

FAALİYET RAPORU 2018



FAALİYET RAPORU 2018







İÇİNDEKİLER

Genel Bilgiler	06
Yönetim Organı Üyeleri ile Üst Düzey Yöneticilere	
Sağlanan Mali Haklar	27
Araştırma ve Geliştirme Çalışmaları	29
İşletme Faaliyetleri	33
Diğer Faaliyetler	47
Kalite ve Risk Yönetimi	81
Finansal Durum	89



YÖNETİM KURULU BAŞKANI'NIN MESAJI

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, var olan hatlardaki uzatma projeleri ve yeni raylı sistem projeleriyle birlikte İstanbulumuzun her iki yakasına sunulan ulaşım hizmeti ağını artırmış olacaktır.

İstanbul'un ilk sürücüsüz metro hattı olma özelliğine sahip olan Üsküdar-Çekmeköy Metro hattı ile Metro İstanbul olarak işlettiğimiz toplam ağ uzunluğu 154,25 km'ye ulaştı. Raylı sistemlerin kent içi ulaşımındaki payının artmasıyla birlikte geçen yıl raylı sistemle taşınan kişi sayısı, önceki yıla göre yaklaşık 63 milyon arttı ve yolcu taşıma alanında tüm zamanların rekoru kırıldı. Metro İstanbul tarafından işletmesi yapılan hatlarda 2018 yılında günlük yolcu sayısı 2.3 milyona kadar ulaşmış ve toplamda 663 milyonun üzerinde kişi taşınmıştır.

Metro İstanbul olarak 2018 yılı Faaliyet Raporumuzu sunarken, İstanbulumuzun metrolarla anılan bir kent olması hedefiyle gösterdiğimiz gayretin heyecanını sizlerle paylaşıyor, 2019 yılının tüm ulaşım paydaşlarına ve İstanbul'un değerli vatandaşlarına huzur ve mutluluklar getirmesini diliyorum.

Eyyüp KARAHAN

Metro İstanbul Tarihçesi



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 26,8 km'lik ray uzunluğu ile günlük ortalama

470.000 yolcu taşımaktadır.

Toplam uzunluğu 19,3 km'yi bulan ve günlük ortalama 400.000 yolcuya hizmet veren T1 Bağcılar-Kabataş cadde tramvayı 1992 yılından günümüze özellikle tarihi yarımada da 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 yapılabilir. Böylece kent içi raylı sistemlerde "tam entegrasyon" dönemi başlamıştır.

2000 yılında devreye alınan ve Yenikapı-Hacıosman arasında hizmet veren metro hattının



uzunluğu, 2014 yılı içerisinde yapılan uzatma projeleri ile beraber 23,49 km'ye ulaşmıştır. 16 istasyonda 192 araç ile hizmet sunan M2 Yenikapı-Haciosman hattı günlük ortalama 500.000 yolcuya hizmet vermektedir.

2007 yılında hizmete açılan ve 2009 yılında uzatması tamamlanan T4 Topkapı-Mescid-i Selam tramvay hattı, 15,3 km hat uzunluğu ve 22 istasyonu ile günlük ortalama 150.000 yolcuya hizmet vermektedir.

2012 yılı Ağustos ayı içinde hizmete açılan ve toplam uzunluğu 26,2 km olan M4 Kadıköy-Tavşantepe Metro'su 19 istasyonda günlük ortalama 450.000 yolcuya hizmet vermektedir. Ayrılık Çeşmesi istasyonunda Marmaray ile entegre olan hat, Ünalın istasyonunda Metrobüs hattına geçiş imkanı tanımaktadır.

2013 yılında açılan toplam uzunluğu 15,9 km olan M3 Kirazlı-Olimpiyat-Başakşehir hattı günlük ortalama 75.000 yolcuya hizmet vermektedir.

2015 yılında açılan ve toplam uzunluğu 3,3 km olan M6 Levent-Boğaziçi Ü./Hisarüstü Metro hattı 4 istasyonda 8 araçla günlük ortalama 25.000 yolcuya hizmet vermektedir.

İlk etabı 2017 yılı sonunda ve ikinci etabı 2018 yılında devreye alınan M5 Üsküdar-Çekmeköy Metro hattı Türkiye'nin ilk sürücüsüz metrosu olma özelliğine sahiptir. İlk etapta 9 istasyon ve ikinci etapta 7 istasyonla hizmet veren 20 km'lik hatta, günlük ortalama 200.000 yolcuya hizmet etmektedir.

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

Günde 2.3 milyonun üzerinde İstanbulluya hizmet veren Metro İstanbul, 2.700'ün üzerindeki personeli ile 154,25 km uzunluğundaki hatlarıyla yılda 663 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 düzey 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

Kilometre Taşları

1988

Metro İstanbul, İstanbul Ulaşım ismi ile 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 – Taşkışla 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

Metro İstanbul tarafından tasarlanan ve üretilen ilk yerli tramvay aracı olan RTE 2000 işletmeye alındı.

2000

M2 Yenikapı – Hacıosman metro hattının ilk aşaması olan Taksim – 4.Levent arası istasyonlar hizmete açıldı.

Metro İstanbul ISO – 9001 sertifikası aldı.

2002

Metro İstanbul Uluslararası Toplu Taşımacılar Birliği (UITP) üyesi oldu.

M1 Yenikapı – Atatürk Havalimanı metro hattının DTM ve Atatürk Havalimanı istasyonları hizmete alındı.

2003

T3 Kadıköy – Moda tramvayı işletmeye alındı.

2005

T1 Tramvay hattı Eminönü ‘nden Fındıklı’ya uzatıldı.

Metro İstanbul UITP’nin sürdürülebilir gelişme beyannamesini imzaladı

Eyüp – Piyer Loti Teleferiği hizmete açıldı.

M1B Otogar – Bağcılar metro hattının temeli atıldı.

2006

F1 Taksim – Kabataş Füniküler hattı işletmeye alındı.

T1 Tramvay hattı Fındıklı’dan Kabataş’a uzatıldı.

T2 Güngören – Bağcılar tramvay hattı açıldı.

2007

Metro İstanbul ISO 14001 ve OHSAS 18001 sertifikalarını aldı.

T4 Topkapı – Mescid-i Selam tramvay hattının ilk aşaması Şehitlik – Sultançiftliği bölümü açıldı.

2009

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

Metro İstanbul, Avrupa Birliği EN 13816 Toplu Taşımacılıkta Hizmet Kalitesi sertifikasını aldı.

T4 hattının Edirnekapı – Topkapı uzatması açıldı.

Metro İstanbul 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.

Metro İstanbul, EFQM çalışmalarına başladı ve KalDer'in Ulusal Kalite Hareketi'ne üye olarak İyi Niyet Beyannamesi'ni imzaladı.

Metro İstanbul'a İstanbul'daki raylı sistem hatlarının 30 yıllık işletme yetkisini veren İBB Meclis kararı alındı.

Metro İstanbul, 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.

Metro İstanbul 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.

Metro İstanbul, 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 – Olimpiyat - Başakşehir metro hattı hizmete alındı.

M1B Yenikapı – Kirazlı metro hattı hizmete alındı.

M1 Aksaray istasyonu A baş kısmı yenilenerek hizmete alındı.

M4 Kadıköy – Kartal hattında Ayrılık Çeşmesi istasyonu hizmete açıldı.

2014

M2 Yenikapı – Haciosman hattında Yenikapı, Haliç ve Vezneciler istasyonları hizmete açıldı.

18 adet ITA aracı T4 Topkapı-Mescid-i Selam hattında kullanılmaya başlandı.

M1 Yenikapı – Atatürk Havalimanı hattında Yenikapı istasyonu işletmeye açıldı.

2015

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

2016

28 yıl boyunca İstanbul Ulaşım ismi ile hizmet veren kuruluşumuzun ticari ünvanı ve kurumsal ismi "Metro İstanbul" olarak değiştirildi.

M4 Hattı Kartal - Tavşantepe uzatması hizmete açıldı.

2017

M5 Üsküdar-Çekmeköy hattının ilk 9 istasyonu Üsküdar-Yamanevler arasında hizmete açıldı.

2018

M5 Üsküdar-Çekmeköy hattının ikinci etabı olan Yamanevler-Çekmeköy arası istasyonlar hizmete açıldı.

663 milyon üzerinde gerçekleşen yolcu taşımacılığı ile Metro İstanbul tüm zamanların yolcu taşıma rekorunu kırdı.

Kurumsal Profil

Raporun ait olduğu tarih : 01.01.2018 – 31.12.2018

Ticaret Ünvanı : Metro İstanbul Sanayi ve Ticaret Anonim Şirketi

Kuruluş Tarihi : 16.08.1988

İştiğal Konusu : Raylı Sistem Taşımacılığı

Ticaret Sicil Numarası : 247650

Sanayi Sicil Numarası : 520472

Vergi Dairesi : Yenikapı

Vergi Numarası : 4810041001

Adresi : Yavuz Selim Mah. Metro Sok. No:3 Esenler/İSTANBUL

Mernis No : 2272658051

Telefon : (0212) 568 99 70

Fax : (0212) 568 89 00

E-Posta Adresi : info@metro.istanbul

İnternet Adresi : www.metro.istanbul

Personel Mevcudu : 2756

Şirketin Sermayesi : 400.000.000 TL

Ortaklık Yapısı

Sermaye Yapısı			
Sermaye Sahipleri	Sermaye Tutarı	Hisse Payı (Adet)	Pay Oranı %
İstanbul Büyükşehir Belediye Başkanlığı	399.155.600,50	798.311.201	99,78890%
İstanbul Elektrik Tramvay Tünel İşl. Gen. Müd.	702.563,50	1.405.127,00	0,17560%
İSPARK İstanbul Otopark İşletmeleri Ticaret AŞ.	125.787,00	251.574,00	0,03140%
İSBK İstanbul Bilişim ve Akıllı Kent Teknoloji AŞ.	15.700,50	31.401,00	0,00390%
İSTEK Servis Eğitim Ticaret AŞ.	348,50	697	0,00010%
TOPLAM	400.000.000	800.000.000	100%

Behir sermaye 0,50 TL/Adet

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

Ünvanı	İŞTİRAK TOPLAM SERMAYESİ		METRO İSTANBUL PAY ORANI		Ortaklık Türü	
	TL	Adet	Pay/Tutar	Pay/Adet	Pay/Oran	
İstgüven İstanbul Güvenlik AŞ.	10.000.000	10.000.000	5.000.000	5.000.000	50,000%	İştirak
İsbak – Metro İstanbul Raylı Sitem Sinyalizasyon İşleri Adi Ortaklığı	50.000,00	50.000,00	25.000	25.000	50,000%	İştirak
Yüksel Proje-Metro İstanbul Proje Tasarım Hizmetleri Adi Ortaklığı	20.000,00	20.000,00	9.800	9.800	49,000%	İştirak
İsper AŞ. -İstanbul Personel Yönetim AŞ.	90.000.000	90.000.000	22.850.000	22.850	25,389%	İştirak
Yüksel Proje-Metro İstanbul Adi Ortaklığı	20.000,00	20.000,00	5.000	5.000	25,000%	İştirak
Enerji AŞ-İstanbul Enerji San. Tic. AŞ.	20.635.000	20.635.000	2.682.550	2.682.550	13,000%	İştirak
Otobüs AŞ-İstanbul Otobüs İşletmeleri Tic. AŞ.	10.000.000	10.000.000	500.000	500.000	5,000%	Bağlı Menkul Kıymet
Ağaç AŞ-İstanbul Ağaç Peyzaj Eğitim Hizmetleri Hayvanat Bahçesi İşlet. San. ve Tic. AŞ.	60.000.000	60.000.000	2.000.000	2.000.000	3,333%	Bağlı Menkul Kıymet
İstanbul Şehir Hatları Tur. San. ve Tic. AŞ.	65.633.612	65.633.612	1.312.672	1.312.672	2,000%	Bağlı Menkul Kıymet
İstaç AŞ- İstanbul Çevre Koruma ve Atık Maddeler Değerlendirme San. ve Tic. AŞ.	128.000.000	256.000.000	1.659.264	3.318.528	1,296%	Bağlı Menkul Kıymet

Organizasyon Şeması

YÖNETİM KURULU

Genel Müdür

Hukuk Müşaviri

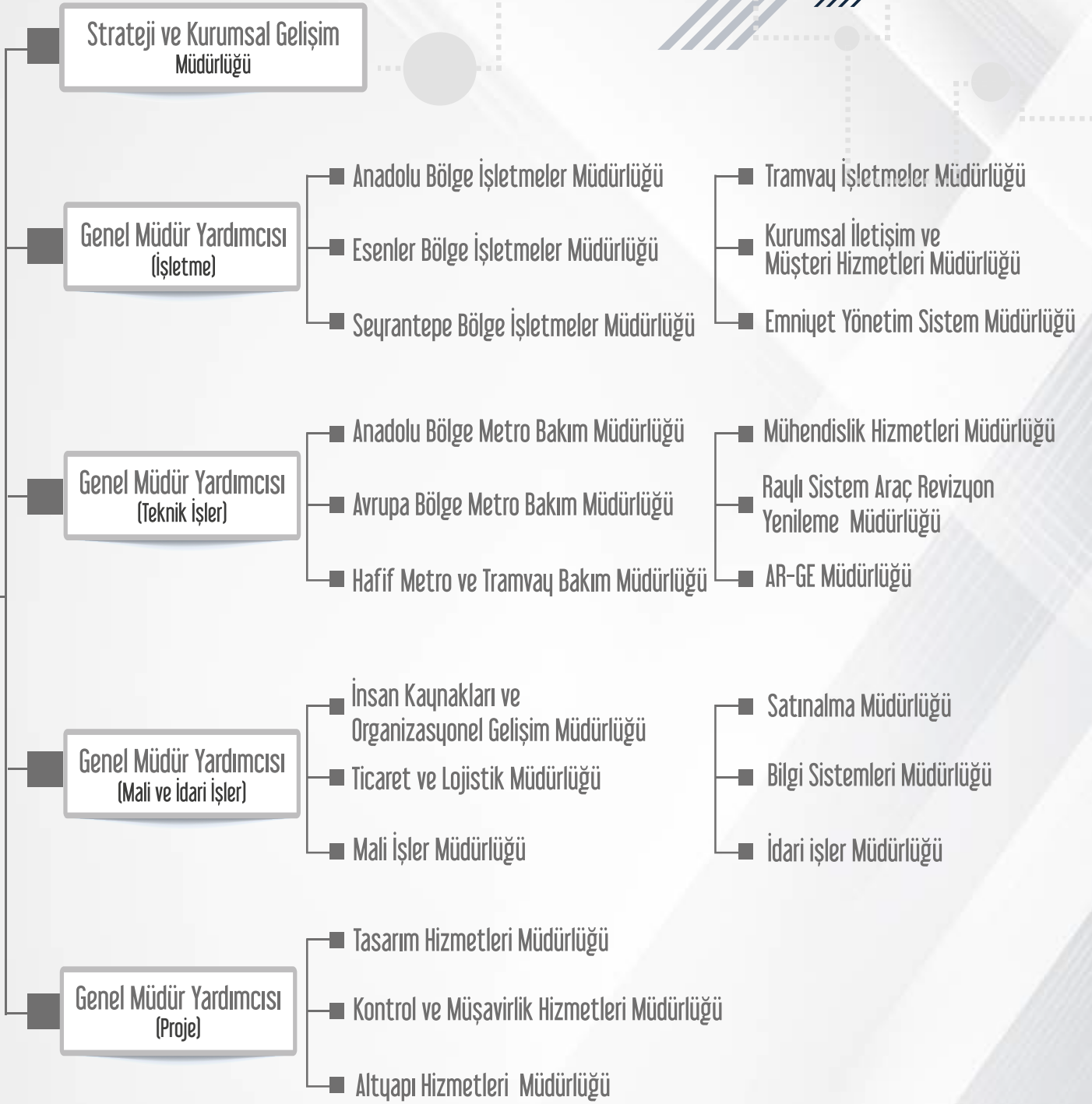
Basın Müşaviri

Özel Kalem

Danışmanlar

YÖNETİM KURULU LİSTESİ

1.	Eyyüp KARAHAAN	Yönetim Kurulu Başkanı
2.	Fuat ALARÇİN	Yönetim Kurulu Başkan Yardımcısı
3.	Bayram Ali ÇAKIROĞLU	Yönetim Kurulu Başkan Yardımcısı
4.	Kasım KUTLU	Yönetim Kurulu Üyesi
5.	Ahmet TARHAN	Yönetim Kurulu Üyesi
6.	Ahmet Fuat TAŞDEMİR	Yönetim Kurulu Üyesi
7.	Ali KIZILDAĞ	Yönetim Kurulu Üyesi
8.	Hacı ALTUN	Yönetim Kurulu Üyesi
9.	Aslan DEMİRKAN	Yönetim Kurulu Üyesi
10.	Hasan İÇEN	Yönetim Kurulu Üyesi
11.	İhsan EROĞLU	Yönetim Kurulu Üyesi
12.	Hamit ÖNCÜ	Yönetim Kurulu Üyesi
13.	Mahmut KOCAMEŞE	Yönetim Kurulu Üyesi
14.	Ömer ÇEBİ	Yönetim Kurulu Üyesi
15.	Ruhi ŞAHİN	Yönetim Kurulu Üyesi
16.	Hayrettin ÖZMEN	Yönetim Kurulu Üyesi
17.	Süleyman BAKAN	Yönetim Kurulu Üyesi



MİSYONUMUZ

KENT İÇİ RAYLI TOPLU TAŞIMACILIKTA,

- ✓ MÜŞTERİ ODAKLI
- ✓ KONFORLU
- ✓ EKONOMİK VE
- ✓ GÜVENLİ HİZMET SUNMAK;
- ✓ SEKTÖRE, TASARIMDAN İŞLETMEYE SÜRDÜRÜLEBİLİR ÇÖZÜMLER ÜRETMEK.

HER ZAMAN
DAHA İLERİ

30. Yıl

VİZYONUMUZ

MÜŞTERİ ODAKLI HİZMET ANLAYIŞIYLA

- ✓ SÜRDÜRÜLEBİLİR,
- ✓ YENİLİKÇİ VE
- ✓ TEKNOLOJİK
- ✓ ULAŞIM ÇÖZÜMLERİ SUNAN
LİDER FİRMA OLMAK.

Müşteri Merkezli Yönetim

- HEDEF 1.1.** Yolculara Sağlanan Konfor Düzeyini Artırmak
- HEDEF 1.2.** Tüm Yolcu Grupları İçin Erişilebilirlik Düzeyini Artırmak
- HEDEF 1.3.** Yolculara Sağlanan Hizmetin Güvenlik ve Emniyet Düzeyini Artırmak
- HEDEF 1.4.** Müşteri İletişim Kanallarını Geliştirmek
- HEDEF 1.5.** Yolcu Dışı Müşterilere Verilen Hizmetin Kapsamını Artırmak
- HEDEF 1.6.** Metro İstanbul Marka Bilinirliğinin Artırılması

1

Etkin Varlık Yönetimi

- HEDEF 2.1.** Enerjiyi Verimli Kullanmak
- HEDEF 2.2.** Varlık Yönetim Sistemini Geliştirmek
- HEDEF 2.3.** Tedarik ve Lojistik Yönetim Sistematiğini Geliştirmek
- HEDEF 2.4.** Hizmet Sözleşmelerini Performans Bazlı Gerçekleştirmek
- HEDEF 2.5.** Milli, Yerli ve Yenilikçi Çözüm ve Teknolojiler Üretmek

2



İSTANBUL
BÜYÜKŞEHİR
BELEDİYESİ

2019 - 2023 STRATEJİK AMAÇLARIMIZ

Uzmanlık Bazlı Şirketleşme ve Kurumsal Gelişim

- HEDEF 3.1. İhtisas Bazlı Şirket Alt Yapısının Kurulması
- HEDEF 3.2. Kurumsal Performans Yönetim Sistemini Geliştirmek
- HEDEF 3.3. İç Kontrol Sistemi Kurmak / Uygulamak
- HEDEF 3.4. Yalın Yönetim Sistemini Uygulamak

3

Ulaşım Kararlarına Etkili Katılım

- HEDEF 4.1. Ulaşım Projelerine Sürdürülebilir İşletme Sağlanabilmesi İçin Mühendislik ve Müşavirlik Hizmeti Vermek
- HEDEF 4.2. İstanbul Raylı Taşımacılık İlişkili Ulaşım Karar Alma Süreçlerine Aktif Katılım

4

5

Nitelikli Sürdürülebilir Büyüme

- HEDEF 5.1. İnsan Kıymetleri Dönüşüm Programını Uygulamak ve Geliştirmek
- HEDEF 5.2. Güçlü Finansal Yapı (Verimli, Rekabetçi ve Sürdürülebilir)
- HEDEF 5.3. İnsan Odaklı ve Çevreye Duyarlı Hizmet Sunmak
- HEDEF 5.4. Kurumsal Risk Yönetim Sistemini Kurmak

Metro İstanbul 2018 Personel Bilgileri



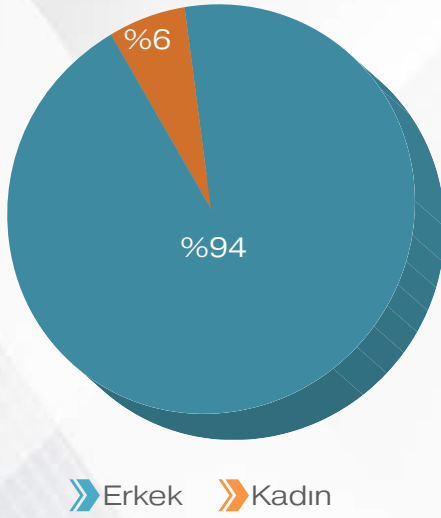
İnsan Kıymetleri Politikası

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 Kaynakları Politikamız tüm süreçlerimize rehberlik etmektedir. Bu rehberlik doğrultusunda kuruluşumuzun stratejik hedeflerine ulaşmasını sağlamak üzere;



1. Sürdürülebilir, nitelikli insan kaynağı ile başarı ve gelişimin sağlanacağı bilinciyle hareket eden;
 2. Çalışanlarımızın bir üst pozisyonu hedeflemesini bekleyen; kişisel ve mesleki alanlarda onlara sürekli öğrenme ve gelişim konusunda destek olan,
 3. Empatiyi, işbirliğini ve açık iletişim kültürünü teşvik eden ve gerekli bilgi paylaşım ortamlarını oluşturan;
 4. Çalışanlarımıza eşit mesafede duran, aralarında fırsat eşitliğinin gereğine inanan;
 5. Farklı bakış açılarının ve bilgi birikimlerinin harmanlanması ile yaratıcı fikirlerin ve fırsatların yakalanabileceği bir iklimi teşvik eden;
 6. Sürdürülebilir yüksek performans kültürünün kurumda yerleşmesini sağlayan;
 7. Sahip olduğu bilgi birikimi ile teknolojik sistemleri bütünleştiren ve yenilikleri takip eden, çalışmaya ve uzmanlaşmaya açık personel profiline sahip olmayı ayrıcalık bilen;
 8. Huzurlu ve sıcak bir çalışma ortamı sağlayan;
 9. Topluma karşı sorumluluk bilinci ile mesleki ve sosyal STK' larda görev alan ve ahlaki değerlere saygıyı esas alan bir anlayışı benimseyen;
 10. Bizi hedeflerimize ulaşmada inisiyatif alan ve yol gösterecek liderler yetiştiren;
- bir şirket olmak, İnsan Kıymetleri Politikamızın esasını teşkil eder.

