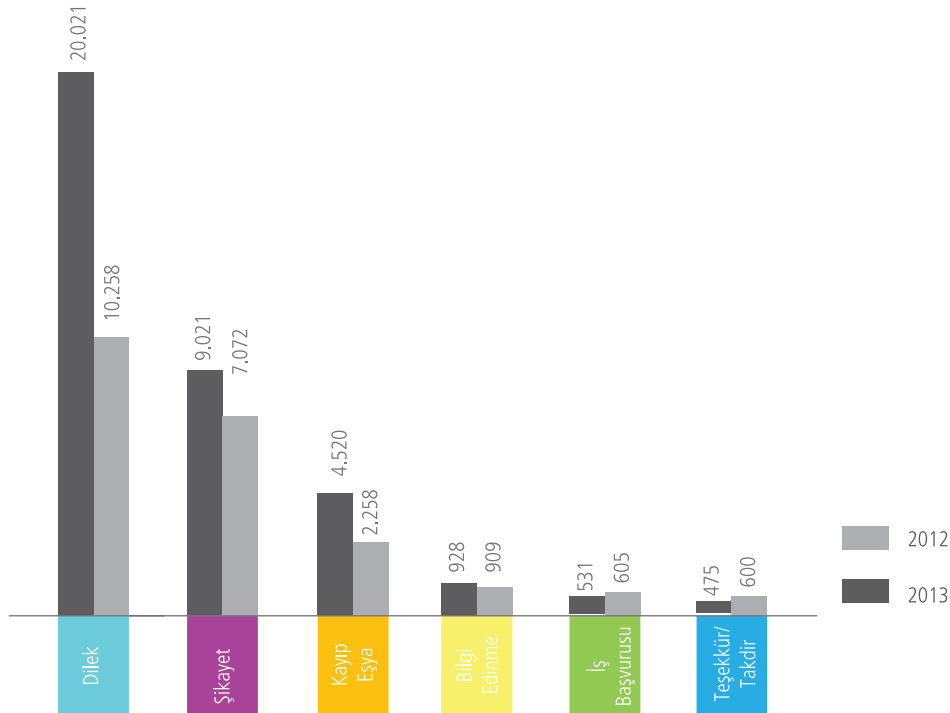
Müşteri İlişkileri Yönetimi

Müşterilerimizin şirketimizle ilgili güncel ve uzun vadeli iletişim gereksinimleri belirlemek için ISO 10002 standardı gereğince geribildirimlerimiz sınıflandırılmıştır. Son yıllarda müşterilerimizin bizlerle iletişim kurduğu konular aşağıdaki tablodaki başlıklar altında belirtilmiştir:

2013 Dilek ve Şikâyet Türleri

	2012	2013
Bilgi Edinme	909	928
Şikâyet	7.072	9.021
Teşekkür/Takdir	600	475
İş Başvurusu	605	531
Kayıp Eşya	2.258	4.520
Dilek	10.258	20.021
Toplam	21.702	35.496

Başvuru Kanalları



4.2. Diğer Faaliyetler

M1

Aksaray – Atatürk Havalimanı Metro Hattındaki Yenilikler

Metronun Özellikleri

M1 metrosu modernizasyon çalışmaları kapsamında, 46 adet Yolcu Bilgilendirme Sistemi (YBS) ekranı M1A ve M1B metro hattındaki peronlara monte edildi. Monteleme çalışmaları 30 iş günü gibi kısa bir sürede tamamlandı.

İstanbul'un ilk metrosu olma özelliğine sahip 25 yaşındaki M1 Metro hattı, M1A Aksaray – Atatürk Havalimanı ve yakın zamanda hizmete giren M1B Aksaray - Kirazlı uzatma hatları arasındaki 22 istasyonda, günde 250.000'den fazla yolcuya hizmet veriyor.

M1B uzatma hattı ile M3 Başakşehir metrosuna erişim sağlayan M1 metro hattını kullanan yolcular, yeni hatların sisteme dahil edilmesinin ardından hangi tren nereye gidiyor, tren kaç dakika sonra geliyor gibi problemlerle karşı karşıya kalıyordu. Gerek yolcuların yaşadığı bu istenmeyen durumların önüne geçilmesi, gerekse hattın Havalimanı ve Otogar gibi yolcu değişkenliğinin fazla ve çeşitlilik gösterdiği iki önemli merkez üzerinde olması nedeni ile M1 hattı istasyonlarındaki peronlara modern bir yolcu bilgilendirme sisteminin kurulması zorunlu hale gelmişti.

Bu amaçla gerçekleştirilen pilot çalışmanın ardından M1 hattı üzerindeki 22 istasyonda her yola bir ekran olmak üzere toplam 46 YBS ekranının kurulumu için 15 Nisan'da altyapı hazırlığına başlayan ekipler, kurulum çalışmalarını 30 iş günü gibi kısa bir sürede tamamlamayı

M1 Aksaray A Girişinin Açılması

M1 hattının en kalabalık istasyonu Aksaray'ın A Girişi, yaklaşık 1 yıl süren revizyon çalışmalarının ardından 7 Ekim 2013 tarihinde yeniden yolcuların hizmetine açıldı. Hat ve Sabit Tesisler Müdürlüğü'ne bağlı Bina ve Ekipman Şefliği koordinasyonunda yürütülen çalışmada toplam 30'a yakın kişi görev alırken, paydaş kurumlarla olan ilişkilerde tarihi yarımada ve çevreye saygı konularında zorlu bir süreç işledi.

M2

Şişhane – Hacıosman Metro Hattındaki Yenilikler

M2 Mecidiyeköy Metro - Metrobüs Yaya Tüneli Hizmete Açılması

Metro, metrobüs ve Trump Towers alışveriş merkezi arasında kesintisiz ulaşım imkanı sağlayan 350 metre uzunluğundaki yaya tüneli 1 Mart tarihinde hizmete açılmıştır. Bu yaya tüneli sayesinde M2 hattı Şişli - Mecidiyeköy istasyonu ile metrobüs hattı arasında tam entegrasyon sağlanmıştır.

İstanbul Büyükşehir Belediyesi'nin Trump Towers yönetimi ile ortak çalışması sonucu hayata geçirilen ve inşasına 1 yıl önce başlanan Mecidiyeköy metro - metrobüs yaya tüneli hizmete açıldı. Yaklaşık 350 metre uzunluğunda olan ve metro, metrobüs ve Trump Towers alışveriş merkezine kesintisiz ulaşım imkanı sağlayan tünel, 3400 m2 alana sahiptir. Yürüyen merdivenler, yürüyen bantlar ve asansörleriyle Mecidiyeköy yaya tüneli, metrobüs - metro arasında aktarma yapan yolculara konforlu ulaşım hizmeti sağlamaktadır.



M2 Gayrettepe İstasyonu, Metro - Metrobüs Yaya Bağlantı Tüneli (Zorlu Tüneli) hizmete Alınması

İstanbul Metrosu Gayrettepe İstasyonu ve Zincirlikuyu Metrobüs Durağı arasında yaya ulaşımını sağlamak üzere yapımı tamamlanan "Metro - Metrobüs Yaya Bağlantı Tüneli" 2 Eylül tarihinde hizmete açıldı. Elektronik işleyişi ve kontrolü İstanbul Metrosu'na entegre edilen yaya bağlantı tünelinin işletmesini İstanbul Ulaşım yapmaktadır.

