

FAALİYET RAPORU -2017-







» İÇİNDEKİLER

- » 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

Yönetim Kurulu Başkanı'nın Mesajı



İstanbul Büyükşehir Belediyesi ailesi olarak İstanbul halkına daha hızlı ve daha konforlu ulaşım imkânı sunmak için tarihi adımlar atmaya devam ediyoruz. Toplu ulaşım ve raylı sistemler konusunda dünyaya örnek teşkil edecek öncü projeler ortaya koyarak; medeniyetler beşiği şehrimize hizmet etmenin gururunu yaşıyoruz.

Raylı sistemlerin toplu taşımadaki payını artırarak İstanbul halkının gidecekleri noktalara daha hızlı, daha güvenli ve daha rahat ulaşmalarını sağlamak, İstanbul Büyükşehir Belediyesi'nin en büyük hedefleri arasında yer alıyor. "Her Yerde Metro, Her Yere Metro" sloganıyla yola çıkan Büyükşehir Belediyemiz, 2004 yılında 45 km olan raylı sistem ağ uzunluğunu 2018 yılına kadar 3 kattan fazla arttırarak 158,2 km'ye çıkardı.

2016 yılında M4 Kadıköy – Kartal Hattına Yakacık-Adnan Kahveci, Pendik ve Tavşantepe istasyonlarının eklenmesi ve 2017 yılı sonunda hizmete alınan ilk sürücüsüz metro hattı olma özelliğine sahip Üsküdar- Yamanevler Metro hattı ile işlettiğimiz toplam ağ uzunluğu 144,75 km'ye ulaştı. Raylı sistemlerin kent içi ulaşımdaki payının artmasıyla birlikte geçen yıl raylı sistemle taşınan kişi



sayısı, önceki yıla göre yaklaşık 20 milyon arttı ve yolcu taşıma alanında tüm zamanların rekoru kırıldı. Metro İstanbul tarafından işletmesi yapılan hatlarda 2017 yılında günlük yolcu sayısı 2 milyona kadar ulaşmış ve toplamda 601 milyon 454 bin 458 kişi taşınmıştır. İstanbul'da raylı sistem ağının toplam uzunluğu 2019'da 489 km'ye, 2019 sonrasında 1000 km'ye ulaşmış olacak.

Metro İstanbul olarak 2017 yılı Faaliyet Raporumuzu sunarken, İstanbul'umuzun metrolarla anılan bir kent olması hedefiyle gösterdiğimiz gayretin heyecanını sizlerle paylaşıyor, 2018 yılının tüm ulaşım paydaşlarına ve İstanbul'un değerli vatandaşlarına huzur ve mutluluklar getirmesini diliyorum.

Eyyüp KARAHAN
Yönetim Kurulu Başkanı

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 Metro İstanbul, 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 Yenikapı'dan Atatürk Havalimanı'na ve Kirazlı'ya kadar 26 km'lik ray uzunluğu ile günde yaklaşık 420.000 yolcu taşımaktadır.

Toplam uzunluğu 19 km'yi bulan ve günde 330.000 yolcuya hizmet veren T1 Bağcılar – Kabataş cadde tramvayı 1992 yılından günümüze özellikle tarihi yarımadada hızlı ve konforlu ulaşım imkanı sağlamaktadır. Zeytinburnu – Bağcılar uzatması ile birlikte Bağcılar'a kadar genişleyen, Bağcılar, Zeytinburnu ve Aksaray istasyonlarında M1 metro hattı ile entegre olan T1 hattı, Kabataş istasyonu ile F1 Kabataş – Füniküler hattına bağlanmıştır. Laleli istasyonunda M2 Yenikapı – Hacıosman hattına entegre olan T1 hattı, Sirkeci istasyonundan Marmaray hattına aktarma yapılabilmektedir. Böylece kent içi raylı sistemlerde "tam entegrasyon" dönemi başlamıştır.

2000 yılında devreye alınan ve Şişhane - Hacıosman arasında hizmet veren metro hattının uzunluğu, 2014 yılı içerisinde yapılan uzatma projeleri ile beraber 23,5 km'ye ulaşmıştır. 16 istasyonda 116 araç ile hizmet sunan M2 Yenikapı – Hacıosman hattı günde 450.000 yolcuya hizmet vermektedir.

2007 yılında hizmete açılan ve 2009 yılında uzatması tamamlanan T4 Topkapı – Mescidi Selam tramvay hattı, 15,3 km hat uzunluğu ve 22 istasyonu ile günde yaklaşık 140.000 yolcuya hizmet vermektedir.

2012 yılı Ağustos ayı içinde hizmete açılan ve toplam uzunluğu 22 km olan M4 Kadıköy – Tavşantepe metrosu 19 istasyonda günlük 280.000 yolcuya hizmet vermektedir. Ayrılıkçeşmesi istasyonunda Marmaray ile entegre olan hat, Ünalán istasyonunda Metrobüs hattına geçiş imkanı tanımaktadır.

2013 yılında açılan toplam uzunluğu 16 km olan M3 Kirazlı – Olimpiyatköy – Başakşehir hattı günde 65.000 yolcuya hizmet vermektedir.

2015 yılında açılan ve toplam uzunluğu 3,3 km olan M6 Levent – Hisarüstü/Boğaziçi Ü. Metro hattı 4 istasyonda 8 araçla günde 18.000 yolcuya hizmet vermektedir.

2017 yılı sonunda açılan M5 Üsküdar – Yamanevler metro hattı Türkiye'nin ilk sürücüsüz metrosu olma özelliğine sahiptir. İlk etepta 9 istasyonda hizmete alınmıştır ve günlük ortalama 70 bin yolcuya hizmet etmektedir.

Metro İstanbul AŞ.'nin işletmeciliğini yaptığı diğer sistemler arasında T3 Kadıköy - Moda tramvayı, Maçka - Taşkılla teleferiği ve Eyüp - Piyer Loti Teleferiği de bulunmaktadır.



Metro İstanbul Tarihçesi



Halen günde 1.800.000'in üzerinde İstanbulluya hizmet veren Metro İstanbul, 2.500'ün üzerindeki personeli ile 144,75 km uzunluğundaki hatlarıyla yılda 600 milyonun üzerinde yolcu taşımaktadır.

Metro İstanbul, 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

düzyer bir hizmet anlayışı ile hareket eden Metro İstanbul, 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 İyi niyet Bildirgesi" ile Metro İstanbul, toplam kalite yönetimi ile mükemmellik modeli uygulamalarına yönelik taahhüdünü ortaya koymuştur. Metro İstanbul, kaliteyi sürekli geliştirmeyi ve işleri ilk defada doğru yapmayı her çalışanın temel sorumluluğu olarak kabul etmektedir.

Metro İstanbul Kronolojik Tarihçesi

- » **1988**
İstanbul Ulaşım A.Ş İstanbul Büyükşehir Belediyesi tarafından kuruldu.
- » **1989**
M1 Yenikapı – 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 – Taşkişla Teleferik hattı faaliyete başladı.
- » **1994**
T1 Bağcılar – Kabataş Tramvay hattının ikinci aşaması olan Topkapı – Zeytinburnu bölümü hizmete alındı.
- » **1996**
T1 Bağcılar – Kabataş Tramvay hattı Sirkeci’den Eminönü’ne uzatıldı.
- » **1999**
İstanbul Ulaşım A.Ş tarafından tasarlanan ve üretilen ilk yerli tramvay aracı olan RTE 2000 işletmeye alındı.
- » **2000**
M2 Yenikapı – Haciosman metro hattının ilk aşaması olan Taksim – 4. Levent arası istasyonlar hizmete açıldı.
- » İstanbul Ulaşım A.Ş ISO – 9001 sertifikası aldı.
- » **2002**
İstanbul Ulaşım A.Ş Uluslararası Toplu Taşımacılar Birliği (UITP) üyesi oldu.
- » M1 Yenikapı – Atatürk Havalimanı 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.
- » İstanbul Ulaşım A.Ş UITP’nin sürdürülebilir gelişme beyannamesini imzaladı.
- » Eyüp – Piyer Loti Teleferiği hizmete açıldı.
- » Otogar – Bağcılar Metro hattının temeli atıldı.
- » **2006**
F1 Taksim – Kabataş Füniküleri işletmeye alındı.
- » T1 Tramvay hattı Fındıklı’dan Kabataş’a uzatıldı.
- » T2 Güngören – Bağcılar tramvay hattı açıldı.
- » **2007**
İstanbul Ulaşım A.Ş ISO 14001 ve OHSAS 18001 sertifikalarını aldı.
- » T4 Topkapı – Mescidi Selam hattının ilk aşaması olan Şehitlik – Sultançiftliği tramvay hattı açıldı.

» 2009

M2 Yenikapı – Haciosman hattının kuzeyde Atatürk Oto Sanayi ve güneyde Şişhane istasyonları açıldı.

- » İstanbul Ulaşım A.Ş, Avrupa Birliği EN 13816 Toplu Taşımacılıkta Hizmet Kalitesi sertifikasını aldı.
- » T4 hattının Edirnekapı – Topkapı uzatması açıldı.
- » İstanbul Ulaşım A.Ş tarafından tasarlanan ve üretilen 2 adet RTE 2009 tramvay aracı hizmete başladı.

» 2010

M2 Yenikapı – Haciosman hattında Darüşşafaka istasyonu hizmete açıldı.

- » M2 Yenikapı – Haciosman hattında Seyrantepe istasyonu hizmete girdi.

» 2011

T1 ve T2 hatlarının birleştirildi
M2 Yenikapı – Haciosman hattında Haciosman istasyonu hizmete açıldı.

- » İstanbul Ulaşım A.Ş, EFQM çalışmalarına başladı ve KalDer'in Ulusal Kalite Hareketi'ne üye olarak İyiniyet Beyannamesi'ni imzaladı.
- » İstanbul Ulaşım A.Ş İstanbul'daki raylı sistem hatlarının 30 yıllık işletme yetkisini veren İBB meslis kararı alındı.
- » İstanbul Ulaşım A.Ş, Pakistan Pencap Eyaleti Hükümeti'nin kefil olduğu Lahore Transport Co ile Lahor'daki 60 km uzunluğunda 3 metrobüs hattı için ilk uluslararası Mühendislik & Müşavirlik sözleşmesini imzaladı.
- » İstanbul Ulaşım A.Ş hatlarının günlük yolcu sayısı 1.000.000'u aştı.

» 2012

Yeni Esenler istasyonu hizmete açıldı.
22 km uzunluğundaki M4 Kartal – Kadıköy Metro hattı hizmete açıldı.

- » İstanbul Ulaşım A.Ş, yurtdışı mühendislik faaliyetleri alanında katıldığı 'Medine-i Münevvere, Toplu Ulaşım için Müşavirlik Hizmetleri ve Metro Projesinin Ön Tasarımı' uluslararası ihalesinde birinci oldu.

» 2013

M3 Kirazlı – Başakşehir – Olimpiyat metro hattı hizmete alındı.

- » M1B Yenikapı – Kirazlı metro hattı hizmete alındı.
- » M1 Aksaray istasyonu A baş kısmı yenilenerek hizmete alındı.
- » M4 Kadıköy – Kartal hattında Ayrılıkçeşmesi istasyonunun hizmete alındı

» 2014

M2 Yenikapı – Haciosman hattında Yenikapı, Haliç ve Vezneciler istasyonlarının hizmete alındı.

- » 18 adet İTA aracı T4 Topkapı-Mescid-i Selam hattında kullanılmaya başlandı.
- » M1 Yenikapı – Atatürk Havalimanı hattında Yenikapı istasyon işletmeye açıldı.

» 2015

M6 Levent – Hisarüstü/Boğaziçi Ü. hattı hizmete açıldı.

» 2016

Firmanın İstanbul Ulaşım olan Kurumsal İsmi "Metro İstanbul" Olarak Değiştirildi.

- » M4 Kadıköy – Kartal hattında Yakacık-Adnan Kahveci, Pendik ve Tavşantepe istasyonları hizmete alındı.
- » 580 milyon üzerinde gerçekleşen yolcu taşımacılığı ile Metro İstanbul tüm zamanların yolcu taşıma rekorunu kırdı.

» 2017

M4 Hattı Kadıköy – Kartal hattında Yakacık-Adnan Kahveci, Pendik ve Tavşantepe istasyonları hizmete alındı.

- » Üsküdar-Ümraniye-Çekmeköy/Sancaktepe Metro hattının Üsküdar-Ümraniye etabı açıldı
- » 600 milyon üzerinde gerçekleşen yolcu taşımacılığı ile Metro İstanbul AŞ. tüm zamanların yolcu taşıma rekorunu kırdı.

Kurumsal Profil

Raporun ait olduğu tarih:	01.01.2017 – 31.12.2017
Ticaret Ünvanı:	Metro İstanbul Sanayi ve Ticaret Anonim Şirketi
Kuruluş Tarihi:	16.08.1988
İştigal Konusu:	Raylı Sistem Taşımacılığı
Ticaret Sicil Numarası:	247650
Sanayi Sicil Numarası:	520472.63
Vergi Dairesi:	Boğaziçi Kurumlar
Vergi Numarası:	4810041001
Adresi:	Yavuz Selim Mah. Metro Sok. No:3 Esenler/İSTANBUL
Mernis No:	2272658051
Telefon:	(0212) 568 99 79
Fax:	(0212) 568 89 00
E-Posta Adresi:	info@metro.istanbul
İnternet Adresi:	www.metro.istanbul
Personel Mevcudu:	2597
Şirketin Sermayesi:	400.000.000,00



Ortaklık Yapısı

Ortaklık Yapısı

Sermaye Yapısı	Sermaye Tutarı (TL)	Hisse Payı (Adet)	Pay Oranı %
İstanbul Büyükşehir Belediyesi	399.155.600,50	798.311.201	99,79%
İstanbul Elektrik Tramvay Tünel İşlet. Genel Müd.	702.563,50	1.405.127,00	0,18%
İSPARK İstanbul Otopark İşletmeleri Ticaret A.Ş.	125.787,00	251.574,00	0,03%
İsbak İstanbul Bilişim ve Akıllı Kent Teknj. A.Ş.	15.700,50	31.401,00	0,00%
İSTEK Servis Eğitim Ticaret Anonim Şirketi	348,50	697	0,00%
TOPLAM	400.000.000	800.000.000,00	100,00%

* Bir adet hisse değeri 0,50 TL' dir.

METRO İSTANBUL SANAYİ VE TİCARET A.Ş. İŞTİRAK VE BAĞLI ORTAKLIK PAY ORANLARI TABLOSU

Unvanı	İştirak Toplam Sermayesi		Metro İstanbul Pay Oranı			Ortaklık Türü
	TL	Adet	Pay/Tutar	Pay/Adet	Pay/Oran	
İstgüv İstanbul Güvenlik A.Ş.	10.000.000	10.000.000	5.000.000,00	5.000.000,00	50,000%	İştirak
Enerji AŞ-İstanbul Enerji San. Tic. A.Ş.	20.635.000	20.635.000	2.682.550,00	2.682.550,00	13,000%	İştirak
Sağlık AŞ-İstanbul Sağlık Yatırımları ve İşletme- ciliği San. ve Tic. A.Ş.	90.000.000	90.000.000	22.850.000,00	22.850,00	25,389%	İştirak
Otobüs AŞ-İstanbul Otobüs İşletmeleri Tic. A.Ş.	10.000.000	10.000.000	500.000,00	500.000,00	5,000%	B.M.Kıymet
Ağaç AŞ-İstanbul Ağaç Peyzaj Eğitim Hizmetleri Hayvanat Bahçesi İşlet. San. ve Tic. A.Ş.	60.000.000	60.000.000	2.000.000,00	2.000.000,00	3,333%	B.M.Kıymet
İstanbul Şehir Hatları Tur. San. ve Tic. A.Ş.	65.633.612	65.633.612	1.312.672,00	1.312.672,00	2,000%	B.M.Kıymet
İstaç AŞ- İstanbul Çevre Koruma ve Atık Maddeler Değerlendirme San. ve Tic. A.Ş.	128.000.000	256.000.000	1.659.264,00	3.318.528,00	1,296%	B.M.Kıymet

Yönetim Kurulu

Eyyüp
KARAHAN

Yönetim Kurulu Başkanı

Fuat
ALARÇİN

Yönetim Kurulu Bşk. Vekili

Bayram Ali
ÇAKIROĞLU

Yönetim Kurulu Bşk. Vekili

Kasım
KUTLU

Yönetim Kurulu Üyesi

Vedat
YURT

Yönetim Kurulu Üyesi

Mahmut
KOCAMEŞE

Yönetim Kurulu Üyesi

Ahmet
TARHAN

Yönetim Kurulu Üyesi

Hasan
İÇEN

Yönetim Kurulu Üyesi

Köksal
ALTUNKAYNAK

Yönetim Kurulu Üyesi

Müberra
KAVAK KARA

Yönetim Kurulu Üyesi

Ali
KIZILDAĞ

Yönetim Kurulu Üyesi

Ömer
ÇEBİ

Yönetim Kurulu Üyesi

İhsan
EROĞLU

Yönetim Kurulu Üyesi

Süleyman
BAKAN

Yönetim Kurulu Üyesi

Ahmet Fuat
TAŞDEMİR

Yönetim Kurulu Üyesi

Ruhi
ŞAHİN

Yönetim Kurulu Üyesi

Aslan
DEMİRKAN

Yönetim Kurulu Üyesi

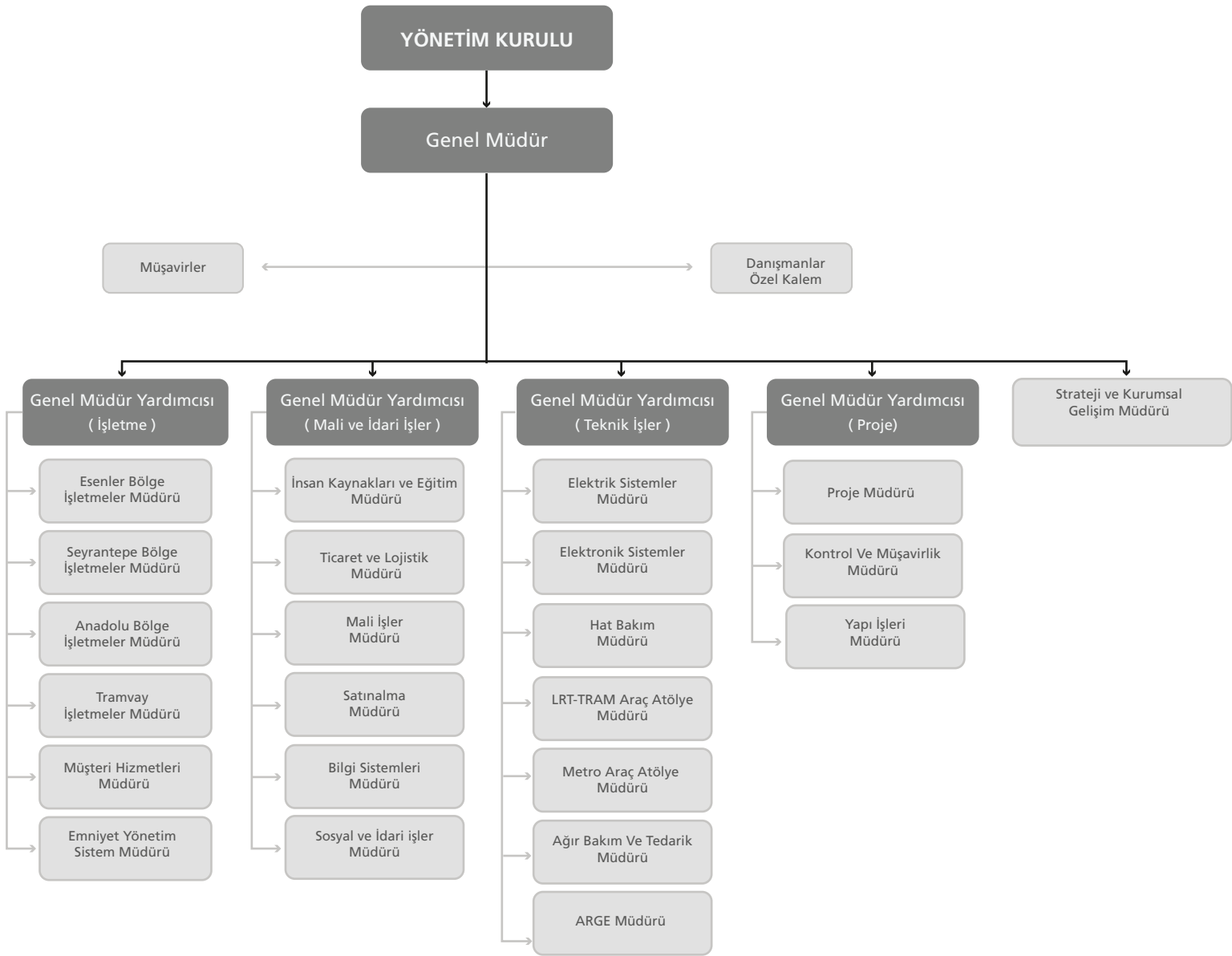
Hayrettin
ÖZMEN

Yönetim Kurulu Üyesi

Hacı
ALTUN

Yönetim Kurulu Üyesi

Organizasyon Şeması



Metro İstanbul 2017 Personel Bilgileri



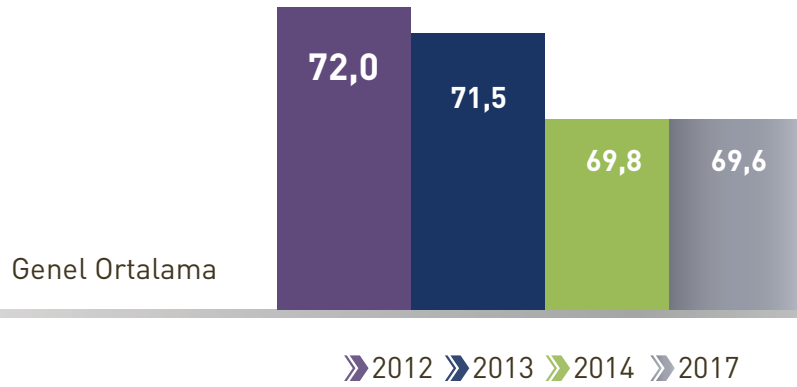
İnsan Kıymetleri Politikası

Hızla büyüyen ve gelişen şirketimizin amaçları ve gelişim hedefleri doğrultusunda; daha etkin ve verimli hizmet sunması temel odak noktamızı oluşturmaktadır. Bu bakış açısıyla tasarlanan İnsan Kıymetleri Politikamız tüm süreçlerimize rehberlik etmektedir. Bu rehberlik doğrultusunda kuruluşumuzun stratejik hedeflerine ulaşmasını sağlamak üzere;

- » Sürdürülebilir, Nitelikli insan kıymeti ile başarı ve gelişimin sağlanacağı bilinciyle hareket eden;
- » Çalışanlarımızın bir üst pozisyonu hedeflemesini bekleyen; kişisel ve mesleki alanlarda onlara sürekli öğrenme ve gelişim konusunda destek olan,
- » Empatiyi, işbirliğini ve açık iletişim kültürünü teşvik eden ve gerekli bilgi paylaşım ortamlarını oluşturan;
- » Çalışanlarımıza eşit mesafede duran, aralarında fırsat eşitliğinin gereğine inanan;
- » Farklı bakış açılarının ve bilgi birikimlerinin harmanlanması ile yaratıcı fikirlerin ve fırsatların yakalanabileceği bir iklimi teşvik eden;
- » Sürdürülebilir yüksek performans kültürünün kurumda yerleşmesini sağlayan;
- » Sahip olduğu bilgi birikimi ile teknolojik sistemleri bütünleştiren ve yenilikleri takip eden, çalışmaya ve uzmanlaşmaya açık personel profiline sahip olmayı ayrıcalık bilen;
- » Huzurlu ve sıcak bir çalışma ortamı sağlayan;



Çalışan Memnuniyet Araştırması

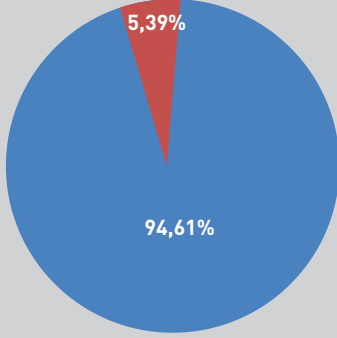


» Topluma karşı sorumluluk bilinci ile mesleki ve sosyal STK' larda görev alan ve ahlaki değerlere saygıyı esas alan bir anlayışı benimseyen;

» Bizi hedeflerimize ulaşmada inisiyatif alan ve yol gösterecek liderler yetiştiren; bir şirket olmak, İnsan Kıymetleri Politikamızın esasını teşkil eder.