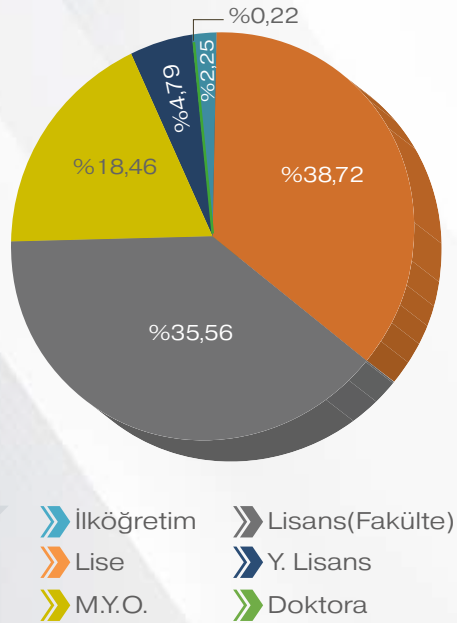
Cinsiyet Dağılımı



CİNSİYETE GÖRE PERSONEL DAĞILIMI

CİNSİYET	PERSONEL SAYISI	YÜZDE %
Erkek	2581	94%
Kadın	175	6%
Genel Toplam	2756	100%

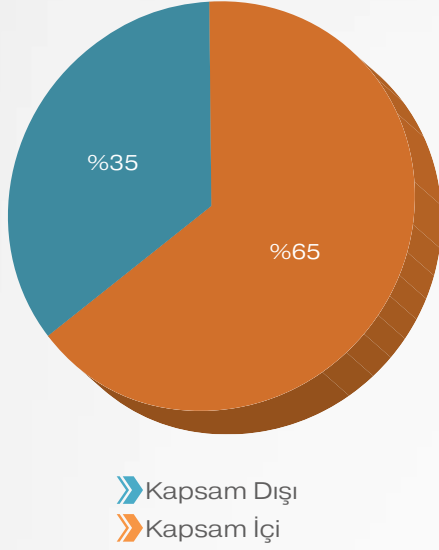
Eğitim Dağılımı



EĞİTİM DURUMUNA GÖRE PERSONEL DAĞILIMI

EĞİTİM DURUMU	PERSONEL SAYISI	YÜZDE %
İlköğretim	62	2,25%
Lise	1067	38,72%
Ön lisans (MYO)	509	18,46%
Lisans (Fakülte)	980	35,56%
Yüksek lisans	132	4,79%
Doktora	6	0,22%
Genel Toplam	2756	100%

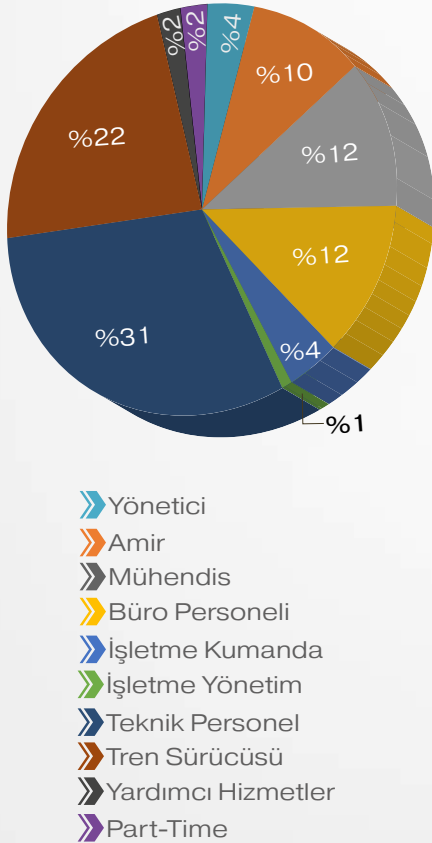
Statü Dağılımı



STATÜ DAĞILIMI

STATÜ	PERSONEL SAYISI	YÜZDE %
Kapsam Dışı	974	35%
Kapsam İçi	1782	65%
Genel Toplam	2756	100%

Ünvan Dağılımı



ÜNVAN DAĞILIMI

ÜNVAN	PERSONE SAYISI	YÜZDE %
Yönetici	115	4%
Amir	288	10%
Mühendis	317	12%
Büro Personeli	323	12%
İşletme Kumanda	116	4%
İşletme Yönetim	39	1%
Teknik Personel	853	31%
Tren Sürücüsü	602	22%
Yardımcı Hizmetler	61	2%
Part-Time	42	2%
Genel Toplam	2756	100%



2018 Yılı İşe Giren Ve İşten Çıkan Personel Sayısı

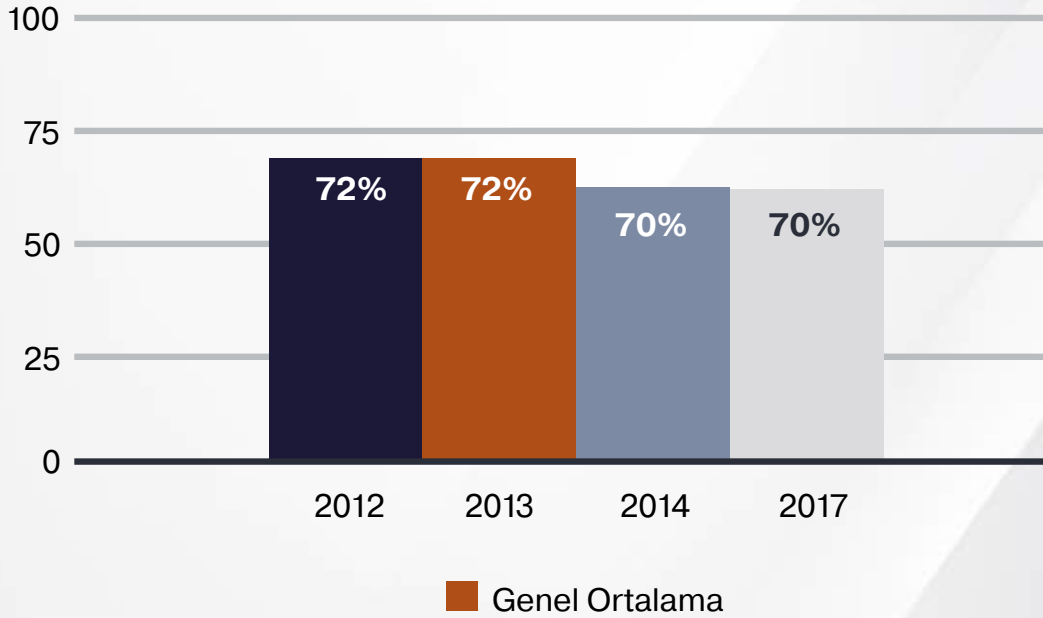
ÜN VAN	İŞE GİREN	İŞTEN ÇIKAN
Yönetici	3	10
Amir	56	8
Büro Personeli	26	16
İşletme Kumanda	1	2
Mühendis	63	27
Teknik Personel	6	23
Tren Sürücüsü	72	24
Yardımcı Hizmetler	4	6
Part-Time	119	75
Genel Toplam	350	191

Çalışanlarımızın kurumumuzla ilgili duygu ve düşüncelerini öğrenmek amacıyla belirli dönemlerde 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:



Yapılan son Çalışan Memnuniyeti çalışmalarına göre;

Çalışan Memnuniyet Araştırması





Kalite Sertifikaları

Metro İstanbul raylı sistemler alanında; ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001, ISO 10002 ve ISO 50001 sertifikalarına sahip Türkiye'deki ilk kuruluştur.



ISO 9001



OHSAS 18001



ISO 14001



ISO 10002



ISO 50001



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, 2018 Yılı Şubat ayında ISO50001 Enerji 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

ÜN VAN	2018
YÖNETİM KURULU	17
GENEL MÜDÜR	1
GENEL MÜDÜR YARDIMCISI	4



Yönetim Organı Üyeleri ile Üst Düzey Yöneticilere Sağlanan Mali Haklar

HAKLAR	2018 YILI
ÜCRETLER	807.718,68 TL
SAĞLIK SİGORTASI	168.730,76 TL
PRİM	53.141,55 TL
İKRAMIYE	269.239,98 TL
HUZUR HAKKI	1.514.468,27 TL
MALİ MENFAATLER	334.198,44 TL
TOPLAM	3.147.497,68 TL





AR-GE ÇALIŞMALARI



Milli CBTC Sinyalizasyon Sistemi Geliştirme Projesi

Metro İstanbul-İSBAK iş ortaklığı “Yenikapı-Otogar-Havalimanı-Kirazlı-Halkalı Metrosu Sinyalizasyon ve Platform Ayrıcı Kapı Sistemleri Temin ve İşletmeye Alma İşleri” ihalesini kazanmış ve 12 Temmuz 2018 tarihinde idare ile sözleşmeyi imzalamıştır:



Beklenen Faydalar

- ✓ Hat uzatmaları ve modifikasyonlar daha hızlı ve daha uygun maliyetle gerçekleştirilecektir.
- ✓ Geliştirilen ürün ile yurtiçi ve yurtdışı pazarında gelir elde etme imkanı olacaktır.
- ✓ İşletmelerimiz tek tip sinyalizasyon sistemine sahip olacaktır.
- ✓ Olası işletme taleplerine hızlı cevap verebilecek ekipler yetiştirilecektir.
- ✓ İşletmelerimizin taleplerini karşılayacak yerli ve milli bir sinyalizasyon sistemimiz olacaktır.
- ✓ Sinyalizasyon Sistemlerindeki yabancı bağımlılığı sonlanacaktır.
- ✓ Bakım ve Arıza maliyetleri azalacaktır.
- ✓ Yerli sinyalizasyon ile birlikte M1 kapasite artırımı projesi hayata geçtiğinde Yenikapı-Havalimanı-Kirazlı-Halkalı hattında seferler daha sık ve hızlı yapılacaktır. Otomatik metro sinyalizasyon sistemi ile mevcutta 150 saniye olan sefer aralıkları 90 saniyeye inecektir. İstasyon peronlarının uzatılması ve yeni araçların temini ile (68 set) mevcut kapasite %70 artırılmış olacaktır.

Kapsam

Mevcut bilgi birikimi tecrübe ve yerli paydaşlarımızla birlikte kendi yazılım ve donanımlarımızı tasarlayarak, planlamasından sertifikasyonuna kadar yerli ve milli sinyalizasyon sistemi geliştirilmektedir.

Öncelikle bu projede geliştirilecek yazılımların birlikte çalışabilmesi ve test edilebilmesi için Sistem Modeli Simülatörü geliştirilmektedir.



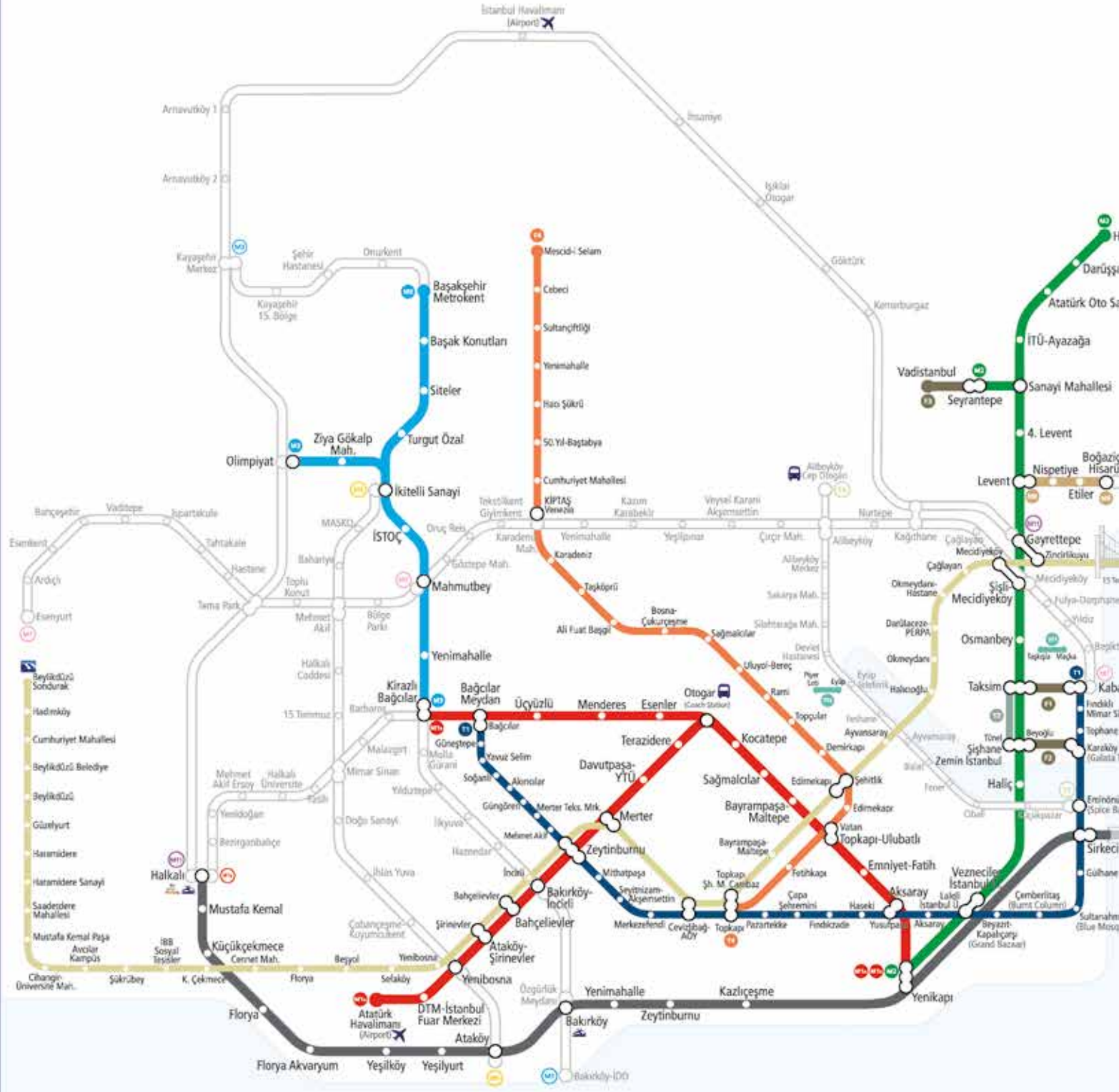


İŞLETME FAALİYETLERİ

2018 yılında İstanbul'da metro, tramvay, fönüküler gibi raylı sistemleri ve teleferik hatlarını 663 milyonun üzerinde kişi kullanırken, yolcu taşıma alanında tüm zamanların rekoru kırılmış oldu. Toplamda 155 milyonu aşkın yolcuyla M1 Yenikapı – Kirazlı – Atatürk Havalimanı Metro Hattı önde gelirken, M2 Yenikapı – Haciosman Metro Hattı 2014 yılında işletmeye alınan Yenikapı bağlantısıyla ve hatta entegre olan M6 Levent – Boğaziçi Ü. / Hisarüstü Metro Hattı'nın 2015 yılında hizmete açılmasıyla birlikte yolcu sayısı önemli oranda artış göstermiştir.

İstanbul'un raylı sistem hatları, tarihinin en yoğun dönemini 2018 yılında yaşadı. İstanbul'da metro, tramvay, fönüküler gibi raylı sistemleri ve teleferik hatlarını 663 milyonun üzerinde kişi kullanırken, bu alanda tüm zamanların rekoru kırıldı.

15 milyonu aşkın nüfusuyla İstanbul'da, raylı sistemlerde 2017 yılında 601 milyon 454 bin 458 kişi taşınırken 2018 yılında 663 milyon 476 bin 614 kişi taşınarak, tüm zamanların rekoru kırılmıştır. Böylelikle Metro İstanbul 2017 yılına kıyasla % 10'dan fazla yolcuya hizmet verilmiş oldu. İlk etabı 2017 yılının sonunda ikinci etabı ise 2018 yılında açılmış olan M5 Üsküdar-Çekmeköy metro hattının açılması ile birlikte raylı sistemlerin yayılımı artmış ve daha fazla yolcuya hizmet sağlanmıştır.