Zorlu İnşaat tarafından yapımı tamamlanan proje ile birlikte Metrobüs hattını kullanarak Zincirlikuyu'ya ulaşan bir yolcu: Yüzeye çıkmadan ve trafiğin yoğun olduğu alanlara girmeden yaya bağlantı tüneline daha kısa bir mesafe kat ederek, doğrudan Gayrettepe Metro İstasyonu'na, Zorlu Center'a, Etiler istikametine ya da eski Karayolları binası önüne ulaşabilecek. Bu güzergâhı kullanmak fakat ara noktalarda yüzeye çıkmak isteyen yolcular ise Gayrettepe Metro İstasyonu'na yaklaşık 150 metre mesafede Müselles Sokak girişine (BEDAŞ İndirici Trafo Merkezi yanı) ya da Beşiktaş-Levent istikametinde eski Karayolları binası önünde bulunan yeşil alan bölgesine ulaşarak bu noktalardan devam edebilecektir.

Tünel çalışmaları sırasında Zincirlikuyu Metrobüs İstasyonu'nun yaya erişimleri de yeniden düzenlenerek, engellilere uygun hale getirildi. Metrobüsü kullanan yolcular, tünelden metroya rahatlıkla ulaşip istedikleri yöne gidebilecek. İnşaat ve iç dizayn çalışmaları sırasında Zincirlikuyu Metrobüs durağının güney ve kuzey bağlantıları, D-100 karayolunda trafik kesilmeden yerin altından sürdürüldü.



M2 Sanayi–Seyrantepe 3. Tünel İnşaatı

Karayolları ve İBB tarafından gerekli izinleri alınarak yer teslimi yapılan Sanayi–Seyrantepe 3. Tünel inşaatı çalışmasına, 12 Ağustos tarihi itibarı ile yüklenici konsorsiyum tarafından start verildi. 15 ayda tamamlanacak 3. tünel inşaatı sayesinde Sanayi istasyonundan aktarma yapmadan Seyrantepe istasyonuna doğrudan erişim mümkün olacaktır.



M2 Hattında Karma İşletme Çalışması

M2 Şişhane – Hacıosman metro hattında günlük yolcu sayılarındaki artışla beraber, yoğun saatlerde trene binemeyen yolcular için iyileştirme sağlamak üzere 25 Kasım 2013 itibarıyla karma işletme olarak tanımlanan 4'lü + 8'li tren işletmesine geçildi. Gelen araç bilgisi yolculara kırmızı ve mavi işaret çizgileri, ses anonsu ve YBS ekranlarındaki bilgilendirme animasyonları ile sağlanıyor. Hatta önceki günlere kıyasla peron ve tren içi yoğunluklarında rahatlamalar gözlemlendiği bildirildi.

M3 Kirazlı - Başakşehir - Olimpiyat Metro Hattındaki Yenilikler

M3 Kirazlı – Başakşehir – Olimpiyat ve M1B Aksaray – Kirazlı Metro Hatlarının Yolculu İşletmeye Başlaması

M3 Kirazlı – Başakşehir – Olimpiyat Metro Hattı ve M1B Aksaray - Kirazlı Metro Hattı, 7 Temmuz tarihinde Başbakan Recep Tayyip Erdoğan ve İstanbul Büyükşehir Belediye Başkanı Kadir Topbaş'ın katıldığı görkemli bir törenle hizmete açıldı. İstanbul Büyükşehir Belediyesi ve İstanbul Ulaşım'dan üst düzey yetkililerin katıldığı açılışa halkın ilgisinin yoğun olduğu gözlemlendi. Yeni metro hattı ile İstanbullular, Esenler Otogar'dan Başakşehir'e 30 dakikada ulaşabiliyor!

İstanbul Büyükşehir Belediyesi ulaşım alanındaki yatırımlarına hız kesmeden devam ediyor. İstanbul'un trafik sorunu çözmek ve toplu taşımada hızlı, konforlu hizmet vermek için Avrupa Yakası'nda hayata geçirilen en önemli ulaşım sistemlerinden biri olan M3 Kirazlı – Başakşehir – Olimpiyat Metro Hattı ve M1B Aksaray - Kirazlı Metro Hattı, Başbakanımızın katıldığı bir törenle hizmete açıldı. Bağcılar Meydanı'nda coşkulu bir kalabalıkla gerçekleştirilen açılışın ardından metro hattına inerek incelemelerde bulunan Başbakan Erdoğan, Bağcılar - Mahmutbey arasında ilk sürüşü yaptı.



M3 Olimpiyat İstasyonu Yolculu İşletmeye Başlaması

M3 metro hattında mekik işletmesinin yapıldığı batı yönündeki son istasyon olan Olimpiyat istasyonu 22 Kasım 2013 tarihinden itibaren işletme saatleri boyunca sürekli açık hale getirildi. Bu istasyon, hattın yolculu işletmeye açıldığı 15 Haziran 2013 tarihinden bu yana yalnızca maç ve özel etkinlik günlerinde işletmeye açılıyordu

M3 Hattında Besleme Otobüsleri Hizmete Alınması

M3 hattının entegrasyonu için İstanbul Ulaşım ile koordineli çalışan İETT Genel Müdürlüğü, metroya erişimde toplu taşıma araçlarının kullanımını teşvik etmek üzere 11 yeni besleme otobüs hattını Kasım ayı itibarıyla hizmete aldı. Toplamda 32 otobüsün çalışacağı yeni besleme hatları, çevre semtlerde oturanları metroya daha rahat ulaşmasını sağlamaktadır.



M3 Hattı Depo Sahası Tren Dış Yıkama Ünitesi

M3 Hattı Olimpiyat atölyesinde araç yıkama ünitesi 1 Kasım'da devreye alındı. Ünite sayesinde kullanılan suyun %60'ı geri kazanılabilir hale getirildi. Projenin, tasarım, imalat ve satın alımında doğrudan doğruya üretici firma ile çalışan İstanbul Ulaşım, işletme için en verimli sistemi titizlikle belirleyerek hizmete aldı.

M4

Kadıköy – Kartal Metro Hattındaki Yenilikler

M4 Bostancı İstasyonu'nun Yeni Çıkışının Açılması

M4 Kadıköy – Kartal Metro Hattı'nda Bostancı İstasyonu'nun 2 no'lu İçerenköy Mahallesi/Hastaneler çıkışı 9 Ocak tarihinde hizmete açıldı. Bölgedeki hastanelere gitmek isteyen yolcularımız, artık 2 no'lu çıkışı kullanarak diledikleri yere kolayca ulaşabilmektedirler.



M4 Gülsuyu İstasyonu'nda Yeraltı Otoparkı Açılması

M4 Kadıköy–Kartal Metro Hattı'nda Gülsuyu İstasyonu yeraltı otoparkı 5 Şubat 2013 tarihinde hizmete açıldı. M4 hattının 22 km'lik metro güzergahına yakın noktalarda 8 adet otopark açmayı planlayan İSPARK, Gülsuyu'ndaki otoparkı hizmete alarak hedefe biraz daha yaklaştı.

M4 hattı 1. Yıl Kutlaması

Cumhuriyet tarihinin en büyük metro yatırımı olarak 17 Ağustos 2012 tarihinde açılan M4 Kadıköy - Kartal Metrosu, birinci yılını kutladı. 1 yılda 41 milyon yolcu taşıyan M4 hattı, ilk yılında kullanıcılardan tam not aldı.