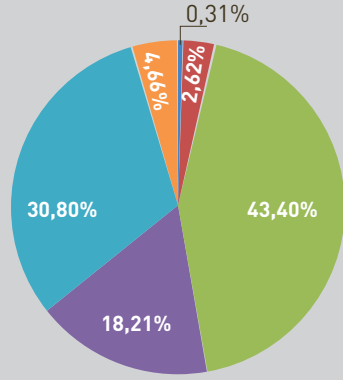
Çalışanlarımızın kurumumuzla ilgili duygu ve düşüncelerini öğrenmek amacıyla her yıl çalışan memnuniyeti araştırması yapmaktayız. Bu araştırmada çalışanların motivasyon ve memnuniyet kriterlerine ilişkin görüşleri alınarak değerlendirme yapılmaktadır. Araştırmadan elde edilen sonuçlar irdelenerek memnuniyeti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

CİNSİYET DAĞILIMI



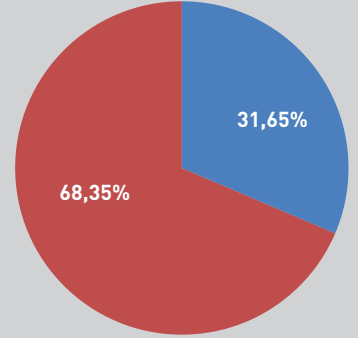
» Kadın » Erkek

EĞİTİM DAĞILIMI



» Doktora » MYO
» İlköğretim » Üniversite
» Lise » Yüksek Lisans

STATÜ DAĞILIMI



» Kapsam dışı » Sendikali

Cisiyete Göre Personel Dağılımı

Cinsiyet	Personel Sayısı	Yüzde %
Erkek	2457	94,61%
Kadın	140	5,39%
TOPLAM	2597	100%

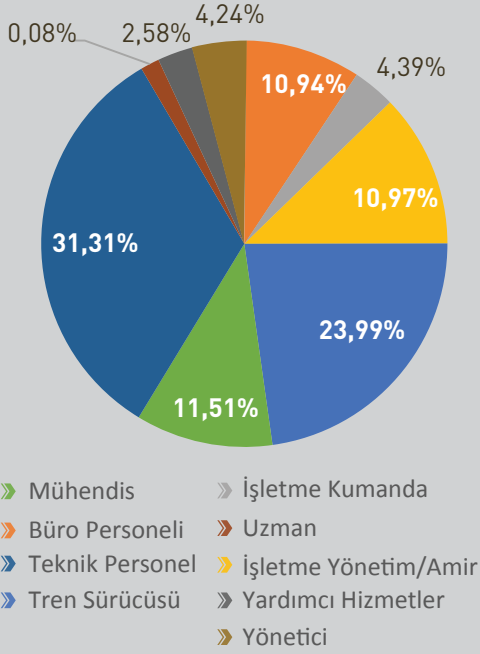
Eğitim Durumuna Göre Personel Dağılımı

Eğitim Durumu	Personel Sayısı	Yüzde %
İlköğretim	68	2,62%
Lise	1127	43,40%
Önlisans	473	18,21%
Lisans	800	30,80%
Yüksek lisans	121	4,66%
Doktora	8	0,31%
TOPLAM	2597	100,0%

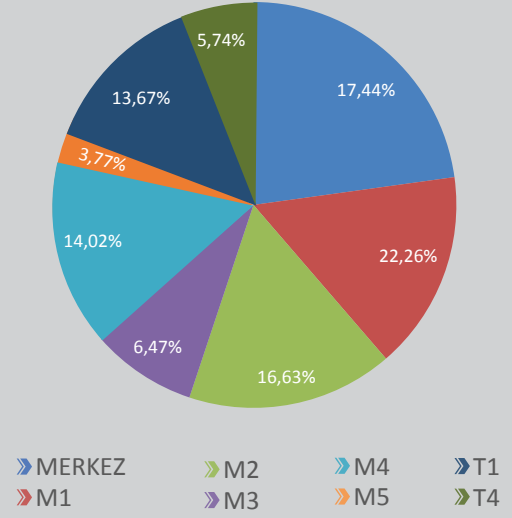
Statu Dağılımı

Statu	Personel Sayısı	Yüzde %
Kapsam dışı	822	31,65%
Sendikali	1775	68,35%
TOPLAM	2597	100,00%

ÜN VAN DAĞILIMI



HAT BAZLI DAĞILIMI



Ünvan Dağılımı

Ünvan	Personel Sayısı	Yüzde %
Büro Personeli	284	10,94%
İşletme Kumanda	114	4,39%
İşletme Yönetim/Amir	285	10,97%
Mühendis	299	11,51%
Teknik Personel	813	31,31%
Tren Sürücüsü	623	23,99%
Uzman	2	0,08%
Yardımcı Hizmetler	67	2,58%
Yönetici	110	4,24%
TOPLAM	2597	100%

Hat Bazlı Personel Dağılımı

Lokasyon	Personel Sayısı	Yüzde %
MERKEZ	453	17,44%
M1	578	22,26%
M2	432	16,63%
M3	168	6,47%
M4	364	14,02%
M5	98	3,77%
T1	355	13,67%
T4	149	5,74%
TOPLAM	2597	100%

MİSYON | VİZYON

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

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

- » 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

- » İstanbulda Toplu Ulaşım Kararlarına Aktif Katılım
- » Uzmanlık Bazlı Şirketleşme ve Reorganizasyon
- » Büyüme Kontrol Altında Tutmak
 - » Büyüme Yönetmek
 - » Sürdürülebilir Varlık Yönetimi
- » Müşteri Odaklı İşletme ve Marka Yönetimi



Kalite Sertifikaları

Metro İstanbul raylı sistemler alanında; ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001 ve ISO 10002 sertifikalarına sahip Türkiye'deki ilk kuruluştur.



ISO 9001



OHSAS 18001



ISO 14001



ISO 10002

Yolcu Memnuniyeti



“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 kuruluşumuzun temel amaçlarından biridir.”

Bu doğrultuda 2000 yılından beri ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi mevcuttur ve etkin şekilde işletilmektedir. 2006 yılında ISO 14001 Çevre Yönetim Sistemi ve OHSAS 18001 İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemlerini, 2013 yılında da ISO 10002 Müşteri Memnuniyeti Yönetim Sistemi standardını da alan kuruluşumuz ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi ile de Entegre olarak, tüm yönetim sistemlerini akredite kuruluşlar tarafından sertifikalandırmıştır.



Yönetim Kademesi Bilgileri

Unvan	2017	2016
Yönetim Kurulu	18	19
Genel Müdür	1	1
Genel Müdür Yardımcısı	4	4



Yönetim Kurulu Üyeleri ve Üst Yönetime Sunulan Mali Haklar

MALİ ÖDEMELER	2017	2016
ÜCRET	540.999,45	523.432,92
SAĞLIK SİGORTASI	160.995,64	123.014,07
PRİM	43.364,40	43.364,40
İKRAMİYE	268.426,67	131.099,00
HUZUR HAKKI	1.441.268,58	1.360.821,10
Mali Menfaatler	259.250,18	150.379,33
KAZANÇLAR TOPLAMI	2.714.304,92	2.332.130,92





AR-GE ÇALIŞMALARI

YERLİLEŞTİRME ÇALIŞMALARI

Hemzemin Geçit İkaz Uyarı Sistemi

Esenler Yerleşkesinin ön ve arka giriş kapılarında bulunan hemzemin geçitlerde yaya ve araç geçişlerinin emniyetli bir şekilde yapılması için geliştirilen sistem, yaklaşan trenleri algılayarak yayaların ve araçların bilgilendirilmesini sağlar.

Esenler Depo Sinyalizasyon Sistemiyle eş zamanlı çalışacak şekilde geliştirilen sistem sayesinde, yaya ve araçların herhangi bir olumsuz durumla karşılaşmaması için hemzemin geçitlerde kırmızı renkli sinyal lambalarını yakar ve sesli olarak uyarı verir.

Bu sayede arka ve ön nizamiye hemzemin geçit bölgelerinde güvenli geçiş sağlanmış olur.

Yerli Sinyalizasyon Sisteminde 2. Uygulama Devreye Alındı



Ar-Ge Müdürlüğü Sinyalizasyon Şefliği tarafından tasarlanan ve 2 yılı aşkın süredir aktif olarak kullanılan Esenler Depo Sinyalizasyon Projesi (EDSP) ile elde edilen donanım ve yazılım geliştirilmesi devam ettirilmiştir. Benzer bir uygulama ihtiyacı olan T4 hattı Mescid-i Selam istasyonunda geri dönüş işletmesi manevralarının yönetilebilmesi için, İşletme biriminden gelen talep üzerine çalışma başlatılmış ve T4 Mescid-i Selam Sinyalizasyon Projesi (T4 MESSP) 1 yıl gibi kısa bir sürede uygulanmıştır.

Projenin geçmişi

Topkapı yönünden gelen ve Mescid-i Selam istasyonunda seferini tamamlayan bir tren, bölgede bulunan demiryolu makasları ile manevra yaparak bir sonraki seferine geri dönerek devam eder. Günde ortalama 180 defa yapılan bu işlem, önceleri bölgede bulunan makasçı personeller veya makinistler tarafından elle yapılmaktaydı. Bölgedeki manevralar Kumanda Merkezinden izlenemiyordu ve muhtemel insan hatalarına açıktı. Ayrıca, makasçı personellerin hat içinde durmaları tehlikeye açık durumlar oluşturmaktaydı.



Projenin Uygulaması

Bölgenin Kumanda Merkezi tarafından izlenebilmesi ve emniyetli bir şekilde yönetilebilmesi için, geçtiğimiz ağustos ayında T4 MSSP çalışmalarına başlandı. Toplam 11 aylık proje süresinin başında projenin gereksinimleri ve kapsamı, yapılan proje paydaşları toplantıları ile planlanmıştır.

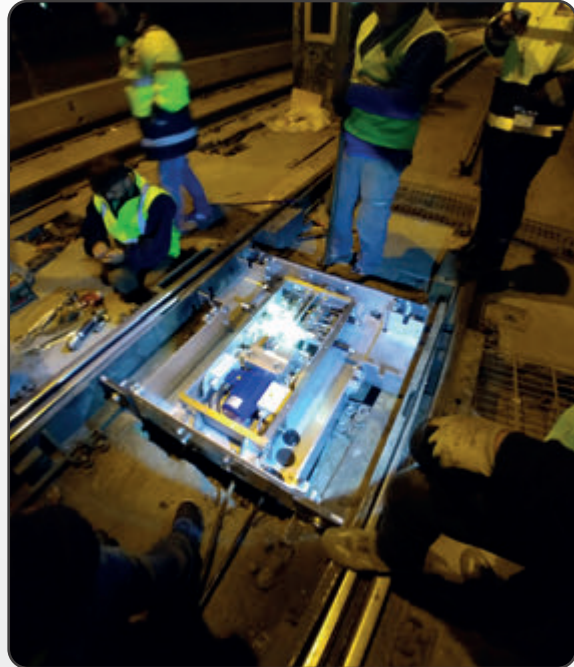


Proje kapsamında, sistemin emniyetli yönetilmesi için interlock sistemi, tren meşguliyetlerini izlemek için aks sayıcı sistemi, makasların otomatik yönlendirilmesi için makas motorları ve makinistleri bilgilendirmek için sinyal lambaları kullanılmıştır.

Mescid-i Selamda uygulanan sistemin en güçlü yanı, operatör müdahalesine en az ihtiyaç duyarak otomatik olarak çalışmasıdır. Otomatik Rota Kurucu yazılımı ile bölgeye gelen tren algılandığında, uygun olan perona otomatik olarak yönlendirilir. Böylece, tren beklemeleri en aza indirilmiş ve işletme konforu artırılmıştır.

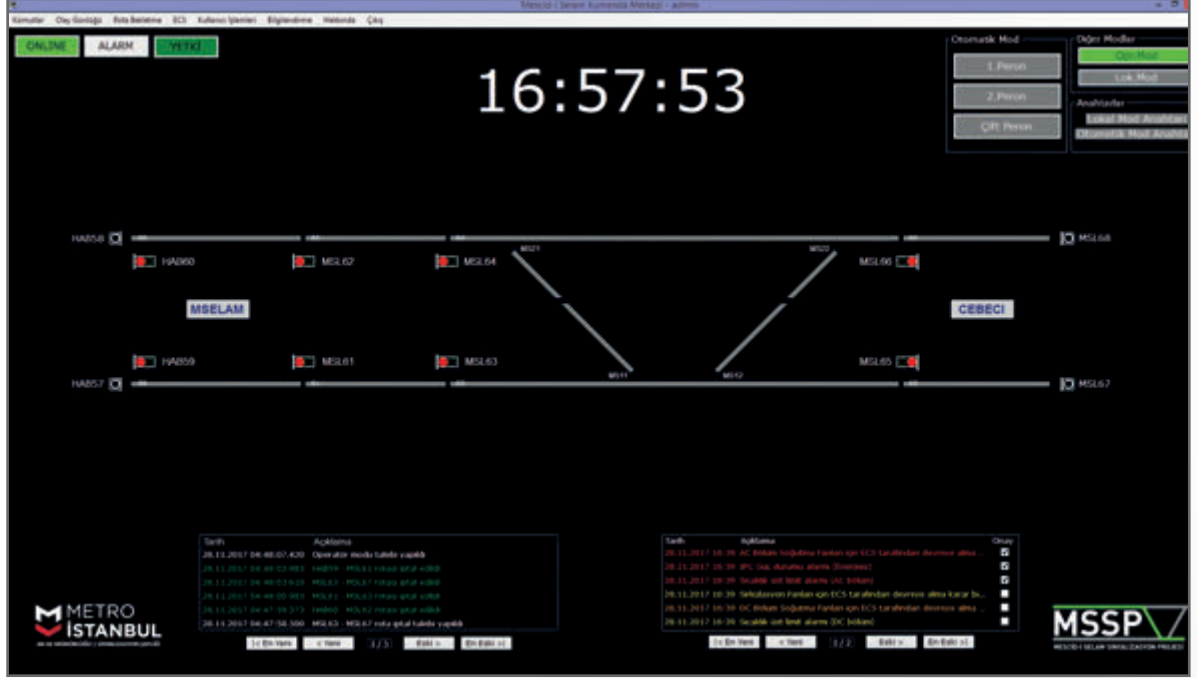
Tasarlanan ve üretilen yazılımlar için, "V Model - Yazılım Geliştirme Modeli" uygulanmıştır. Bu sistematik ile uygulamada karşılaşılabilecek hataların önüne geçilmesi amaçlanmış ve sistemin kurulumu öncesinde tüm testlerinin yapılabilmesi sağlanmıştır. Zamanın verimli kullanılması için tasarlanan simülatörler ile laboratuvar ortamında testler gerçekleştirilmiştir. Böylece, saha testleri için ayrılan zaman en aza indirilmiştir.

Nisan ayı ile saha kurulum işlemlerine başlanan projede ilk önce kablolama ve sinyal direkleri montajı işlemleri yapılmıştır. Sonrasında Tramvay Hat Bakım ve Tramvay Elektronik Sistemler Şeflikleri ile koordineli bir şekilde çalışarak makas makinelerinin sökümü ve yeni otomatik makas makinelerinin montajı işlemleri yapılmıştır. Son olarak bölgeye MSSP Sistem Kabineti getirilmiş ve saha testlerine başlanmıştır. Eğitim Şefliği yönetiminde sistemi kullanacak ve sahiplenecek tüm birimlerin personellerine 13 ayrı oturumda eğitim verilmiştir.



T4 Mescid-i Selam Sinyal Projesi

T4 MSSP Sistemi, 11 Temmuz 2017 tarihinde devreye alınmış ve Ar-Ge personeli refakatiyle Kumanda Merkezi Personeline destek verilmiştir. Çalışmasında bir aylık süreyi geride bırakan sistem ile daha emniyetli, daha hızlı ve daha konforlu işletme yapılmaya başlanmıştır.



Mescidi Selam Sinyalizasyon Projesi ile elde edilen imkanlar ve faydalar kısaca şu şekildedir;

- MSSP Sistemi ile daha önceden el ile yapılan makas yönlendirmeleri uzaktan izlenebilir ve yönetilebilir hale getirilmiştir.
- Sinyal lambaları ile tren hareketleri kontrol edilmektedir ve kaza riski en aza indirilmiştir.
- Otomatik Mod altında Tren hareketleri izlenerek otomatik tanımlı rotalar, yazılımlar tarafından talep edilmektedir ve operatörün aynı talepleri tekraren yapmasının önüne geçilmiştir.
- Sistem istendiği durumda lokal makas döndürme butonları ile makinistlerin trenlerinden inmeden gidecekleri yönde yollarını ayarlamalarına imkan tanımıştır.
- Bu sistem yolculu işletme altında kullanılan sabit blok sinyalizasyon sistemine göre tasarlanmış ve Metro İstanbul'un Raylı Sistem Sinyalizasyonu alanında yapmış olduğu ikinci projesidir.
- Metro İstanbul, kendi bünyesinde tasarlayıp uyguladığı sistemde bir değişiklik ihtiyacı olduğunda yine kendi ekibiyle çok hızlı müdahale edebilecektir.
- Kurulan sistem, hattın başka bölgeleri için yapılacak revizyonlarla kolay bir şekilde uygulanabilecek durumdadır.
- Raylı Sistem Sinyalizasyon konusunda yetişmiş personelin sayısı artmış ve Milli Sinyalizasyon Projeleri için alt yapı oluşturmuştur.