Yapımı Devam Eden Hatlar / Lines under construction

- | | | |
|---|---|--|
| M1a Kirazlı Bağcılar-Halkalı Uzatması
Metro Line Extension | M8 Bostancı-Dudullu Metro Hattı
Metro Line | M13 Yenidoğan-Hastane Metro Hattı
Metro Line |
| M3 Bakırköy İDO ve Kayaşehir Uzatmaları
Metro Line Extensions | M9 İkitelli Sanayi-Ataköy Metro Hattı
Metro line | F4 Hisarüstü-Aşıyan Füniküler Hattı
Funicular Line |
| M4 Tavşantepe-SGH ve Tuzla Uzatmaları
Metro Line Extensions | M10 Pendik-SGH Metro Hattı
Metro Line | T5 Eminönü-Alibeyköy Tramvay Hattı
Tram Line |
| M5 Çekmeköy-Sultanbeyli Uzatması
Metro Line Extension | M11 Gayrettepe-İstanbul Hvl.-Halkalı Metro Hattı
Metro Line | |
| M7 Kabataş-Mahmutbey-Esenyurt Metro Hattı
Metro Line | M12 Göztepe-Ümraniye Metro Hattı
Metro Line | |

İşaretler / Signs

- İstasyon-Durak / Station
- Hat Başı-Sonu / Terminus
- Aktarma İşaretleri / Transfer Signs
- Boğaz Köprüsü / Bosphorus Bridge



İstanbul Raylı Sistemler Ağ Haritası / Istanbul Railway Network Map

LEJANT / Legend

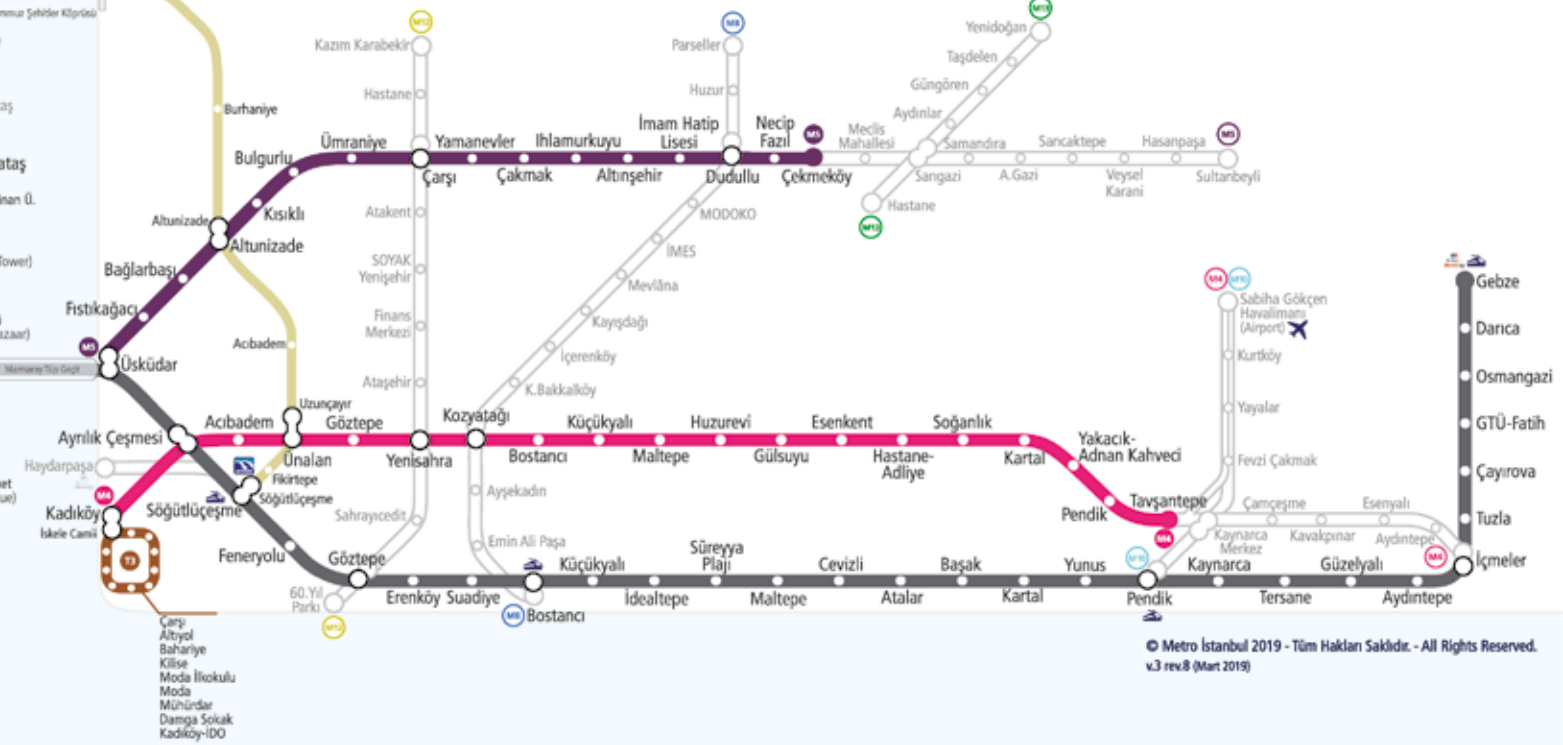
Mevcut Hatlar / Lines in Operation

- | | |
|--|--|
| M1A Yenikapı-Atatürk Havalimanı Metro Hattı
Metro Line | T1 Kabataş-Bağcılar Tramvay Hattı
Tram Line |
| M1B Yenikapı-Kirazlı Metro Hattı
Metro Line | T2 Taksim-Tünel Nostaljik Tramvay (İETT)
Heritage Tram |
| 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 |
| M5 Üsküdar-Çekmeköy Metro Hattı
Metro Line | F2 Karaköy-Beyoğlu Tarihi Tünel (İETT)
Tunnel |
| M6 Levent-Boğaziçi Ü./Hisarüstü Metro Hattı
Metro Line | F3 Seyrantepe-Vadistanbul Füniküler Hattı
Funicular Line |
| TF1 Maçka-Taşkışla Teleferik Hattı
Cable Car | TCDD Halkalı-Gebze Marmaray (TCDD)
Suburban Line |
| TF2 Eyüp-Piyer Loti Teleferik Hattı
Cable Car | İETT Metrobüs / BRT Line |



Haritayı QR kod ile mobil cihazlarınıza indirebilirsiniz.

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



© Metro İstanbul 2019 - Tüm Hakları Saklıdır. - All Rights Reserved.
v.3 rev.8 (Mart 2019)

İletişim / Contact



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

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



Sefer saatlerini Cep Haritalarından ya da istasyon bilgilendirme panolarından öğrenebilirsiniz.

You can get information about timetables through the pocket maps or the information boards located in the stations.



Havalimanı / Airport



Otogar / Coach Station



YHT-Hızlı Tren Garı
High Speed Rail Transfer Station



Marmaray Boğaz Tüneli
Marmaray Undersea Tunnel



ALO

153



SMS

1530



/metroistanbul_



/metroistanbulas



/metroistanbul_



0552 153 00 34



/metroistanbul



www.metro.istanbul



Raylı Sistem Hatlarının Genel Özellikleri

HAT İSMİ	TÜRÜ	UZUNLUK (KM)	İSTASYON SAYISI
M1 Yenikapı - Atatürk Havalimanı/Kirazlı Metro Hattı	Metro	26,8	23
M2 Yenikapı - Hacıosman Metro Hattı	Metro	23,49	16
M3 Kirazlı - Olimpiyat - Başakşehir Metro Hattı	Metro	15,9	11
M4 Kadıköy-Tavşantepe Metro Hattı	Metro	26,2	19
M5 Üsküdar - Çekmeköy Metro Hattı	Metro	20	16
M6 Levent- Boğaziçi Ü./Hisarüstü Metro Hattı	Metro	3,3	4
T1 Kabataş - Bağcılar Tramvay Hattı	Tramvay	19,3	31
T3 Kadıköy-Moda Tramvay Hattı	Tramvay	2,6	10
T4 Topkapı - Mescid-i Selam Tramvay Hattı	Tramvay	15,3	22
F1 Taksim - Kabataş Füniküler Hattı	Füniküler	0,64	2
TLF1 Maçka - Taşkışla Teleferik Hattı	Teleferik	0,3	2
TLF2 Eyüp - Piyer Loti Teleferik Hattı	Teleferik	0,42	2
TOPLAM		154,25	158

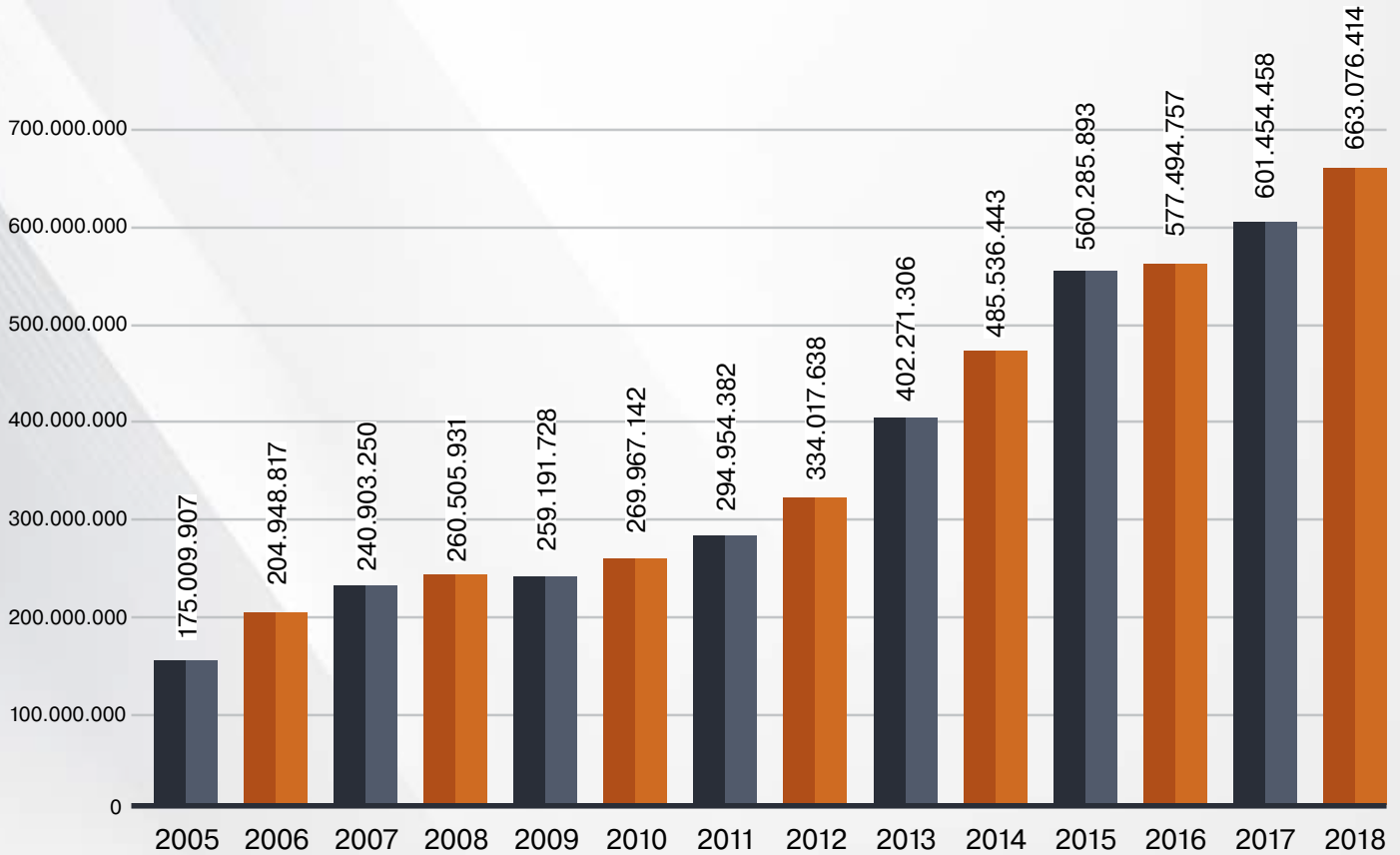


Hatlarda Kullanılan Araç Bilgileri

HAT KODU	HAT İSMİ	ARAÇ TİPLERİ	VAGON SAYILARI
M1	Yenikapı -Atatürk Havalimanı/Kirazlı Metro Hattı	ABB	105
		ROTEM	6
M2 -M6	Yenikapı - Hacıosman Metro Hattı- Levent-Boğaziçi Ü./Hisarüstü Metro Hattı	ROTEM	92
		ROTEM	68
		ALSTOM	32
M3	Kirazlı - Olimpiyat - Başakşehir Metro Hattı	ALSTOM	80
M4	M4 Kadıköy-Tavşantepe Metro Hattı	CAF	144
M5	Üsküdar- Çekmeköy Metro Hattı	MITSUBISHI	126
T1	Bağcılar-Kabataş Tramvay Hattı	BOMBARDIER	55
		ALSTOM	37
T3	Kadıköy-Moda Tramvay Hattı	GOTHA	6
T4	T4 Topkapı - Mescid-i Selam Tramvay Hattı	ROTEM	28
		KTA	32
		İSTANBUL	18
		RTE	3
F1	F1 Taksim - Kabataş Füniküler Hattı	GARAVENTA	4
TLF1	Maçka Taşkışla Teleferik Hattı	POMA	4
TLF2	Eyüp - Piyer Loti Teleferik Hattı	LİETNER	4
TOPLAM			844

2005'ten Bugüne Yıllık Yolcu Sayıları

Metro İstanbul 2018 yılında işletmeciliğini yaptığı tüm hatlarda taşıdığı toplam yolcu sayısı 663.076.414 olarak belirlenmiştir. 2018'de taşınan yolcu sayısı 2017'de taşınan yolcu sayısı ile karşılaştırıldığında, raylı sistemler ile taşınan yolcu sayısı son bir yıl içerisinde %10 düzeyinde arttığı belirlenmiştir.



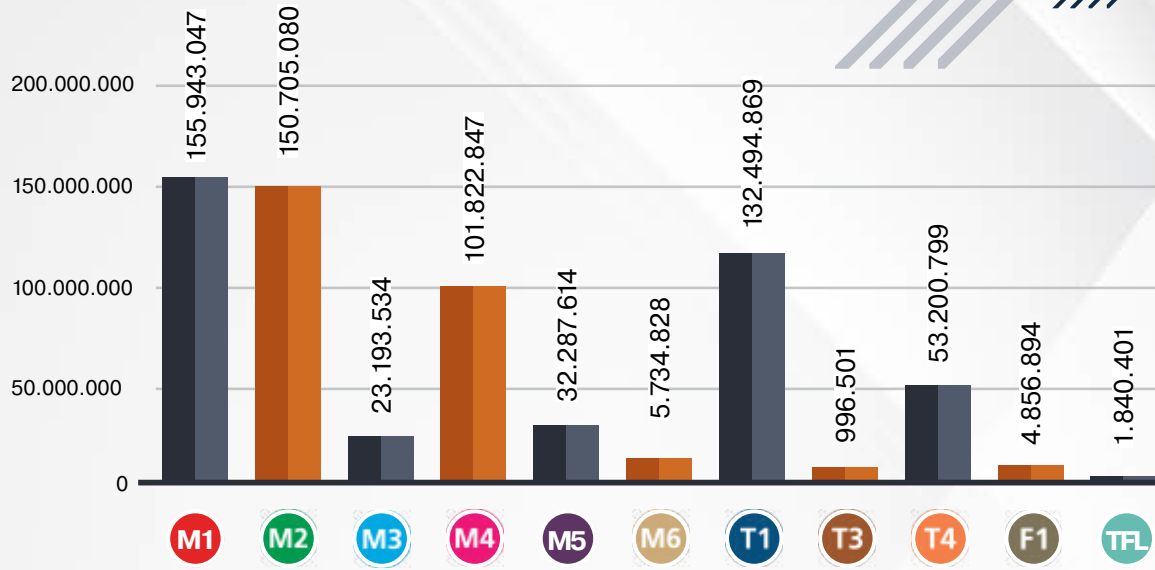
Yolcu Sayıları

M1	Yenikapı - Atatürk Havalimanı / Kirazlı Metro Hattı	155.943.047
M2	Yenikapı - Hacıosman Metro Hattı	150.705.080
M3	Kirazlı - Olimpiyat - Başakşehir Metro Hattı	23.193.534
M4	Kadıköy - Tavşantepe Metro Hattı	101.822.847
M5	Üsküdar- Yamanevler - Çekmeköy Metro Hattı	32.287.614
M6	Levent - Boğaziçi Ü./Hisarüstü Metro Hattı	5.734.828
T1	Bağcılar - Kabataş Tramvay Hattı	132.494.869
T3	Kadıköy - Moda Tramvay Hattı	996.501
T4	Topkapı - Mescid-i Selam Tramvay Hattı	53.200.799
F1	Taksim - Kabataş Füniküler Hattı	4.856.894
TF1	Maçka - Taşkışla/Eyüp - Piyer Loti Teleferik Hattı	1.840.401



2018 Aylara Göre Hat Bazlı Yolcu Sayıları

Hatlar	Ocak	Şubat	Mart	Nisan	Mayıs	Haziran
M1	13.122.579	12.001.618	13.737.932	13.885.900	13.187.812	12.183.363
M2	12.687.054	12.066.859	13.950.704	13.582.841	12.998.158	10.626.081
M3	1.972.304	1.804.224	2.075.055	2.045.775	2.006.667	1.762.885
M4	8.708.144	8.169.914	9.263.739	9.251.579	8.772.844	7.598.777
M5	2.185.953	2.095.515	2.439.738	2.491.172	2.367.286	2.047.134
M6	443.792	506.909	575.563	523.971	516.196	360.297
T1	10.145.902	9.527.135	11.412.734	12.109.518	11.367.248	10.213.195
T3	42.694	78.209	94.064	96.499	91.522	82.123
T4	4.398.142	4.095.461	4.610.267	4.784.587	4.572.122	4.130.599
F1	333.286	308.761	416.710	451.609	365.449	346.128
TFL	117.174	105.508	130.965	193.389	142.317	156.435
	54.157.024	50.760.113	58.707.471	59.416.840	56.387.621	49.507.017

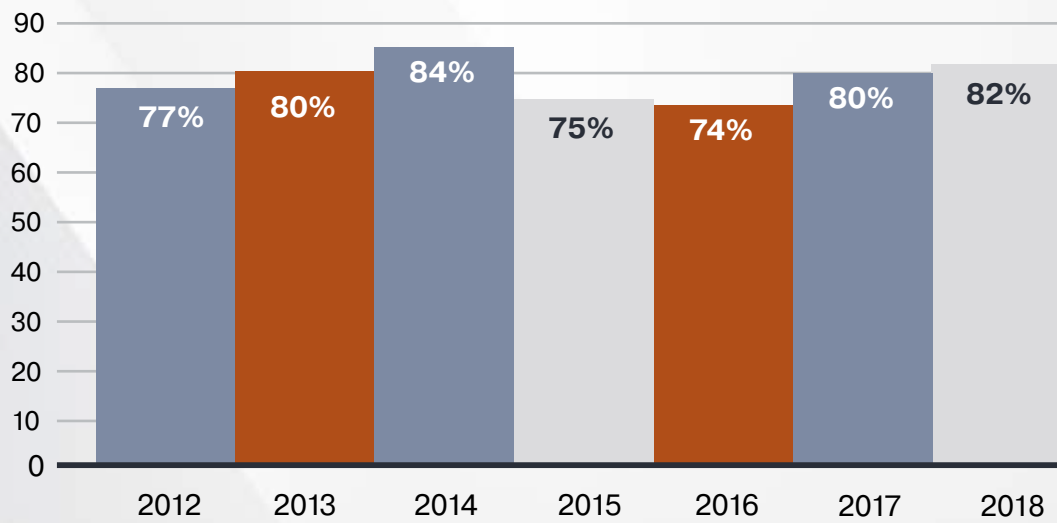


Temmuz	Ağustos	Eylül	Ekim	Kasım	Aralık	Genel Toplam
12.474.724	11.518.529	12.760.550	14.158.291	13.473.972	13.437.777	155.943.047
11.018.807	9.497.183	11.833.090	14.205.655	14.014.697	14.223.951	150.705.080
1.860.738	1.596.538	1.898.371	2.133.084	2.027.516	2.010.377	23.193.534
7.511.530	6.449.203	8.099.075	9.582.262	9.199.065	9.216.715	101.822.847
1.343.101	1.572.850	1.855.181	3.574.237	5.135.291	5.180.156	32.287.614
392.528	300.463	433.721	566.716	559.013	555.659	5.734.828
11.055.418	10.484.152	11.214.710	12.463.481	11.265.710	11.235.666	132.494.869
81.097	74.623	83.363	94.794	88.797	88.716	996.501
4.026.206	3.646.537	4.301.361	4.992.432	4.804.961	4.838.124	53.200.799
454.999	459.926	444.698	457.408	393.034	424.886	4.856.894
189.207	183.551	173.442	178.635	138.058	131.720	1.840.401
50.408.355	45.783.555	53.097.562	62.406.995	61.100.114	61.343.747	663.076.414

Müşteri Memnuniyeti Araştırması

HATLAR	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
M1	78	77	84	75	72	80	82
M2	78	82	82	73	73	79	81
M3			88	75	74	82	85
M4		91	84	77	76	80	81
M5							87
M6				74	76	80	81
F1	80	76	86	72	74	82	83
T1	72	73	82	74	74	78	80
T4	78	82	83	76	75	81	82
TF1						79	82
TF2						81	82
Metro İstanbul Genel	77	80	84	75	74	80	82

Yıllara Göre 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 hattımız %87 memnuniyet oranıyla yolcuların büyük takdirini kazanan ilk sürücüsüz metromuz olan M5 Üsküdar-Çekmeköy 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 yolcularımıza 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'un verdiği hizmetlerin genel performansları hesaplanmaktadır.