M4 Kartal-Kaynarca Uzatmasında İnşaat Sürecinin Başlaması

16 Mayıs tarihinde İBB Anadolu Yakası Raylı Sistem Müdürlüğü tarafından ihalesi yapılan Kartal – Kaynarca Uzatma Metrosu projesinde ihaleyi kazanan firmaya yer teslimi yapıldı. Böylelikle 810 günde tamamlanması öngörülen projede geri sayım başlamış oldu.



M4 Hattı Ayrılık Çeşmesi İstasyonunun Hizmete Başlaması

M4 Kadıköy Kartal metro hattını Marmaray ile entegre eden Ayrılık Çeşmesi istasyonu Marmaray'la birlikte hizmete girdi. 1 yıldan uzun süren ve 15 milyon TL'ye mal olan zorlu projede kaba ve ince işler İBB Anadolu Yakası Raylı Sistem Müdürlüğü, elektromekanik işler ise İstanbul Ulaşım tarafından gerçekleştirildi.

Asrın projesi Marmaray'ın ilk aşamadaki en önemli entegrasyonu olan Ayrılık Çeşmesi istasyonu, 29 Ekim'de Marmaray ile birlikte açıldı. Marmaray Hattının, M4 Kadıköy-Kartal Metrosu ile altlı üstlü entegre olduğu bir istasyon olan Ayrılık Çeşmesi'nin inşasında İstanbul Ulaşım'a bağlı 11 kişilik özel ve tecrübeli teknik bir ekip 1 yıldan uzun bir süre boyunca sahada görev yaptı. Bu zorlu entegrasyon projesinde tüm elektromekanik ekipmanlar İstanbul Ulaşım tarafından tedarik edilirken, test ve devreye alma süreçleri de 2 aya yakın sürdü.

T1

Bağcılar-Kabataş Tramvay Hattındaki Yenilikler

T1 Beyazıt Trafo Merkezinin Devreye Alınması



T1 Tarihi Yarımada'da Katener Hattı Revizyonu

T1 Bağcılar-Kabataş tramvay hattının Beyazıt-Sirkeci arasındaki kısmında, 20 yılı aşkın süredir kullanılan katener direkleri yürütülen revizyon çalışması kapsamında yenilendi. Yapılan çalışma ile tarihi yarımada'nın dokusuyla örtüşmeyen ve kullanım ömrünü tamamlamış eski katener direkleri, bölgedeki tarihi dokuya uygun olarak dizayn edilen yeni katener direkleri ile değiştirildi.

T1 Zeytinburnu Tramvay Park Sahası

Zeytinburnu triyaj alanında hayata geçirilen "Döngü Hattı Projesi" kapsamında, aynı bölgede 3 adet park yolu imalatı tamamlandı ve mevcut park sahası da genişletilerek 19 Ağustos 2013 tarihinde hizmete alındı.

T1 Zeytinburnu Döngü Hattının Hizmete Başlaması

Zeytinburnu Atölyesi triyaj alanında yapımına başlanan ve T1/T4 tramvay hatlarına hizmet verecek olan "Döngü Hattı Projesi" nin ilk etabı olan "Döngü Hattı" tamamlanarak 12 Nisan tarihinde hizmete girdi.



T1 Hattı'nın %100 Erişilebilir Hale Getirilmesi

T1 tramvay hattında Yusufpaşa istasyonu peronu yenilenerek üstgeçit yerine butonlu yaya sinyali düzenlemesi yapıldı ve istasyona cadde düzeyinden hemzemin yaya geçidiyle erişim sağlandı. Böylelikle geçtiğimiz yıl Fındıkzade istasyonundan kaldırılan üst geçidin ardından, T1 tramvay hattındaki son üst geçit de kaldırılarak hat %100 erişilebilir hale getirilmiş oldu.

İstanbul Ulaşım A.Ş. Tesisleri de %100 Erişilebilir

Tesislerimiz artık %100 erişilebilir! 2009'dan beri sürdürdüğü çalışmalar sonucunda 2012 yılında istasyon ve araçlarını %100 erişilebilir hale getiren İstanbul Ulaşım, Esenler yerleşkesindeki binalara da %100 engelli erişiminin sağlanması ve çalışan memnuniyetin artırılması amacıyla yürüttüğü asansör kurulum projesini de Kasım ayı içerisinde başarıyla tamamladı.

Yeni Hatlar İle İlgili Yapılan Çalışmalar

Asrın Projesi Marmaray'ın Hizmete Alınması ve Marmaray BC1 İstasyonları ve Hattı Elektromekanik Sistemleri Bakım İşleri



150 yıllık hayal gerçek oldu, kıtalar birleşti.. Cumhuriyetin 90. yıldönümüne ve dünyanın gündemine Marmaray damgasını vurdu. 29 Ekim 2013 Salı günü Üsküdar meydanında Marmaray, Cumhurbaşkanı Abdullah Gül ve Başbakan Recep Tayyip Erdoğan tarafından görkemli bir törenle açıldı. Törene on binlerce İstanbullunun yanı sıra, dost ülkelerin cumhurbaşkanı, başbakanları ve bakanları ile ulusal ve uluslararası medya kuruluşlarının temsilcileri katıldı.

TCDD, asrın projesi Marmaray'ın bakımını İstanbul Ulaşım'a teslim etmiştir. BC1 Tüp Geçit Projesinin Elektromekanik Sistemlerin Bakım İşleri kapsamında toplamda 13.6 km'lik hattın, beş istasyonun ve toplamda 14.000 civarındaki ekipmanın bakımları, İstanbul Ulaşım'a bağlı 70 kişilik tecrübeli bir kadro tarafından gerçekleştirilmektedir.

İstanbul Ulaşım, 2013 Ekim ayında TCDD tarafından işletmeye alınan Marmaray Projesi Boğaz Tüp Geçidi (BC1) tünel ve istasyonlarındaki elektromekanik sistemlerin bakım işleri için TCDD ile 6 aylık bir sözleşme imzalamıştır. İmzalanan sözleşme kapsamında; Marmaray BC1 hattı Kazlıçeşme, Yenikapı, Sirkeci, Üsküdar ve Ayrılık Çeşmesi istasyonlarındaki elektromekanik sistemlerin ve bu istasyonları birbirine bağlayan yaklaşık 13,3 km'lik tünel ve tüp tünelden oluşan hattaki elektromekanik sistemlerin bakım işleri bulunmaktadır. Bu sistemlere ilave olarak, Yedikule ve Ayrılık Çeşmesi'nde bulunan Yedikule Jeneratör ve İbrahimağa Jeneratör Binaları ile Yenikapı Havalandırma Binası, Yedikule Havalandırma Binası ve Ayrılık Çeşmesi Havalandırma Binalarındaki bakım işleri de sözleşme kapsamına dâhildir. Sadece koruyucu bakımdan oluşan bakım konsepti düzeltici bakımı, arıza tamiri ve arıza tamirine müdahaleyi içermiyor.

Levent - Hisarüstü Metro Hattının İnşaat Süreci Başlaması

Etiler'de ilk kazmanın vurulduğu metro hattıyla Levent – Rumeli - Hisarüstü arası ulaşım 6 dakikaya iniyor. İstanbul Metrosu ile entegre edilecek olan hat, Levent- Hisarüstü arasında trafiğin imdadına yetişecek. Dört istasyondan oluşacak projenin 24 ayda bitirilmesi hedefleniyor.