ISTANBUL
MODERN

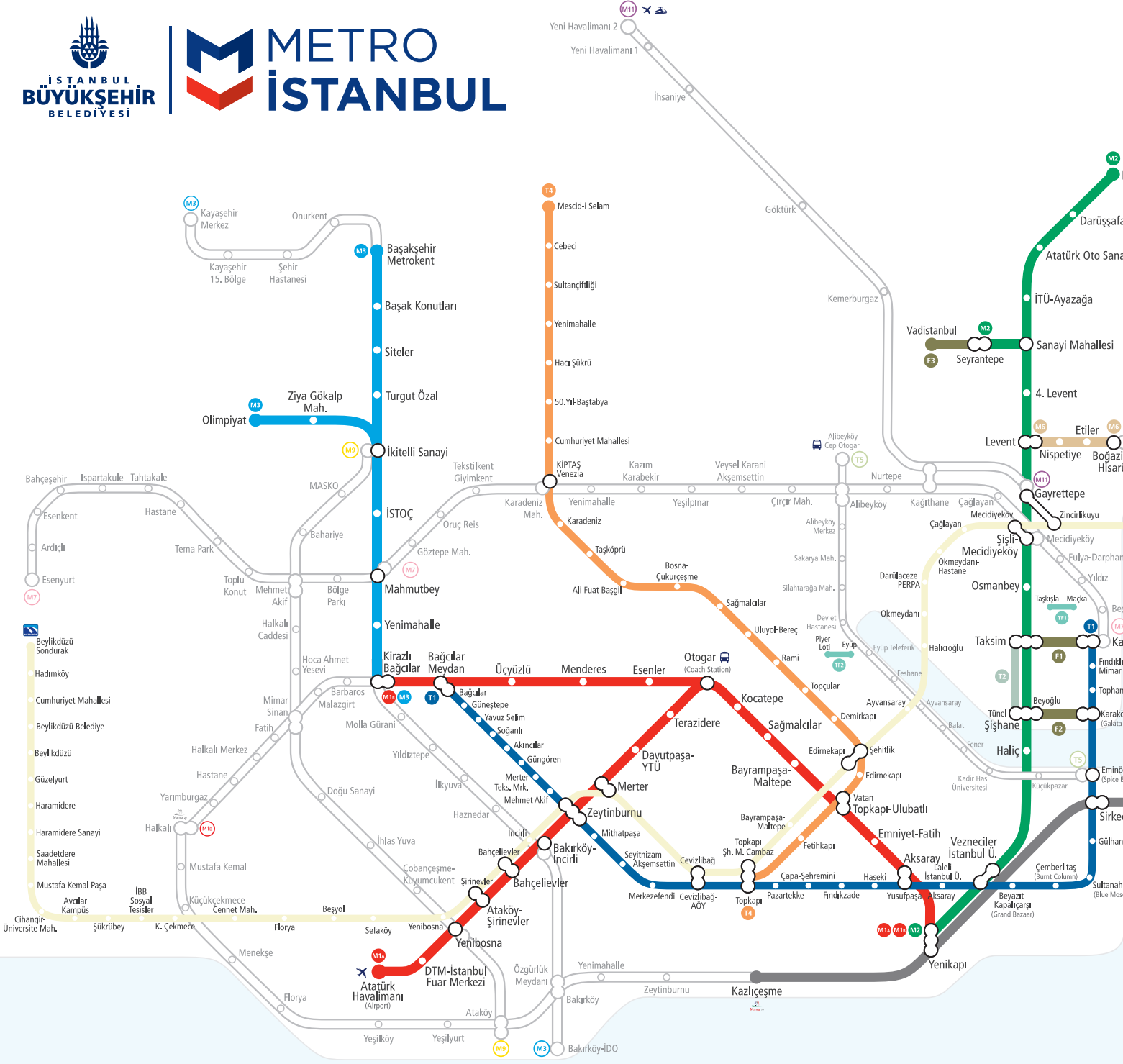




İŞLETME FAALİYETLERİ

2017 yılında İstanbul'da metro, tramvay, füniküler gibi raylı sistemleri ve teleferik hatlarını 600 milyonun üzerinde kiři kullanırken, yolcu taşıma alanında tüm zamanların rekoru kırılmış oldu. Toplamda 151 milyonu aşkın yolcuyla M1 Yenikapı - Kirazlı - Atatürk Havalimanı metro hattı  nde gelirken, M2 Yenikapı - Haciosman hattı 2014 yılında işletmeye alınan Yenikapı bağlantısıyla ve hatta entegre olan M6 Levent - Hisarüstü/Boęaziçi  . metro hattının 2015 yılında hizmete ačilmasıyla birlikte yolcu sayısı önemli oranda artış göstermiştir.

14,5 milyonu aşkın nüfusuyla İstanbul'da, raylı sistemlerde 2016 yılında 577 milyon 494 bin 757 kiři taşınırken 2017 yılında 601 milyon 454 bin 458 kiři taşınarak, tüm zamanların rekoru kırılmıştır. Böylelikle Metro İstanbul 2016 yılına kıyasla % 4 daha fazla yolcuya hizmet verilmiş oldu. 2016 yılında ačilmiř olan M4 Hattı Kadıköy - Tavřantepe hattında Yakacık-Adnan Kahveci, Pendik ve Tavřantepe istasyonları ve 2017 yılında da M5 Üsküdar-Yamanevler hattının ačilması ile birlikte raylı sistemlerin yayılımı artmış ve daha fazla yolcuya hizmet sağlanmıştır.



Yapımı Devam Eden Hatlar / Lines under construction

- M1B** Kirazlı Bağcılar-Halkalı Uzatması Metro Line Extension
- M3** Bakırköy İDO ve Kayaşehir Uzatmaları Metro Line Extensions
- M4** Tavşantepe-SGH ve Tuzla Uzatmaları Metro Line Extensions
- M5** Yamanevler-Sultanbeyli Uzatması Metro Line Extension
- M7** Kabataş-Mahmutbey-Esenyurt Metro Hattı Metro Line
- M8** Bostancı-Dudullu Metro Hattı Metro Line

- M9** İkitelli Sanayi-Ataköy Metro Hattı Metro line
- M10** Pendik-SGH Metro Hattı Metro Line
- M11** Gayrettepe-Y.Havalimanı Metro Hattı Metro Line
- M12** Göztepe-Ümraniye Metro Hattı Metro Line
- M13** Yenidoğan-Hastane Metro Hattı Metro Line
- T5** Eminönü-Alibeyköy Tramvay Hattı Tram Line

- F4** Hisarüstü-Aşıyan Füniküler Hattı Funicular Line
- Marmaray** Marmaray Halkalı ve Gebze Uzatmaları Marmaray Line Extensions

İşaretler / Signs

- İstasyon/Durak / Station
- Hat Başı/Sonu / Termin
- ○ ○ ○ Aktarma İşaretleri / Transfer
- ✈ Havalimanı / Airport
- 🚌 Otogar / Coach station
- 🚄 YHT-Hızlı Tren Garı / High Speed Rail Transfer Sta

İstanbul Raylı Sistemler Ağ Haritası / Istanbul Railway Network Map

LEJANT / Legend

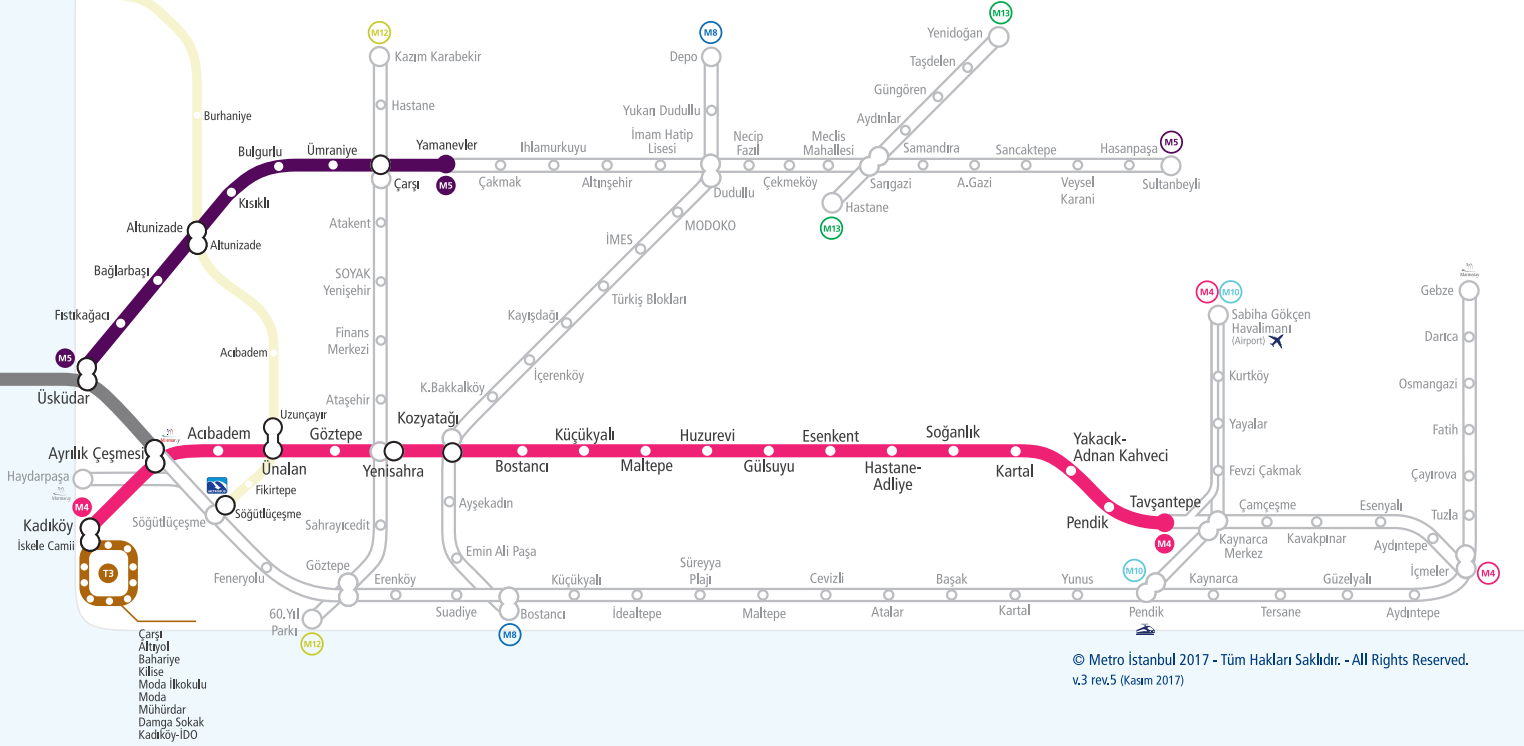
Mevcut Hatlar / Lines in operation

- | | |
|--|--|
| M1A Yenikapı-Atatürk Havalimanı Metro Hattı
Metro Line | T1 Bağcılar-Kabataş Tramvay Hattı
Tram Line |
| M1B Yenikapı-Kirazlı Metro Hattı
Metro Line | T2 Taksim-Tünel Nostaljik Tramvay
Heritage Tram (İETT) |
| M2 Yenikapı-Hacıosman Metro Hattı
Metro Line | T3 Kadıköy-Moda Tramvay Hattı
Tram Line |
| M3 Kirazlı-Olimpiyat-Başakşehir Metro Hattı
Metro Line | T4 Topkapı-Mescid-i Selam Tramvay Hattı
Tram Line |
| M4 Kadıköy-Tavşantepe Metro Hattı
Metro Line | F1 Taksim-Kabataş Füniküler Hattı
Funicular Line |
| M5 Üsküdar-Yamanevler Metro Hattı
Metro Line | F2 Karaköy-Beyoğlu Tarihi Tünel
Tunnel (İETT) |
| M6 Levent-Boğaziçi Ü./Hisarüstü Metro Hattı
Metro Line | F3 Seyrantepe-Vadistanbul Füniküler Hattı
Funicular Line |
| TF1 Maçka-Taşköprü Teleferik Hattı
Cable Car | Marmaray (TCDD)
Marmaray |
| TF2 Eyüp-Piyer Loti Teleferik Hattı
Cable Car | Metrobüs (İETT)
Metrobus / BRT Line |



Ağ haritasının dijital versiyonunu QR kod aracılığı ile mobil cihazlarınıza indirebilirsiniz.

You can download the network map in your mobile devices via the QR code.



© Metro İstanbul 2017 - Tüm Hakları Saklıdır. - All Rights Reserved.
v.3 rev.5 (Kasım 2017)

Bilgilendirme / Information

Sefer saatlerini Metroİstanbul cep haritalarından ya da istasyonlarda yer alan bilgilendirme panolarından öğrenebilirsiniz.
You can get information about timetables through the pocket maps of Metroİstanbul or the information boards located in the stations.

T2 Taksim-Tünel ve T3 Kadıköy-Moda tramvay hatları ile T4 tramvay hattı Cumhuriyet Mahallesi istasyonu haricindeki tüm raylı sistem istasyonları engelli erişimine uygundur.
All rail lines except for T2 Taksim-Tünel and T3 Kadıköy-Moda line, and all stations except for Cumhuriyet Mahallesi station of T4 Topkapı-Mescid-i Selam tram line are accessible for disabled passengers.

İletişim / Contact



**BEYAZ
MASA**
Help Desk



**ALO
153**



**SMS
1530**



/metroistanbulas



/metroistanbul_



/metroistanbul_



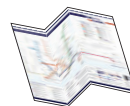
/metroistanbul34



www.metro.istanbul

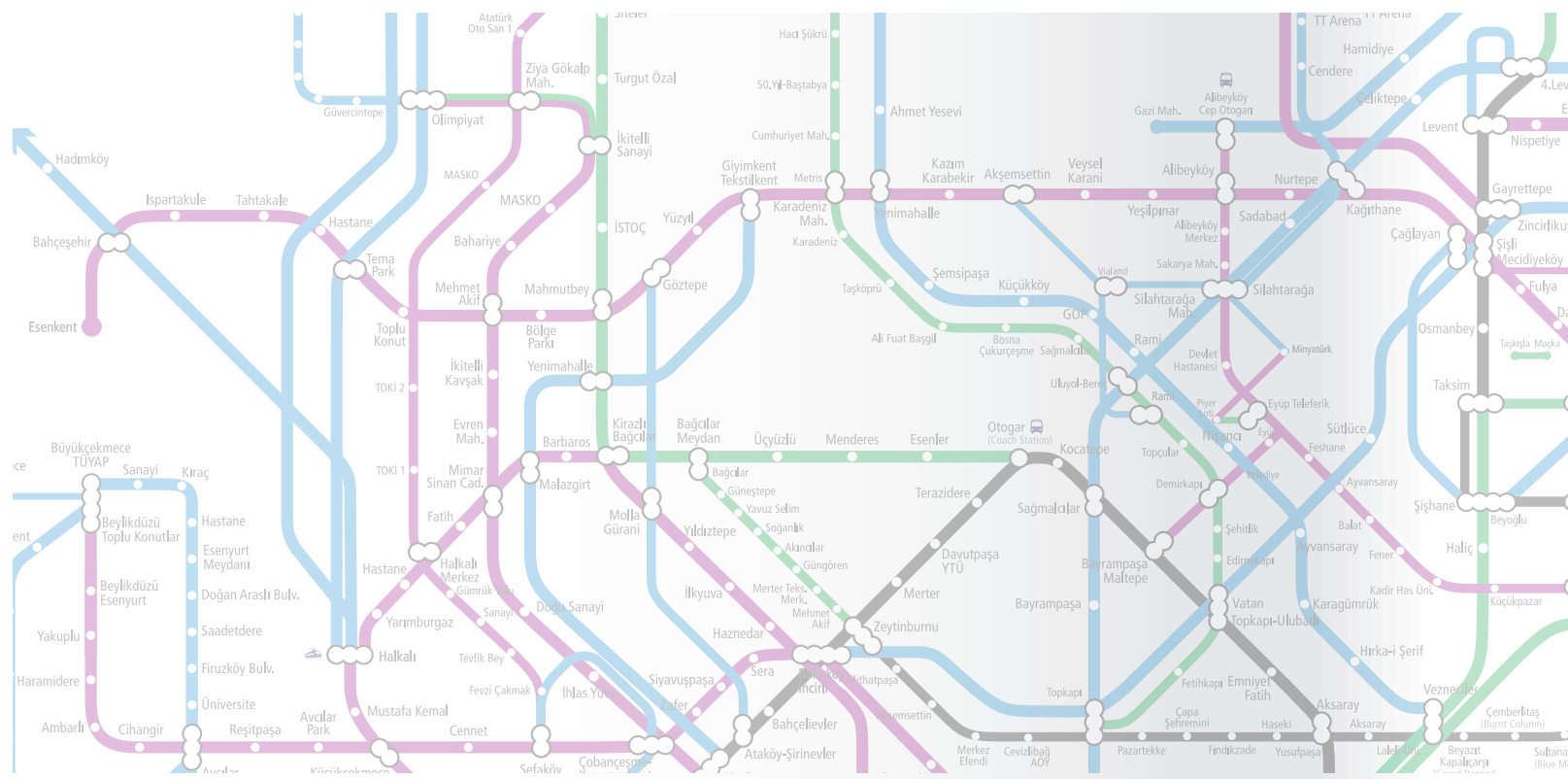


0552 153 00 34



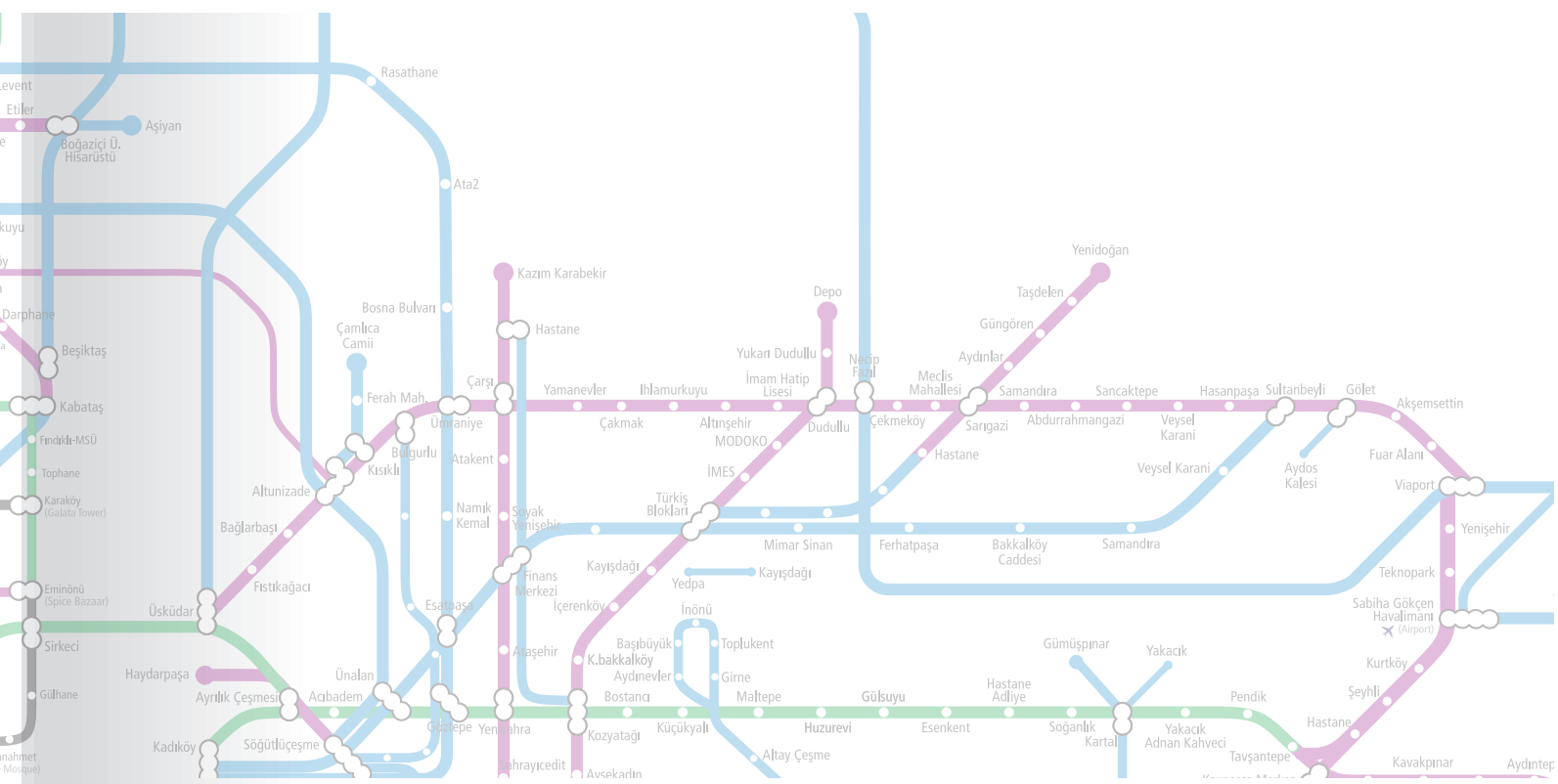
Sayın Yolcularımız, raylı sistemler cep haritasını istasyon görevlilerinden temin edebilirsiniz.

Dear Passengers, you can obtain the network map from the station staff.