Metro-Tramvay-Füniküler ve Teleferik Hattı

KRİTERLER	HEDEF	2014	2015	2016	2017	2018
Bilet Makinelerinin Uygunluğu	95	98	100	100	100	100
Turnikelerin Uygunluğu	95	100	100	100	99	99
Kaçak Geçişlerle Mücadele	90	98	97	98	98	100
Hizmet Sunumu Sırasında Karşılama ve Bilgilendirme	90	98	98	99	98	100
Hizmet Sunumu Sırasında Karşılama	90	98	98	100	98	100
Hizmet Sunumu Sırasında Bilgilendirme	95	100	100	100	89	97
Yürüyen Merdiven ve Asansörlerin Uygunluğu	92	96	96	96	98	99
İstasyonların Temizliği ve Düzeni	85	96	98	99	93	95
İstasyonlarda Dinamik Bilgilendirme Sistemlerinin Uygunluğu	80	96	96	99	98	99
İstasyonlarda Kalıcı Bilgilendirmeler	90	97	100	98	88	98
Engelli Erişimine Uygunluğu	80	75	90	97	97	97
Araç Temizliği ve Düzeni	85	95	97	98	95	98
Araçlarda Kalıcı Bilgilendirmeler	98	97	99	100	97	98
Araçlarda Dinamik Bilgilendirme Sistemlerinin Uygunluğu	80	98	98	98	93	92
Makinist Tutum ve Davranışları	80	99	100	100	100	99
Araç Bekleme Süreleri	98	100	99	99	99	99
Pürüzsüz Araç Kullanımı	90	97	100	100	100	100

Gizli Müşteri Denetim Sonuçları

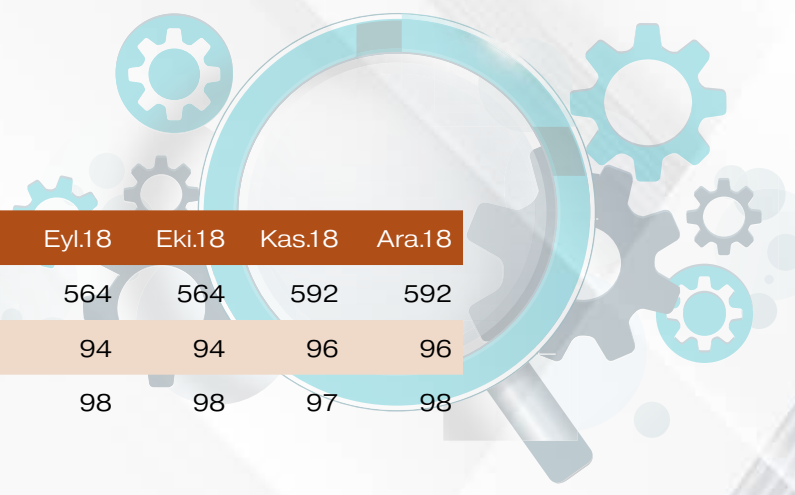
Metro İstanbul Genel	Hedef	2014	2015	2016	2017	Oca.18	Şub.18
Gözlem Adedi	564	5862	6274	3988	5677	564	564
İstasyon Genel Performans Skoru	-	96	97	98	94	95	95
Araç Genel Performans Skoru	-	97	99	99	96	95	95

* Skorlar 100 üzerinden değerlendirilmiştir.

Dilek Şikayet Yönetimi	Hedef	2014	2015	2016	2017	Oca.18	Şub.18
Gözlem Adedi	44	72	399	304	484	44	44
Çağrı Merkezi Genel Performans Skoru	80	93	100	94	94	100	88
Dilek Şikayeti Yönetimi Genel Performans Skoru	80	45	66	44	76	75	84
Web Sitesi Genel Performans Skoru	80	74	99	100	77	90	91

* Skorlar 100 üzerinden değerlendirilmiştir.





Mar.18	Nis.18	May.18	Haz.18	Tem.18	Ağu.18	Eyl.18	Eki.18	Kas.18	Ara.18
564	564	564	564	564	564	564	564	592	592
97	97	95	94	95	96	94	94	96	96
98	98	97	97	97	98	98	98	97	98

Mar.18	Nis.18	May.18	Haz.18	Tem.18	Ağu.18	Eyl.18	Eki.18	Kas.18	Ara.18
44	44	44	44	44	44	44	44	44	44
90	98	85	100	100	88	100	100	88	100
75	79	66	50	78	78	65	86	63	92
69	90	91	90	90	90	90	90	91	90

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.

Başvuru Türleri	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2018 Dağılım Oranları
Dilek	20.021	6.734	4.258	4.113	5.920	4.276	17%
Şikayet	9.021	10.501	14.973	13.824	18.281	20.036	81%
BEHAK(Bilgi Edinme Hakkı)	-	-	44	48	27	2	0%
Teşekkür/Takdir	475	433	1.099	824	879	468	2%
TOPLAM	29.517	17.668	20.374	18.809	25.107	24.782	100%





DİĞER FAALİYETLER

Metro Proje

Tasarım Hizmetleri Müdürlüğümüz tarafından 2018 yılı içerisinde hazırlanan Kesin ve Avan Projeler ile Kontrol Müşavirlik Müdürlüğümüz tarafından verilen müşavirlik hizmetlerimiz aşağıda belirtilmiştir.

Kesin Projeler SEFAKÖY-BAŞAKŞEHİR METRO HATTI

Yüksel Proje – Metro İstanbul Proje Tasarım Hizmeti Adi Ortaklığı

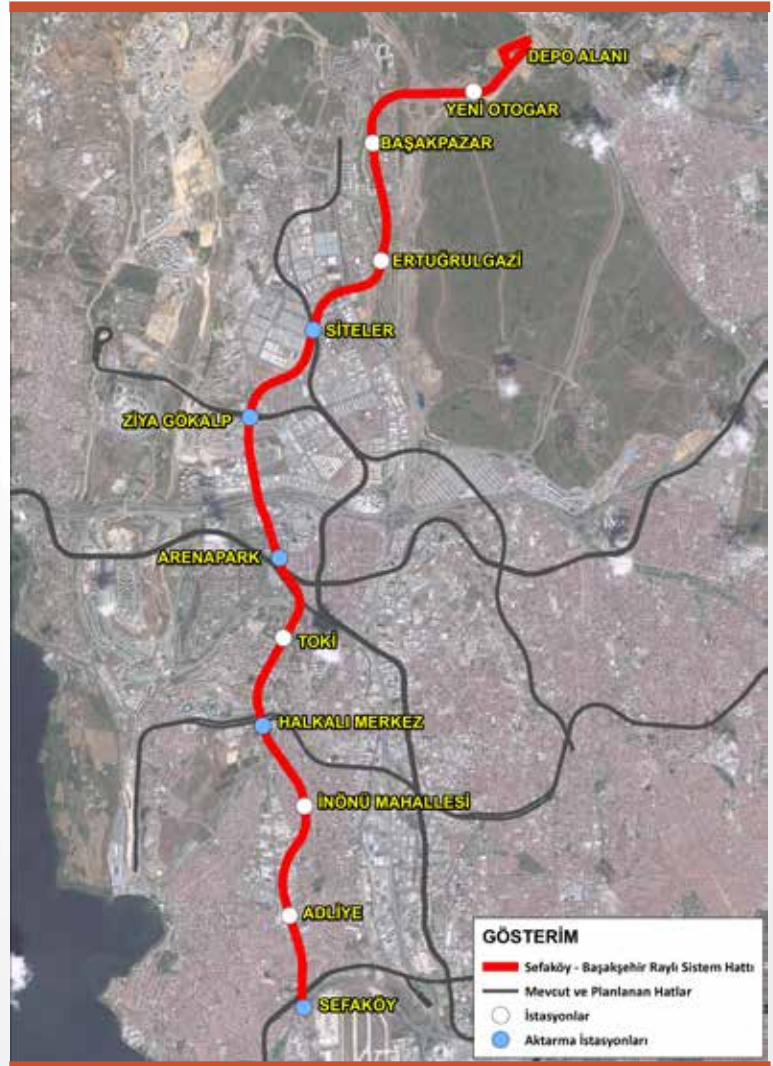
İBB Ulaşım Planlama Müdürlüğü'nden temin edilen yolculuk talep verilerine göre hattın değerlendirme süresi sonu olan 2047 yılında doruk saat kesit talebi 12.835 yolcu/saat/yön değerine yükselmesi beklenmektedir.

Entegre Hatlar

- ✓ Sefaköy-Başakşehir Raylı Sistem Hattı
- ✓ Kirazlı - Halkalı Raylı Sistem Hattı
- ✓ Mahmutbey-Bahçeşehir Raylı Sistem Hattı
- ✓ Kirazlı-Başakşehir Raylı Sistem Hattı

Proje Süreci

- ✓ Güzergah ve İstasyon Ön Projeleri Güzergah ön projesi onaylandı.
- ✓ Mimari ve Yapısal Ön Projeleri sunuldu.
- ✓ Revize jeolojik ön etüt raporu ve jeolojik jeoteknik araştırma programı sunuldu.



SULTANGAZİ-ARNAVUTKÖY METRO HATTI

- ✓ Fizibilite Etüdü Onaylandı.
- ✓ Ulaşım Zemin Etüdü Onaylandı.
- ✓ Güzergâh Etüdü Onaylandı.
- ✓ Güzergâh ve İstasyon Ön Projeleri Onaylandı.
- ✓ Güzergâh Kesin Projesi Onaylandı.
- ✓ Mimari ve Yapısal Kesin Projeleri Onaylandı.
- ✓ Elektromekanik Kesin Projeleri Onaylandı.
- ✓ Yolcu Hareketlerinin Modellenmesi Ve Simülasyonu Onaylandı.
- ✓ Finansman Modeli Onaylandı.
- ✓ Koruma Kurulu Başvurusu Yapıldı.
- ✓ ÇED Gerekli Değildir Belgesi Alındı.
- ✓ Plan Tadilat ve Kamulaştırma İşleri Tamamlandı.
- ✓ İhale Dokümanları Onaylandı.

4 İstasyon olarak tasarlanmıştır.
Yaklaşık 15.3 km olacaktır.

- ✓ Arnavutköy İstasyonu
- ✓ Fenertepe İstasyonu
- ✓ Habibler İstasyonu
- ✓ Taşoluk İstasyonu



SEYRANTEPE-ALİBEYKÖY CEP OTOGARI METRO HATTI

İşletilmekte olan Yenikapı-Hacıosman-Seyrantepe (M2) Metro hattının uzatması niteliğinde planlanan bir projedir. Bu sebeple sistem bütünlüğü ve tasarım açısından Yenikapı-Hacıosman-Seyrantepe (M2) metrosunun sistem parametreleri ve tasarım kriterleri esas alınmıştır. Mevcut Seyrantepe istasyonundan sonra 6.7 km uzunluğunda olup Sarıyer, Kağıthane ve Eyüp ilçelerine hizmet etmesi planlanmaktadır.

Söz konusu metro hattı, Sarıyer ilçesinde bulunan mevcut Seyrantepe istasyonundan başla-

yıp, Hamidiye Mahallesi, Alibeyköy Cep Otogarı istasyonlarından geçerek Eyüp ilçesinde yer alan Çırçır İstasyonu'nda sonlanmaktadır. Proje, Çırçır İstasyonu'nda yapım aşamasındaki Kabataş-Mahmutbey Metrosu (M7) ile hâlihazırda işletilen ve şehirlerarası otobüslere hizmet veren Alibeyköy Cep Otogarı İstasyonu'nda ise yapım aşamasındaki Eminönü-Alibeyköy tramvayı ile entegrasyon yapmaktadır.



Hattın Karakteristik Özellikleri

- ✓ Tünel yapım yöntemi NATM sistemidir.
- ✓ 2 Aç-Kapa ve 1 adet viyadük istasyon olmak üzere 3 istasyon bulunmaktadır.
- ✓ 1 adet istasyon bölgesi, 1 adet geçiş bölgesi viyadüğü bulunmaktadır.
- ✓ Mevcut M2 hattının devamı olduğu için enerji beslemesi 3. Ray olacaktır.
- ✓ Fizibilite Etüdü Onaylandı.
- ✓ Ulaşım Zemin Etüdü Onaylandı.
- ✓ Güzergâh Etüdü Onaylandı.
- ✓ Güzergâh ve İstasyon Ön Projeleri Onaylandı.
- ✓ Güzergâh Kesin Projesi Onaylandı.
- ✓ Mimari ve Yapısal Kesin Projeleri Sunuldu.
- ✓ Elektromekanik Kesin Projeleri Onaylandı.
- ✓ Yolcu Hareketlerinin Modellenmesi ve Simülasyonu Sunuldu.
- ✓ Finansman Modeli Onaylandı.
- ✓ Koruma Kurulu Başvurusu Yapıldı.
- ✓ ÇED Gerekli Değildir Belgesi Alındı.
- ✓ Plan Tadilat ve Kamulaştırma İşleri Sunuldu.
- ✓ İhale Dokümanları Sunuldu.



6.84 km
3 istasyon
8 Adet 8'li dizi



32.000
Yolcu/Saat/Yön



10.30 dk

Avan Projeler

KÜÇÜKÇEKMECE-ÇATALCA METRO HATTI

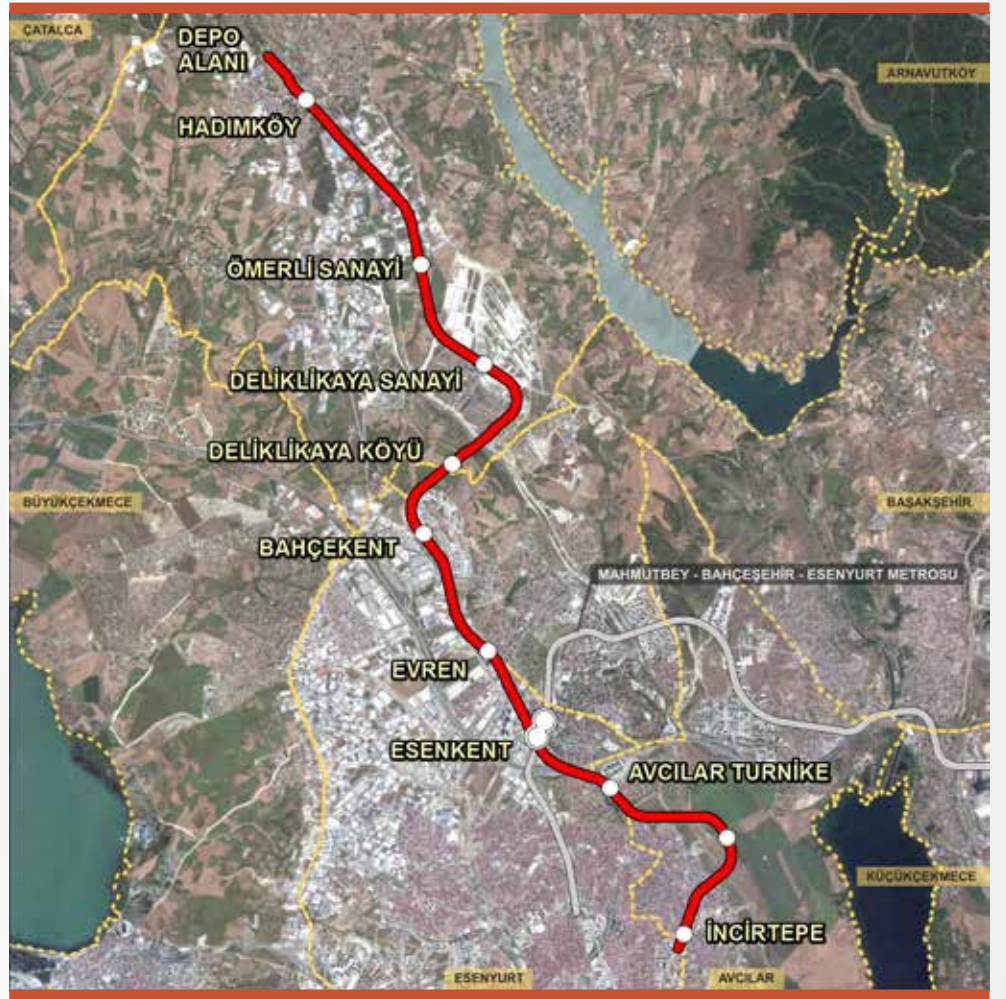
Küçükçekmece-Çatalca Raylı Sistem Hattı 18.2 km uzunluğa ve 9 istasyona sahip olup şehrin banliyö kesimlerini merkeze entegre etmeyi amaçlayan bir projedir.

Söz konusu proje kapsamında Firuzköy, Esenkent, Evren Sanayi, Bahçekent, Deliklikaya, Ömerli Sanayi, Hadımköy olmak üzere toplam 9 istasyon öngörülmüştür.

İstasyon özelinde aşağıda yer alan bilgiler verilmiştir;

- ✓ Entegrasyon
- ✓ Vaziyet Planı
- ✓ İmar Planı
- ✓ Mülkiyet Durumu

Hattın yolculuk talebi 2023 yılı için günlük toplam 231.231 'dir.



18.2 km
9 İstasyon



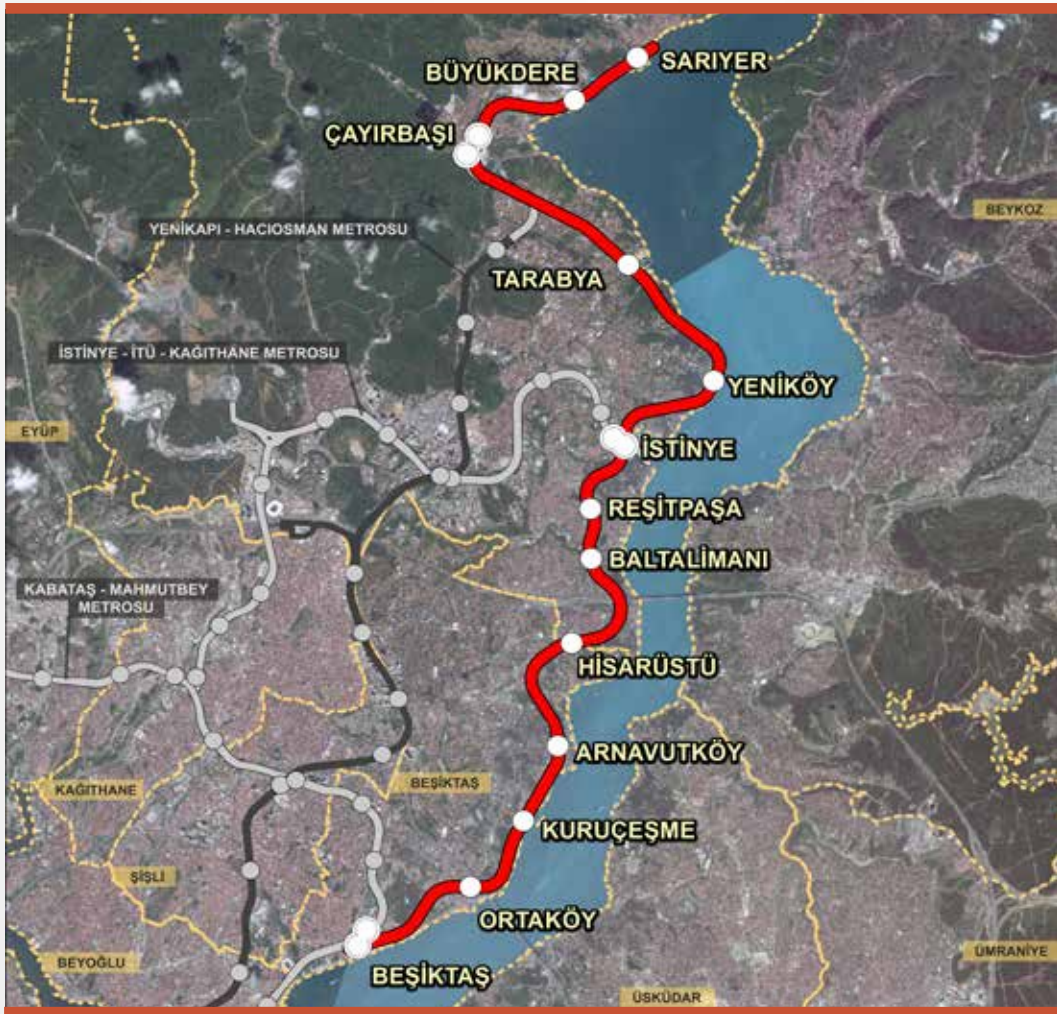
231.231
Yolcu/Gün

BEŞİKTAŞ-SARIYER METRO HATTI

Beşiktaş-Sarıyer Raylı Sistem Hattı İstanbul genelinde yapılması planlanan raylı sistem hatlarından biridir. Hat İstanbul Boğazı'nın merkezi çekim noktalarından geçmektedir. Beşiktaş ve Sarıyer ilçelerini birbirine bağlayan, çok yoğun bir karayolu trafiği olan hat boyunca yapılması düşünülen raylı sistem hattı, aynı zamanda bu bölgede yapılan ve yapılması planlanan raylı sistem hatlarıyla da entegre olacak şekilde projelendirilmiştir. Böylece İstanbul halkı için karayoluna alternatif; daha konfor-

lu ve güvenilir bir ulaşım sistemi hayata geçirilmesi öngörülmüştür.

Beşiktaş'tan başlayan hat, ilk olarak yapımı devam etmekte olan M7-Kabataş-Mecidiyeköy-Mahmutbey hattıyla ve otobüs duraklarıyla entegrasyon yapmaktadır. Hattın, Hisarüstü bölgesinde M6-Levent-Hisarüstü metrosu ve yapımı devam eden Aşiyan Füniküler'iyle entegrasyonu öngörülmüştür. Ayrıca İstinye istasyonunda kesin proje aşamasındaki İstinye-Kağıthane Metrosu ile entegrasyon öngörülmüştür.