İstanbul trafiğine nefes aldırın metro hatları genişlemeye devam ediyor. Bu kapsamda Rumeli Hisarı-Boğaziçi Üniversitesi – Etiler – Levent koridorunda hizmet verecek yeni bir metro hattının yapımına başlandı. Levent – Hisarüstü metrosu 3.300 metre uzunluğunda, 4 istasyonlu bir hat olarak planlandı. İstanbul Büyükşehir Belediyesi'nin inşasını 2012 Eylül ayında Ulaştırma, Denizcilik ve Haberlik Bakanlığı Alt Yapı Yatırımları Genel Müdürlüğü'ne (AYGM) devrettiği hat, İstanbul Metrosu Levent İstasyonu ile entegre olacak. Hattın 6 noktasında şaft çalışması başlatılırken ilerleyen dönemlerde bu rakam 11'e çıkarılacak.



Üsküdar – Ümraniye – Çekmeköy - Sancaktepe Metrosunda Tünel Çalışmaları

2012 Mayıs ayından bu yana inşaatı hızla devam eden Üsküdar – Ümraniye – Çekmeköy - Sancaktepe metro hattının tünel açma çalışmalarına 13 Şubat tarihinde Başkan Topbaş'ın katılımıyla başlandı. Makineler günde 22 metre tünel kazacağı belirtildi. Üsküdar-Ümraniye metrosunun ilk tünelleri 12 Haziran tarihinde düzenlenen bir törenle birleştirildi. Törende konuşan İstanbul Büyükşehir Belediye Başkanı Kadir Topbaş, göreve geldiklerinde yaklaşık 45 kilometre olan raylı sistem ağ uzunluğunu yaklaşık 120 kilometreye çıkardıklarını aktararak, kent hareketliliğindeki en doğru çözümün metro olduğunu bildiklerini kaydetti.

Proje ve Müşavirlik Faaliyetleri

Medine Toplu Ulaşım Planlama ve Metro Projesi



İstanbul Ulaşım; Medine Kalkınma İdaresi (MKİ) tarafından alınan davet ile “Medine Toplu Ulaşım ve Metro Projesi Ön Mühendislik İhalesine” katılarak uluslararası firmalar arasında en rekabetçi teklifi sunmuştur. İdare tarafından 12 Ay süre ön görülen ve 6 aşamadan oluşan iş kapsamında Medine’nin yaklaşık 32 km uzunluğundaki metro hattının ön mühendislik işleri ve toplu ulaşım hizmetleri bulunmaktadır.

“Medine Toplu Ulaşım ve Metro Hattı Ön Mühendislik işi” kapsamında Medine şehri için daha önce hazırlanan ulaşım planının gözden geçirilmesi, inşa edilecek olan yeni metro hattı için ön tasarım mühendislik hizmetlerinin yerine getirilmesi, teknik ihale dokümanlarının hazırlanması ve bunlarla ilgili raporların idareye sunulması bulunmaktadır.

Altı aşama olarak idare tarafından belirlenen işin kapsamında aşağıdaki işler bulunmaktadır.



1. Aşama: Hazırlık Aşaması
2. Aşama: Genel Ulaşım ile ilgili Çalışmalar
3. Aşama: Metro hattının Fizibilite Çalışmaları
4. Aşama: Metro hattı Ön Tasarım Mühendislik çalışmaları
5. Aşama: Metro hattının işletme ve bakım politikalarının oluşturulması
6. Aşama: Metro hattının yapım işi ile ilgili İhale Yönteminin belirlenmesi

Çalışma kapsamında yeraltı ve viyadük istasyonlarına ait tasarım çalışmaları da gerçekleştirilmiştir:



Lahore
Metrobüs Hatları
Mühendislik ve Müşavirlik Hizmetleri



Lahore Metrobüs Hatları Mühendislik ve Müşavirlik işi kapsamında;

- Metrobüs Sistemleri için fizibilite etüdü hazırlanmış,
- Metrobüs Hatları için avan projelendirme yapılmış,
- Yapım ve işletme için danışmanlık hizmetleri verilmiş,
- Görselleştirme çalışmaları yapılmış,
- Yapılan hat için çalışanlar eğitilmiştir.

Hatların İstanbul Ulaşım ve Pakistan Ulaştırma Bakanlığı işbirliği ile beraberce yürütülmesi ve iş paketlerinin ise;

Fizibilite Etüdları

Görselleştirme Çalışmaları

Eğitim Aktiviteleri olması öngörülmektedir.

Lahore şehrinde toplam 53 km (Ferozepour Road: 27 km, Multan Road: 13 km, GT Road: 13 km) metrobüs hattı için Fizibilite Etüdü hazırlanmış ve Avan Proje hizmetleri sunulmuştur.

4.3. Kalite ve Risk Yönetimi

Kalite Yönetimi

İstanbul Ulaşım A.Ş. olarak şirketimiz, TÜRKAK akreditasyonuna sahip bağımsız bir belgelendirme kuruluşundan aldığı Entegre Yönetim Sistemi (EYS) olarak adlandırılan, ISO 9001 (Kalite Yönetim Sistemi), ISO 14001 (Çevre Yönetim Sistemi), OHSAS 18001 (İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemi) ve ISO 10002 (Müşteri Memnuniyeti Yönetim Sistemi) yönetim sistemlerini uygulamaktadır. Bu kapsamda şirketimiz her yıl dış denetime tâbi tutulmakta, ayrıca standarda uygun olarak da yılda iki kez kendi içerisinde iç tetkikler gerçekleştirmektedir.

2013 yılı şubat ayında Meyer firması tarafından üç standart için, belge yenileme denetimi gerçekleştirilmiştir. Ayrıca, ISO 10002 standardını da almaya hak kazanmıştır. Dış denetimlerde şirketimizde herhangi bir majör uygunsuzluk tespit edilmemiştir.

Şirketimiz, genel olarak Mayıs ve Kasım aylarında olmak üzere iki iç tetkik planlanmaktadır. Organizasyonel yapının büyümesi ile 2013 yılında birinci tetkikte teknik birimler, ikinci tetkikte de destek birimler olmak üzere tüm birimler bir defa denetlenmiştir. İç tetkikler Kalite ve İstatistik Analiz Şefliği'nin koordinasyonunda, EYS kapsamında tüm standartlar (ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001 ve ISO 10002) çerçevesinde gerçekleştirilmiştir.

I. İç Tetkik; 27 Mayıs - 07 Haziran 2013 tarihleri arasında, 32 kişilik denetçi ile 16 grup olmak üzere, 32 birim denetlenmiştir. Tetkik sonucunda, 22 minör uygunsuzluk tespit edilmiş ve ilgili birimlere Düzeltici-Önleyici Faaliyet (DÖF) açılmıştır.