Raylı Sistem Hatlarının Genel Özellikleri

Hat Kodu	Hat Adı	Hat Uzunluğu	İstasyon Sayısı
M1	Yenikapı – Havalimanı/Kirazlı Metro Hattı	26,1 km	23
M2	Yenikapı – Hacıosman Metro Hattı	23,49 km	16
M3	Kirazlı - Olimpiyatköy - Başakşehir Metro Hattı	15,9 km	11
M4	Kadıköy – Tavşantepe Metro Hattı	25,9 km	19
M5	Üsküdar - Yamanevler Metro Hattı	11,5 km	9
M6	Levent – Boğaziçi Ü./Hisarüstü	3,3 km	4
T1	Bağcılar – Kabataş Tramvay Hattı	19,3 km	31
T3	Kadıköy – Moda Tramvay Hattı	2,6 km	10
T4	Topkapı – Mescid-i Selam Tramvay Hattı	15,3 km	22
F1	Taksim – Kabataş Füniküler Hattı	640 m	2
TF1	Maçka - Taşkişla Teleferik Hattı	300 m	2
TF2	Eyüp - Piyerloti Teleferik Hattı	420 m	2
TOPLAM		144,75 km	151 istasyon



Hatlarda Kullanılan Araç Bilgileri

Hat Kodu	Hat Adı	Araç Tipleri	Vagon Sayıları
M1	Yenikapı - Atatürk Havalimanı Metro Hattı	ABB	105
		ROTEM	6
M2-M6	Yenikapı - Hacıosman Metro Hattı, Levent-Boğaziçi Ü./Hisarüstü Metro Hattı	ROTEM	92
		ALSTOM	68
M3	Kirazlı - Olimpiyatköy - Başakşehir Metro Hattı	ALSTOM	80
M4	M4 Kadıköy - Tavşantepe Metro Hattı	CAF	144
M5	Üsküdar - Yamanevler Metro Hattı	MITSUBISHI	126
T1	Bağcılar - Kabataş Tramvay Hattı	BOMBARDIER	55
		ALSTOM	37
T3	Kadıköy - Moda Nostaljik Tramvay Hattı	GOTHA	6
T4	T4 Topkapı - Mescid-i Selam	ROTEM	28
		KTA	32
		İSTANBUL	18
F1	F1 Taksim - Kabataş	GARAVENTA	4
TF1	Maçka - Taşkişla Teleferik Hattı	POMA	4
TF2	Eyüp - Piyerloti Teleferik Hattı	LIETNER	4

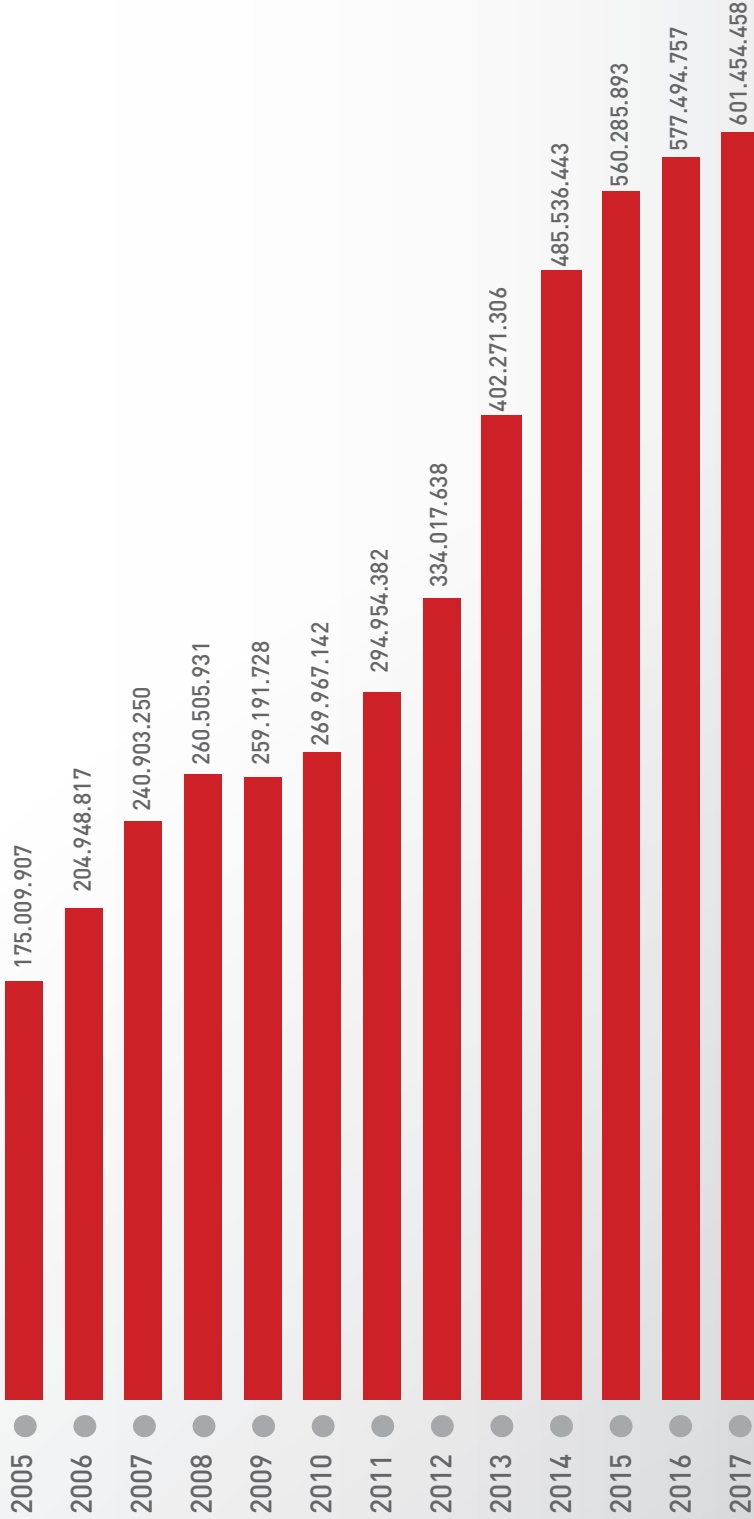
TOPLAM

841

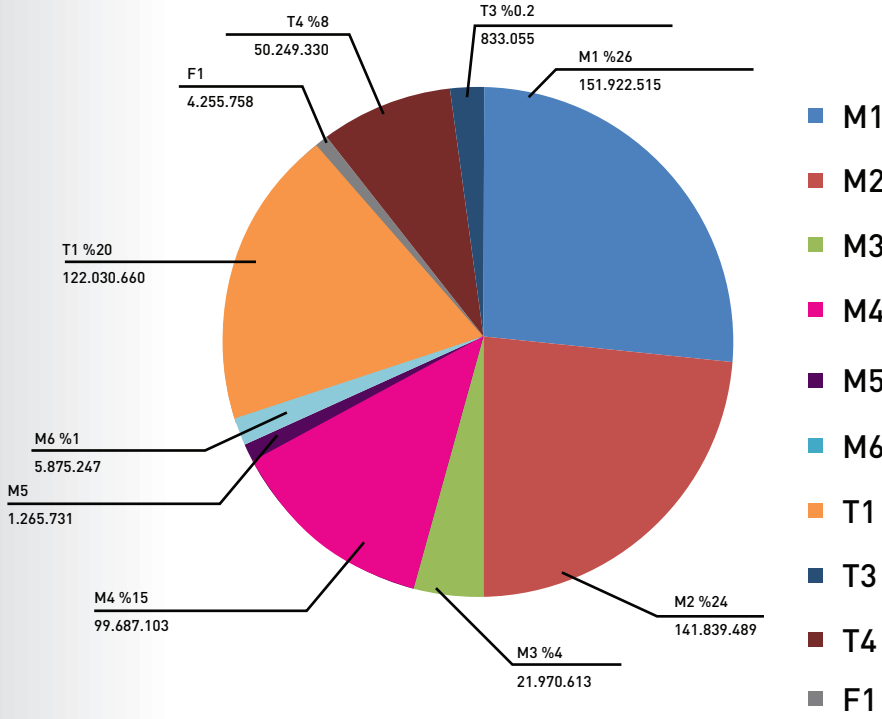
2005'ten Bugüne

Yıllık Yolcu Sayıları

Metro İstanbul A.Ş'nin 2017 yılında işletmeciliğini yaptığı tüm hatlarda taşıdığı toplam yolcu sayısı 601.454.458 olarak belirlenmiştir. 2017'de taşınan yolcu sayısı 2016 'de taşınan yolcu sayısı ile karşılaştırıldığında, raylı sistemler ile taşınan yolcu sayısı son bir yıl içerisinde %4 düzeyinde arttığı belirlenmiştir.



Hatlara Göre Yolculuk Sayıları



Metro İstanbul A.Ş.'nin 2017 yılında taşıdığı yolcu sayılarına hat bazlı bakıldığında M1 Yenikapı – Kirazlı – Atatürk Havalimanı metro hattının en fazla yolcu taşıyan hat olduğu görülmektedir.

Yolcu Sayıları

M1	Yenikapı – Atatürk Havalimanı Metro Hattı	151.922.515
M2	Yenikapı – Hacıosman	141.839.489
M3	Kirazlı – Olimpiyatköy – Başakşehir Metro Hattı	21.970.613
M4	Kadıköy – Tavşantepe Metro Hattı	99.687.103
M5	Üsküdar – Yamanevler Metro Hattı	1.265.731
M6	Levent – Boğaziçi Ü./Hisarüstü	5.875.247
T1	Bağcılar – Kabataş Tramvay Hattı	122.030.660
T3	Kadıköy – Moda Tramvay Hattı	833.055
T4	Topkapı – Mescid-i Selam Tramvay Hattı	50.249.330
F1	Taksim – Kabataş Füniküler Hattı	4.255.758
TF	Maçka – Taşkışla/Eyüp – Piyerloti Teleferik Hattı	1.522.784

601.452.285

2017 Yılı Aylara Göre Hat Bazlı YOLCU SAYILARI

Hatlar	Ocak	Şubat	Mart	Nisan	Mayıs	Haziran
M1	12.434.819	11.811.235	13.523.919	13.252.489	13.295.440	11.755.107
M2	11.185.026	11.252.191	13.050.696	12.305.065	12.319.284	10.070.986
M3	1.844.640	1.707.819	1.946.321	1.853.513	1.834.259	1.624.836
M4	7.881.998	8.121.054	9.282.218	8.797.324	8.638.203	7.183.362
M5						
M6	425.802	496.386	579.907	526.272	537.975	397.793
T1	8.785.160	9.040.490	10.742.869	10.817.817	10.857.004	9.498.996
T3	74.332	80.614	93.021	89.378	87.624	75.134
T4	3.959.893	3.839.082	4.502.661	4.379.452	4.433.438	3.809.097
F1	249.314	264.503	334.311	372.912	358.999	307.425
TFL	86.216	108.939	131.881	170.030	167.598	134.704
TOPLAM	46.927.200	46.722.313	54.187.804	52.564.252	52.529.824	44.857.440

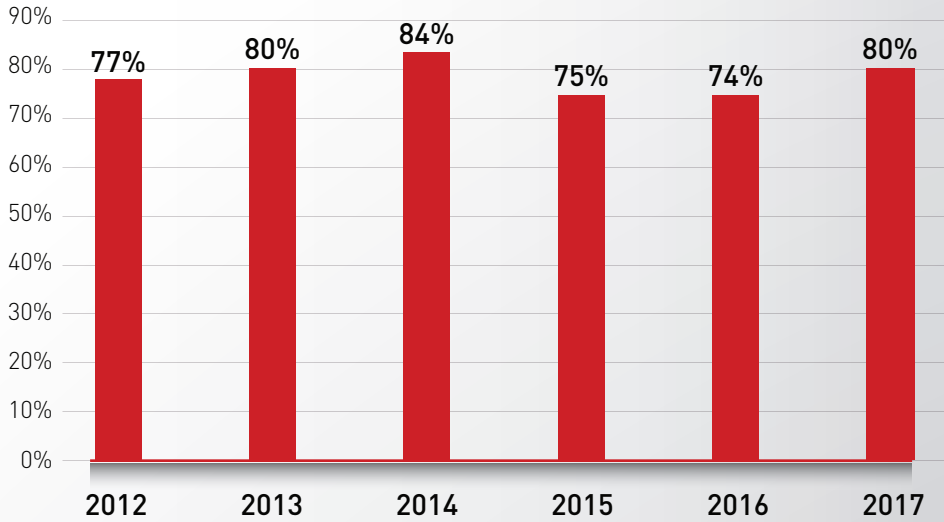


Temmuz	Ağustos	Eylül	Ekim	Kasım	Aralık	Genel Toplam
10.986.827	11.522.897	12.011.361	13.888.665	13.679.843	13.759.913	151.922.515
9.710.609	9.900.782	10.766.820	13.679.714	13.717.911	13.880.405	141.839.489
1.602.397	1.708.614	1.752.088	2.035.377	1.995.623	2.065.126	21.970.613
6.809.213	6.763.111	7.768.284	9.581.061	9.407.837	9.453.438	99.687.103
					1.265.731	1.265.731
371.236	327.082	440.762	603.377	588.398	580.257	5.875.247
9.375.071	9.882.238	10.133.214	11.381.029	10.739.866	10.776.906	122.030.660
71.447	72.695	75.996	86.639	26.175		833.055
3.486.891	3.579.212	3.998.813	4.806.064	4.743.106	4.711.621	50.249.330
376.123	417.039	417.999	426.108	368.632	362.393	4.255.758
139.601	160.003	146.553	141.589	97.572	38.098	1.522.784
42.929.415	44.333.673	47.511.890	56.629.623	55.364.963	56.893.888	601.452.285

Müşteri Memnuniyeti Araştırması

Hatlar	2012	2013	2014	2015	2016	2017
M1	78	77	84	75	72	80
M2	78	82	82	73	73	79
M3	-	-	88	75	74	82
M4	-	91	84	77	76	80
M6	-	-	-	74	76	80
F1	80	76	86	72	74	82
T1	72	73	82	74	74	78
T4	78	82	83	76	75	81
TF1	-	-	-	-	-	79
TF2	-	-	-	-	-	81
Genel	77	80	84	75	74	80

Genel Müşteri Memnuniyeti Araştırması



Yolcu memnuniyet araştırması 2006 yılından 2014 yılına kadar yılda bir defa yapılmıştır. 2015 yılında temmuz ve aralık olmak üzere 2 dönem yapılmış olup 2016 yılından itibaren yılda 3 dönem olacak şekilde planlanmıştır. 2015 yılından itibaren 6'lı likert ölçek yerine 5'li likert ölçek kullanılmaya başlandığı için memnuniyet oranlarında bir miktar düşüş meydana gelmiştir.

Son yapılan araştırmada en başarılı hatlarımız %82 memnuniyet oranıyla yolcuların büyük takdirini kazanan F1 Kabataş Taksim Funiküler hattı ve M3 Kirazlı - Olimpiyatköy - Başaşehir Metro hattıdır.

Gizli Müşteri Araştırması Performans verileri

2007 yılından beri Metro İstanbul hizmet verdiği hatların tamamında istasyon ve araçları profesyonel Gizli Müşteriler tarafından ayda 4 kez denetlenmektedir. Ayrıca Dilek - Şikayet Yönetim Sistemleri, Çağrı Merkezi, Web Sitesi gibi bilgilendirme kanalları da aylık denetimlere tabi tutulmaktadır. 2015 yılı itibarı ile başlayan engelli yolcularımızın sunduğumuz imkanları ne ölçüde kullanabildiklerini daha iyi tespit edebilmek amacıyla engelli gizli müşteri denetimleri yapılmaya başlanmıştır. Bahsedilen tüm denetimlerde EN 13816 Avrupa Birliği Toplu Taşımacılıkta Hizmet Kalitesi Standardında belirtilen kriterler dikkate alınarak ölçümler yapılmaktadır. Yapılan denetimler ile istasyonların, hatların ve Metro İstanbul verdiği hizmetlerin genel performansları hesaplanmaktadır.

Metro-Tramvay-Füniküler ve Teleferik Hattı

Kriterler	Hedef	2013	2014	2015	2016	2017
Bilet makinalarının uygunluğu	95	98	98	100	99	100
Turnikelerin uygunluğu	95	99	99	100	100	99
Kaçak Geçişlerle Mücadele	80	96	98	97	98	98
Hizmet Sunumu Sırasında Karşılama ve Bilgilendirme	80	94	98	97	98	98
Yürüyen Merdivenlerin ve Asansörlerin Uygunluğu	90	84	94	95	95	98
İstasyon Temizliği ve Düzeni	80	98	97	98	99	94
İstasyonlardaki Dinamik Bilgilendirme Sistemlerinin Uygunluğu	80	93	96	97	99	98
İstasyonda Kalıcı Bilgilendirmeler	90	97	98	100	98	87
Engelli Erişimine Uygunluğu	80	-	84	84	96	89
Araç Temizliği ve Düzeni	80	97	96	97	98	93
Araçlarda Kalıcı Bilgilendirmeler	98	99	97	99	100	98
Araçlarda Dinamik Bilgilendirme Sistemlerinin Uygunluğu	80	100	99	99	98	95
Makinist Tutum ve Davranışları	80	100	99	100	100	100
Araç Bekleme Süreleri	98	99	100	99	100	99

Gizli Müşteri Denetim Sonuçları

	2014	2015	16 Ocak	16 Şubat	16 Mart	16 Nisan	16 Mayıs	16 Haziran	16 Temmuz	16 Ağustos	17 Şubat	17 Mart	17 Nisan	17 Mayıs	17 Haziran	17 Temmuz	17 Ağustos	17 Eylül	17 Ekim	17 Kasım	17 Aralık
Gözlem Adedi	5862	6274	500	500	500	500	500	496	496	496	496	518	522	515	528	528	528	528	528	528	528
İsyasyon Genel Performans Skoru	96	97	98	97	99	99	99	99	99	96	93	95	95	97	93	95	93	94	95	94	94
Araç Genel Performans Skoru	97	99	99	99	99	99	99	99	99	99	93	94	95	97	97	94	95	96	97	97	97

İç tetkikte tüm birimlere toplamda 752 Pozitif Bulgu (P), 492 iyileştirmeye Açık Alan (İ) belirtilmiş, 699 adet Gözlem (G) yazılmış ve 53 adet DÖF (U) açılmıştır

Müşteri İlişkileri Yönetimi

Müşterilerimizin şirketimizle ilgili güncel ve uzun vadeli iletişim gereksinimlerini belirlemek için ISO 10002 standardı gereğince geri bildirimlerimiz sınıflandırılmıştır. Son yıllarda müşterilerimizin bizlerle iletişim kurduğu konular aşağıdaki tablodaki başlıklar altında belirlenmiştir.

Dilek ve Şikâyet Türleri	2013	2014	2015	2016	2017
Dilek	20.021	6.734	4.258	4.113	5.920
Şikâyet	9.021	10.501	14.973	13.824	18.281
Kayıp Eşya	4.520	3.892	3.554	4.180	5.150
BEHAK	-	-	44	48	27
İş Başvurusu	531	228	382	503	379
Teşekkür/Takdir	475	433	1.099	824	879
Toplam	34.568	21.788	24.310	29.903	30.636

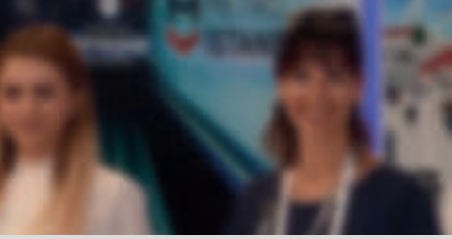


DİĞER FAALİYETLER

**M METRO
İSTANBUL**

**AKILLI ULAŞIM
SİSTEMLERİ**

İSTANBUL
MİLLİ



A large informational display for Metro Istanbul's smart transport systems. The display features a central image of a modern train and is surrounded by various text and graphics. The text includes "AKILLI ULAŞIM SİSTEMLERİ" and "MİLLİ YOLU BİLE". The display is illuminated with blue and red lights.



Bölge İşletmeler Müdürlükleri

ESENLER BÖLGE İŞLETMELER MÜDÜRLÜĞÜ Esener Teknik İşler Şefliği

Asma Tavan Boyama



Ataköy İstasyonu: Asma Tavan Boyama/Öncesi



Ataköy İstasyonu: Asma Tavan Boyama/Sonrası

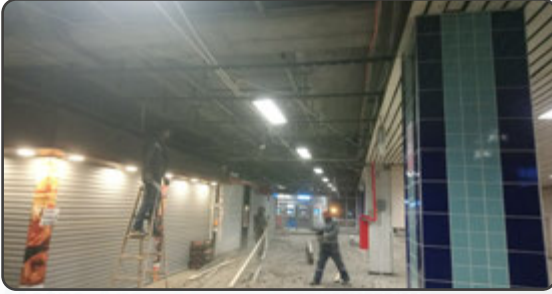
Asma Tavan Onarım ve Yenileme



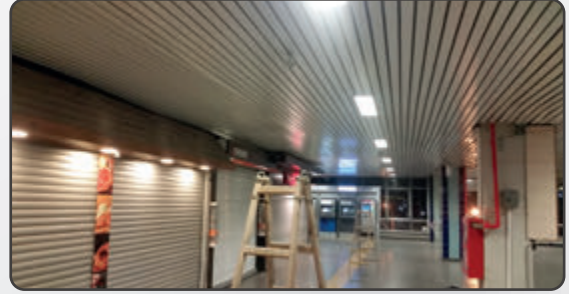
Aksaray İstasyonu: Asma Tavan Onarım Öncesi



Aksaray İstasyonu: Asma Tavan Onarım Sonrası



Zeytinburnu İstasyonu: Asma Tavan Onarım Öncesi



Zeytinburnu İstasyonu: Asma Tavan Onarım Sonrası

İstasyon Geneli Boyama



Bakırköy İstasyonu Boyama Öncesi



Bakırköy İstasyonu Boyama Sonrası



Havalimanı İstasyonu Boyama Öncesi



Havalimanı İstasyonu Boyama Öncesi



Yenibosna İstasyonu Boyama Öncesi



Yenibosna İstasyonu Boyama Sonrası

ANADOLU BÖLGE İŞLETMELER MÜDÜRLÜĞÜ Esenkent İşletme Şefliği

Maltepe MBA bölgesinde Araç Yıkama ünitesi tamamlanarak hizmete alınmıştır



M4 Hattı istasyonlarında bağlantı tünellerinin aydınlatmaları LED olarak revize edilmiştir.



Cep Hatlarına makinist platform imalatları yapılmıştır



Esenkent İdari kat ve Kumanda Merkezi personel wc ler yenilenerek hizmete sunulmuştur.



M4 Hattı istasyonlarında bağlantı tünellerinin boya tadilat çalışmaları tamamlanmıştır.



T3 Duraklarında revizyon çalışmaları tamamlanmıştır.