21.9 km
13 İstasyon
5 Hat Entegre
2'lı dizi



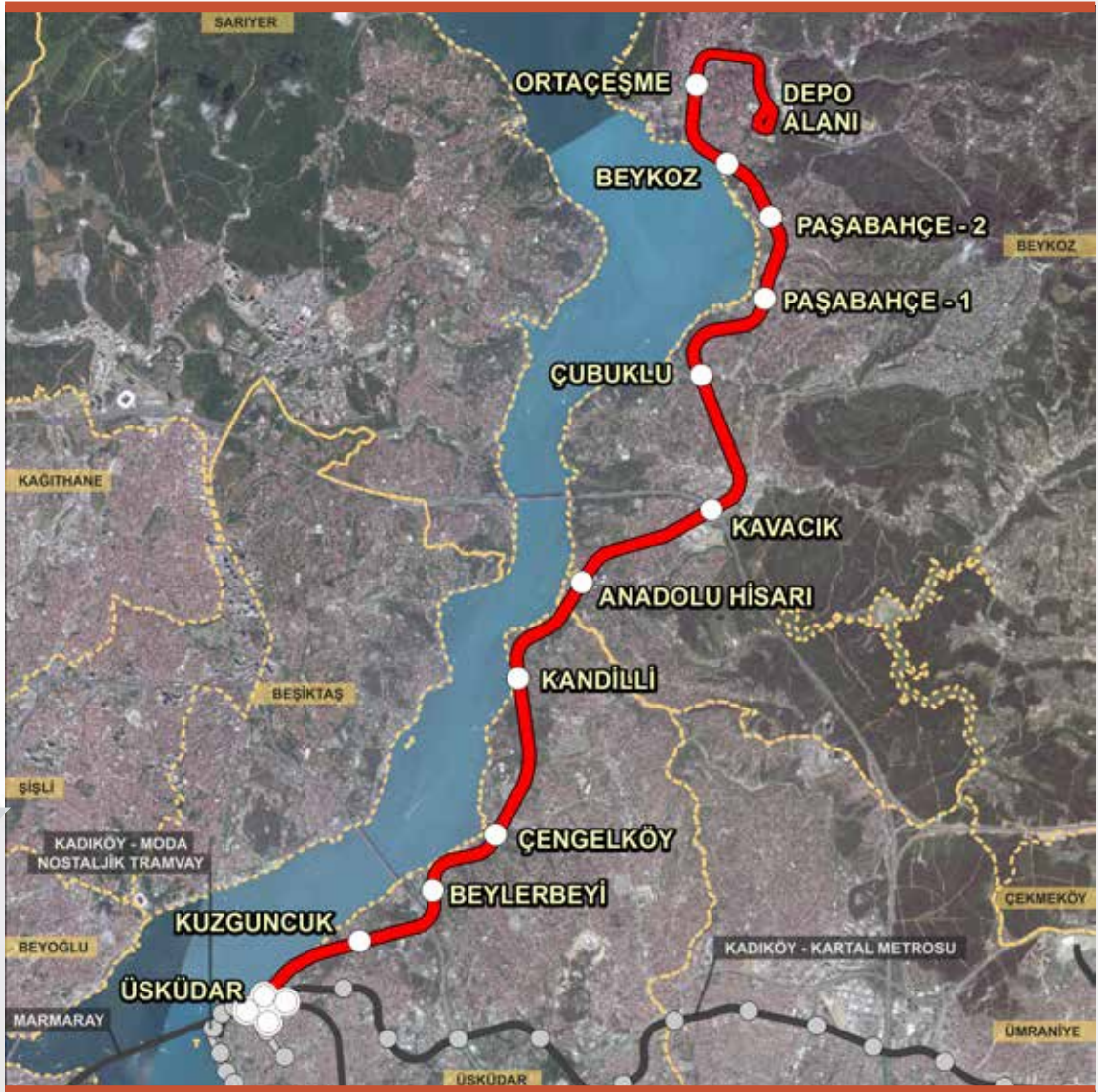
4.631
Yolcu/Saat/Yön

ÜSKÜDAR-BEYKOZ METRO HATTI

Üsküdar-Beykoz metro hattı İstanbul genelinde yapılması planlanan metro hatlarından biridir. Söz konusu hat ile Üsküdar ve Beykoz ilçeleri birbirine bağlanacaktır. Hat incelendiğinde Anadolu Yakasındaki merkezi çekim noktalarından geçmektedir. Üsküdar ve Beykoz ilçelerini birbirine bağlayan, yoğun bir karayolu trafiği olan hat boyunca yapılması düşünülen raylı sistem hattı, aynı zamanda bu bölgede yapılan ve yapılması planlanan raylı sistem hatlarıyla da entegre ola-

cak şekilde projelendirilmiştir. Böylece İstanbul halkı için karayoluna alternatif; daha konforlu ve güvenilir bir ulaşım sistemi hayata geçirilmesi öngörülmüştür.

2019 sonrası İstanbul raylı sistem planı dahilinde yapılması düşünülen bu hat, daha önce raylı sistem hizmetinin olmadığı bölgelerden geçerek raylı sistem ağını İstanbul'un kuzeyine ulaştırması hedeflenmektedir.



19,8 km
12 İstasyon
4'lı dizi



30.050
Yolcu/Saat/Yön

BAŞAKŞEHİR-ARNAVUTKÖY METRO HATTI

Söz konusu güzergâh, Başakşehir’ de M7 Mahmutbey-Esenyurt Metrosu ile entegrasyon yaparak başlayıp, kuzeyde Halkalı-Yeni Havalimanı-Gayrettepe Metrosu ile entegrasyon sağlayacak şekilde İstanbul Havalimanı son istasyon olacak şekilde kurgulanmıştır.

İstasyonlar özelinde;

- ✓ Vaziyet Planı
- ✓ İmar Planı
- ✓ Mülkiyet Durumu detaylandırılmıştır.

Öngörülen yolculuk taleplerine ve Kanal İstanbul proje verilerine göre güzergâh tasarımı yapılmıştır.



32.9 km
15 İstasyon



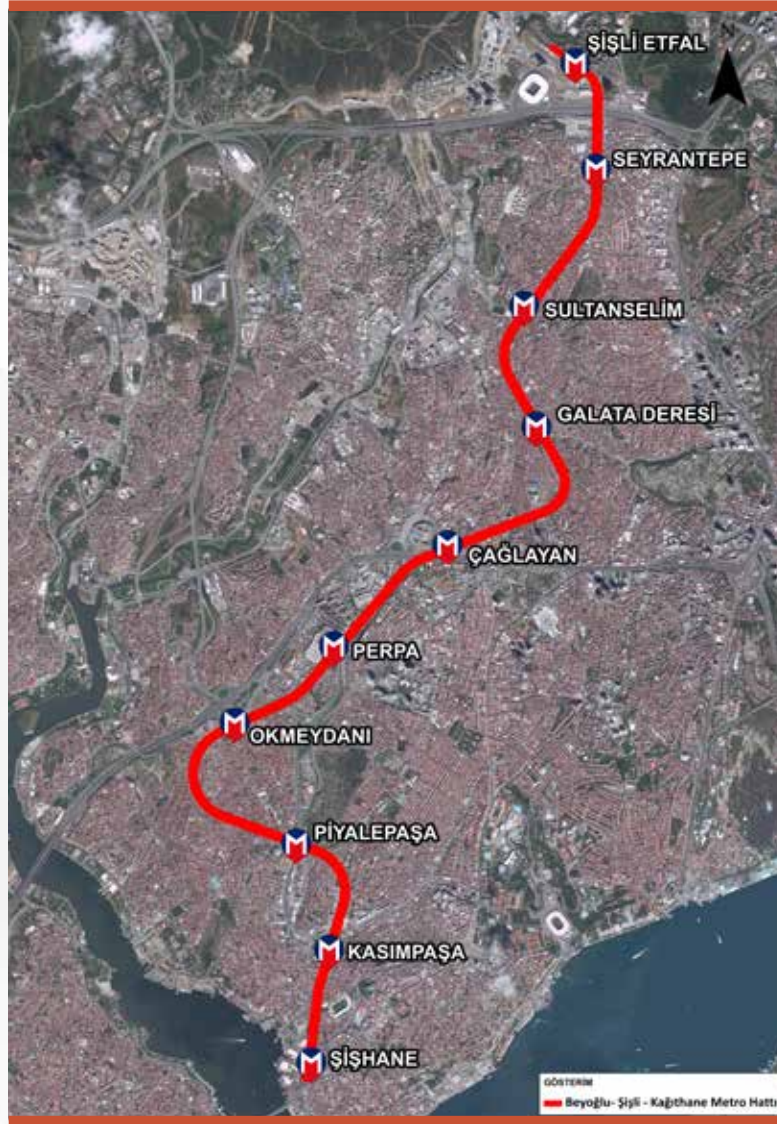
17.020
Yolcu/Saat/Yön

BEYOĞLU – ŞİŞLİ – KAĞITHANE METRO HATTI

Beyoğlu-Şişli-Kağıthane metro hattı güzergâhı Seyrantepe, Şirintepe, Gültepe, Kuştepe Mahalleri ile Perpa İş Merkezi, D-100 Okmeydanı Kavşağı, Piyalepaşa Cami ve Kasımpaşa Sururi Parkı'ndan geçerek Şişhane'de M2- Şişhane İstasyonu'na entegre olacak şekilde planlanmıştır.

İstasyonlar özelinde, imar planı ve mülkiyet durumları da dikkate alınarak mümkün olan her yerde diğer toplu taşıma hatları ile entegrasyon yapılması hedeflenmiştir.

Yolculuk taleplerinde 2047 yılındaki en büyük kesit 8.361 yolcu/saat/yöndür. Bu talebi karşılamak için söz konusu hatta 4'lü dizi ve 50 metrelik peron boyu önerilmiştir.



11.8 km
10 İstasyon



8.361
Yolcu/Saat/Yön

BÜYÜKÇEKMECE – TÜYAP TELEFERİK HATTI

Büyükçekmece – Tüyap Teleferik Hattı İstanbul geneli mevcut ve planlanan hatlardandır. Güzergâh Büyükçekmece Palmiye Meydanı'ndan başlayıp, Tüyap Fuar ve Kongre Merkezi'ne kadar devam etmektedir.

İstasyonlar özelinde;

- ✓ Vaziyet Planı
- ✓ İmar Planı
- ✓ Mülkiyet Durumu detaylandırılmıştır.

2023 yılı yolculuklarına göre en yüksek kesit yolculuk 225 kişidir.



2.14 km
2 İstasyon



225
Yolcu/Saat/Yön

HABİBLER DEPO SAHASI PROJESİ

Bu çalışma T4 Topkapı-Habibler Hattı Triyaj Alanı Projesi yolculuk talepleri doğrultusunda gelecekte artması beklenen araç ihtiyacı çerçevesinde ve mevcut depo sahasındaki kapasite kısıtları sebebiyle ortaya çıkan bir projedir.

T4 Topkapı Habibler Hattında yapılan analizlere

göre toplam ihtiyacın 105 araç olacağı değerlendirilmektedir.

Eski triyaj alanının kullanılmaya devam edeceği ve hat üzerindeki parklanma imkânları dikkate alındığında proje kapsamında 24 dizilik bir parklanma ile 5 yollu bir atölye binası planlanmıştır.

MALTEPE - YAVUZ SULTAN SELİM PARKI FÜNİKÜLER HATTI

Maltepe – Yavuz Sultan Selim Parkı Füniküler Hattı İstanbul geneli mevcut ve planlanan hatlardandır.

İstasyonlar özelinde;

- ✓ Vaziyet Planı
- ✓ İmar Planı
- ✓ Mülkiyet Durumu detaylandırılmıştır.

2023 yılı yolculuklarına göre en yüksek kesit yolculuk 43 kişidir.



662 m
2 İstasyon



43
Yolcu/Saat/Yön

SABİHA GÖKÇEN HAVALİMANI-GEBZE METRO HATTI

Sabiha Gökçen Havaalanı-Gebze Metro Hattı, Sabiha Gökçen Havalimanı'ndan başlayıp yapım çalışmaları Kocaeli Büyükşehir Belediyesi tarafından sürdürülen Gebze-Darica Sahil Metro Hattı Adliye İstasyonuna bağlanacak şekilde sonlanmaktadır.

Söz konusu proje, İstanbul ve Kocaeli şehirlerini birbirine bağlayacak olan önemli bir aks olup sırasıyla Pendik, Tuzla, Çayırova ve Gebze ilçelerinden geçmektedir.

Sabiha Gökçen Havalimanı'nda İstanbul için yapılması planlanan 3 raylı sistem hattı ile kesişmektedir.

İlgili Hatlar;

1. Sabiha Gökçen -Pendik Metro Hattı (İnşaat Aşamasındaki)
2. Kurtköy- Sabiha Gökçen Metro Hattı
3. Veysel Karani- Sabiha Gökçen Havalimanı Metro Hattı

Bitiş noktasında ise Kocaeli Büyükşehir Belediyesi tarafından yapımı devam eden Gebze Darica Sahil Metro hattı ile kesişmektedir.



25.4 km
14 İstasyon

M5-M7 Hatları ARAÇ MÜŞAVİRLİK İŞLERİ

M5 126 Araç Projesi'nde altyapı kısmının geciken sinyal ve haberleşme sistemleri ile ilgili ara yüz testlerine katılım sağlanmış, araç ile ilgili kısımları takip edilmiştir.

M7-M8 120 Araç Projesi'nde; M7 araçlarının tasarım süreci sonuçlandırılmış, imalatlar başlamış ve

bazı tren setlerinin imalatı tamamlanmıştır. Araçların ekipman ve araç tip testlerine (altyüklenici ve araç yüklenicisi fabrikalarında) katılım sağlanmıştır. İlk tren seti 2019 Ocak ayında depo sahasına indirilecektir. M8 araçlarının tasarım süreci sonuçlandırılmış 2019 yılı Ocak ayı itibarı ile altyüklenicilerde imalatlar başlayacaktır.



M3-M9 Hatları KATKILAR

“SCADA-ECS Yangın Senaryo Entegrasyonu”, “Yangın Acil Durum Anons Senaryosu”, “SCADA-ECS RTU Sistemleri”, “Transmisyon Sistemi” konularında yaptığımız toplantılar ile idareye M3 hattına uyumlu olacak şekilde açıklayıcı ve işletme avantajına olacak bilgiler verilmiştir.

İnşaat, mimari aşamasında projeye dahil edilmesi ve uygulanması gerekip daha sonra elektromekanik işler aşamasında yapılması mümkün olmayacak işletme için kritik “Elektromekanik İşler Gereği Yapılacak Kritik Mimari-İnce İşler”, “Mimari İşletme Gereklilikleri”, “İnce İşler Mahal Kaplamaları”, “Makas Geçiş Hızları”, “Ray Hattı Kablo Geçiş İçin Kablo Boruları Tesisi Hakkında”, konular vurgulanarak hatırlatma yapılmıştır. İşletme açısından uzun vadeli değerlendirmeler yapılarak “Erişilebilirlik”, “Ticari Mahallerin Elektromekanik İmalatları”, “Işıklıklar”, “Asansör Çekirdeği (kuyusu) Kaplaması”, “Yürüyen Bant Tünelleri” konularında da bilgi paylaşımları aktarılmıştır.

Mimari ve elektromekanik projelendirmeler aşamasında tasarımlara dahil edilmesi gerekip sonrasında talep edilmesi ve karşılanması işletme için sıkıntılı olacak “İşletme ve Yolcu Hizmeti Ekipmanları ve Yerleşimleri: Yönlendirmeler, Tabelalar, İşaretler, Turnikeler, Biletmatikler, Infopanolar, vb.” konularında işletme gereksinimleri vurgulanarak talepler yapılmıştır.

Hatların enerji teminini garanti altına almak ve sonrasında da işletmeye mali yük getirmeyecek şekilde “Enerji Talep Gücü ve Fider Tahsis Talebi Hakkında” konular vurgulanarak bilgilendirme yapılmıştır.

“Firma, malzeme onayları için mevcut işletmelerde kullanılan veya piyasadan bilinen firma ve ürünler hakkında da” idareye açıklayıcı örneklenmiş, sonradan işletmeyi olumsuz etkileyebilecek bilgiler aktarılmıştır.



M7

KABATAŞ-MAHMUTBEY HATTI

22,4 km uzunluğunda olan ve 2 etaptan oluşan KABATAŞ-MECİDİYEKÖY (2.ETAP) VE MECİDİYEKÖY-MAHMUTBEY (1.ETAP) hattının 1. Etap- bında ve depo sahasında ray döşeme işlemlerine katılım sağlanmıştır. Akabinde tüm rayların kaynaklarını tamamlanması sağlanmıştır.

Araç filosunun (80+256) ilk aracını KMM M7 Depo sahasına indirme işleminde gerekli kontroller sağlanmıştır. Araç indirme işlemiyle birlikte montaj, kurulum ve test aşamalarına katılım sağlanmıştır.

Hattaki tüm elektromekanik ekipmanların montaj aşamasında gerekli kontroller yapılmış olup, kaba inşaat sonrası mekanik, elektrik-elektronik tes-

satların montaj ve kurulum aşamalarına refakat edilmiştir.

İstasyon mimarilerine ait olan ince işler kapsamında sanat yapıları ve istasyon tasarımlarına ait unsurların montajları sahada denetlenmektedir.

Rumeli Hisarı-Aşiyen hattı için, fore kazık imalatlarında kontroller yapılmıştır, fabrika test süreçlerinde bulunulmuştur.

Sahadaki Geoteknik uygulamalarına katılım sağlanmış, ayrıca sahadaki delme patlatma ve natm uygulama çalışmalarında çeşitli görüşlerle destek verilmiştir.

Proje revizyon toplantılarına katılım sağlanmıştır.



M5 Hattı KATKILARIMIZ

Telsiz sistemi anten yerleşimi ve hattın telefon ihtiyaçları için ilgili dış birimler ile koordinasyon sağlanmıştır.

Yürüyen merdivenlere radar sistemi uygulanması sağlanmış olup, gazlı söndürme sistemi eksik olan odalara bu sistemin tahsis edilmesi sağlanmıştır.

Unimog, tünel yıkama aracı, taşıma aracı, geçici durdurucu tampon temin edilmesi sağlanmıştır. Maka numaralandırmalarına katkı sağlanmıştır.

Konutlardan gelen gürültü şikayetleri için ev sa-

hipleri ile birebir diyalog kurularak ön araştırma yapılmıştır.

UITP Sürücüsüz Metrolar Grubu'na üyelik sağlanmıştır.

Haftalık Frakas ve arıza koordinasyon toplantıları sağlanarak, arızalar ve problemler idare ve yükleniciye iletilmiştir.

Depo sahasının en son halini almasında önemli rol oynanmış ve gerekli revizyonlar için idare ile yazışmalar sağlanmıştır.



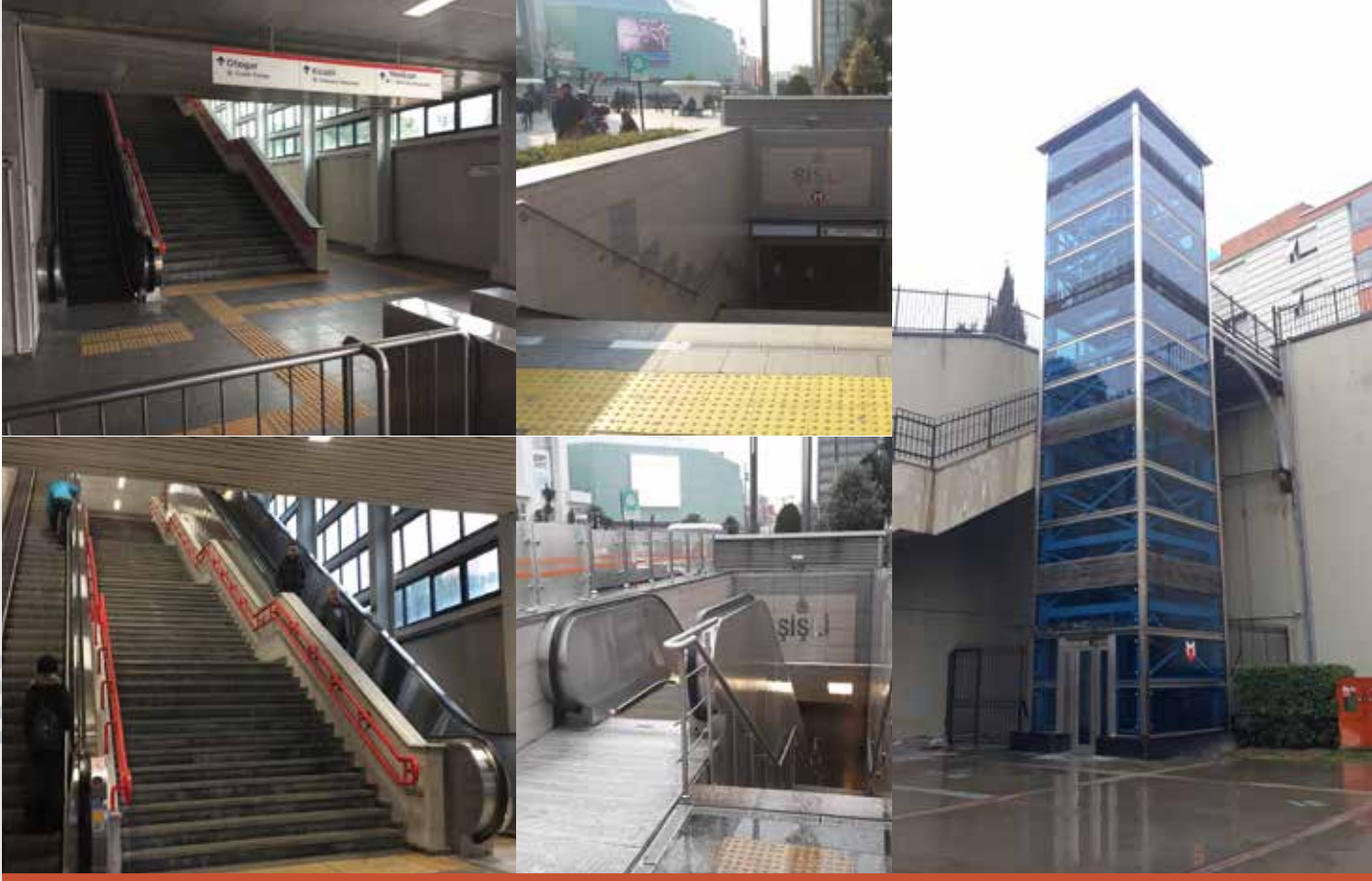
Hat Geneli

YÜRÜYEN MERDİVEN VE ASANSÖR İNŞAAT VE MONTAJ

M1 ve M2 hatlarımızda yolcu kapasitesinin artması nedeniyle özellikle yolcu tahliyesinde ve erişilebilirlik için ilave yürüyen merdiven ve asansör ekipmanlarına ihtiyaç duyulmuştur, müşterilerin istasyonlara erişilebilirlik düzeyini arttırmak ve müşteriye verilen hizmet kalitesini yükselterek marka değerine katkıda bulunmak hedefiyle revizyonlar ve ilave yeni ekipmanlar istasyonlara katılmıştır.