2013 Yılı I. İÇ TETKİK Özet Bulgular

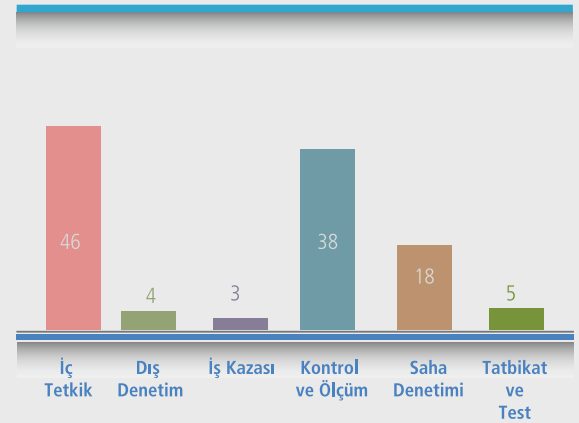
MÜDÜRLÜKLER	Pozitif Bulgu	İyileştirmeye Açık Alan	Gözlem	DÖF
Hat ve Sabit Tesisler Müdürlüğü	42	22	48	4
EE Tesisler Müdürlüğü	52	16	72	4
Atölye Müdürlüğü	43	5	32	3
Metro İşletme Müdürlüğü	49	10	28	11
TOPLAM	186	35	180	22

2013 Yılı II. İç Tetkik Özet Bulgular

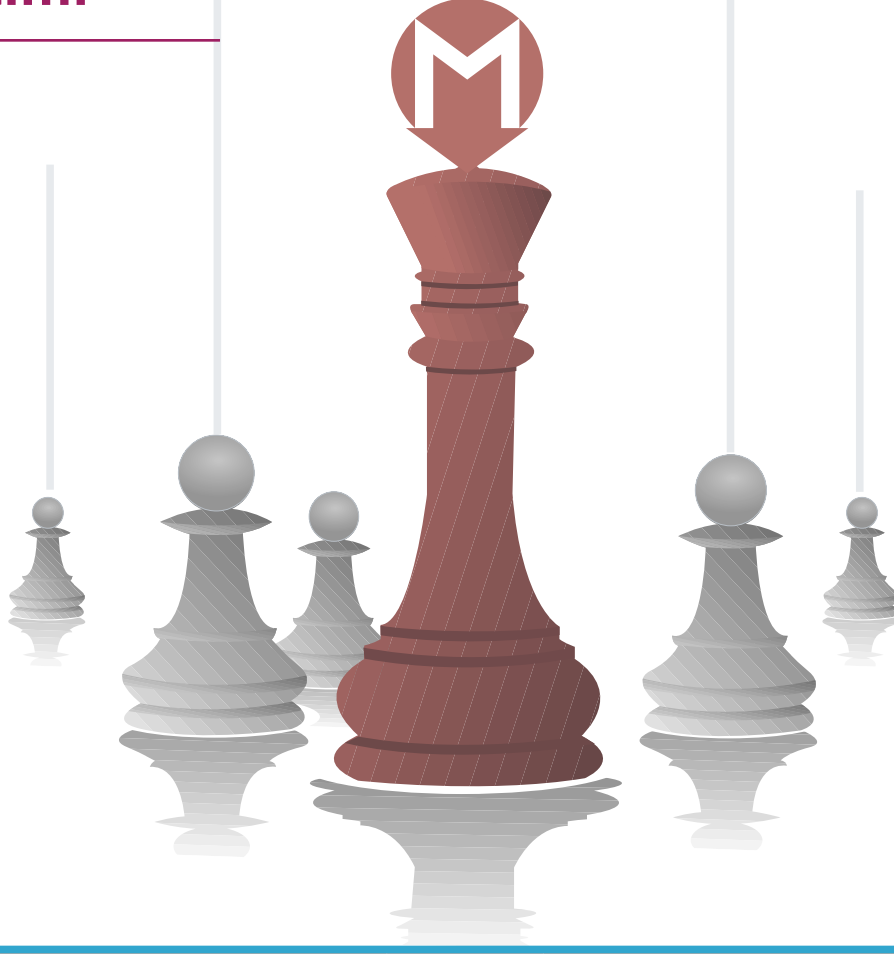
MÜDÜRLÜKLER	Pozitif Bulgu	İyileştirmeye Açık Alan	Gözlem	DÖF
Genel Müdürlük	12	8	10	2
Teknokent Ar-Ge Elektrik Sistemler Koordinatörlüğü	2	1	1	1
İş Geliştirme Koordinatörlüğü	3	2	2	0
İşletme Müdürlüğü	77	18	63	6
Proje Müdürlüğü	4	6	2	0
Kalite ve Kurumsal Gelişim Müdürlüğü	46	14	10	3
Basın ve Halkla İlişkiler Şefliği	5	1	0	0
Mali İşler Müdürlüğü	9	1	13	3
Satın Alma Müdürlüğü	17	5	8	1
İnsan Kaynakları Müdürlüğü	16	10	8	0
İdari İşler Amirliği	13	5	11	5
Reklam ve Pazarlama Koordinatörlüğü	4	0	2	0
Hukuk Müşavirliği	0	3	1	0
TOPLAM	208	74	131	21

II. İç Tetkik, 11 Kasım - 29 Kasım 2013 tarihleri arasında, 36 kişilik denetçi ile 18 grup olmak üzere, toplam 44 birim denetlenmiştir. Tetkik sonucunda, 21 minör uygunsuzluk tespit edilmiş ve ilgili birimlere Düzeltici-Önleyici Faaliyet (DÖF) açılmıştır.

2013 Yılı Açılan Döföler



Risk Yönetimi



DAVA ÇEŞİDİ (Adet)	2011	2012	2013	2013 Derdest Devam Eden	2013 Kazanılan	2013 Kaybedilen
Fark Alacak Davası	111	111	85	74	1	10
İşe İade Davası	140	154	43	30	4	9
Kıdem İhbar Mesai vb.	112	209	213	202	3	8
Tazminat Davası	37	57	119	93	24	1
Ceza Davaları	22	37	54	47	7	0
İdari Davalar	4	1	5	4	1	0
Dış Hukuk Büroları	27	47	98	47		
TOPLAM	453	616	617	497	40	28