Hat Bakım Müdürlüğü

Esenler Bölge Hat Bakım Şefliği Balast Eleme Çalışması



Seyrantepe Bölge Hat Bakım Şefliği Makaslarda Kayıcı Yatakların Rollerli Kayıcı Yataklar İle Revizyon İşİ



Tramvay Hat Bakım Şefliği T1 Hattı Kavşak Ve Hat Yenileme Çalışmaları



Tramvay Hat Bakım Şefliği Tramvay Hatları Hat Rehabilitasyon Çalışmaları



Tramvay Hat Bakım Şefliği T4 Hattı Demirkapı-şehitlik Hat Revizyon Çalışması



Seyrantepe Bölge İşletmeler Müdürlüğü

Seyrantepe Yerleşkesi Isıtma Sistemi Yenileme İşi



Çalışma Öncesi



Çalışma Sonrası

Yenikapı - Marmaray Drenaj Tesisatı Yenileme İşi

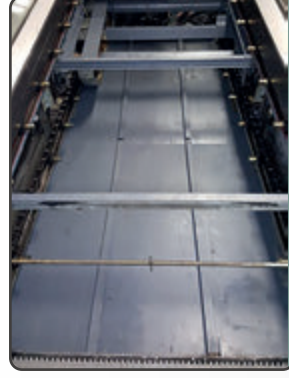


Çalışma Öncesi



Çalışma Sonrası

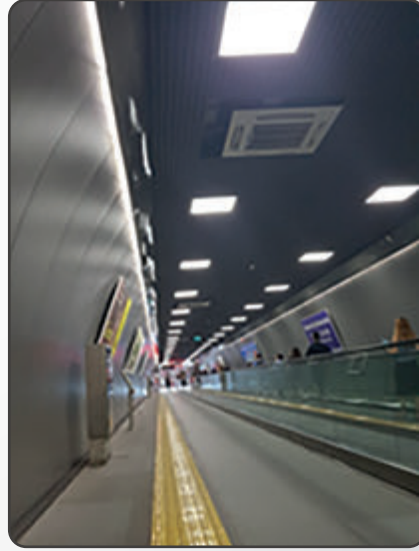
Yürüyen Merdiven Şaft Revizyonu



Zc Yürüyen Bantlar (Iwalk) Muayene Faaliyetleri



Gayrettepe Zorlu Center Tüneline Vrf Klima Sistemi Yapım İşi



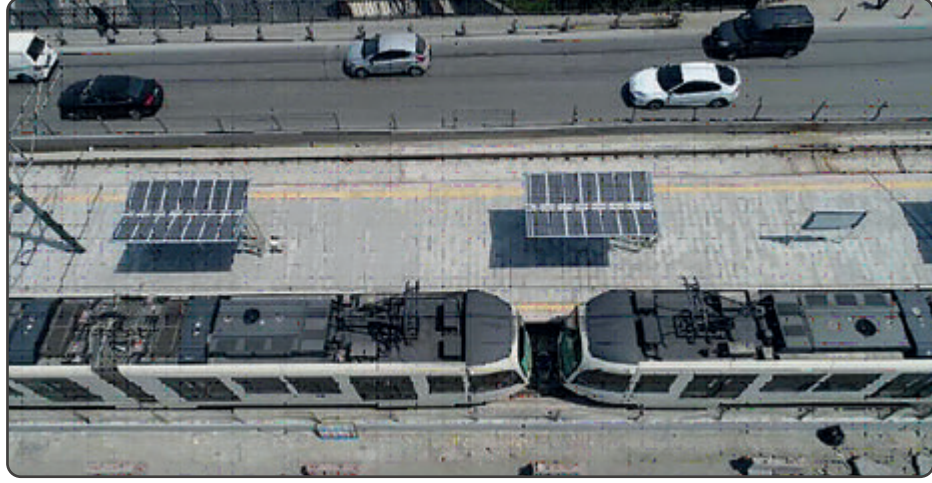
Tramvay İşletmeler Müdürlüğü

Kiptaş Venezia İstasyonu

T4 Habibler – Topkapı Tramvay hattı ile M7 Mahmutbey – Kabataş Metro hattı entegrasyon projesi kapsamında KIPTAŞ Venezia İstasyonu yenilenerek 28 Nisan 2017 tarihinde işletmeye açılmıştır.



Yenilenen KİPTAŞ Venezia istasyonunun aydınlatması perondaki kanopilerin çatısına kurulan güneş enerjisi panellerinden elde edilen yenilenebilir enerji ile sağlanmaktadır. Bu istasyon Türkiye’de yenilenebilir enerji sistemi ile aydınlatılan ilk raylı sistem istasyonu ilk olma özelliği taşımaktadır.



Mescid-i Selam Sinyalizasyon Projesi

Mescid-i Selam makaslar bölgesinde faaliyete geçirilen “Yerli sinyalizasyon projesi” ile makaslar uzaktan (Kumanda Merkezinden) kumanda edilebilir hale getirilmiş ve bölgedeki tren trafiği kontrol altına alınarak seyrüsefer emniyet seviyesi artırılmıştır.



Araç İçlerine Ekran Montajı

Yolcu bilgilendirme ve reklam amacıyla T4 hattımızda çalıştırılan KTA ve ROTEM araçlarının tamamına ekran montajı yapılmıştır.

Biletmatikler

Jeton satışının iptal edilmesiyle birlikte Jeton Satış Makineleri de kaldırılmıştır. Biletmatiklerde; İstanbulkart ve BirGeç Kart satışına başlanmıştır.



Dijital İfo Panolar

İstasyonlarda yolcu bilgilendirmesini teknolojik bir şekilde yapmak için dijital bilgilendirme panoları (Kioks) konulmuştur.



Ağır Bakım ve Tedarik Müdürlüğü

ATA ve BTA Araçları Hidrolik Güç Ünitesi Test Cihazı

ATA-BTA HPU Ünitelerinin Ağır Bakım sonrası testlerinin yapılabilmesi için yapılmıştır.



BTA Aracı Sırt Dayama Prototipi

BTA araçlarında alan genişletmek için 1 araçta prototip uygulaması yapılmıştır.



Pantograf Baskı Ölçüm Cihazı

Pantografların baskı kuvvetlerinin ölçümü için yapılmıştır.



M2 Alstom Metro ve M2 Rotem Metro Araçlarının Fren Kontrol Ünitesi Test Standı

Ağır bakım sonrası fren kontrol ünitelerinin kontrolü ve sağlamlık testi için yapılmıştır.



Sosyal Sorumluluk Projelerine Katkı Sağlandı

Şehit Erol Olçok Mesleki ve Teknik Anadolu Lisesinde Teknik Eğitim Alanı Oluşturuldu



Elektrik Sistemler Müdürlüğü

Gülhane TM OG Sistem Hücreleri Yenilenmesi İşİ

T1 hattı Gülhane Trafo Merkezinde bulunan ve 1996 yılında ilk olarak devreye alınan ABB marka Unisafe model 5 adet 36 kV metal-clad OG hücrelerinden oluşan hücre grubu;

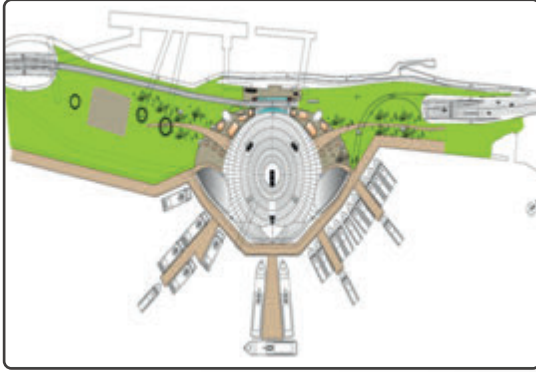
OG şalt ekipmanlarının kullanım ömürlerinin sonuna gelinmesi, Kesici ve hücre sistemlerinde yaşanan mekanik sıkıntılar, Eski model olmaları sebebiyle üretimden kalkmış olması, Yaşanan yedek parça ve servis sorunları

gereçekleriyle yenilenmiştir. Yapılan yenileme çalışması sonucu Gülhane TM'de bulunan eski model OG hücre grubu ile aynı tip hücrelerin bulunduğu trafo merkezlerinin yedek malzeme ihtiyacının karşılanması öngörülmüştür.

Demontaj ve montaj çalışmalarından önce yapılacak çalışmaların işletmeyi aksatmaması amacıyla



Dolmabahçe TM'de Bulunan Reaktör ve 1 MVA Yağlı Tip Trafonun Karaköy Ek Binaya Taşınması
T1 hattı Kabataş Martı Liman Projesi kapsamında devre dışı kalacak olan Dolmabahçe TM'de bulunan 400 kVAr reaktör ve 1 MVA yağlı tip transformatör kapasitif – reaktif güç tüketimini dengelemek amacıyla Karaköy TM yanında inşai işlemleri gerçekleştirilen Karaköy TM ek binaya taşınmıştır.

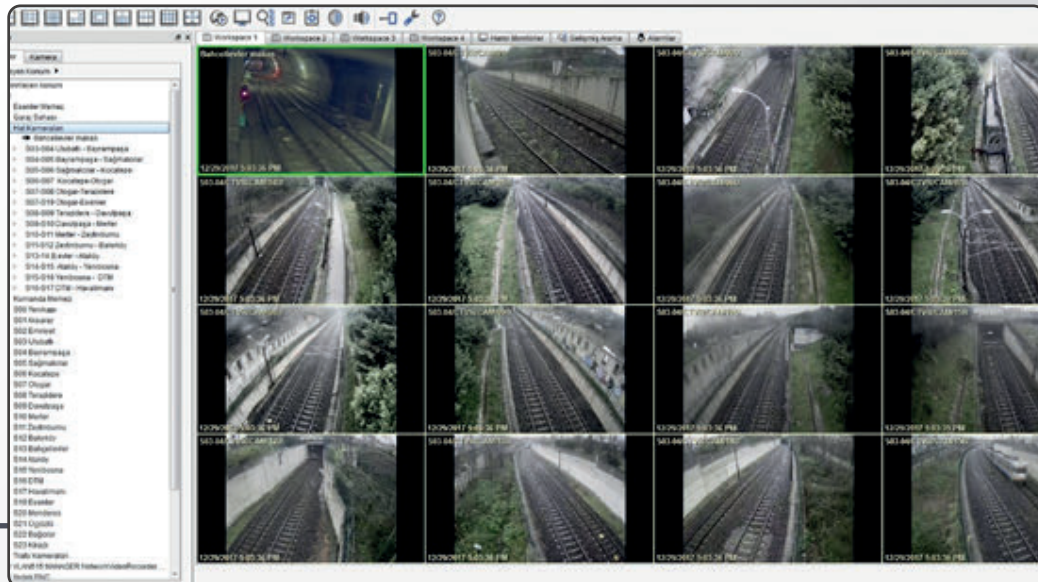


Elektronik Sistemler Müdürlüğü

M1 Hattı İstasyonlar Ve Hat İçi İp Kamera Projesi

İşletme ve Güvenlik birimlerinin talepleri doğrultusunda aşağıda bahsedilen kapsama noktalarındaki mevcut sisteme ilave olarak IP kameraların temini, montajı, altyapısı ve devreye alma işleri yapılmıştır.

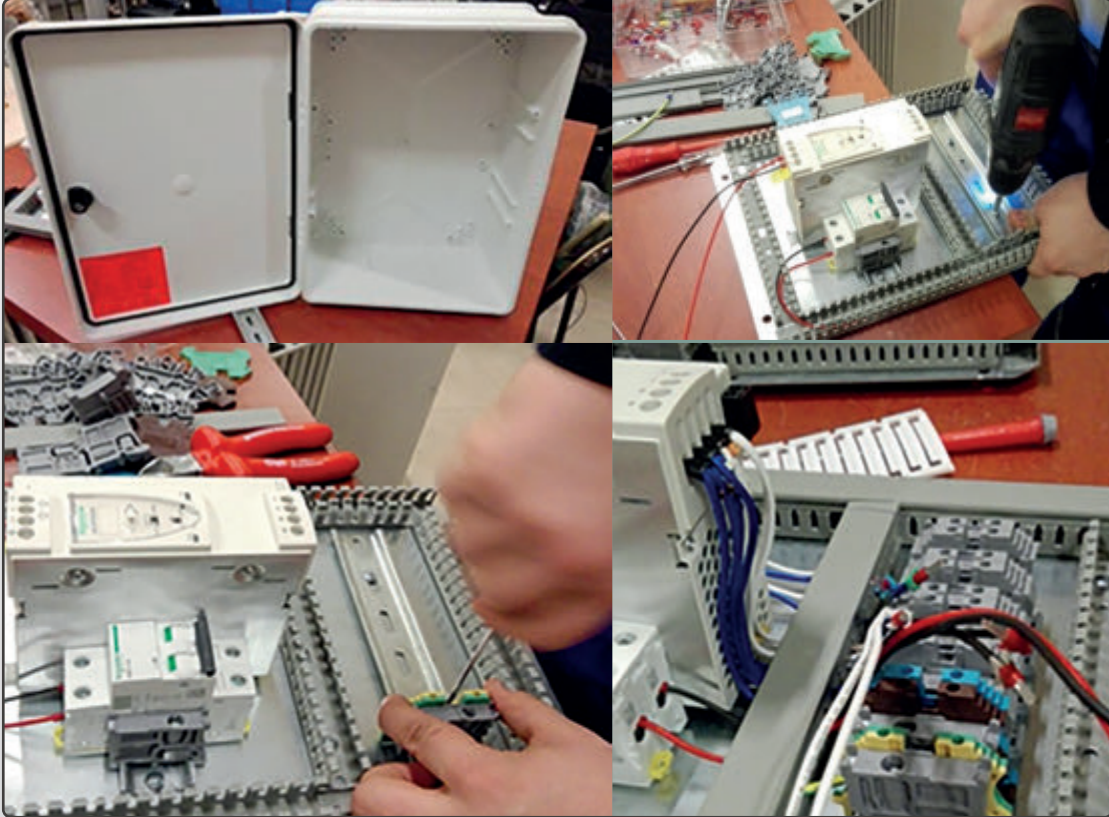
İzleme Yazılımı ve Harita İzleme Yazılımı Örnek Görünümü:





Metro İstanbul Peron Sonu Kapıları Scada Sistemi Üzerinden İzleme Ve Kontrol Projesi

Metro İstanbul AŞ. hatlarında yeni konulan peron sonu kapılarının normal işletme anında SCADA sistemi üzerinden izleme ve kontrol, Acil Durum Senaryolarında da SCADA sistemi üzerinden serbest duruma geçmesi amaçlanmıştır. Proje kapsamında platform ve demiryolunun emniyetli bir şekilde fiziki ayırımından dolayı perona gelen veya transit geçiş yapan trenlerin hareketleriyle yolcu veya çalışanların hat içine yapacakları geçişlerden doğabilecek potansiyel tehlikelere karşılık maksimum güvenlik hedeflenmiştir.

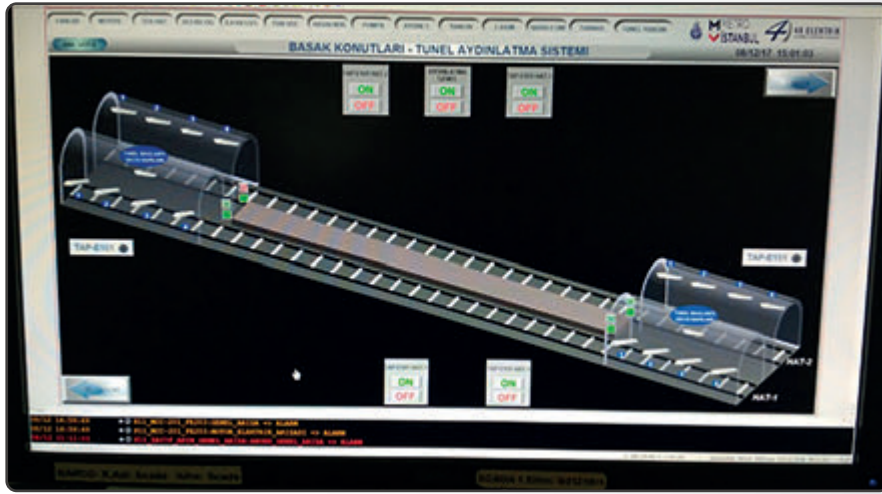




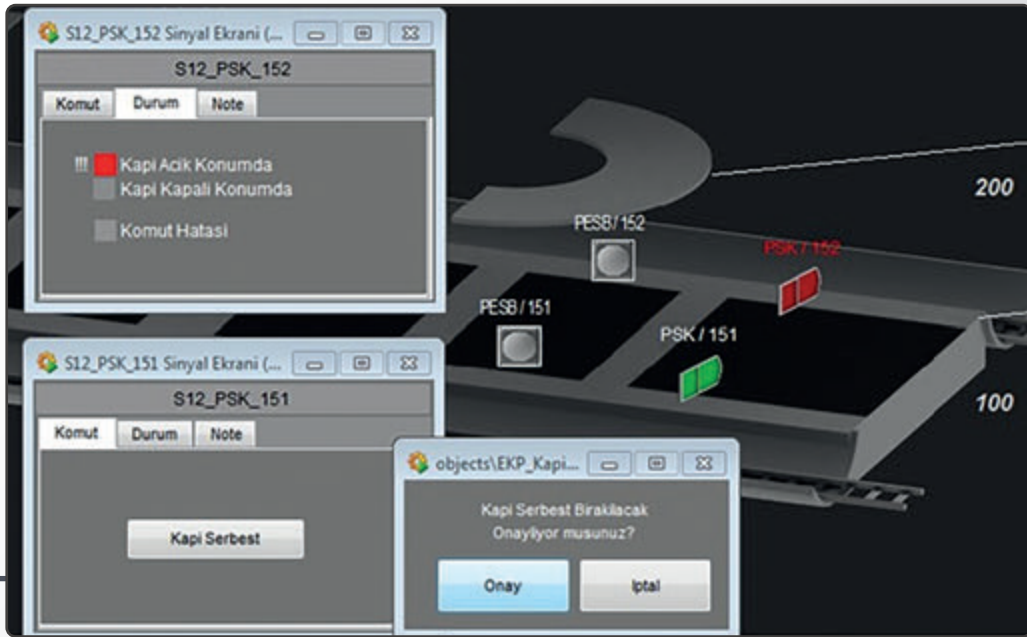
M1 Hattı SCADA Ekran Görüntüsü



M2 Hattı SCADA Ekran Görüntüsü



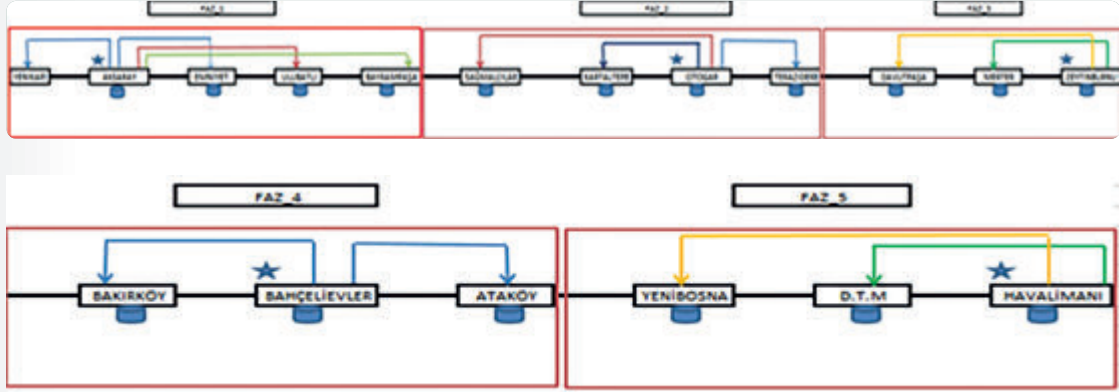
M3 Hattı Scada Ekran Görüntüsü



M4 Hattı SCADA Ekran Görüntüsü

Tünel – Peron Acil İnterkom Telefon Sistemi Kurulumu Projesi

Metro İstanbul A.Ş M1 hattı Aksaray, Emniyet, Ulubatlı, Bayrampaşa, Sağmalcılar, Kocatepe, Otogar, Terazidere, Davutpaşa, Merter, Zeytinburnu, Bakırköy, Bahçelievler, Ataköy, Yenibosna, D.T.M, Havalimanı istasyonlarında aşağıda belirtilen şekilde projeye uygun montaj ve donanım konumlandırılmasını, bu ekipmanların da merkez santral ile haberleşmesini kapsar.



Makas Otomasyonu Ve Revizyonlari

2017 yılı içerisinde, işletmenin istekleri ve gözlemlenen ihtiyaçlar doğrultusunda manuel olarak kullanılan bazı makas gruplarının otomasyonlarının yapılması, yine ihtiyaca binaen çok eski olan makas sistemlerinin revizyonunun gerçekleştirilerek işletmenin hizmetine sunulması gerçekleştirilmiştir.



Tramvay Hatlari Ip Cctv Ve Haberleşme Sistemi Kurulumu Projesi

Amaç ve Kapsam:
İşletmenin ve belediye kurumlarının taleplerini karşılamak amacıyla mevcut analog kamera sisteminin yetersiz kalmasından dolayı analog sistemin yenilenecek şekilde IP CCTV sistemi kurulumu ile kapsama alanı artırılarak güvenliğin, kaza, terör olaylarının tespitinin artırılması; emniyet, afet koordinasyon merkezi gibi belediye kurumlarına görüntü paylaşımı için gerekli altyapı oluşturulması hedeflenmiştir. IP CCTV sisteminin kurulumu ile birlikte sistemin haberleşme gereksinimi karşılayacak şekilde haberleşme sisteminde de revizyon yapılacaktır.



Metro Araç Atölye Müdürlüğü

M3 Alstom Araç Körüklerine Tutamak Konulması

Araç hareket halindeyken körük bölgesinde duran yolcular hızlanma ve frenleme sırasında rahatsız olmaktadır. Ayrıca bu bölgede tutamak olmadığından yolcular bu bölümlere geçmemekte ve kapı önlerinde yolcu yoğunluğu yaşanmaktaydı. Körük bölgesine konulan tutamaklar ile yolcu konforunun artırılması sağlanmıştır.