5 adet ilave asansör ve 11 adet ilave yürüyen merdiven ile 42 adet asansör değişimi ve 4 adet yürüyen merdiven değişimi işleri yapılmıştır. Asan-

sörler için düşeyde kuyu shaftı oluşturulacak(yeni asansörler için), taşıyıcı konstrüksiyonlar yapılmıştır. Yürüyen merdivenler için yatay ve düşey gerekli boşluklar yapılmıştır. Yeni yürüyen merdivenler için, taşıyıcı çelik sistemlerinin kurulumu yapılmıştır. Değişim ekipmanlarla arıza sıklığı sorunu olan ve çalışma hızları düşük olan ekipmanların değişimi yapılmıştır. Yeni ekipmanlarla istasyona erişim noktalarının sayısı artırılmıştır. Tüm bu işlemler sonucunda istasyona erişim süreleri iyileştirilerek toplam seyahat sürelerinde azaltma sağlanmıştır. Bununla birlikte bakım onarım maliyetleri de düşürülmüştür.



M1 Hattı KAPASİTE ARTIŞI PROJESİ

Yaklaşık 21 km uzunluğu olan, çift hatlı ve hat üzerinde toplam 18 istasyonlu, metro işletmesi devam eden Yenikapı - Otogar - Atatürk Havalimanı Metro Hattı bünyesindeki İstasyonlar ile Esenler Yerleşkesindeki teknik ve lojistik yapıların revizyon işleri için gerekli; kaba - ince inşaat işleri, kısmi demiryolu işleri ve elektromekanik işlerini kapsamaktadır.

Bu proje aynı zamanda ilgili hafif metro hattına entegre olacak yapımı devam eden Kirazlı – Halkalı Metro Hattı, Milli Sinyal Projesi ve 272 Adet Yeni Metro Aracı Alımı Projesi'yle birlikte istasyonlarımızda ihtiyaç duyulan asgari koşulları karşılamaktadır.



Peron Uzatması: Mevcut istasyonlardaki peronların, yeni metro araçlarının kapasitesine uygun olacak şekilde peron ve üst örtülerinin uzatılması neticesinde bir aracın taşıyabileceği yolcu kapasitesinin yaklaşık % 25 oranında artırılması ile artan yolcu sayısına cevap verilmesi hedeflenmektedir. (Entegre olacak Milli Sinyal Projesi ile bu kapasite yaklaşık % 70 oranında artacaktır.)

İstasyonların Yenilenmesi: Yaklaşık 20- 30 yıllık yapısal deformasyonların sebep olduğu, tavan, zemin ve duvar kaplamalarındaki yıpranmalardan kaynaklanan yolcu konforu ve güvenliğine yönelik zafiyet oluşturmamasından dolayı istasyonlarımızda gerekli yenilemelerin yapılması.

Esenler Yerleşke Revizyonu: Esenler Bakım Onarım atölyesinin yeni metro araçlarına uyumlu olarak bina kapasitesinin artırılması.

M2 Hattı ŞİŞLİ İSTASYONU LIVING LAB PROJESİ

İBB'nin önemli bir projesi olan Beyoğlu Şişhane Teknoloji Ve Araştırma Laboratuvarı projesinin takibi yapıldı.



Yenikapı GÜVENLİK İZLEME MERKEZİ

Güvenlik izleme merkezimiz Metro İstanbul'un işletmesinde kamera ile izlenen tüm yerlerin (Tüm işletme altındaki metro hatları, işletmeye açılacak olan metro hatları, trafo merkezleri, yerleşkelerimiz) görüntüsünün bir güvenlik merkezinde toplanması hedeflenerek projelendirilmiştir. Bu sayede güvenlik hizmetinde koordineli çalışma ortamı sağlanacak ve güvenlik müdahalesi gerektiren durumlarda hız kazanılması amaçlanmıştır.

İzleme Merkezimiz M2 Yenikapı Metro istasyonunun turnike katında bulunmaktadır. Yaklaşık 420 m²'lik bir alanda 7/24 çalışma koşulları altında yaklaşık olarak 30 personelin ihtiyaçlarının karşılayacak şekilde dizayn edilmiştir. Güvenlik izleme merkezimizin içinde kullanılmış olan tüm mimari materyaller ileri teknoloji ve modern çizgilerden oluşturulmuştur. Bütün hacimlerin birbiri ile olan bağlantılarında kartlı sistemli geçiş kapıları bulunmaktadır.



MESCİT PROJELERİ

Mescit Projeleri, Metro İstanbul'un işletmesinde olan hatlarda ihtiyaç duyulan ve yolcuların talepleri dikkate alınarak uygun bulunan mahallerde bay-

bayan mescit ve abdesthaneleri yapılması işidir. Halkın ibadet vakitlerini geçirmemesi ve yolcu memnuniyeti hedeflenmiştir.



M5 Hattı

2. FAZ KAPSAMINDA YENİ İSTASYONLARIN AÇILMASI

M5 Üsküdar-Çekmeköy Metrosu ilk 9 istasyon (1. Faz) 15.12.2017 tarihinde, 2. Faz Çakmak-İhlamurkuyu – Altınşehir - İmam Hatip Lisesi –

Dudullu – Necip Fazıl ve Çekmeköy istasyonları 21.10.2018 tarihinde Cumhurbaşkanımızın teşrifiyle yolculu hizmete açılmıştır.



M5 Hattı İstasyonlarına

BİSİKLET PARK ALANLARI YAPILMASI



Esenkent İstasyonu

3 NOLU GİRİŞ REVİZYONU

Esenkent İstasyonu 3 nolu giriş, bölgede bulunan tüm ekipmanları ile önce demontajı yapılmış daha sonra bölgede yapılan çalışmalarla Piazza AVM ile bağlantı tüneli vasıtası ile birleştirilerek 19 Nisan tarihinde yolcularımızın hizmetine açılmıştır.



Hastane-Adliye İstasyonu 4 NOLU ÇIKIŞ REVİZYONU

Hastane-Adliye İstasyonu 4 nolu çıkış, tünel bölgesinde yapılan çalışmalar ile Anatolium AVM bağlantı tüneli vasıtası ile birleştirilerek 13 Haziran

tarihinde içerisinde yolcularımızın hizmetine açılmıştır.



T3 Hattı DURAK TOTEMLERİ YENİLEME ÇALIŞMASI

T3 Kadıköy – Moda Tramvay Hattı’ımızda bulunan durak totemleri nostaljik dokuya uygun olarak tasarım yapılmış ve imalatları tamamlanarak

uygulanması yapılmıştır. Toplam 10 adet totem ve isimlik imalatı yapılarak montajları tamamlanmıştır.



T1 Hattı

ZEYTİNBURNU VE AKSARAY İSTASYONLARI KOMPOZİT KAPLANMASI

Her iki istasyonda da öncelikle duvar temizlikleri yapılarak dökülen kısımlar alınmıştır. Daha sonra istasyon duvarlarına profil kayıt atılarak gri

kompozitle kaplanmıştır. Duvarların dökülmesine engel olarak görsel kirlilik ortadan kaldırılmıştır.



T1 Hattı

KARAKÖY İSTASYONU YAYA GEÇİDİ DÜZENLEME ÇALIŞMASI

Bölgede bulunan alt geçit merdivenleri bir kısmı çelik konstrüksiyonla daraltılıp kapatılmış olup ray hattı seviyesinde kapatılan kısma yaya yürüyüş yolu yapılmıştır. Yayanın kullanacağı bölge ferforje ve dubalar ile güvenliğe alınmıştır. Alt geçide

inen merdivenlere paslanmaz profilden trabzan yapılmıştır. İstasyonda bulunan yaya geçidinde yayaların tramvay aracıyla teması kesilmiştir.



T1 Hattı

ZEYTİNBURNU YENİ DEPO SAHASI DÜZENLEMESİ

Depo için belirlenen bölgede tel çit çalışması yapılarak öncelikle alanın etrafı kapatılmıştır. Sonrasında tel çit üzerine jiletli tel ve depo sahasının içerisi gözükmemesi adına suni çim

ile kaplaması yapılmıştır. Depo sahası giriş çıkış kapıları yapılarak yerine montajı sağlanmıştır.

Zeytinburnu'nda araç depo yolları için yapılacak olan çalışmanın önündeki engel kaldırılmıştır.



T1 Hattı

CEVİZLİBAĞ MAKİNİST DİNLENME VE DEMİRCİLER SİTESİ TRAFİKO BİNASI ÇATILARININ YENİLENMESİ

Her iki binada da mevcut çatılar komple sökülerek ilk önce izolasyonları yapıldı. Daha sonra cam yünü yerleştirilerek ısı yalıtımı tamamlandı ve çelik prekast ile çatı iskeleti oluşturuldu. Bu işlemler bittikten sonra iskelet üzeri trapez sac ile

kaplanarak yağmur olukları yerleştirildi. T1 hattı Cevizlibağ makinist dinlenme ve Demirciler Sitesi trafo binalarının çatı kısmından yağmur sularının içeriye akma sorunu giderilmiştir.



T4 Hattı

HABİBLER ATÖLYE BİNA BÖLGESİNDE KARAYOLLARI ÇALIŞMASI NEDENİYLE DRENAJ HATTININ DEPLASE EDİLMESİ

Bölgede yapılan çalışmadan önce 170 metre koruge boru kullanılarak yağmur suyu deplase edilmiştir. Ardından 170 metrede esnek pvc boru kullanılarak kanalizasyon suyu deplase edilmiştir. Her iki borulama sistemi de yapılırken Habibler Atölye binasının dış duvarları üzerine çelik

kelepçeler vasıtası ile montaj işlemi yapılmıştır.

Karayolları'nın yapacağı çalışmanın önündeki engel kaldırılmış olup aynı zamanda yağmur suyu ve kanalizasyon atığı birbirinden ayrıştırılmıştır.



M2 Hattı

8'Lİ TREN İŞLETMESİNE GEÇİLDİ

1 Ağustos 2018 tarihinde, 68 adet yeni Rotem treninin testleri tamamlanarak işletme filosuna katılması ile beraber, hafta içi %45'lik kapasite artışı sağlanarak hattımızda 8'li tren işletmesine

başlanmıştır. Bu kapsamda, yolcu konforunun sağlanması için peronlara, 190 adet oturma bankı ve 46 adet çöp kovası montajı da yapılmıştır.



TF2 Eyüp-Teleferik Piyer Loti İstasyonu DÖNÜŞ MAKARASI DEĞİŞİMİ

TF2 Eyüp Teleferik Piyer Loti İstasyonu Dönüş Makarası'nda oluşan çatlama sonucu işletmenin tam kapasiteyle ve güvenli yapılmasına engel olması nedeniyle, 26.02.2018-06.03.2018 tarihleri arasında TF2 Eyüp Teleferik Piyer Loti İstasyonu Dönüş Makarası değiştirildi.

Yeni takılacak dönüş makarası 5 parça olarak üretildi, parçalar halata bağlanarak Piyer Loti istasyonuna çıkartıldı. Mevcut 2 parçadan oluşan dönüş makarasının demontajı sonrasında yeni dönüş makarasının montajı yapıldı. Gondollara yükler konularak yük testleri yapıldıktan sonra 06.03.2018 tarihinden işletmeye açıldı.



M4-M5 Hattı ATM ALANLARININ KİRAYA VERİLMESİ PROJESİ

İstasyonlarımızda uygun alanların belirlenerek ATM cihazlarının yerleştirilmesi, işletme faaliyetlerinin bir parçası haline gelmiştir. İstasyonlarımızda bulunan ATM cihazları şehir içi seyahat güzergâhı üzerinde yolculara kolay erişebilirlik ve güven unsuru sunması ile ATM'ye yoğun talep oluşturmakta ve yolcu memnuniyet düzeyini artırmaktadır.



Tramvay Hattı Muhtelif Bölgeleri HAT REVİZYON PROJESİ

Yoğun trafik seferleri sebebiyle T1 tramvay hattında ekonomik ömrünü tamamlayan bölgeler bulunmaktadır. Yapılan teknik incelemeler sonucu ray-teker teması neticesinde raylarda tolerans dışı aşınmaların ve taşıyıcı alt beton çatlamalarının olduğu gözlemlenmiştir. Bu sebeple demiryolu araçlarının daha güvenli seyrüsefer yapılabilmesi açısından belirlenen bölgelerde projelendirme yapılmıştır.

Bu proje kapsamında 650 metre/yol'da hat revizyonu yapılmıştır. Bölgelerde asfalt kaplama

ray üst kaplama ve taşıyıcı alt beton kırılmaları yapılarak imalat gerçekleştirilmiştir. Yapılan bölgelerde ayrıca üstyapı ile beraber elektrik ve elektronik birimleri kablo altyapıları tamamen yenilenmiştir.

Tramvay hatları rehabilitasyonu projesi ile bölgelerdeki kaza riskleri giderilerek işletmeyi aksatan hız sınırlandırmaları kaldırılmıştır. Hem karayolu hem demiryolu açısından yenileme çalışmaları ile güvenli seyrüsefer sağlanmıştır.



BOĞİ TEST STANDI KURULUMU

Günden güne raylı sistemlere olan ilginin artması neticesinde, daha fazla demiryolu aracı üretilip işletmeye alınmaktadır. Bu durum, daha hızlı, ekonomik ve kaliteli araç/ekipman bakım konseptini gerektirmektedir. Bu minvalde, çok önemli demiryolu araç bileşeni olan bogilerin,

bakımının yapılıp ilgili araç altında işletmeye verilmeden önce, atölye ortamındayken üzerine gelen yükleri ve diğer önemli fonksiyonları, kısaca boginin karakteristiklerini, çok kısa sürede test ve simüle edebilmeye imkan veren bir test tezgahıdır.



REVİZYON FAALİYETLERİ

144 CAF araçları revizyon ve yenilemeleri 3 Eylül 2018 tarihi itibarıyla başlamıştır. 2018 yılında 24 adet CAF aracının revizyon ve yenilemeleri yapılmıştır. 2019 yılında 58, 2020 yılında 62 aracın revizyon ve yenilemelerinin yapılması

planlanmaktadır. CMT1 revizyon ve yenileme kapsamında bogi (motorlu ve taşıyıcı) ,dişli kutusu, fren silindiri, aks (motorlu ve taşıyıcı), kurutucu, seviye valfi ekipmanlarının bakımları yapılmaktadır.



92 Rotem aracı ağır bakımları 2017 Ekim ayında tamamlanmıştır. 2016 yılı sonunda başlanan RMA hava kompresörlerinin ağır bakımları Ankara'da Knorr-Bremse firmasında yaptırılmıştır. Üç kompresör seti ile yapılan sevkiyatlarla hava

kompresörü bakımları 2018 yılı Mayıs ayında tamamlanmıştır. 2017 yılında 57 adet 2018 yılında ise 14 adet olmak üzere toplamda 71 adet hava kompresörünün ağır bakımı yapılmıştır.



FREN KONTROL TEST ÜNİTESİ YAPIMI

2017 yılı içerisinde atölyelerimizce imalatına başlanılan ve M2, M3, M4 hatlarında ki metro araçlarının Fren Kontrol Test Ünitelerini test edip trenin üzerindeymiş gibi simüle edebilmeyi amaçladığımız test standı faaliyete alınmıştır. Bu ünite sayesinde olası arızaları önceden tespit edip zamandan tasarruf sağlanmak amaçlanmıştır. (Basınç siviçleri, çek valfleri, elektronik mekanizmaları, kaçak olup olmadığı, fonksiyon testi)



KURUTUCU TEST ÜNİTESİ PROJESİ

Fren kontrol ünitesinin imalatına başlanmasıyla beraber ihtiyacına en Kurutucu Test Ünitesi'nin de projesine başlanmıştır. FKÜ'de olduğu gibi M2, M3, M4 hatlarında kullanılan metro araçlarımızın modüllerinin hepsine sahip farklı tren simülasyonlarını gerçekleştirebileceğimiz bir stant oluşturulmuştur.



Yerli İmalat Kompresör Kullanımı (LUPAMAT SCROLL TİP KOMPRESÖR)

2018 yılı içerisinde Alstom trenlerindeki eski tip yağlı kompresörlerin ekonomik ömrünü tamamlaması ve yedek parçasının bulunamamasıyla beraber ekipman yenilemeye giderek bir adet Lupamat marka scroll tip kompresör denenmek üzere araca takılmıştır. Araçta test süreci devam etmektedir. Lupomat yerli imalat bir kompresördür. Yapılan yenilemeyle beraber kompresör bakım maliyetlerinin düşürülmesi ve yedek parça tedarikinin kolay ve ucuz bir şekilde yapılabilmesi hedeflenmiştir.



68 ARACIN TAMAMI İŞLETMEYE VERİLDİ

26 Şubat 2015 tarihinde sözleşmesi imzalanarak başlayan 68 araç projesinde 2018 yılı içerisinde araç statik testleri, ana hat dinamik testleri ve görsel kontroller devam etmiş, 06.06.2018 tarihinde yapılan geçici kabul ile tüm araçlar devreye alınmıştır. M2 hattında tren sayısının artmasıyla ana hatta 8'li işletme yapılmaya başlanmış ve sunulan kapasitede %45 artış sağlanmıştır.



Abdülhamit Han Türbesi TİTREŞİM AZALTMA ÇALIŞMASI

Sultan II. Abdülhamid Han, Hicaz Demiryolları'nın Medine bölümünün inşası sırasında, Peygamber efendimizin şahsına hürmet için gürültü ve titreşimin önüne geçilecek çalışmalar yapılmasını istemişti. Bu nedenle İBB'den gelen talep doğrultusunda, II.Abdülhamid Han'ın kabrinin bulunduğu Çemberlitaş'taki tramvayın sesini en aza indirmek amacıyla Hm-Tram Demiryolu ve İnşaat Şefliği olarak bu projeye başlanmıştır.

Bu proje kapsamında Abdülhamit Han Türbesine gelen titreşimi minimum seviyeye indirmek için bölgedeki ray bağlantı elemanlarının daha az titreşim değerlerine sahip bağlantı elemanlarıyla değişimi yapılmıştır. Ray bağlantı elemanlarının değişimi için de raylı sistem taşıyıcı alt beton, ray üst beton ve asfalt kaplama kırımı yapılarak yenilenmiştir. Bölgede ayrıca her iki yolda üstyapı ile beraber elektrik ve elektronik birimleri kablo altyapıları tamamen yenilenmiştir.

Tarihimizde önemli yeri bulunan Abdülhamit Han'a saygı niteliğinde yapılan bu çalışmayla beraber tramvay kaynaklı titreşimlerin türbeye etkilerinin büyük ölçüde (%95.48 seviyelerine kadar) azaltıldığı anlaşılmıştır.



Eldeki Kaynaklarla YENİ STOK ALANI KAZANIMI PROJESİ

Yeni açılan raylı sistem hatları ile birlikte şirketin yerleşkeleri, hat, araç ve sistem envanteri büyümekte; buna bağlı olarak da şirket depolarından temin edilecek malzeme ihtiyacı artmaktadır. Şirketimizin önümüzdeki İstanbul raylı sistem vizyonunda ortaya çıkacak ihtiyacını da karşılayacak şekilde Dudullu'da ve Olimpiyatköy'de "lojistik üssü" olarak stok alanları tasarlanmış ancak henüz faaliyete geçmemiştir.