AVUKAT SAYISI BİTEN DAVA SAYISI

6

120

AVUKAT SAYISI BİTEN DAVA SAYISI

Avukat başına
düşen dosya sayısı

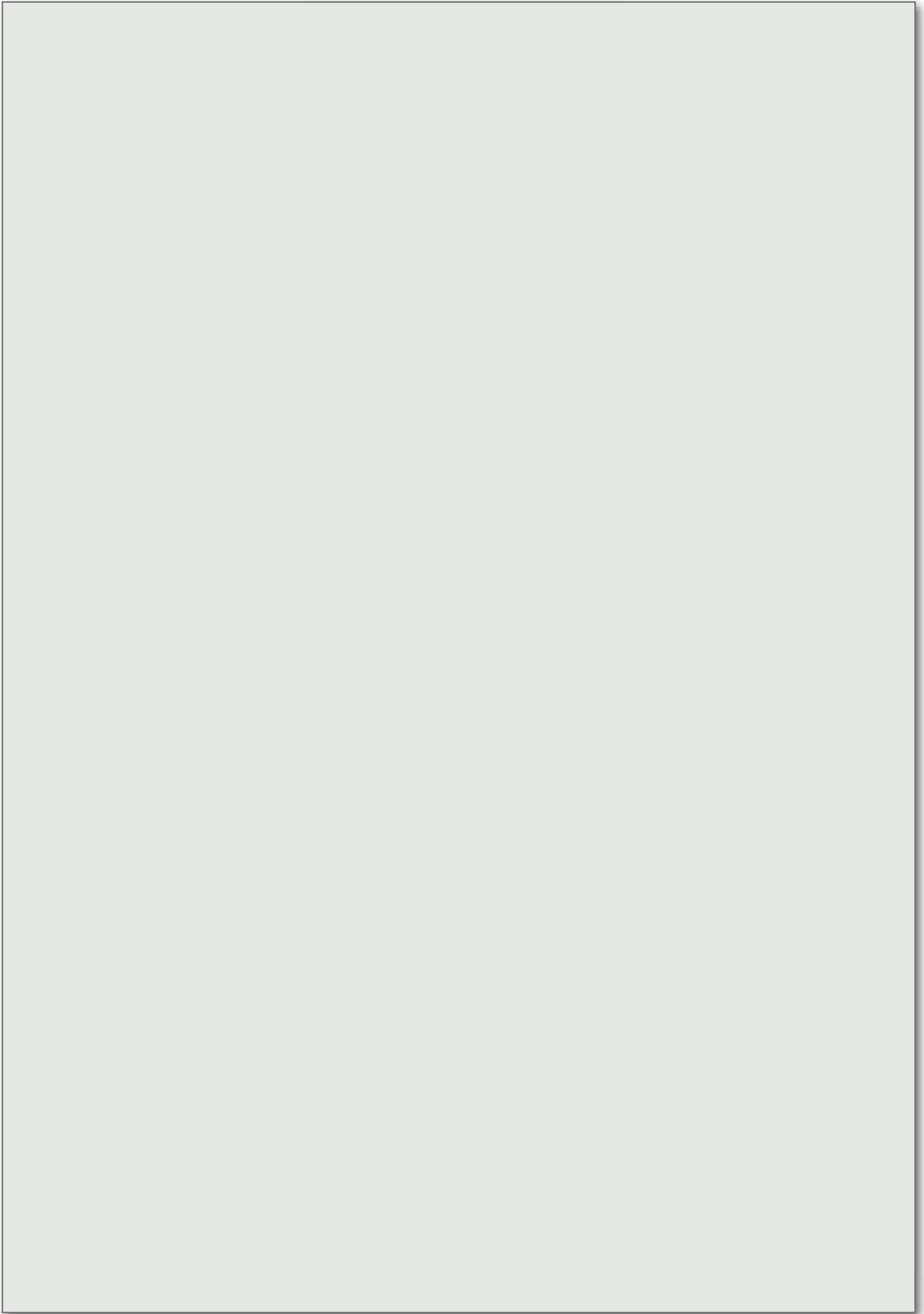
102

82

Yatırımlar

	(1.000 - TL)	
	2013	2012
Tesis-Makina ve Cihazlar	22.254	12.114
Taşıt Araçları	5.365	2.165
Döşeme ve Demirbaşlar	5.039	5.859
Yapılmakta Olan Yatırımlar *	41.758	6.121
Özel Maliyetler	6.459	6.474
Maddi Olmayan Duran Varlıklar	3.361	792
AR-GE	2.056	1.775
Toplam	86.292	35.300

* 18 Adet Yerli Araç Üretimi



Finansal Bilgiler

BİLANÇO

(1.000 - TL)

AKTİFLER (VARLIKLAR)**2013****2012****I- Dönen Varlıklar****107.008****99.531**

A Hazır Değerler

8.358

21.161

B Menkul Kıymetler

0

0

C Ticari Alacaklar

21.501

28.029

D Diğer Alacaklar

684

671

E Stoklar

49.261

28.843

F Y.Yaygın İnş. ve Onarım Mal.

0

0

G Gel. Aylara Ait Gid. ve Gelir Tahak.

27.026

20.663

H Diğer Dönen Varlıklar

178

163

II- Duran Varlıklar**480.001****438.765**

A Ticari Alacaklar

39

95

C Mali Duran Varlıklar

15.606

14.647

D Maddi Duran Varlıklar

436.640

399.370

E Maddi Olmayan Duran Varlıklar

26.627

24.406

G Gel. Yıllara Ait Gid. ve Gelir Tah.

1.089

247

Aktif Toplamı**587.009****538.296****PASİFLER (KAYNAKLAR)****I- Kısa Vadeli Yabancı Kaynaklar****170.767****107.658**

A Mali Borçlar

51.108

2.374

B Ticari Borçlar

93.473

77.069

C Diğer Borçlar

209

4.495

D Alınan Avanslar

3.782

961

F Öden. Vergi ve Diğer Yüküm.

11.497

8.065

G Diğer Borç ve Gider Karşılıkları

0

0

H Gel. Aylara Ait Gel. Gider Tahak.

10.697

14.695

J Diğer kısa Vadeli Yabancı Kaynaklar

0

0

II- Uzun Vadeli Yabancı Kaynaklar**4.641****198.330**

A Mali Borçlar

0

77.195

B Ticari Borçlar

4.641

121.135

E Borç ve Gider Karşılıkları

0

0

F Gel. Yıllara Ait Gel ve Gid. Tah.

0

0

III- Özkaynaklar**441.601****232.308**

A Ödenmiş Sermaye

400.000

225.000

B Sermaye Yedekleri

0

2.700

C Kar Yedekleri

2.200

285

E Geçmiş Yıllar Zararları (-)

4.107

-9.274

F Dönem Net Karı (Zararı)

5.294

13.597

Pasif Toplamı**587.009****538.296**

GELİR TABLOSU

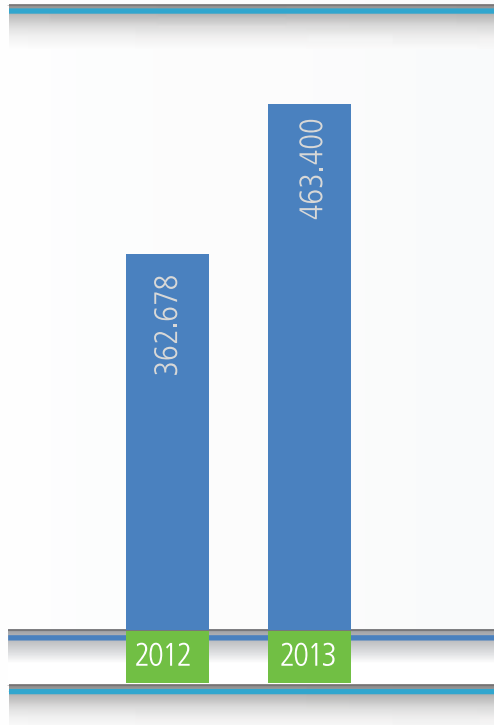
(1.000 - TL)

	2013	2012
A-Brüt Satışlar	463.401	362.678
B-Satış İndirimleri(-)	0	0
C-Net Satışlar	463.401	362.678
D-Satışların Maliyeti(-)	-420.126	-331.295
Brüt Satış Karı	43.274	31.383
E-Faaliyet Giderleri(-)	-39.537	-31.963
Faaliyet Karı veya Zararı	3.737	-580
F-Diğer Faal. Olağan Gelir ve Karlar	28.215	37.464
G-Diğer Faal. Olağan Gid. ve Zararları(-)	-31.076	-19.207
H-Finansman Giderleri(-)	-1.478	-5.567
Olağan Kar veya Zarar	-601	12.110
I-Olağandışı Gelir ve Karlar	11.198	5.963
J-Olağandışı Gider ve Zararları(-)	-5.303	-4.495
Dönem Karı veya Zararı	5.294	13.578
K-Dönem kârı vergi ve yas. yük. karş.(-)	0	0
DÖNEM NET KARI VEYA ZARARI	5.294	13.578