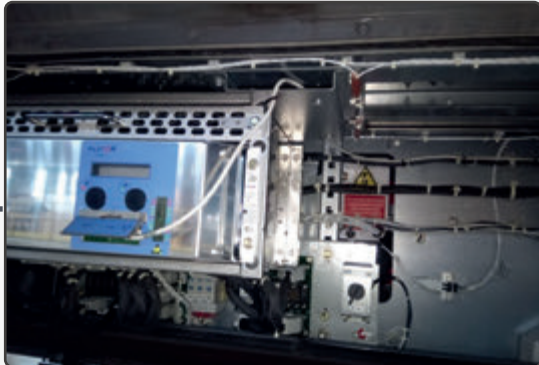
M3 Alstom Araçları Korna Revizyonu

Araçlardaki mevcut havalı kornaların sesi çok yüksek olduğundan istasyonlarda aşırı gürültülüye sebep olmakta, yolcularımızı rahatsız etmekteydi. Gelen yolcu şikayetleri üzerine mevcut kornaların yerine elektrikli korna takılmasına karar verilmiş ve melodisi tarafımızca seçilerek yerli firmaya ürettirilen ve ithal muadillerine göre oldukça ekonomik olan kornalar araçlara monte edilmiştir.



Cer ve CVS Bakımcı Terminalinin Araç Altından Araç İçine Taşınması İşİ

Cer ve Yardımcı Güç ünitesi süpervizörlerinin, bakım ve arıza arayüzü bağlantılarının araç altından araç içi panellere taşınması revizyonu yapılmıştır. Böylelikle bakım ve arıza müdahalelerinde çalışma süreleri kısaltılmış ve bakım kolaylığı sağlanmıştır.



M4 Caf Metro Trenleri Led Far Dönüşümü Projesi

M4 hattındaki CAF metro trenlerinde kullanılan halojen farların çok sık arızalanması nedeniyle teknolojik gelişime paralel olarak LED fara dönüştürülmesine karar verilmiştir. Tamamen Metro İstanbul ve Assan Elektronik mühendislerinin çalışmaları sonucu ortaya çıkan yerli ürün teknik olarak yeterli ve ithal muadillerine göre neredeyse 20 kat daha ucuzdur. Led far dönüşümü ile far arızaları hemen hemen sıfıra indirilmiş, enerji tasarrufu sağlanmış ve işçilik kayıplarımız azaltılmıştır.

LED far dönüşüm işi M2 hattımızdaki 32 adet Alstom metro trenlerinde de başlamış olup yakında tamamlanması planlanmaktadır.



M5 Dudullu Metro Atölyesi Projesi

Avan projesi Atölye ve Proje Müdürlüğü'nün ortak çalışmasıyla Metro İstanbul tarafından hazırlanan Dudullu Metro Atölyesinin imalat çalışmaları devam etmektedir. İlk etapta Üsküdar Ümraniye Çekmeköy hattında çalışan 126 Metro aracının bakım arıza faaliyetleri için kullanılacak olan Dudullu Metro Atölyesi, ileride Dudullu-Bostancı, Ümraniye-Göztepe metro hatlarına da hizmet verecek, Anadolu yakasının araç bakım merkezi olarak kullanılacaktır. Atölye'de gerçekleştirilen imalatlar periyodik olarak müdürlüğümüzce kontrol edilmekte, tespit edilen aksaklıklar İBB'ye Kontrol Müşavirlik Müdürlüğü ile de koordineli olarak bildirilmektedir. Ayrıca atölye ekipmanları temini çalışmaları da Metro Araç Atölye Müdürlüğü'nün takibinde devam etmektedir. Bu kapsamda yeraltı tekerlek tornası, mobil ve sabit kriko sistemlerinin siparişi verilmiş, imalatı ihaleyi alan firmaların tesislerinde devam etmektedir. Yapı İşleri Müdürlüğü tarafından temin edilen temin edilen 8 adet döner tablanın montaj çalışmaları da devam etmektedir.



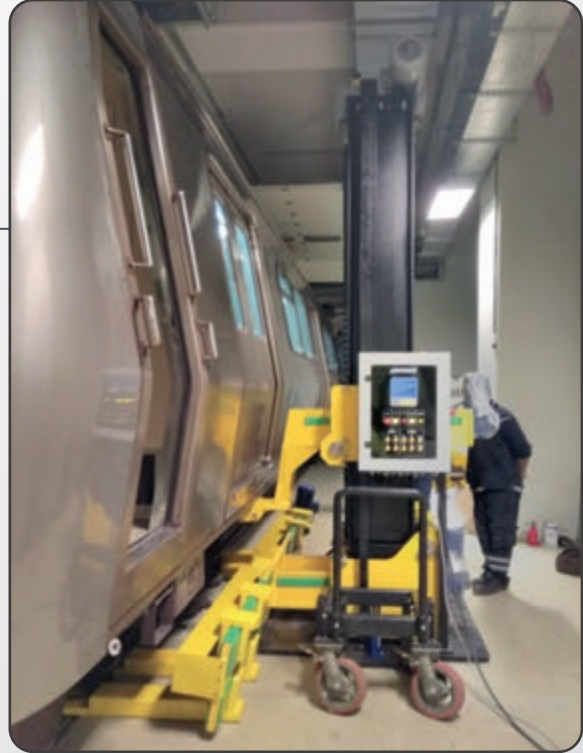
68 Adet Rotem Metro Aracı Alım İşi

M2 hattımızda yaşanan yoğunluğu gidermek amacıyla alımı yapılan 68 adet Rotem Metro aracı 2017 yılı içinde sahaya indirilmiştir (Son tren Şubat/2018 itibariyle tamamı indirilmiş olacaktır). Sakarya'da Eurotem fabrikasındaki üretim kontrolleri, indirilme sonrası montaj kontrolleri, her türlü testleri ve devreye alma işlemleri Seyrantepe Metro atölye personelince yapılan trenlerden 7 tanesi deneme işletmesinden başarı ile geçerek işletmeye verilmiştir. Tamamı 77.520.000€ 'ya malolan araç alım işinde garanti sürecinin takibi de atölye personelince yapılacaktır.



Fonksiyonel Tren Kaldırma Ekipmanı Alım İşi

M2 hattımızda 4'lü bir treni komple kaldırıp altındaki Bogi vb.ağır ekipmanları almayı sağlayacak özgün tasarım yerli ve milli kaldırma ekipmanı temin edilmiştir. Yaklaşık 1,7 milyon TL'ye malolan ekipmanın şartnamedeki isterlerimize uygun olarak üretimi, montaj, test ve devreye alınma işlemleri metro atölye personelinin kontrolü altında yapılmış olup devreye alınmıştır.



Elektrikli Tren Manevra Aracı Alım İşi

M2 hattımızda 4'lü ölü (enerjisiz) bir trenin bir hattan diğerine manevrasını yapabilmek için hem rayda hem zeminde hareket edebilen yerli bir araç temin edilmiştir. Türkiye'de %90'ın üzerinde yerli malzeme kullanılarak yapılan ve yaklaşık 271.000 TL'ye malolan aracın şartnamedeki isteklerimize uygun olarak üretilip devreye alınması metro atölye personeline yapılmıştır. Araç, Seyrantepe atölyesinde kullanımdadır.



Yapı İşleri Müdürlüğü

Esenler Kültür Merkezi AR-GE Ofis Yapım İşi

Metro İstanbul' un yüksek marka değerine değer katılmış olup, şirketimiz; tasarımda milli, üretimde yerli çözüm ve teknolojiler üretebilecek AR-GE merkezine sahip olmuştur.



T4-M7 Entegrasyonu Metris İstasyonu Peron Yenileme ve T1 Gülhane Peron Yapım Yenileme İşi

T4 hattı Metris istasyonunun M7 Mahmutbey-Mecidiyeköy hattına entegre edilmesi kapsamında; kullanım ömrünü yitirmiş peron elemanları yenilenmiş, dar peron yapısı genişletilmiş, ilk kez güneş enerjili istasyon uygulaması gerçekleştirilmiş olup yolcu memnuniyeti artırılmıştır. Aynı şekilde T1 hattı Gülhane istasyonu da çok kısa bir süre içerisinde yenilenerek yolcu hizmetine açılmıştır.



T4-M7 Entegrasyonu Metris İstasyonu Peron Yenileme



T1 Gülhane Peron Yapım Yenileme İşi

M1 Hattı Yenikapı Güvenlik İzleme Merkezi Revizyonlar, Kontrol Takibi ve M1 Yenikapı İstasyonu Ofis ve Eğitim Salonları Yapım İşi

İstasyonlarımızın tek bir noktadan izlenebileceği, görsel konforu yüksek, daha teknolojik ve yüksek kalitede kontrol-komuta merkezi üretilecek olup güvenlik çalışanlarının hizmetine sunulacaktır. Aynı lokasyonda bulunan -2. bodrum katta şirketimizin çalışanları için; proje ofisleri, eğitim ofisleri, toplantı salonları ve sosyal alanlar inşa edilerek kullanıma açılmıştır.



M1 Hattı Yenikapı Güvenlik İzleme Merkezi Revizyonları



M1 Yenikapı İstasyonu Ofis ve Eğitim Salonları Yapım İşi

M2 Hattı Seyrantepe Tren Bakım Atölyesi Genişletme Projesi Yapım İşi

M2 hattındaki araç kapasitesinin artırılması ihtiyacına binaen Seyrantepe atölyesinde yaklaşık 1.200 m² alana sahip ön parklanma alanı mevcuttaki atölyeye katılarak Seyrantepe Bakım Onarım Atölyesi genişletilmiştir.



M3 Hattı Olimpiyat Viyadüğü Tünel Girişlerine Güvenlik Önlemi Yapım İşi

M3 Hattı tünel giriş bölgelerine yapılan izinsiz girişler, hatta tehlike madde atılması, araç ve yolcuların güvenliğini sağlamak ve tehlike arz eden riskleri ortadan kaldırmak amacıyla; viyadüğün her iki bölgesindeki tünel girişlerine çelik kafes yapı sisteminde üst örtüler inşa edilmiştir.



Öncesi



Sonrası



M1 Hattı Su Baskınlarını Önleme İşi

Bayrampaşa, Merter ve Yenikapı metro istasyonlarında yıllara sarı su baskınlarının önlenmesi için inşai ve mekanik yapılar oluşturularak kalıcı önlemler sağlanmıştır.

PROJE MÜDÜRLÜĞÜ

Kesin Proje İşleri

Sultangazi-Arnavutköy Kesin Projesi

4 İstasyon Düşünülmüştür. Yaklaşık 15.3 Km Olacaktır.

- Arnavutköy İstasyonu
- Fenertepe İstasyonu
- Habipler İstasyonu
- Taşoluk İstasyonu

Seyrantepe-Alibeyköy Cep Otogarı Kesin Projesi

2 İstasyon Düşünülmüştür. Yaklaşık 6.84 Km Olacaktır.

Sultangazi-Arnavutköy Metro Hattı

Fizibilite Etüdü Onaylandı.

Ulaşım Zemin Etüdü Sunuldu.

Güzergah Etüdü Onaylandı.

Güzergah ve İstasyon Ön Projeleri Onaylandı.

Depo Alanı Güzergah Ön Projesi Sunuldu.

Depo Alanı Hariç Güzergah Kesin Projesi Sunuldu.

Depo Alanı Hariç Mimari ve Yapısal Kesin Projeleri Sunuldu. Revizyonlar Devam Ediyor.

Depo Alanı Hariç Elektromekanik Kesin Projeleri Sunuldu.

Elektromekanik Kesin Proje Revizyonları Devam Etmektedir.

Yolcu Hareketlerinin Modellenmesi Ve Simülasyonu Sunuldu.

Finansman Modeli Onaylandı.

Koruma Kurulu Başvurusu Yapıldı.

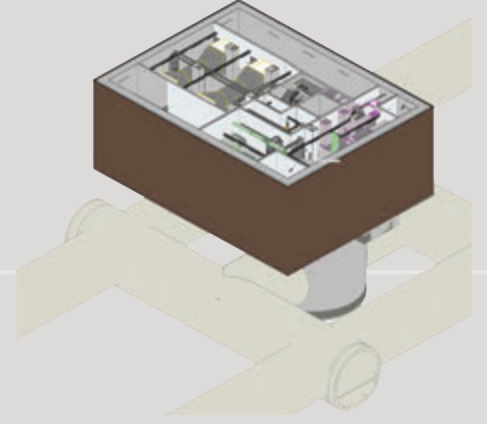
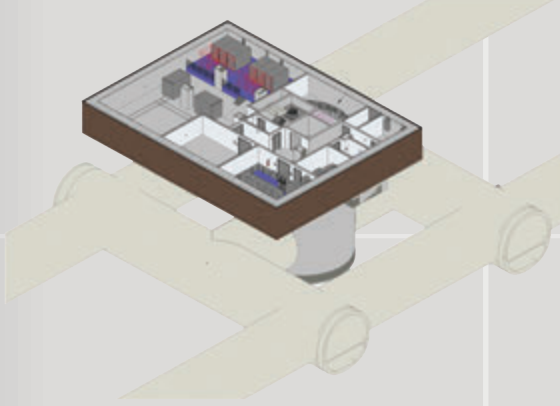
ÇED Gerekli Değildir Belgesi Alındı.

Plan Tadilat ve Kamulaştırma İşleri Sunuldu.



Sultangazi-Arnavutköy Metro Hattı Şaft Yapıları

Sultangazi-Arnavutköy Hattı'nın yaklaşık +3 ve +10 kilometreleri civarlarında tasarlanan acil kaçış yapıları içerisinde acil kaçış merdiven ve asansörünün yanı sıra TVF sistemi ve gerekli görülen elektrik odaları ile birlikte tasarlanmıştır. Gelecek yıllardaki yolcu potansiyeline göre istasyona çevrilebilecek şekilde tasarlanmıştır.



Seyrantepe-Alibeyköy Hattı

Ulaşım ve güzergâh etütleri sunuldu.

Güzergâh ve istasyon mimari ön proje revizyonları devam etmektedir.

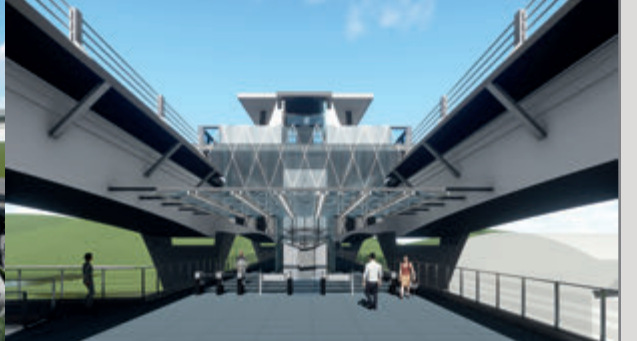
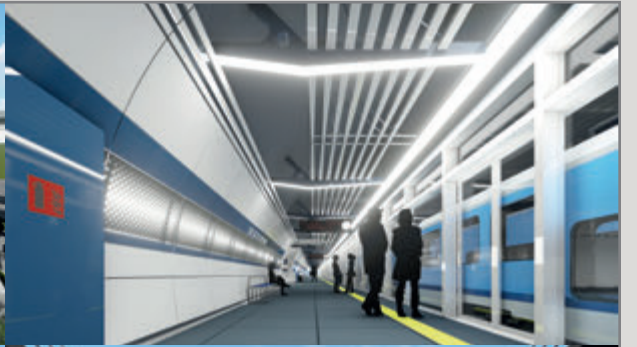
ÇED raporu çalışmaları devam etmektedir.

Yolcu hareketlerinin modellenmesi ve simülasyonu devam etmektedir.

Altyapı tespit çalışmaları tamamlanmış olup sunuma hazırlanmaktadır.

Tasarım kriterleri hazırlık çalışmaları devam etmektedir.

Sondaj çalışmaları istasyon bölgeleri ve viyadük ayakları bölgelerinde tamamlanmış olup hattın diğer bölgelerinde devam etmektedir.



TÜYAP Depo Sahası Projesi



Kartal-Kavacık Havarayı

Anadolu yakasında yer almaktadır. Kartal sahilinden Kartal köprüsüne kadar uzanmaktadır.



T5 Eminönü-Alibeyköy Tramvay Hattı

Sözleşme Bedeli:	152.998.679.88 ₺
İşin Süresi:	780 gün (26 Ay)
İş Bitiş Tarihi:	29.12.2018
Yüklenici:	Doğuş İnşaat
Müşavir:	Metro İstanbul
İstasyon Sayısı:	14
Yolculuk Süresi:	30 dk.
Yolcu Kapasitesi:	25.000 Yolcu/Saat (Tek Yön)
Hattın Geçtiği İlçeler:	Fatih ve Eyüp



MÜŞTERİ HİZMETLERİ MÜDÜRLÜĞÜ

Öneri Fuarı

Müşteri Öneri Fuarları düzenlenip tüm metro istasyonları gezilerek yolcularımızın dilek ve önerileri yüzyüze alınıyor. Şubat 2018 tarihine kadar toplam 45 hafta öneri masası açıldı. Yolcularımızın önerileri yüzyüze alınmaya devam ediliyor.



Kızılay Kan Bağış Etkinliği

18-19 Şubat tarihleri arasında Metro İstanbul ve Kızılay'ın kan bağışında farkındalık oluşturmak için düzenlediği "İki Durak Arası İyilik Molası" etkinliğine metro çalışanları ve yolcular yoğun ilgi gösterdi. En çok kullanılan istasyonlardan Pendik, Ünalán, Hacıosman, Yenikapı ve Kirazlı istasyonlarında vatandaşlarımız hem metrolara aktarım yaparken hem de kan bağışı yaptı. Toplamda 1000 üniteye yakın kan toplandı.



Akif Hamza

Metro İstanbul, metroları çok seven ve tren kullanmayı çok isteyen 4 yaşındaki serebral palsi hastası çocuğun isteğini yerine getirdi. Tren kullanmayı çok isteyen, 4 yaşındaki serebral palsi hastası Akif Hamza Aydın'ın hayali gerçekleştirildi.



18 Mart Çanakkale Zaferi

Çanakkale Zaferi'nin 102'nci yıl dönümünde Yenikapı Metro İstasyonu'nda destansı mücadele yeniden yaşatıldı. Temsili askerler bindikleri metroda yolculara büyük destanı anlatırken, söylenen Çanakkale türküleri duygusal anlar yaşattı. Metro yolcularına kahraman Mehmetçik'in cephedeki menüsü olan üzüm hoşafı ve arpa ekmeği ikram edildi.



23 Nisan

Metro İstanbul, 23 Nisan Ulusal Egemenlik ve Çocuk Bayramı'nda her yıl olduğu gibi 2017 yılında da çocuklara yönelik çeşitli etkinlikler düzenledi. Metro ve tramvaylarda özel olarak hazırlanan "Çocuk Trenleri" sefer yaparak çocukları ve beraberlerindeki anne-babaları sevindirdi.

Engelliler Haftası

Görme engelli ressam Eşref Armağan'ın katılımıyla Engel Tanımayanlar sergisi ve Eşref Armağan eserleri Yenikapı İstasyonunda sergilendi. Etkinlikte Engelliler Koordinasyon Merkezi müzik grubu İSEMİX sahne aldı.



Anneler Günü

Anneler Günü dolayısıyla yapılan organizasyon kapsamında, metro istasyonları ve sefer yapan araçlara, annelerin el işi ürünleriyle süslemeler yapıldı. Tiyatro oyuncusu Esin Karakaya'nın canlandığı anne karakteri de sefer yapan araçta ve istasyonda, yolculara "anne uyarılarında" bulundu.



Babalar Günü

Metro İstanbul çalışanlarının Babalar Günü'nü unutulmaz bir sürprizle kutlandı ve onlarla birlikte duygulu anlar yaşandı.



Metroda Düğün

Metro İstanbul Genel Müdür Yardımcısı Sayın İrfan İPŞİR'in şahitliğinde Tavşantepe Metro İstasyonunda, Kübra ve Nevzat çiftinin nikahı, Metro İstanbul'da gerçekleşen 4. nikah oldu.



PTT Sergisi

PTT'nin 177. kuruluş yıl dönümü etkinlikleri çerçevesinde PTT ile birlikte, geçmişten günümüze "Postanın Tarihi Yolculuğu" sergisi Yenikapı Metro İstasyonu'nda açıldı. Sergide, yaklaşık iki asır boyunca kullanılan posta malzemeleri ve nadide pullar yer aldı.



Yeşilay

Kamuoyunun ve özellikle gençlerin bağımlılıklara karşı dikkatini çekmek, bu önemli konuda düşüncelerini sağlamak amacıyla düzenlenen Uluslararası Yeşilay Karikatür Yarışmasında ödül alan eserler 30 Kasım-16 Aralık tarihleri arasında Şişhane Metro İstasyonu'nda sergilendi.



Mevlana

Hakikat Yolundaki Işığımız Hz. Mevlana başlığı altında düzenlenen etkinlikler kapsamında Hz. Mevlânâ'nın Yolu - Belh'ten Vuslata" Sergisi Yenikapı Metro İstasyonumuzda sergilendi.



Hat Sergisi

İstasyon Amiri ve Hattat Ekrem Eşkin'in "Hüsn-i Hat" Sergisi Şişhane Metro İstasyonumuzda sergilendi.



Bienal

15. İstanbul Bienali komşu etkinlikler programı içinde yer alan "BAĞLANTI CONNECTION" sergisi, 19 Eylül- 19 Ekim tarihleri İTÜ Ayazağa ve Şişhane Metro İstasyonlarında sergilendi.



Metroda Spor Var

Etkinlikte stretching, aerobik, mini golf ve Uzakdoğu sporları gösterisi gibi aktiviteler yapıldı. Yağ ölçüm istasyonunda yapılacak ölçüm sonucuna göre katılımcılara uygun spor aktiviteleri önerilerek ve spora katılan yolculara katılım sertifikası verildi.