Bu süreçte artan stok alanı ihtiyacını eldeki kaynaklardan giderebilmek amacıyla istasyonlarımızda depo olarak kullanılabilecek yolcu ve işletme faaliyeti dışındaki alanlarda tespit çalışması yapılmıştır. Uygun alanlar tespit edilerek buralarda mal girişine uygun inşai değişiklik, raflama gibi az masraflı yatırımlar ile stoklama hacimleri kazanılmıştır.

2018 yılında belirtilen yöntemle kazanılan stok alanları aşağıdaki şekildedir. Bu alanlara

malzeme yerleşimi devam etmektedir.

Merter Transfer Depo 400 m² olan 200 palet kapasitesi

Maltepe Transfer Depo 167 m² olan 80 palet kapasitesi



“Çanakkale’den Afrin’e Mektup Var”

ETKİNLİĞİ VE SERGİSİ YENİKAPI İSTASYONUNDA YAPILDI

Çanakkale Zaferi’nin 103’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 Ulusal Egemenlik ve Çocuk Bayramı Kapsamında “ÇOCUK TRENLERİ” SEFER YAPTI

Metro İstanbul, 23 Nisan Ulusal Egemenlik ve Çocuk Bayramı’nda her yıl olduğu gibi bu yıl da çocuklara yönelik çeşitli etkinlikler düzenledi. Bu yıl da metro ve tramvaylarda özel olarak

hazırlanan “Çocuk Trenleri” sefer yaparak çocukları ve beraberlerindeki anne-babaları sevindirdi.



Metro İstanbul MÜSİAD FUARINDAYDI!

Bu yıl 17'ncisi gerçekleştirilen MÜSİAD Expo Uluslararası İş Fuarı'nda Metro İstanbul olarak yerimizi aldık. 140 ülkeden 8.000 yabancı iş adamı ile Türkiye'nin ve bölgenin en büyük fuarlarından biri olan '17. MÜSİAD Uluslararası Fuarı ve Uluslararası İş Forumu' İstanbul Fuar Merkezi CNR Expo Center'da 21-24 Kasım tarihleri arasında gerçekleştirildi.

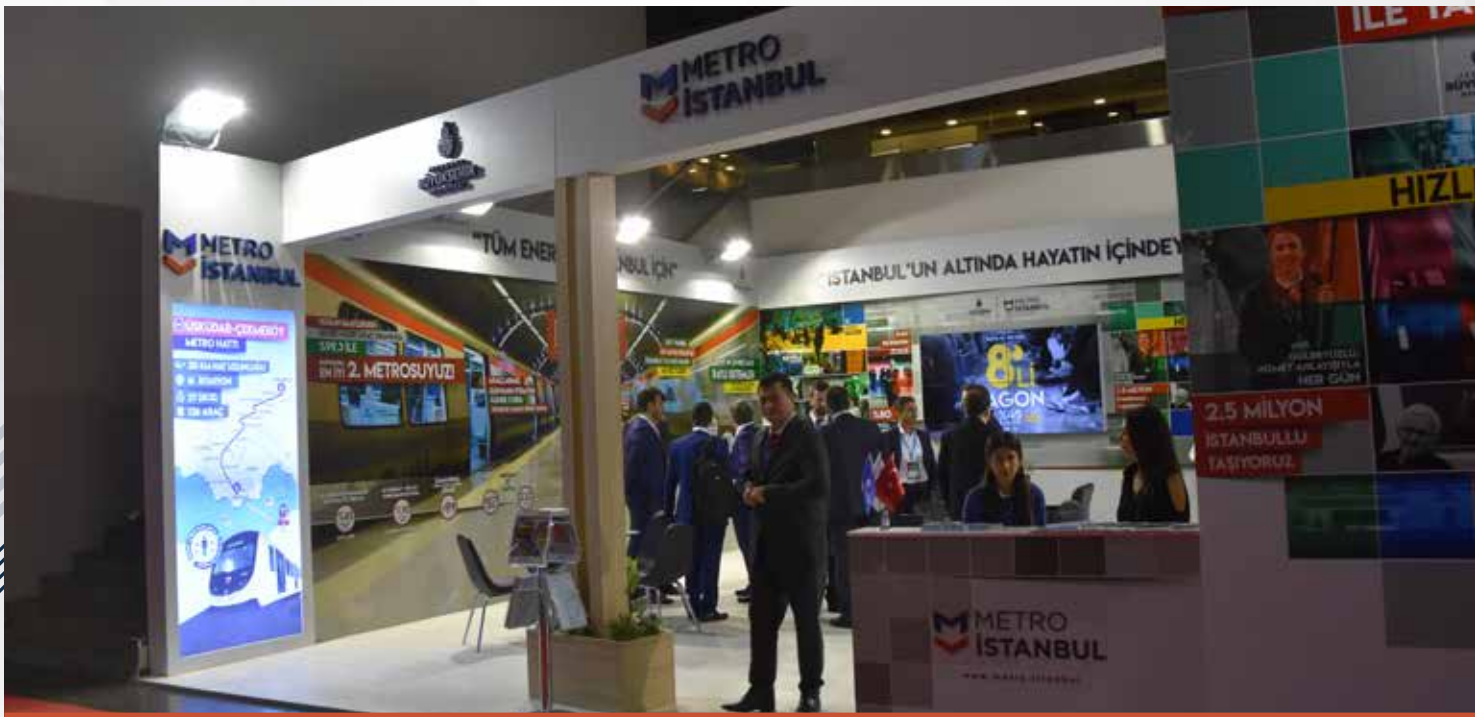
Müstakil Sanayici ve İşadamları Derneği (MÜSİAD) tarafından CNR Expo'da bu yıl 17'ncisi gerçekleştirilen MÜSİAD Expo, katılımcı rekoru kırdı. 21 Kasım'da başlayan MÜSİAD Expo'ya 140 ülkeden 7 binin üzerinde yabancı iş adamı katıldı.



Metro İstanbul “TRANSİST” 11. İSTANBUL ULAŞIM KONGRESİ VE FUARI'NDA

Metro İstanbul; 08-10 Kasım tarihleri arasında İstanbul Kongre Merkezinde düzenlenen İstanbul Ulaşım Kongresi ve Fuarı TRANSİST'te ziyaretçilerle buluştu. Her yıl geleneksel olarak İstanbul'da düzenlenen TRANSİST İstanbul Ulaşım Kongresi ve Fuarı bu yıl; Cost (Maliyet), Capacity (Kapasite),

Congestion (Sıkışıklık), Connection (Bağlantı) olmak üzere 4C teması ile gerçekleştirildi. Transist 2018 İstanbul Ulaşım Kongresi ve Fuarı ile ulaşım alanındaki yeni teknoloji ve stratejik gelişmeler aktararak; katılımcılara, yerel yönetimler ve sektör temsilcileri arasında sürdürülebilir bilgi alışverişi sağladı.



Metro İstanbul 'GENÇ TÜRKİYE ZİRVESİ'NDE

Metro İstanbul; düzenlenen Genç Türkiye Zirvesinde 27-28 Nisan 2018 tarihleri arasında İstanbul Lütfi Kırdar Kongre Merkezinde 6. kez öğrenciler ile buluştu. İstanbul Büyükşehir Belediyesi, T.C. Gençlik ve Spor Bakanlığı, Türkiye İhracatçılar Meclisi, Yıldız Teknik Üniversitesi ve

Hasan Kalyoncu Üniversitesi stratejik ortaklığı ile gerçekleştirilen Genç Türkiye Zirvesi ile eş zamanlı olarak düzenlenen Genç Türkiye Zirvesi Fuarında, İstanbul Büyükşehir Belediyesi'ne ait stant alanında hizmetlerimizi anlattık.



Metro İstanbul WORLD CITIES CONGRESS FUARI'NDA

İstanbul Büyükşehir Belediyesi'nin ev sahipliğinde düzenlenen ve üç gün süren "Dünya Akıllı Şehirler Kongresi 2018'in (World Cities Congress İstanbul 2018) açılışını İstanbul Büyükşehir Belediye Başkanı Mevlüt Uysal, Bilim, Sanayi ve Teknoloji Bakanı Faruk Özlü, Eski İspanya Başbakanı Jose Luis Rodriguez Zapatero ve İstanbul Valisi Vasip Şahin birlikte yaptı.

İstanbul Büyükşehir Belediyesi ev sahipliğinde, uluslararası fuar organizatörü UBM tarafından düzenlenen World Cities Congress İstanbul 2018'e Türkiye'den ilgili bakanlıklar, büyükşehir belediyeleri ve ilçe belediyeleri katılırken; Kuzey Afrika ve Ortadoğu Bölgesi ile Rusya ve Türkiye Cumhuriyetler Bölgesi'nden akıllı şehirler konusunda kendi vizyonlarını belirleyip, çalışmalara hazır olan belediyeler de katılım gösterdi. Gelecekte dünyamızın nasıl şekilleneceği üzerine fikirlerin,

projelerin ve tasarımların ele alınacağı teknoloji platformunda 10 bini aşkın sektör profesyoneli ağırlandı. Viyana, Paris, Londra, Berlin, Toronto, New York, Tokyo, Kopenhag, Hong Kong, Barcelona olmak üzere dünyanın dört bir yanından 10 akıllı şehrin belediye başkanları ve yöneticileri de kongreye katıldı.





KALİTE VE RİSK YÖNETİMİ

İç Tetkikler

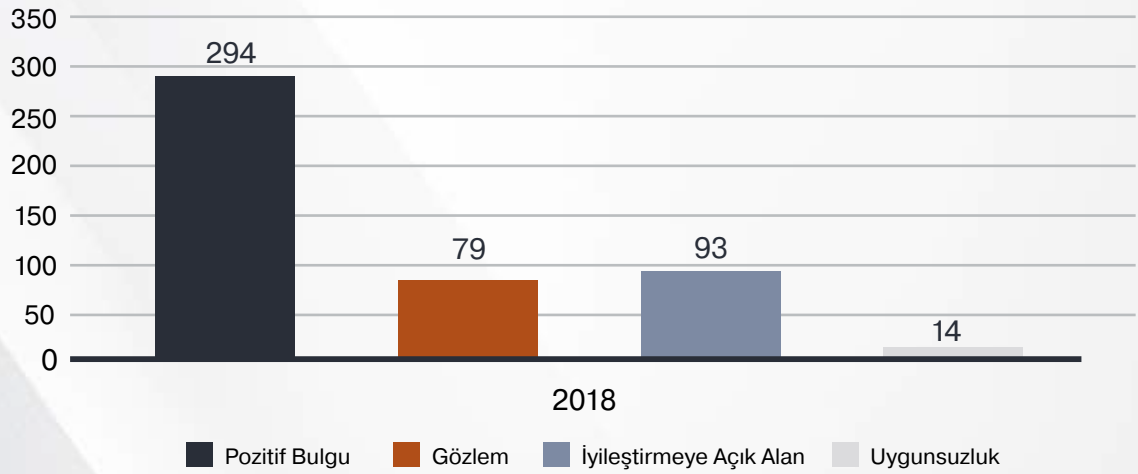
Şirketimizin sahip olduğu Kalite (ISO 9001), Çevre (ISO 14001), İş Sağlığı ve Güvenliği (OHSAS 18001) ve Müşteri Memnuniyeti (ISO 10002) Yönetim Sistemleri, Enerji Yönetim Sistemi (ISO 50001) sertifikaları kapsamında her yıl rutin olarak tüm birimler yasal şartlara ve yönetim sistemlerinin gerekliliklerine uygunluk açısından denetlenmektedir.

2018 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 birimlerin denetimleri gerçekleştirilmiştir. Bu seneki tetkikler Kasım ayı itibarıyla başlamış ve ortalama 10 gün içinde birimlerin denetimleri tamamlanmıştır. Tetkikler 2 veya 3 kişilik tetkikçi grubundan oluşan 11 ekip ile gerçekleştirilmiş ve sahada Kalite (ISO 9001), Çevre (ISO 14001), İş Sağlığı ve Güvenliği (OHSAS 18001) ve Müşteri Memnuniyeti (ISO 10002) Yönetim Sistemi Standartları ve Enerji Yönetim Sistemi (ISO 50001) Standartlarına göre değerlendirilme yapılmıştır.

2018 yılı İç Tetkik Sonuçlarına göre; 294 Pozitif Bulgu, 93 İyileştirmeye Açık Alan belirtilmiş, 79 adet Gözlem tespit edilmiş ve 14 adet DÖF açılmıştır.

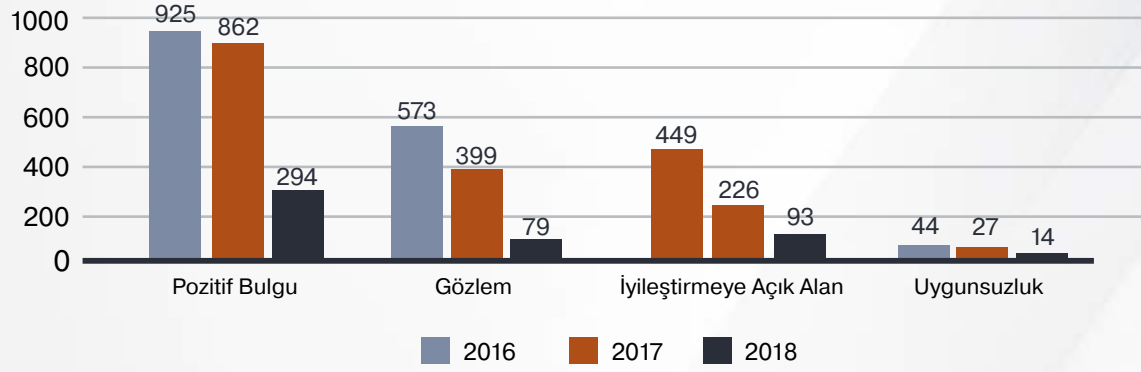


2018 Yılı İç Tetkik Sonuçları

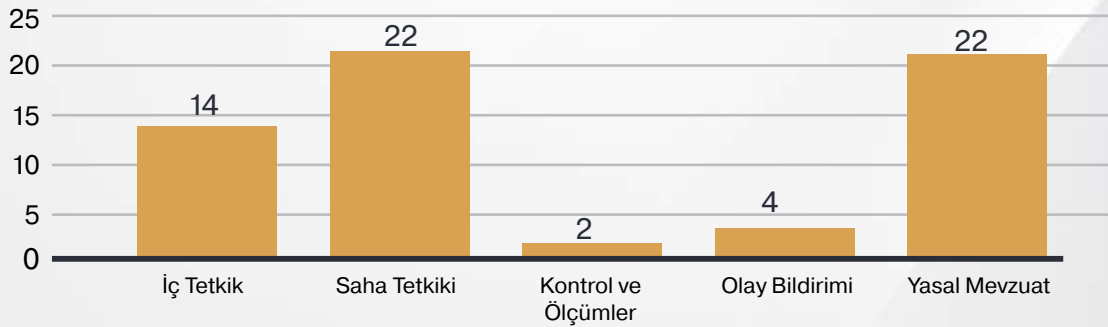




2018-2017-2016 Bulgu Türlerine Göre Karşılaştırma



2018 Yılı DÖF Kaynakları



İç tetkik sürecinde tüm birimlere ait tespit edilen bulgular aşağıdaki farklı istatistiki verilerle gösterilmiştir.

MÜDÜRLÜK	Pozitif Bulgu	İyileştirmeye Açık Alan	Gözlem	Uygunsuzluk
Altyapı Hizmetleri Müdürlüğü	13		3	1
Anadolu Bölge İşletmeler Müdürlüğü	33	14	2	
Anadolu Bölge Metro Bakım Müdürlüğü	14	6	2	1
AR-GE Müdürlüğü	9	3	3	
Avrupa Bölge Metro Bakım Müdürlüğü	17	1		
Bilgi Sistemleri Müdürlüğü	6		3	
Emniyet Yönetim Sistemi Müdürlüğü	2	1		
Esenler Bölge İşletmeler Müdürlüğü	26	11	2	
Hafif Metro ve Tramvay Bakım Müdürlüğü	13	1	13	
İnsan Kaynakları ve Org. Gelişim Müdürlüğü	19	8	8	
Kontrol ve Müşavirlik Hizmetleri Müd.	4	14	2	2
Kurumsal İletişim ve Müşteri Hizmetleri Md.	22	4	2	
Mali İşler Müdürlüğü	9	4	3	
Raylı Sistem Araç Rev. Yen. Müdürlüğü	1	4		3
Satınalma Müdürlüğü	22	4	5	2
Seyrantepe Bölge İşletmeler Müdürlüğü	26	1	9	1
Strateji ve Kurumsal Gelişim Müdürlüğü	22	3		
Tasarım Hizmetleri Müdürlüğü	5	3	7	2
Ticaret ve Lojistik Müdürlüğü	1		2	1
Tramvay İşletmeler Müdürlüğü	15	10	2	
Hukuk Müşavirliği	3		2	1
Mühendislik Hizmetleri Müdürlüğü	12	1	9	
GENEL TOPLAM	294	93	79	14

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

Sistem Emniyet Denetimleri

2018 HATLAR	İstasyon ve Tünel Denetimleri	İSG Saha Denetimi	Gece Denetimi
M1	40	24	50
M2	44	24	48
M3	23	24	50
M4	23	24	51
M5	22	24	26
T1	63	24	51
T4	52	24	50
TOPLAM	267	168	326

2018 yılı içerisinde OHSAS 18001 kapsamında şirketimiz bünyesinde gerçekleştirilen İş Sağlığı ve Güvenliği denetimlere ait bilgileri yukarıdaki tabloda mevcuttur.

İSTASYON ve TÜNEL DENETİMLERİ: İstasyon ve yerleşke genel İSG denetimleridir.
GECE DENETİMİ: Gece yapılan yüklenici çalışmaları denetimleridir.

Demiryolu Düzenleme Genel Müdürlüğü, Sağlık Çalıştay'na katılım sağlandı, emniyet kritik personellerin sağlık kriterlerine yönelik gerekçelerimiz ilgililer ile paylaşıldı. Taleplerimiz dikkate alınarak yönetmelik revizyonuna gidildi.

Ankara'da yapılan Emniyet Komisyon Toplantısı'nda Demiryolu Düzenleme Genel Müdürlüğü temsilcilerine değişikliğe gidilecek yönetmeliklerden (Demiryolu Emniyet Kritik Görevler Yönetmeliği, Demiryolu Eğitim ve Sınav Merkezi Yönetmeliği) beklentilerimiz hakkında istişarelerde bulunuldu. Taleplerimiz dikkate alınarak yönetmelik maddelerinde değişikliğe gidildi/gidilecek.



İç Kontrol

Şirketimiz, Entegre Yönetim Sistemi (EYS) olarak adlandırılan ISO9001 (Kalite), ISO 14001 (Çevre), OHSAS 18001 (İş Sağlığı ve Güvenliği) ve ISO10002 (Müşteri Memnuniyeti) Yönetim sistemlerini TÜRKAK akreditasyonuna sahip, bağımsız bir belgelendirme kuruluşuna onaylatarak almış ve sürekli uygulanmasını sağlamaktadır.

Şirketimizde 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 takip edilmektedir.

Tüm satın almalar 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, İş 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 yöneticilerin yetkileri iç yönerge ile belirlenmiş ve imza sirküleri ile beyan edilmiştir.



Faaliyet Özel Denetim ve Kamu Denetimlerine İlişkin Bilgiler

3568 Sayılı Kanunu'nun belirlediği anlamda gelir ve Kurumlar Vergisi Beyannameleri ve bunlara ekli mali tablolar ve bildirimlerin doğruluğunun tasdik işlemleri için Marmara Yeminli Mali Müşavirlik A.Ş. ile tam tasdik sözleşmesi yapılmıştır.

Şirketimizin 6102 Sayılı Türk Ticaret Kanunu (TTK), 660 Sayılı Kamu Gözetimi Muhasebe ve Denetim Standartları Kurumu'nun Teşkilat ve Görevleri Hakkında Kanun Hükmünde Kararname (KHK) ve Türkiye Muhasebe Standartları ile ilgili mevzuat hükümleri çerçevesinde AC İstanbul Uluslararası Bağımsız Denetim ve SMMM A.Ş. bağımsız dış denetimi yapılmaktadır.

Şirketimiz 6085 Sayılı Sayıştay Kanunu'na göre kamu idaresi hesaplarının Sayıştay'a verilmesi ve muhasebe birimleri ile muhasebe yetkililerinin bildirilmesi hakkında usul ve esaslar yönetmeliği çerçevesinde, Sayıştay Başkanlığı'na mali tablolar ve bilgileri aylık olarak göndermektedir.

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

Sayıştay 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 uygunluk denetimi; gelir, gider ve mallara ilişkin hesap ve işlemlerin kanunlara ve diğer hukuki düzenlemelere uygunluğunun incelenmesine ilişkin denetimdir.