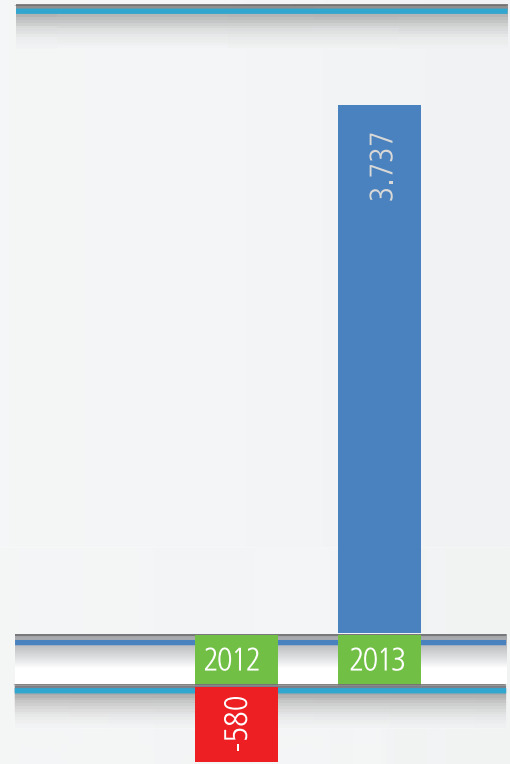
FINANSAL RASYOLAR

CARİ ORANLAR	2013	2012
	%	%
Likidite Oranları		
Cari Oran	0.63	0.92
Asit Test Oranı (Likidite Oranı)	0.48	0.76
Nakit Oranı	0.05	0.20
Faaliyet Oranları		
Stokta Kalma Süresi	568	493
Özsermaye Devir Hızı	1.44	1.62
Aktif Devir Hızı	0.79	0.67
Nakit Döngüsü	36.32	37.56
Finansal Yapı İle İlgili Oranlar		
Toplam Borç / Özsermaye	0.43	1.31
Toplam Borç / Toplam Kaynaklar	0.30	0.57
Mali Borçlar / Özkaynaklar	0.12	0.34
Kısa Vadeli Borç / Toplam Borç	0.97	0.35
Faiz Ödeme Gücü	39.89	10.44
Ebitda	0.13	0.17
Ebittar	0.33	0.35
Ebit (Faaliyet Karı) (1.000TL)	3.737.07	-580.44
Karlılık Oranları		
Brüt Kar Marjı	0.10	0.09
Net Kar Marjı	0.01	0.04
Aktif Karlılığı	0.01	0.02
Özsermaye Karlılığı	0.01	0.06

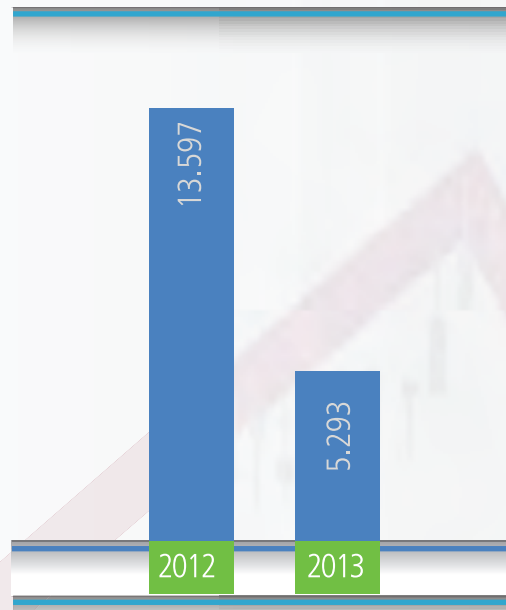
Net Satışlar (1.000 - TL)



Faaliyet Kârı (1.000 - TL)

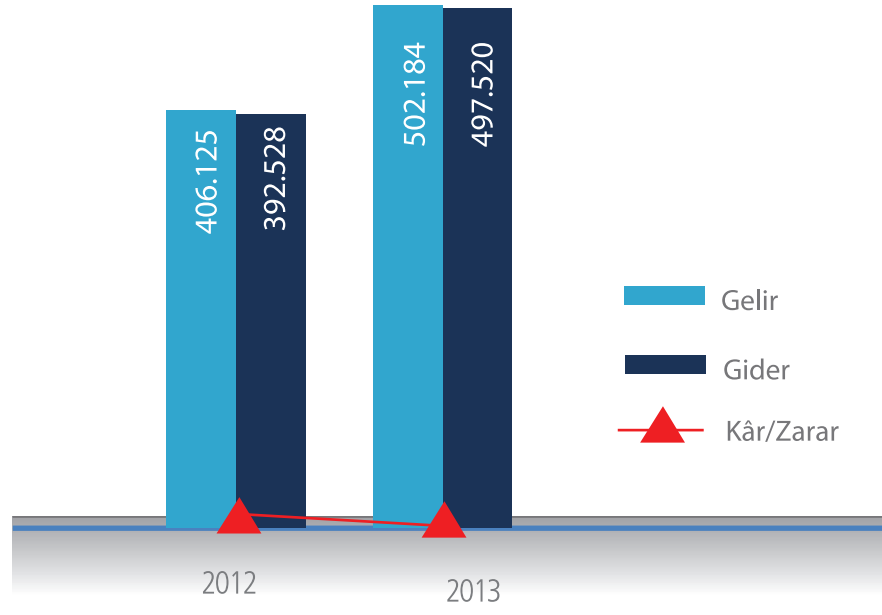


Net Kâr (1.000 - TL)



2013 Yılında net satışların 2012 yılına göre %21 artması faaliyet kârlılığına olumlu yansımıştır net kârın 2012 yılına göre %61 azalması ise kambiyo zararlarından ve ayrılan gider karşılıklarından kaynaklanmıştır.

KÂRLILIK DURUMU (1.000 - TL)



	2013	2012
Net Satışlar	463.401	362.678
Brüt Kar	43.274	31.382
Faaliyet Karı	3.737	-580
Fvaök	61.939	69.266
Net Kar	5.294	13.577
Fvaök Marjı	0,13	0,19
Net Kar Marjı	0,01	0,04

	2013	2012
Toplam Gelir	502.184	406.125
Toplam Gider	497.520	392.528
Kar/Zarar	5.294	13.597
Mali Kar/Zarar	5.120	14.499

Hat Bazlı Gelir Ve Giderler

(1.000 - TL)

Hatlar		2013	2012
M1 Aksaray - Atatürk Havalimanı Metro	Gelir	110.027	91.063
	Gider	77.121	65.717
M2 Şişhane - Hacıosman Metro	Gelir	101.218	90.253
	Gider	79.313	74.276
M3 Kirazlı - Başakşehir - Olimpiyatköy Metro	Gelir	5.706	-
	Gider	28.274	11.260
M4 Kadıköy - Kartal Metro	Gelir	46.826	8.582
	Gider	57.170	18.871
T1 Bağcılar - Kabataş Tramvay	Gelir	143.725	123.655
	Gider	111.681	99.086
T3 Kadıköy - Moda Nostaljik Tramvay	Gelir	648	592
	Gider	897	1.257
T4 Topkapı - Habibler Tramvay	Gelir	37.634	34.305
	Gider	55.542	51.743
F1 Kabataş - Taksim Füniküleri	Gelir	13.297	11.267
	Gider	5.226	4.121
Eyüp - Piyer Loti - Maçka Teleferikleri	Gelir	3.044	2.616
	Gider	1.784	3.316

DİĞER GELİRLER

(1.000 - TL)

	2013	2012
REKLAM KİRA GELİRİ	16.938	24.952
FAİZ GELİRLERİ	610	877
KAMBİYO KARLARI	6.755	8.692
DİĞER GELİR VE KARLAR	5.191	3.307
OLAĞANDIŞI GELİR VE KARLAR	11.198	5.963
TOPLAM	40.692	43.791

DİĞER GİDERLER

(1.000 - TL)