Öğretmenler Günü

22. Dönem Tren Sürücüsü Bröve Töreni İstanbul Büyükşehir Belediyesi Genel Sekreteri Dr. Hayri BARAÇLI ve Metro İstanbul Genel Müdürü Kasım KUTLU'nun katılımıyla gerçekleşti. 88 yeni tren sürücüsü bröve-lerini aldı.

Bröve Töreni

Öğretmenler Günü kampanyası çerçevesinde değişik meslek gruplarından çalışanlarımızda birlikte afiş çalışması ve sosyal medya kampanyası düzenlenerek öğretmenler günü kutlandı.



Metroda Görsel Şölen

Ünalan Metro İstasyonunda ses, ışık ve video mapping gösterisi ile görsel şölen yapıldı.



İstiklâl Marşının Kabulü

Millî Şair Mehmet Akif Ersoy tarafından kaleme alınarak 12 Mart 1921 tarihinde kabul edilen İstiklâl Marşı'nın 96. yıldönümüne özel çalışma yapıldı.

TİCARET VE LOJİSTİK MÜDÜRLÜĞÜ

Eurasia Rail 2017

Avrasya bölgesinin tek ve dünyanın en büyük demiryolu endüstrisi fuarlarından biri olan Eurasia Rail; 2 - 4 Mart 2017 tarihleri arasında İstanbul Fuar Merkezi'nde bölgenin demiryolu, altyapı ve lojistik sektörlerini bir araya getirdi.

Fuar ile eş zamanlı gerçekleşen kapsamlı konferans ve seminer programları ile hem katılımcılar hem de ziyaretçiler sektörler için en son gelişmeleri, yenilikleri ve teknolojileri ile sektör sorunları ve potansiyel çözümler konusunda bilgi edindiler.



Eurasia Rail hakkında

İlki 2011'de Ankara'da gerçekleştiren Eurasia Rail fuarı, ilk yılında toplam 117, 2012 senesinde 188 ve 2013 senesinde 287 yerli ve yabancı katılımcı firmaya ev sahipliği yaptı. İlk yılında 11.233 ziyaretçiyi ağırlayan Eurasia Rail, sonraki yıllarda hızla büyüyerek 2012 yılında 16.844 ve 2013 yılında toplam 17.920 profesyonel tarafından ziyaret edildi.

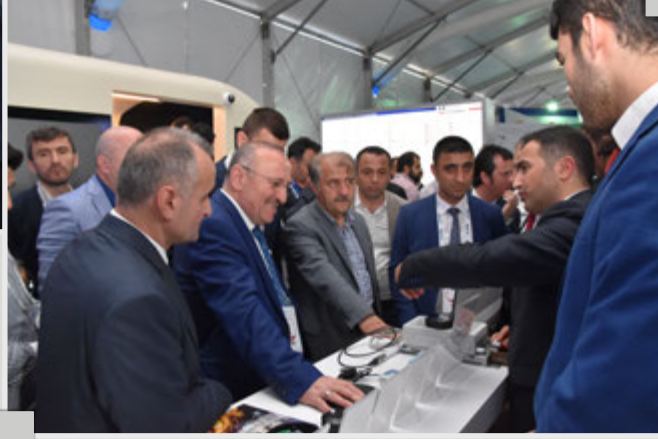
Düzenlendiği ilk günden beri T.C. Ulaştırma, Haberleşme ve Denizcilik Bakanlığı'nın yanı sıra TCDD'den de tam destek alan fuar, 2012 senesinin Haziran ayı itibarıyla UFI (Uluslararası Fuarlar Birliği) onaylı fuar statüsüne yükseldi.

Eylül 2012 tarihi itibarıyla Alman Hükümeti ilk kez Türkiye'deki bir fuara (Eurasia Rail) Alman katılımcılara devlet desteği vererek fuarın da uluslararası pazarda olduğunu ispatladı. 2013 senesindeki fuar, Hol 11'in eklenmesiyle; brüt sergileme alanı %40 oranında büyümüş olup katılımcı firmalara 17.000 metrekare brüt alanda ürünlerini sergileme fırsatı verildi. Eurasia Rail Fuarı 6-8 Mart 2014 tarihlerinde ilk kez uluslararası fuar olarak düzenlendi. Almanya, Rusya Federasyonu, Çek Cumhuriyeti, İngiltere ve Çin Halk Cumhuriyeti'nden mevcut milli katılımlara; 2013 senesinde Polonya ve Fransa da eklendi.

World Cities Congress İstanbul 2017

İstanbul Büyükşehir Belediyesinin organizasyonu ile gerçekleştirilen World Cities Congress İstanbul, 15-16-17-18 Mayıs tarihleri arasında 100 ün üzerinde teknoloji üreten firma ya kapılarını açtı. Gelecekte dünyamızın nasıl şekilleneceği üzerine fikirlerin, projelerin ve tasarımların ele alınacağı bu dev teknoloji platformunda büyük bir katılım ile sektör profesyonelleri ağırlandı.

Günümüzün teknoloji sağlayıcıları ve kullanıcılarını geleceğin şehirleriyle buluşturan World Cities Congress İstanbul da; kent teknoloji firmaları, sektörel sivil toplum kuruluşları, akıllı ev platform sağlayıcıları, sağlık hizmetleri sağlayıcıları, sigorta şirketleri, medya kuruluşları, belediyeler ve belediye başkanları ile kamu kurum ve kuruluş yöneticileri, teknoloji ve şehircilik bakanlıkları çalışanları bir araya gelerek ülkemizin Akıllı Şehir yaklaşımlarında yol haritalarının belirlenmesine katkıda bulundular.



Transist İstanbul Ulaşım Kongresi ve Fuarı 2017

İstanbul Büyükşehir Belediyesi öncülüğünde 10. kez gerçekleştirilen ulaşımın geleceğini şekillendirecek ürün, hizmet ve inovasyonların sergilendiği Transist İstanbul Ulaşım Kongresi ve Fuarı, İstanbul Kongre Merkezi ve Lütü Kirdar Rumeli Sıonu'nda gerçekleştirildi. T.C. Ulaştırma, Denizcilik ve Haberleşme Bakanı Ahmet Arslan, İstanbul Büyükşehir Belediye Başkanı Mevlüt Uysal ve Yıldız Teknik Üniversitesi Rektörü Prof. Dr. Bahri Şahin'in açılış konuşmalarının ardından 4I: Innovation (İnovasyon), Integration (Entegrasyon), Information (Bilgi Sistemleri), Intelligence (İş Zekası) temasını kapsayan 4 Panel, 2 Keynote ve 1 Sosyal Keynote Oturumu ile devam etti.

Etkinlik kapsamında düzenlenen fuara her yıl olduğu gibi ulaşım sektöründe faaliyet gösteren işletmeciler ile birlikte, araç ve teknoloji üreticisi firmalar yoğun katılım gösterdiler. Özellikle lastik tekerlekli ulaşım sektöründeki üreticilerin son teknoloji hibrid ve elektrikli otobüsler ile katıldığı fuar süresince İETT tarafından replika olarak üretimi yapılan Nostaljik İstanbul Otobüsleri de sergilendi.

Avrasya Kent Fuarı

Uluslararası Marka Şehirler Zirvesi ve Avrasya Kent Fuarı (URBAN EXPO) 23-25 Kasım 2017 tarihlerinde TÜYAP Fuar ve Kongre Merkezi'nde tamamlandı. Avrasya'nın merkezinde yer alan gelişmiş ve gelişmekte olan ülkelerin yöneticilerini, belediye başkanlarını, peyzaj uzmanlarını, müteahhit ve mekan işletmecilerini bir araya getirmeyi ve bölgede yaşayan toplum için güvenli, verimli, ulaşılabilir ve daha sıcak şehirleri kurmayı hedefleyen Marka Şehirler Zirvesi ve Avrasya Kent Fuarı kapsamında İstanbul Büyükşehir Belediyesi iştirak şirketleri ile birlikte Metro İstanbul olarak yer aldık.

GENÇ TÜRKİYE ZİRVESİ 2017

Genç Türkiye Zirvesi; büyüyen ve gelişen Türkiye Cumhuriyeti'nin sahip olduğu en değerli sermayenin gençlik olduğu bilinci ile 12 - 14 Mayıs 2017 tarihlerinde "Dijital Dönüşüm ve Güçlü Türkiye" ana teması ile Türkiye'nin 81 ili ve 165 ülkeden 3 bin öğrenciyi, İstanbul Lütfi Kırdar Kongre Merkezi'nde buluşturdu.

Her yıl güncel ve stratejik temaların işlendiği Genç Türkiye Zirvesinde bugüne kadar liderlik, inovasyon, girişimcilik ve bilgi toplumu ana temaları ele alındı. Genç Türkiye Zirvesi 2017 yılında, "Dijital Dönüşüm ve Güçlü Türkiye" temasıyla;

- Güçlü Yarınlar İçin Dijital Dönüşüm
- Yeni Türkiye'nin Dijital Dönüşüm Stratejileri
- Türk Sanayisi Büyük Dönüşüme Hazır mı?
- Ekonominin Yeni Paradigması: Dijital Finans
- Küresel Güç, Bölgesel Lider: Yeni Türkiye
- Eğitimde Dijital Dönüşüm ve STEM+A
- Dijital Dönüşümün İz Düşümü: İnovasyon ve Girişimcilik
- Enerji Endüstrisinin Dijital Dönüşümü
- Akıllı Şehirler İçin Dijital Dönüşüm oturumları ile gerçekleştirildi.

Genç Türkiye Zirvesi, Türkiye'nin gelecek vizyonuna katkı sağlamak amacıyla ilk kez gerçekleştirildiği 2013 yılından bugüne kadar Liderlik, İnovasyon, Girişimcilik, Bilgi Toplumu ve Dijital Dönüşüm temaları ile Türkiye gençliğine değer katacak fikirlerin ve projelerin hayat bulduğu bilgi platformu olmuştur.



2. Dünya Teknoloji, İnovasyon ve Girişimcilik Konferansı

2. Dünya Teknoloji, İnovasyon ve Girişimcilik Konferansı 12-14 Mayıs 2017 tarihleri arasında İstanbul'da düzenlendi. Günümüzde ülkelerin ve işletmelerin küresel rekabetle baş edebilmeleri için ileri teknoloji ve inovasyonların, başarılı girişimcilerle ekonomiye kazandırılması, sürdürülebilir ekonomik gelişme için hayati öneme sahip olup bu sebeple, bu alanda bilginin üretilmesi paylaşılması büyük önem arz etmektedir. Bu bağlamda 2017 konferansının ana teması, "Entelektüel Ekonomi ve Yenilikçi Girişimcilik için Reformlar" olarak belirlendi.

Disiplinler arası olarak yapılan konferansta, Mühendislik bilimleri ve teknolojileri, Sosyal ve Davranış Bilimleri ve Endüstriyel Tasarım ve Sanat alanlarındaki teknoloji, inovasyon ve girişimcilik açısından önem arz eden bilimsel gelişmeleri, iş dünyası ve toplumun ihtiyaçları birlikte ele alındı.

Konferansın akademik ve sosyal etkinlikleri aşağıdaki şekilde gerçekleştirildi;

- Yerli ve Yabancı Davetli konuşmacılar
- Sektör, Kamu Yönetimi ve STK Panelleri
- Akademik Bildiriler
- Fuar ve Sergi
- "Yerli ve Yabancı Sektör öncüleri ile Türkiye'nin yenilik SWOT'u ve politikaları" beyin fırtınası
- Sosyal Etkinlikler





KALİTE VE RİSK YÖNETİMİ



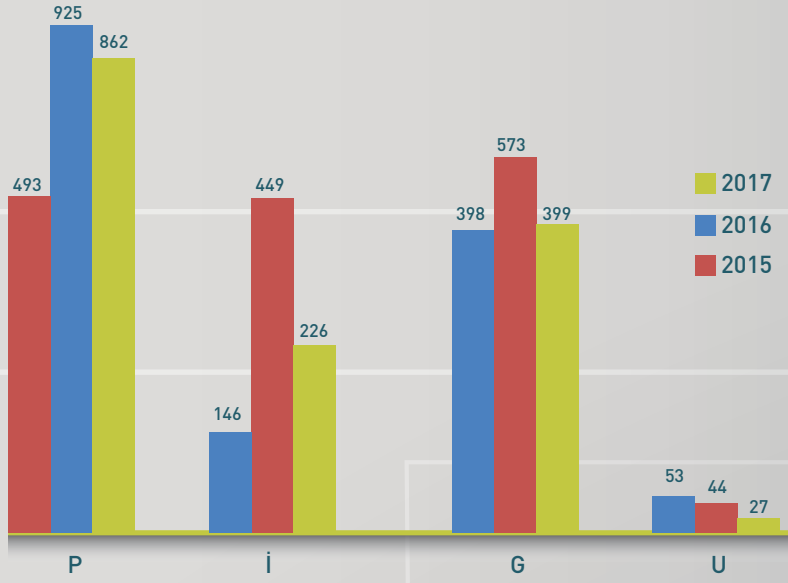
İç Tetkikler:

Şirketimizin sahip olduğu Kalite (ISO9001), Çevre (ISO14001), İş Sağlığı ve Güvenliği (OHSAS18001) ve Müşteri Memnuniyeti (ISO10002) Yönetim Sistemleri sertifikaları kapsamında her yıl rutin olarak tüm birimler yasal şartlara ve yönetim sistemlerinin gerekliliklerine uygunluk açısından denetlenmektedir.

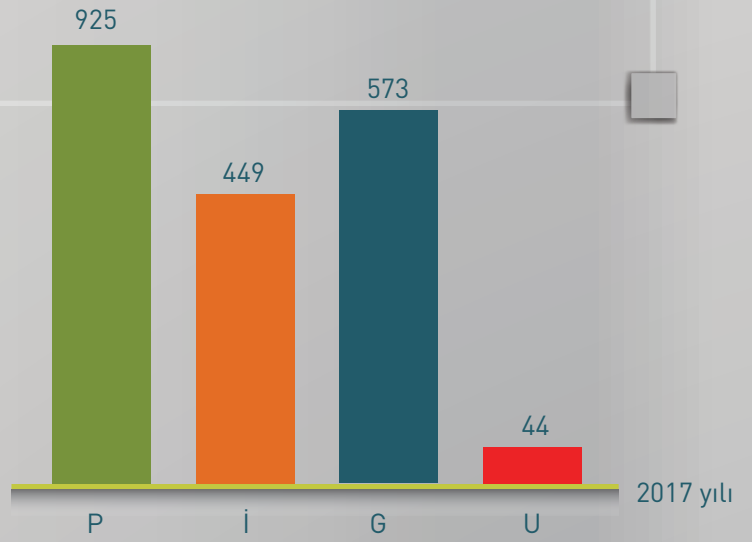
2017 yılı iç tetkikleri geçen sene olduğu gibi bu sene de Strateji ve Kurumsal Gelişim Müdürlüğü bünyesindeki, alanında uzman iç tetkikçiler ve şirketimizde çalışan daha önce iç denetimci eğitimi almış olan personellerimiz ile birlikte oluşturdukları ekipler ile planlama yapılmıştır. Büyük ölçüde plana uyularak tüm birimlerin denetimleri gerçekleştirilmiştir. Bu seneki tetkikler Kasım ayı itibariyle başlamış ve ortalama 1-1,5 ay içinde tüm müdürlüklerin denetimleri tamamlanmıştır. Tetkikler 2 veya 3 kişilik tetkikçi grubundan oluşan 28 ekip ile gerçekleştirilmiş ve sahada Kalite (ISO 9001), Çevre (ISO 14001), İş Sağlığı ve Güvenliği (OHSAS 18001) ve Müşteri Memnuniyeti (ISO 10002) Yönetim Sistemi Standartlarına göre değerlendirilme yapılmıştır.

Tüm birimlere toplamda 862 Pozitif Bulgu, 226 İyileştirmeye Açık Alan belirtilmiş, 399 adet Gözlem tespit edilmiş ve 27 adet DÖF açılmıştır.

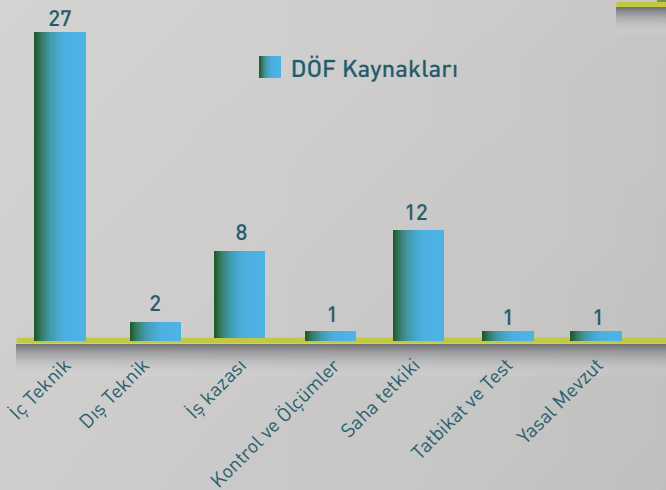
Bulgu Türüne göre Karşılaştırma



Bulgu Türleri



2017 Yılı Açılan DÖF'ler



Sistem Emniyet Denetimleri

2017	YERLEŞKE, ATÖLYE, İSTASYON ve TÜNEL DENETİMLERİ	GÜNDÜZ VE GECE DENETİM	TDD	SAĞLIK
M1	40	59	0	12
M2	28	54	1	12
M3	27	48	0	0
M4	37	60	0	12
T1	74	65	2	0
T4	52	63	1	0
TOPLAM	258	349	4	36

2017 yılı içerisinde OHSAS 18001 kapsamında şirketimiz bünyesinde gerçekleştirilen İş Sağlığı ve Güvenliği denetimlere ait bilgileri yukarıdaki tabloda mevcuttur.

İSTASYON DENETİM

İstasyon ve yerleşke genel İSG denetimleridir

SAĞLIK

İş yeri hekimi tarafından yapılan İş Sağlığı odaklı denetimlerdir.

İSG SAHA DENETİM

Genel çalışma ve bölge durum denetimleridir

GECE VE GÜNDÜZ DENETİM

Gündüz ve Gece yapılan yüklenici çalışmaları denetimleridir

TDD

Çalışan ve yapısal denetim sonucu uygunsuzlukların iyileştirilmesi için yazılan raporlardır.

2017 İç Tetkik Bulgu Sayıları

MÜDÜRLÜKLER	Pozitif Bulgu	İyileştirmeye Açık Alan	Gözlem	Uygunsuzluk
Basın Müşavirliği	4	4	6	0
Hukuk Müşavirliği	10	2	6	0
Tramvay İşletmeler Müdürlüğü	54	14	29	4
Esenler Bölge İşletmeler Müdürlüğü	53	10	19	1
Seyrantepe Bölge İşletmeler Müdürlüğü	17	1	8	1
Anadolu Bölge İşletmeler Müdürlüğü	37	41	4	0
Müşteri Hizmetleri Müdürlüğü	28	4	7	0
Emniyet Yönetim Sistemi Müdürlüğü	20	9	14	0
Elektrik Sistemler Müdürlüğü	55	15	21	2
Ağır Bakım ve Tedarik Müdürlüğü	78	12	16	0
Metro Araç Atölye Müdürlüğü	104	16	26	1
Hat Bakım Müdürlüğü	69	13	9	2
Elektronik Sistemler Müdürlüğü	65	8	12	5
LRT-TRAM Araç Atölye Müdürlüğü	67	23	32	8
Ar-Ge Müdürlüğü	27	3	15	0
Sabit Tesisler Müdürlüğü	29	5	12	0
İnsan Kaynakları ve Eğitim Müdürlüğü	17	4	27	0
Sosyal ve İdari İşler Müdürlüğü	34	4	27	0
Satınalma Müdürlüğü	5	13	25	1
Mali İşler Müdürlüğü	17	1	19	2
Ticari ve Kurumsal İlişkiler Müdürlüğü	26	2	12	0
Bilgi Sistemleri Müdürlüğü	25	5	5	0
Proje Müdürlüğü	8	13	35	0
Kontrol ve Müşavirlik Müdürlüğü	1	2	5	0
Strateji ve Kurumsal Gelişim Müdürlüğü	12	2	8	0
TOPLAM	862	226	399	27

P: Pozitif Bulgu, İ: İyileştirmeye Açık Alan G: Gözlem, U: Uygunsuzluk

İç Kontrol

Şirketimiz, Entegre Yönetim Sistemi (EYS) olarak adlandırılan ISO9001 (Kalite), ISO14001 (Çevre), OHSAS 18001 (iş sağlığı ve güvenliği) ve ISO10002 (Müşteri Memnuniyeti) Yönetim Sistemlerini TÜRKAK akreditasyonuna sahip, bağımsız bir belgelendirme kuruluşuna onaylatarak almış ve sürekli uygulanması sağlamaktadır.

Şirkette yürütülen faaliyetler ile ilgili yönetim sistemleri, şirket politika/ prosedür ve talimatlar esas alınarak yılda en az bir kez iç denetimler yapılmakta ve raporlanmaktadır.

Satın alma harcamaları, muhasebeleştirme ve ödeme süreçlerinin tamamı sistem üzerinden yapılmakta ve her bir aşaması yetkililer tarafından kontrol ve takibi yapılmaktadır.

Tüm satın alımlar 4734 sayılı K.İ.K. ve 4735 sayılı Kamu İhale Sözleşmeler Kanunu na göre yapılmaktadır.

Şirketin borçlanmaları Belediye Kanunu 68.Maddesine göre Belediye Meclisinden her yıl alınan karar ve yetki kapsamında yapılmaktadır.

Bazı özel işlemler ile ilgili olmak üzere yönetmelikler (Personel, Seyahat, iş sağlığı ve güvenliği, disiplin) uygulanmaktadır.