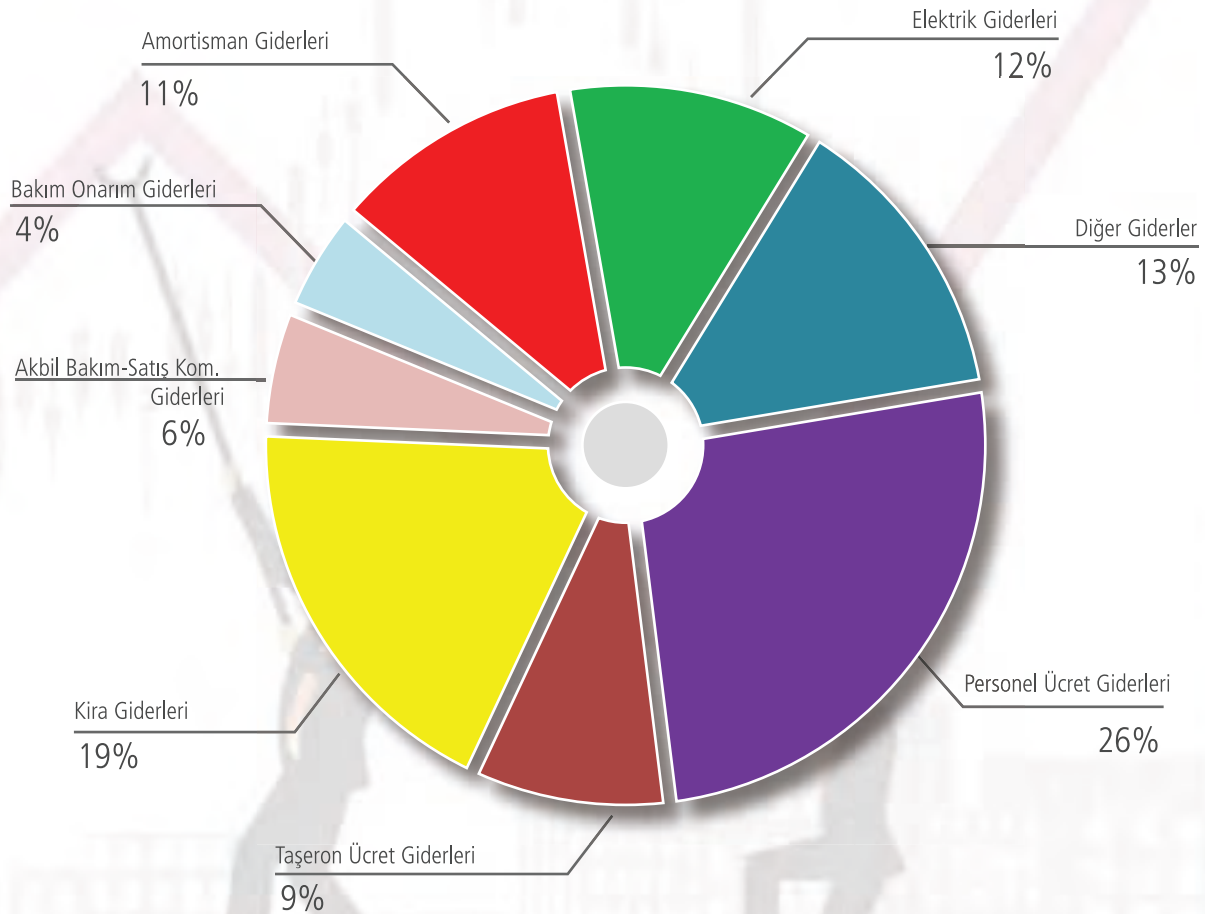
	2013	2012
GENEL YÖNETİM GİDERLERİ	39.537	31.963
FİNANSMAN GİDERLERİ	1.478	5.567
REKLAM KİRA GİDERİ	8.473	12.476
KAMBİYO ZARARLARI	16.584	3.817
KARŞILIK GİDERLERİ	4.482	2.595
DİĞER GİDER VE ZARARLAR	4.655	1.983
OLAĞANDIŞI GİDER VE ZARARLAR	5.303	4.478
TOPLAM	80.512	62.879

GİDER ÇEŞİTLERİ

(1.000 - TL)

	2013	2012
Personel Ücret Giderleri	128.619	109.923
Taşeron Ücret Giderleri	44.571	29.948
Kira Giderleri	92.425	72.994
Akbil Bakım-Satış Kom. Giderleri	29.437	20.228
Bakım Onarım Giderleri	22.715	19.834
Amortisman Giderleri	55.145	50.528
Elektrik Giderleri	57.607	40.438
Diğer Giderler	67.001	48.635
Toplam	497.520	392.528

2013 Gider Çeşitleri Dağılımı



Alacaklar (31.12.2013) (1.000 - TL)

İETT	8.195
Diğer Alacaklar	39.147
Toplam	47.342

Borçlar (31.12.2013) (1.000 - TL)

Yurt İçi ve Yurt Dışı Firmalara Borçlar	35.401
Yurt Dışı Banka Kredileri	48.195
İBB	55.083
BELBİM	4.604
İGDAŞ	2.672
Diğer	4.466
Toplam	150.421

Riskler ve Finansal Durum Değerlendirmesi

Ekim 2011 yılında İstanbul Büyükşehir Belediyesi Meclisi kararı ile, İstanbul genelinde raylı sistemlerin işletmeciliği 30 yıllığına şirketimize verilmiştir. Böylece, yıllardır değişken kira oranlarının şirketimiz finansal tablolarında oluşturduğu belirsizlikler ortadan kalmış, nakit akışının düzenli ve dengeli hale gelmesiyle geleceğe yönelik planlamalar rahatlıkla yapılabilmektedir. 2013 yılında yapılan sermaye artışı ile duran varlık artışından kaynaklanan borçlar ödenerek, aktiflerin büyüklüğü 600 milyon TL.'ye yaklaşmıştır.

İstanbul Büyükşehir Belediyesi'nin 2023 vizyonunda yer alan raylı sistemler yatırım projeksiyonuna göre kademeli olarak artan raylı sistemler 2019 yılı sonunda 420 kilometreye, sonrasında ise 776 kilometreye ulaşacaktır. Projelerin gerçekleşmesi durumunda lastik tekerlekli toplu ulaşım talebi azalacak, raylı sistemlerin taşıdığı yolcu sayısı hayli artacaktır. Bu durumda raylı sistemler toplu taşımada ana omurgayı oluşturacak ve diğer taşıma otoritelerinden aktarma alan durumunda olacaktır. 2013 yılında yolcu başına gerçekleşen 1,15 TL birim yolcu geliri ile %30 seviyelerinde olan ebidtaR oranı, uzun vadeli yatırımların Ulaşım A.Ş. tarafından karşılanmasını mümkün kılmaktadır. Mesafeye göre ayarlanacak ücret politikaları ile yolcu aktarmalarından kaynaklı kâr düşürücü baskıyı bertaraf edilebilecektir.

İstanbul kartlı yolculuklara ödenen yüksek komisyon bedellerinin makul seviyelere çekilmesi, çeşitlenen araç sayısına bağlı olarak artan yedek parça stok ihtiyaçlarının optimum seviyelere çekilmesi, etkin ve verimli insan kaynakları yönetimi, finansal rasyoların korunmasına yardımcı olacaktır.

İSTANBUL ULAŞIM A.Ş.

2013 Faaliyet Raporu

İSTANBUL ULAŞIM A.Ş.



İSTANBUL
BÜYÜKŞEHİR
BELEDİYESİ