K.İ.K'na göre yapılacak işlemlerde Mali ve İdari iş, işlem ve uygulamaların yürütülmesine ilişkin olarak Yönetim Kurulu ve diğer yöneticilerinin yetkileri iç yönerge ile belirlenmiş ve imza sirküleri ile beyan edilmiştir.

Faaliyet Özel Denetim ve Kamu Denetimlerine İlişkin Bilgiler

3568 sayılı kanunun belirlediği anlamda gelir ve kurumlar vergisi beyannameleri ve bunlara ekli mali tablolar ve bildirimlerin doğruluğunun tasdik işlemleri için Sırdış Denetim ve Yönetim Danışmanlığı Yeminli Mali Müşavirlik A.Ş. ile tam tasdik sözleşmesi yapılmıştır.

Şirketimiz 6102 sayılı Türk Ticaret Kanunu (TTK), 660 sayılı Kamu Gözetimi Muhasebe ve Denetim Standartları Kurumunun Teşkilat ve Görevleri Hakkında Kanun Hükmünde Kararname (KHK) Türkiye Muhasebe Standartları ile ilgili mevzuat hükümleri çerçevesinde AC İstanbul Uluslararası Bağımsız Denetim ve SMMM A.Ş. 'ne bağımsız dış denetim yaptırmaktadır.

Şirketimiz 6085 sayılı Sayıştay kanunu'na göre Kamu İdaresi Hesaplarının sayıştay a verilmesi ve muhasebe birimleri ile muhasebe yetkililerinin bildirilmesi hakkında usul ve esaslar yönetmeliği çerçevesinde, Sayıştay Başkanlığı'na mali tablolar ve bilgiler aylık olarak gönderilmektedir.

Sayıştay denetiminin kapsamı düzenlilik (mali denetim ve uygunluk denetimi) ve performans denetimlerinden oluşmaktadır.

Sayıştay'ın mali denetimi şirketimizin hesap ve işlemleri ile mali faaliyet, mali yönetim ve kontrol sistemlerinin değerlendirme sonuçları esas alınarak mali rapor ve tabloların güvenilirliği ve doğruluğuna ilişkin denetimi içermektedir.

Sayıştay'ın uygunluk denetimi ise gelir, gider ve mallara ilişkin hesap ve işlemlerin kanunlara ve diğer hukuki düzenlemelere uygunluğunun incelenmesine ilişkindir.

Performans denetimi ise hesap verme sorumluluğu çerçevesinde şirketimizin belirlediği hedef ve göstergeler ile faaliyet sonuçlarını kapsamaktadır.

Sayıştay denetimleri ilgili yönetmelik kapsamında 2017 yılında aylık olarak Yevmiye Defteri ve aylık mizanlar sunulmuştur. Şirketimiz adına

Sayıştay tarafından hazırlanmış bir rapor bulunmamaktadır.

FİNANSAL DURUM

ÖZET BİLANÇO SONUÇLARI (Bin TL)

	2017	2016
AKTİFLER (VARLIKLAR)		
Dönen Varlıklar	151.762	129.641
Duran Varlıklar	512.481	513.118
Toplam Varlıklar	664.243	642.760
PASİFLER (KAYNAKLAR)		
Kısa Vadeli Yabancı Kaynaklar	200.587	166.920
Uzun Vadeli Yabancı Kaynaklar	60.819	67.182
Öz Kaynaklar	402.837	408.658
Pasifler Toplamı	664.243	642.760



Yatırım Türleri (Bin TL)

Yatırım Türü	2017	2016
Tesis-Makina ve Cihazlar	4.976	39.297
Döşeme ve Demirbaşlar	4.766	8.461
Yapılmakta Olan Yatırımlar	25.908	1.450
Özel Maliyetler	15.692	8.621
Maddi Olmayan Duran Varlıklar	5.015	4.685
AR-GE	3.506	4.389
Toplam	59.863	66,903

ÖZET GELİR TABLOSU SONUÇLARI (Bin TL)**2016****2017**

Hasılat	727.010	800.658
Brüt Kar/(Zarar)	96.761	51.914
Esas Faaliyet Karı/(Zararı)	12.145	- 566
Finansman Gideri Öncesi Faaliyet Karı/ (Zararı)	14.102	7.094
Finansman Gelirleri	407	600
Finansman Giderleri (-)	- 75	- 76
Sürdürülen Faaliyetler Vergi Öncesi Karı/(Zararı)	14.434	7.619
Sürdürülen Faaliyetler Dönem Karı/(Zararı)	11.634	6.623
Dönem Karı/(Zararı)	11.634	6.623
EBİT	14.434	7.619
EBİT Marjı	0,0198	0,009
EBİTDA (Faaliyet Karı+Amortisman)	86.574	86.479
EBİTDA Marjı	0,1190	0,1080
Cari Oran	0,7325	0,7565

KISA VADELİ BORÇ DAVA KARŞILIKLARI**2016****2017**

Elektronik Bilet Komisyon Giderleri Karşılığı	-	3.516.098
Tesis Makine Cihaz Bakım Onarım Giderleri Karşılığı	-	714.287
Danışmanlık ve İş Geliştirme Giderleri Karşılığı	-	53.635
Toplam	-	4.284.020

[*] 2017 Yılına ait Dönem Giderlerinin Tahakkuk Ettirilmesi İşlemidir.

KISA VADELİ BORÇ KARŞILIKLARI**2016****2017**

İşçi Dava Karşılığı (*)	9.490.000	7.365.308
Diğer Dava Karşılıkları	1.962.745	1.672.745
TOPLAM	11.452.745	9.038.053

[*] Şirket aleyhine açılan kıdem tazminatı vb. işçilik davalarına ilişkin olarak İş Mahkemelerinde devam eden ve Kaybedilme olasılığı olan davalar için ayrılan karşılıklardan oluşmaktadır.

DEVAM EDEN DAVA İCRA TAKİPLERİ

(*) Şirket lehine ve aleyhine açılmış hali hazırda devam eden muhtelif davalar bulunmaktadır. Bu davalar, ticari alacak ve işçi haklarına ilişkin açılan davalardan oluşmaktadır. Şirket yönetimi, her dönem sonunda bu davaların olası sonuçlarını ve finansal etkisini değerlendirir ve bu değerlendirme sonucunda olası kazanç ve yükümlülükler karşı gerekli görülen karşılıklar ayrılır.

DEVAM EDEN DAVA İCRA TAKİPLERİ

31.12.2016

31.12.2017

	Adet	Tutar	Adet	Tutar
Şirket tarafından açılan ve halen devam eden davalar	182	76.357.420	213	84.756.736
Şirket tarafından yürütülen icra takipleri	6	9.397.889	11	9.573.669
Şirket aleyhine açılan ve halen devam eden davalar	299	68.998.445	394	75.898.290
Şirket aleyhine yürütülen icra takipleri	124	5.243.458	75	2.144.623

YÖNETİM KURULUNUN YILLIK FAALİYET RAPORUNA İLİŞKİN BAĞIMSIZ DENETÇİ RAPORU

Metro İstanbul Sanayi ve Ticaret A.Ş. Genel Kurulu'na,

1) Görüş

Metro İstanbul Sanayi ve Ticaret A.Ş.'nin ("Şirket") 01 Ocak 2017 – 31 Aralık 2017 hesap dönemine ilişkin yıllık faaliyet raporunu denetlemiş bulunuyoruz.

Görüşümüze göre, Yönetim Kurulu'nun yıllık faaliyet raporu içinde yer alan finansal bilgiler ile Yönetim Kurulu'nun Şirket'in durumu hakkında yaptığı irdelemeler, tüm önemli yönleriyle, denetlenen tam set finansal tablolarla ve bağımsız denetim sırasında elde ettiğimiz bilgilerle tutarlıdır ve gerçeği yansıtmaktadır.

2) Görüşün Dayanağı

Yaptığımız bağımsız denetim, Kamu Gözetimi, Muhasebe ve Denetim Standartları Kurumu ("KGGK") tarafından yayımlanan Türkiye Denetim Standartlarının bir parçası olan Bağımsız Denetim Standartlarına ("BDS") uygun olarak yürütülmüştür. Bu Standartlar kapsamındaki sorumluluklarımız, raporumuzun Bağımsız Denetçinin Yıllık Faaliyet Raporunun Bağımsız Denetimine İlişkin Sorumlulukları bölümünde ayrıntılı bir şekilde açıklanmıştır. KGGK tarafından yayımlanan Bağımsız Denetçiler için Etik Kurallar ("Etik Kurallar") ve bağımsız denetimle ilgili mevzuatta yer alan etik hükümlere uygun olarak Şirket'ten bağımsız olduğumuzu beyan ederiz. Etik Kurallar ve mevzuat kapsamındaki etiğe ilişkin diğer sorumluluklar da tarafımızca yerine getirilmiştir. Bağımsız denetim sırasında elde ettiğimiz bağımsız denetim kanıtlarının, görüşümüzün oluşturulması için yeterli ve uygun bir dayanak oluşturduğuna inanıyoruz.

3) Tam Set Finansal Tablolara İlişkin Denetçi Görüşümüz

Şirket'in 01 Ocak 2017 – 31 Aralık 2017 hesap dönemine ilişkin tam set finansal tabloları hakkında 07 Mart 2018 tarihli denetçi raporumuzda olumlu görüş bildirmiş bulunuyoruz.

4) Yönetim Kurulu'nun Yıllık Faaliyet Raporuna İlişkin Sorumluluğu

Şirket yönetimi, 6102 sayılı Türk Ticaret Kanunu'nun ("TTK") 514 ve 516'ncı maddelerine göre yıllık faaliyet raporuyla ilgili olarak aşağıdakilerden sorumludur:

- Yıllık faaliyet raporunu bilanço gününü izleyen ilk üç ay içinde hazırlar ve genel kurula sunar.
- Yıllık faaliyet raporunu; Şirket'in o yıla ait faaliyetlerinin akışı ile her yönüyle finansal durumunu doğru, eksiksiz, dolambaçsız, gerçeğe uygun ve dürüst bir şekilde yansıttak şekilde hazırlar. Bu raporda finansal durum, finansal tablolara göre değerlendirilir. Raporda ayrıca, Şirket'in gelişmesine ve karşılaşması muhtemel risklere de açıkça işaret olunur. Bu konulara ilişkin Yönetim Kurulu'nun değerlendirmesi de raporda yer alır.



c) Faaliyet raporu ayrıca aşağıdaki hususları da içerir:

- Faaliyet yılının sona ermesinden sonra Şirket'te meydana gelen ve özel önem taşıyan olaylar,
- Şirket'in araştırma ve geliştirme çalışmaları,
- Yönetim Kurulu üyeleri ile üst düzey yöneticilere ödenen ücret, prim, ikramiye gibi mali menfaatler, ödenekler, yolculuk, konaklama ve temsil giderleri, aynı ve nakdî imkânlar, sigortalar ve benzeri teminatlar.

Yönetim Kurulu, faaliyet raporunu hazırlarken Gümrük ve Ticaret Bakanlığı'nın ve ilgili kurumların yaptığı ikincil mevzuat düzenlemelerini de dikkate alır.

5) Bağımsız Denetçinin Yıllık Faaliyet Raporunun Bağımsız Denetimine İlişkin Sorumluluğu

Amacımız, TTK hükümleri çerçevesinde yıllık faaliyet raporu içinde yer alan finansal bilgiler ile Yönetim Kurulu'nun yaptığı irdelemelerin, Şirket'in denetlenen finansal tablolarıyla ve bağımsız denetim sırasında elde ettiğimiz bilgilerle tutarlı olup olmadığı ve gerçeği yansıtmayı yansıtmadığı hakkında görüş vermek ve bu görüşümüzü içeren bir rapor düzenlemektir.

Yaptığımız bağımsız denetim, BDS'lere uygun olarak yürütülmüştür. Bu standartlar, etik hükümlere uygunluk sağlanması ile bağımsız denetimin, faaliyet raporunda yer alan finansal bilgiler ve Yönetim Kurulu'nun yaptığı irdelemelerin finansal tablolarla ve denetim sırasında elde edilen bilgilerle tutarlı olup olmadığına ve gerçeği yansıtmayı yansıtmadığına dair makul güvence elde etmek üzere planlanarak yürütülmesini gerektirir.

Bu bağımsız denetimi yürütüp sonuçlandıran sorumlu denetçi Cemal Öztürk'tür.

AC İSTANBUL ULUSLARARASI BAĞIMSIZ DENETİM VE SMMM A.Ş.
Member of ENTERPRISE WORLDWIDE



Cemal ÖZTÜRK, SMMM
Sorumlu Denetçi

İstanbul, 07 Mart 2018

METRO İSTANBUL SANAYİ VE TİCARET ANONİM ŞİRKETİ

01.01.2017 - 31.12.2017 DÖNEMİNE AİT KAR VEYA ZARAR TABLOSU

(Tüm tutarlar, Türk Lirası ("TL") olarak gösterilmiştir.)

	Dipnot Referansları	Bağımsız Denetim'den Geçmiş	
		Cari Dönem 01.01.-31.12.2017	Önceki Dönem 01.01.-31.12.2016
KAR VEYA ZARAR KISMI			
Hassat	29	800.658.558	727.009.874
Satışların Maliyeti (-)	29	(748.744.644)	(630.248.464)
BRÜT KAR/(ZARAR)		51.913.914	96.761.410
Genel Yönetim Giderleri (-)	30	(90.828.631)	(88.635.356)
Araştırma ve Geliştirme Giderleri (-)	30	(3.611.027)	(4.551.560)
Esas Faaliyetlerden Diğer Gelirler	32	80.360.419	48.785.709
Esas Faaliyetlerden Diğer Giderler (-)	32	(38.400.897)	(40.214.554)
ESAS FAALİYET KARI/(ZARARI)		(566.222)	12.145.649
Yatırım Faaliyetlerinden Gelirler	33	4.663.833	3.980.504
Yatırım Faaliyetlerinden Giderler (-)	33	(72.179)	(1.327.880)
Özkaynak Yöntemiyle Değerlenen Yatırımların Karlarından / Zararlarından Paylar	15	3.068.869	(696.044)
FİNANSMAN GİDERİ ÖNCESİ FAALİYET KARI / (ZARARI)		7.094.301	14.102.229
Finansman Gelirleri	34	600.923	407.244
Finansman Giderleri (-)	34	(76.084)	(75.491)
SÜRDÜRÜLEN FAALİYETLER VERGİ ÖNCESİ KARI/(ZARARI)		7.619.140	14.433.982
Sürdürülen Faaliyetler Vergi (Gideri)/Geliri			
-Dönem Vergi (Gideri)/Geliri	36	(1.274.410)	(5.442.757)
-Ertelenmiş Vergi (Gideri)/Geliri	36	279.145	2.642.662
SÜRDÜRÜLEN FAALİYETLER DÖNEM KARI/(ZARARI)	37	6.623.875	11.633.887
DÖNEM KARI/(ZARARI)	37	6.623.875	11.633.887
Pay Başına Kazanç			
- Sürdürülen Faaliyetlerden Pay Başına Kazanç	37	0,0083	0,0145

METRO İSTANBUL SANAYİ VE TİCARET ANONİM ŞİRKETİ

01.01.2017 - 31.12.2017 DÖNEMİNE AİT DİĞER KAPSAMLI GELİR TABLOSU

(Tüm tutarlar, Türk Lirası ("TL") olarak gösterilmiştir.)

DÖNEM KARI/(ZARARI)	37	6.623.875	11.633.887
DİĞER KAPSAMLI GELİRLER			
Kar veya Zararda Yeniden Sınıflandırılmayacaklar			
Tanımlanmış Fayda Planları Yeniden Ölçüm Kazançları / Kayıpları	26	(3.296.885)	(4.780.158)
Kar veya Zararda Yeniden Sınıflandırılmayacak Diğer Kapsamlı Gelire İlişkin Vergiler Gelir/(Giderleri)			
- Dönem Vergi (Gideri) / Geliri		-	-
- Ertelenmiş Vergi (Gideri) / Geliri	36	659.377	956.032
Kar veya Zararda Yeniden Sınıflandırılacaklar			
Satılmaya Hazır Finansal Varlıkların Yeniden Değerleme ve/veya Sınıflandırma Kazançları / (Kayıpları)		194.529	150.744
DİĞER KAPSAMLI GELİR		(2.442.979)	(3.673.382)
TOPLAM KAPSAMLI GELİR		4.180.896	7.960.505

Ekteki dipnotlar finansal tabloların ayrılmaz parçasını oluştururlar.

METRO İSTANBUL SANAYİ VE TİCARET ANONİM ŞİRKETİ**31 ARALIK 2017 TARİHLİ FİNANSAL DURUM TABLOSU**

(Tüm tutarlar, Türk Lirası ("TL") olarak gösterilmiştir.)

		Bağımsız Denetimden Geçmiş	
	Dipnot	Cari Dönem	Geçmiş Dönem
	Referansları	31.12.2017	31.12.2016
VARLIKLAR			
Dönen Varlıklar			
Nakit ve Nakit Benzerleri	6	39.782.662	33.893.590
Ticari Alacaklar			
İlişkili Taraflardan Ticari Alacaklar	9,38	17.317.674	10.344.017
İlişkili Olmayan Taraflardan Ticari Alacaklar	9	8.877.619	6.719.441
Diğer Alacaklar			
İlişkili Taraflardan Diğer Alacaklar	10,38	15.159.932	15.863.636
İlişkili Olmayan Taraflardan Diğer Alacaklar	10	1.820.531	1.708.109
Stoklar	12	61.693.502	56.579.530
Peşin Ödenmiş Giderler	13	6.630.173	3.677.033
Diğer Dönen Varlıklar	27	480.066	856.052
Duran Varlıklar		512.481.088	513.118.377
Finansal Yatırımlar	7	5.513.446	5.361.332
Diğer Alacaklar			
İlişkili Taraflardan Diğer Alacaklar	10,38	48.645	44.487
İlişkili Olmayan Taraflardan Diğer Alacaklar	10	46.210	46.999
Özkaynak Yöntemiyle Değerlenen Yatırımlar	15	19.179.541	3.080.894
Maddi Duran Varlıklar	17	472.442.709	491.536.126
Maddi Olmayan Duran Varlıklar	18	7.170.852	5.919.324
Ertelenmiş Vergi Varlığı	36	8.079.685	7.129.215
TOPLAM VARLIKLAR		664.243.247	642.759.785

Ekteki dipnotlar finansal tabloların ayrılmaz parçasını oluştururlar.

METRO İSTANBUL SANAYİ VE TİCARET ANONİM ŞİRKETİ

31 ARALIK 2017 TARİHLİ FİNANSAL DURUM TABLOSU

(Tüm tutarlar, Türk Lirası ("TL") olarak gösterilmiştir.)

	Dipnot Referansları	Bağımsız Denetimden Geçmiş	
		Cari Dönem 31.12.2017	Geçmiş Dönem 31.12.2016
KAYNAKLAR			
Kısa Vadeli Yükümlülükler		200.587.024	176.962.228
Kısa Vadeli Borçlanmalar	8	3.013	1.217
Ticari Borçlar			
İlişkili Tarafalara Ticari Borçlar	9,38	15.012.254	4.055.552
İlişkili Olmayan Tarafalara Ticari Borçlar	9	39.703.460	34.078.880
Çalışanlara Sağlanan Faydalar Kapsamında Borçlar	26	13.424.695	19.687.892
Diğer Borçlar			
İlişkili Tarafalara Diğer Borçlar	10,38	95.905.270	75.610.928
İlişkili Olmayan Tarafalara Diğer Borçlar	10	11.524.066	16.541.855
Ertelenmiş Gelirler	13	4.166.095	327.397
Dönem Karı Vergi Yükümlülüğü	36	702.075	5.075.769
Kısa Vadeli Karşılıklar			
Çalışanlara Sağlanan Faydalara İlişkin Kısa Vadeli Karşılıklar	26	11.028.552	10.042.427
Diğer Kısa Vadeli Karşılıklar	24	9.038.053	11.452.745
Diğer Kısa Vadeli Yükümlülükler	27	79.491	87.566
Uzun Vadeli Yükümlülükler		60.819.321	57.139.317
Diğer Borçlar			
İlişkili Tarafalara Diğer Borçlar	10,38	296.415	-
İlişkili Olmayan Tarafalara Diğer Borçlar	10	8.847.846	6.506.809
Uzun Vadeli Karşılıklar			
Çalışanlara Sağlanan Faydalara İlişkin Uzun Vadeli Karşılıklar	26	50.414.060	49.371.508
Diğer Uzun Vadeli Karşılıklar	24	1.261.000	1.261.000
ÖZKAYNAKLAR		402.836.902	408.658.240
Ödenmiş Sermaye	28	400.000.000	400.000.000
Kar veya Zararda Yeniden Sınıflandırılmayacak Birikmiş Diğer Kapsamlı Gelirler veya Giderler			
Tanımlanmış Fayda Planları Yeniden Ölçüm Kazançları / Kayıpları	28	(12.823.295)	(10.185.787)
Kar veya Zararda Yeniden Sınıflandırılacak Birikmiş Diğer Kapsamlı Gelirler (Giderler)			
Satılmaya Hazır Finansal Varlıkların Yeniden Değerleme ve/veya Sınıflandırma Kazançları (Kayıpları)	28	345.273	150.744
Kardan Ayrılan Kısıtlanmış Yedekler	28	13.931.088	12.328.520
Geçmiş Yıllar Karları / (Zararları)	28	(5.240.039)	(5.269.124)
Net Dönem Karı / (Zararı)	37	6.623.875	11.633.887
TOPLAM KAYNAKLAR		664.243.247	642.759.785

Ekteki dipnotlar finansal tabloların ayrılmaz parçasını oluştururlar.

FAALİYET RAPORU -2017-