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

Sayıştay denetimleri ile ilgili yönetmelik kapsamında 2018 yılında aylık olarak yevmiye defterleri ve mizanlar sunulmuştur. Şirketimiz adına 2018 yılında sayıştay tarafından hazırlanmış bir rapor bulunmamaktadır.





FİNANSAL DURUM



ÖZET BİLANÇO SONUÇLARI (BİN TL)

AKTİF (VARLIKLAR)	2018	2017
Dönen Varlıklar	152.220	151.762
Duran Varlıklar	552.357	512.481
AKTİF (VARLIKLAR) TOPLAM	704.577	664.243

PASİF (KAYNAKLAR)	2018	2017
Kısa Vadeli Yabancı Kaynaklar	195.004	200.587
Uzun Vadeli Yabancı Kaynaklar	82.425	60.819
Öz Kaynaklar	427.148	402.837
PASİF (KAYNAKLAR) TOPLAM	704.577	664.243



YATIRIM TÜRLERİ (BİN TL)

YATIRIM TÜRÜ	2018	2017
Tesis-Makine ve Cihazlar	11.694	4.976
Demirbaşlar	11.290	4.766
Yapılmakta Olan Yatırımlar	64.827	25.908
Özel Maliyetler	7.567	15.692
Maddi Olmayan Duran Varlıklar	1.376	5.015
Ar-Ge	0	3.506
TOPLAM	96.753	59.863

ÖZET GELİR TABLOSU (BİN TL)

	2018	2017
Hasılat	956.231	800.659
Brüt Kar/(Zarar)	81.813	51.914
Esas Faaliyet Karı/(Zararı)	2.362	-566
Finansman Gideri Öncesi Faaliyet Karı / (Zararı)	18.525	7.094
Finansman Gelirleri	559	601
Finansman Giderleri (-)	-180	-76
Sürdürülen Faaliyetler Vergi Öncesi Karı/(Zararı)	18.904	7.619
Sürdürülen Faaliyetler Dönem Karı/(Zararı)	18.025	6.624
Dönem Karı/(Zararı)	18.025	6.624
EBİT	18.904	7.619
EBİT MARJİ	0,0198	0,0095
EBİTDA (Faaliyet Karı+Amortisman)	57.001	86.479
EBİTDA MARJİ	0,0596	0,1080
Cari Oran	0,7812	0,7566

KISA VADELİ BORÇ KARŞILIKLARI (BİN TL)

	2018	2017
Elektronik Bilet Komisyon Giderleri Karşılığı(*)	3.903	3.516
Tesis Makine Cihaz Bakım Onarım Giderleri Karşılığı	0	714
Danışmanlık ve İş Geliştirme Giderleri Karşılığı	100	54
TOPLAM	4.003	4.284

(*) 2018 Yılına ait Dönem Giderlerinin Tahakkuk Ettirilmesi İşlemidir.

KISA VADELİ BORÇ DAVA KARŞILIKLARI (BİN TL)

	2018	2017
İşçi Dava Karşılıkları (*)	7.819	7.365
Diğer Dava Karşılıkları	3.912	1.673

TOPLAM	11.731	9.038
---------------	---------------	--------------

(*) 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 yükümlülöklere karşı gerekli görölen karşılıklar ayrılır.

DEVAM EDEN DAVA İCRA TAKİPLERİ (BİN TL)

31.12.2018

31.12.2017

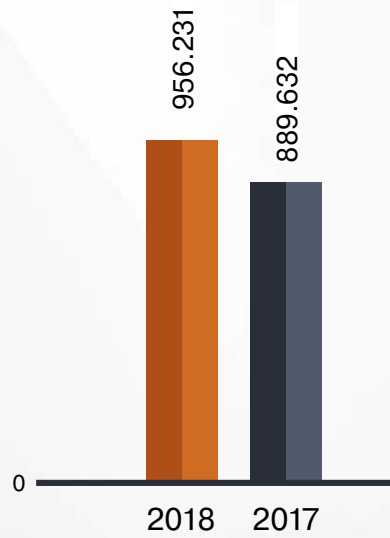
	Adet	Tutar	Adet	Tutar
Şirket tarafından açılan ve halen devam eden davalar	190	96.967	213	84.756
Şirket tarafından yürütölen icra takipleri	11	9.573	11	9.573
Şirket aleyhine açılan ve halen devam eden davalar	304	121.832	394	75.898
Şirket aleyhine yürütölen icra takipleri	41	987	75	2.144

GELİR TABLOSU ÖZET VERİLERİ

DÖNEM (BİN TL)	2018	2017
Net Satışlar	956.231	800.659
Brüt Kâr	81.813	51.914
Faaliyet Kârı	2.362	-566
FVAÖK	73.263	90.394
Net Kâr	18.025	6.624

DÖNEM (BİN TL)	2018	2017
Toplam Gelir	1.019.448	889.632
Toplam Gider	1.001.423	883.008
Kar/Zarar (Vergi Öncesi)	18.025	6.624

Net Satışlar (Bin TL)



DÖNEM (BİN TL)	2018	2017
Hasılat	956.231	889.632

METRO İSTANBUL SANAYİ VE TİCARET ANONİM ŞİRKETİ
31 ARALIK 2018 TARİHLİ FİNANSAL DURUM TABLOSU

Bağımsız Denetimden Geçmiş

	Dipnot Referansları	Cari Dönem 31.12.2018	Geçmiş Dönem 31.12.2017
VARLIKLAR			
Dönen Varlıklar		152.219.835	151.762.159
Nakit ve Nakit Benzerleri	6	13.060.033	39.782.662
Ticari Alacaklar			
İlişkili Taraflardan Ticari Alacaklar	9,38	61.401	17.317.674
İlişkili Olmayan Taraflardan Ticari Alacaklar	9	16.951.101	8.877.619
Diğer Alacaklar			
İlişkili Taraflardan Diğer Alacaklar	10,38	22.411.101	15.159.932
İlişkili Olmayan Taraflardan Diğer Alacaklar	10	658.726	1.820.531
Devam Eden İnşaat, Taahhüt veya Hizmet Sözleşmelerinden Alacaklar	14	9.053.277	-
Stoklar	12	75.752.582	61.693.502
Peşin Ödenmiş Giderler	13	14.037.544	6.630.173
Diğer Dönen Varlıklar	27	234.070	480.066
Duran Varlıklar		552.357.037	512.481.088
Finansal Yatırımlar	7	5.659.115	5.513.446
Diğer Alacaklar			
İlişkili Taraflardan Diğer Alacaklar	10,38	-	48.645
İlişkili Olmayan Taraflardan Diğer Alacaklar	10	155.559	46.210
Özkaynak Yöntemiyle Değerlenen Yatırımlar	15	30.901.715	19.179.541
Maddi Duran Varlıklar	17	502.284.710	472.442.709
Maddi Olmayan Duran Varlıklar	18	6.655.098	7.170.852
Peşin Ödenmiş Giderler	13	517.289	-
Ertelenmiş Vergi Varlığı	36	6.183.551	8.079.685
TOPLAM VARLIKLAR		704.576.872	664.243.247

Ekteki dipnotlar finansal tabloların ayrılmaz parçasını oluştururlar.

	Dipnot Referansları	Cari Dönem 31.12.2018	Geçmiş Dönem 31.12.2017
KAYNAKLAR			
Kısa Vadeli Yükümlülükler		195.004.279	200.587.024
Kısa Vadeli Borçlanmalar	8	5.819.945	3.013
Ticari Borçlar			
İlişkili Taraflara Ticari Borçlar	9,38	22.065.308	15.012.254
İlişkili Olmayan Taraflara Ticari Borçlar	9	43.547.210	39.703.460
Çalışanlara Sağlanan Faydalar Kapsamında Borçlar	26	18.886.243	13.424.695
Diğer Borçlar			
İlişkili Taraflara Diğer Borçlar	10,38	43.325.065	95.905.270
İlişkili Olmayan Taraflara Diğer Borçlar	10	18.994.423	11.524.066
Ertelenmiş Gelirler	13	13.903.678	4.166.095
Dönem Karı Vergi Yükümlülüğü	36	80.146	702.075
Kısa Vadeli Karşılıklar			
Çalışanlara Sağlanan Faydalara İlişkin Kısa Vadeli Karşılıklar	26	16.562.405	11.028.552
Diğer Kısa Vadeli Karşılıklar	24	11.732.188	9.038.053
Diğer Kısa Vadeli Yükümlülükler	27	87.668	79.491
Uzun Vadeli Yükümlülükler		82.424.775	60.819.321
Diğer Borçlar			
İlişkili Taraflara Diğer Borçlar	10,38	2.160	296.415
İlişkili Olmayan Taraflara Diğer Borçlar	10	16.825.964	8.847.846
Uzun Vadeli Karşılıklar			
Çalışanlara Sağlanan Faydalara İlişkin Uzun Vadeli Karşılıklar	26	64.335.651	50.414.060
Diğer Uzun Vadeli Karşılıklar	24	1.261.000	1.261.000
ÖZKAYNAKLAR		427.147.817	402.836.902
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	(7.080.189)	(12.823.295)
Kar veya Zararda Yeniden Sınıflandırılacak Birikmiş Diğer Kapsamlı Gelirler (Giderler)			
Satılmaya Hazır Finansal Varlıkların Yeniden Değerleme ve/veya Sınıflandırma Kazançları (Kayıpları)	28	888.270	345.273
Kardan Ayrılan Kısıtlanmış Yedekler	28	13.931.088	13.931.088
Geçmiş Yıllar Karları / (Zararları)	28	1.383.836	(5.240.039)
Net Dönem Karı / (Zararı)	37	18.024.813	6.623.875
TOPLAM KAYNAKLAR		704.576.872	664.243.247

Ekteki dipnotlar finansal tabloların ayrılmaz parçasını oluştururlar.

METRO İSTANBUL SANAYİ VE TİCARET ANONİM ŞİRKETİ
01.01.2018 - 31.12.2018 DÖNEMİNE AİT KAR VEYA ZARAR TABLOSU

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

Bağımsız Denetimden Geçmiş

	Dipnot Referansları	Cari Dönem 01.01- 31.12.2018	Önceki Dönem 01.01- 31.12.2017
KAR VEYA ZARAR KISMI			
Hasılat	29	956.231.287	800.658.558
Satışların Maliyeti (-)	29	(874.418.520)	(748.744.644)
BRÜT KAR/(ZARAR)		81.812.767	51.913.914
Genel Yönetim Giderleri (-)	30	(67.063.652)	(90.828.631)
Pazarlama Giderleri (-)	30	(11.469.328)	-
Araştırma ve Geliştirme Giderleri (-)	30	(4.912.842)	(3.611.027)
Esas Faaliyetlerden Diğer Gelirler	32	46.492.874	80.360.419
Esas Faaliyetlerden Diğer Giderler (-)	32	(42.497.893)	(38.400.897)
ESAS FAALİYET KARI/(ZARARI)		2.361.926	(566.222)
Yatırım Faaliyetlerinden Gelirler	33	4.869.610	4.663.833
Yatırım Faaliyetlerinden Giderler (-)	33	(1.167)	(72.179)
Özkaynak Yöntemiyle Değerlenen Yatırımların Karlarından / Zararlarından Paylar	15	11.294.846	3.068.869
FİNANSMAN GİDERİ ÖNCESİ FAALİYET KARI / (ZARARI)		18.525.215	7.094.301
Finansman Gelirleri	34	559.041	600.923
Finansman Giderleri (-)	34	(179.891)	(76.084)
SÜRDÜRÜLEN FAALİYETLER VERGİ ÖNCESİ KARI / (ZARARI)		18.904.365	7.619.140
Sürdürülen Faaliyetler Vergi (Gideri)/Geliri			
-Dönem Vergi (Gideri)/Geliri	36	(419.194)	(1.274.410)
-Ertelenmiş Vergi (Gideri)/Geliri	36	(460.358)	279.145
SÜRDÜRÜLEN FAALİYETLER DÖNEM KARI/(ZARARI)	37	18.024.813	6.623.875
DÖNEM KARI/(ZARARI)	37	18.024.813	6.623.875
Pay Başına Kazanç			
- Sürdürülen Faaliyetlerden Pay Başına Kazanç	37	0,0225	0,0145

Ekteki dipnotlar finansal tabloların ayrılmaz parçasını oluştururlar.

METRO İSTANBUL SANAYİ VE TİCARET ANONİM ŞİRKETİ
01.01.2018 - 31.12.2018 DÖNEMİNE AİT DİĞER KAPSAMLI GELİR TABLOSU

(Tüm tutarlar, Türk Lirası (“TL”) olarak gösterilmiştir.)

Bağımsız Denetimden Geçmiş

DÖNEM KARI/(ZARARI)	37	18.024.813	6.623.875
DİĞER KAPSAMLI GELİRLER			
Kar veya Zararda Yeniden Sınıflandırılmayacaklar			
Tanımlanmış Fayda Planları Yeniden Ölçüm Kazançları / Kayıpları	26	7.178.882	(3.296.885)
- Ertelenmiş Vergi (Gideri) / Geliri	36	(1.435.776)	659.377
Satılmaya Hazır Finansal Varlıkların Yeniden Değerleme ve/veya Sınıflandırma Kazançları / (Kayıpları)		542.997	194.529
DİĞER KAPSAMLI GELİR		6.286.103	(2.442.979)
TOPLAM KAPSAMLI GELİR		24.310.915	4.180.896

Ekteki dipnotlar finansal tabloların ayrılmaz parçasını oluştururlar.

BAĞIMSIZ DENETÇİ RAPORU

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

A) Finansal Tabloların Bağımsız Denetimi

1) Görüş

Metro İstanbul Sanayi ve Ticaret A.Ş.'nin ("Şirket") 31 Aralık 2018 tarihli finansal durum tablosu ile aynı tarihte sona eren hesap dönemine ait; kâr veya zarar ve diğer kapsamlı gelir tablosu, özkaynak değişim tablosu ve nakit akış tablosu ile önemli muhasebe politikalarının özeti de dâhil olmak üzere finansal tablo dipnotlarından oluşan finansal tablolarını denetlemiş bulunuyoruz.

Görüşümüze göre ilişikteki finansal tablolar, Şirket'in 31 Aralık 2018 tarihi itibarıyla finansal durumunu ve aynı tarihte sona eren hesap dönemine ait finansal performansını ve nakit akışlarını, Türkiye Finansal Raporlama Standartlarına ("TFRS") uygun olarak tüm önemli yönleriyle gerçeğe uygun bir biçimde sunmaktadır.

2) Görüşün Dayanağı

Yaptığımız bağımsız denetim, Kamu Gözetimi, Muhasebe ve Denetim Standartları Kurumu ("KGK") tarafından yayımlanan Türkiye Denetim Standartlarının bir parçası olan Bağımsız Denetim Standartlarına ("BDS") uygun olarak yürütülmüştür. Bu Standartlar kapsamındaki sorumluluklarımız, raporumuzun Bağımsız Denetçinin Finansal Tabloların Bağımsız Denetimine İlişkin Sorumlulukları bölümünde ayrıntılı bir şekilde açıklanmıştır. KGK tarafından yayımlanan Bağımsız Denetçiler için Etik Kurallar ("Etik Kurallar") ile finansal tabloların bağımsız denetimiyle 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) Kilit Denetim Konuları

Kilit denetim konuları, mesleki muhakememize göre cari döneme ait finansal tabloların bağımsız denetiminde en çok önem arz eden konulardır. Kilit denetim konuları, bir bütün olarak finansal tabloların bağımsız denetimi çerçevesinde ve finansal tablolara ilişkin görüşümüzün oluşturulmasında ele alınmış olup, bu konular hakkında ayrı bir görüş bildirmiyoruz.



Kilit Denetim Konusu	Bağımsız denetim çalışmalarımız kapsamında konunun nasıl dikkate alındığı
<i>Maddi Duran Varlıklar ve Faydalı Ömür Tahmini</i>	
31 Aralık 2018 tarihi itibarıyla finansal tablolarda 502.284.710 TL net defter değeri ile yer alan maddi duran varlıkların faydalı ömürlerinin en azından her hesap dönemi sonunda gözden geçirilmesi ve gerektiğinde düzeltilmesi gerekmektedir. Şirket, varlıkları içinde 282.333.873 TL tutar ile önemli bir yer tutan trenlerin faydalı ömürlerini Şirket Yönetiminin beklentilerinin önceki tahminlerden farklı olması nedeniyle değiştirmiştir. Bu nedenle maddi duran varlıklar denetimimiz bakımından önemli bir konudur. Finansal tablolardaki maddi duran varlıklar ile ilgili muhasebeleştirme esasları Dipnot 2.D’de detaylı olarak açıklanmıştır.	Bu kilit denetim konusunu ele almak için denetim prosedürleri tasarlarken maddi duran varlıkların faydalı ömür tahminlerinin makul olup olmadığı hususu göz önünde bulundurulmuştur. Yönetim tarafından faydalı ömür tahminlerinin dayanağını oluşturan teknik heyet raporları incelenmiş ve amortisman hesaplamaları tarafımızdan yeniden yapılarak kontrolleri gerçekleştirilmiştir. Çalışmalarımızın sonucunda duran varlıkların faydalı ömür tahminlerinin makul olmadığına ilişkin denetimimizde önemli bir bulgumuz olmamıştır.

4) Yönetimin ve Üst Yönetimden Sorumlu Olanların Finansal Tablolara İlişkin Sorumlulukları

Şirket yönetimi; finansal tabloların TFRS’lere uygun olarak hazırlanmasından, gerçeğe uygun bir biçimde sunumundan ve hata veya hile kaynaklı önemli yanlışlık içermeyecek şekilde hazırlanması için gerekli gördüğü iç kontrolden sorumludur.

Finansal tabloları hazırlarken yönetim; Şirket’in sürekliliğini devam ettirme kabiliyetinin değerlendirilmesinden, gerektiğinde süreklilikle ilgili hususları açıklamaktan ve Şirket’i tasfiye etme ya da ticari faaliyeti sona erdirmeye niyeti ya da mecburiyeti bulunmadığı sürece işletmenin sürekliliği esasını kullanmaktan sorumludur.

Üst yönetimden sorumlu olanlar, Şirket’in finansal raporlama sürecinin gözetiminden sorumludur.

5) Bağımsız Denetçinin Finansal Tabloların Bağımsız Denetimine İlişkin Sorumlulukları

Bir bağımsız denetimde, biz bağımsız denetçilerin sorumlulukları şunlardır:

Amacımız, bir bütün olarak finansal tabloların hata veya hile kaynaklı önemli yanlışlık içerip içermediğine ilişkin makul güvence elde etmek ve görüşümüzü içeren bir bağımsız denetçi raporu düzenlemektir. BDS’lere uygun olarak yürütülen bir bağımsız denetim sonucunda verilen makul güvence; yüksek bir güvence seviyesidir ancak, var olan önemli bir yanlışlığın her zaman tespit edileceğini garanti etmez. Yanlışlıklar hata veya hile kaynaklı olabilir. Yanlışlıkların, tek başına veya toplu olarak, finansal tablo kullanıcılarının bu tablolara istinaden alacakları ekonomik kararları etkilemesi makul ölçüde bekleniyorsa bu yanlışlıklar önemli olarak kabul edilir.



BDS'lere uygun olarak yürütülen bir bağımsız denetimin gereği olarak, bağımsız denetim boyunca mesleki muhakememizi kullanmakta ve mesleki şüpheciliğimizi sürdürmekteyiz. Tarafımızca ayrıca:

- Finansal tablolardaki hata veya hile kaynaklı “önemli yanlışlık” riskleri belirlenmekte ve değerlendirilmekte; bu risklere karşılık veren denetim prosedürleri tasarlanmakta ve uygulanmakta ve görüşümüze dayanak teşkil edecek yeterli ve uygun denetim kanıtı elde edilmektedir. (Hile; muvazaa, sahtekârlık, kasıtlı ihmal, gerçeğe aykırı beyan veya iç kontrol ihlali fiillerini içerebildiğinden, hile kaynaklı önemli bir yanlışlığı tespit edememe riski, hata kaynaklı önemli bir yanlışlığı tespit edememe riskinden yüksektir.)
- Şirket'in iç kontrolünün etkinliğine ilişkin bir görüş bildirmek amacıyla değil ama duruma uygun denetim prosedürlerini tasarlamak amacıyla denetimle ilgili iç kontrol değerlendirilmektedir.
- Yönetim tarafından kullanılan muhasebe politikalarının uygunluğu ile yapılan muhasebe tahminlerinin ve ilgili açıklamaların makul olup olmadığı değerlendirilmektedir.
- Elde edilen denetim kanıtlarına dayanarak, Şirket'in sürekliliğini devam ettirme kabiliyetine ilişkin ciddi şüphe oluşturabilecek olay veya şartlarla ilgili önemli bir belirsizliğin mevcut olup olmadığı hakkında ve yönetimin işletmenin sürekliliği esasını kullanmasının uygunluğu hakkında sonuca varılmaktadır. Önemli bir belirsizliğin mevcut olduğu sonucuna varmamız hâlinde, raporumuzda, finansal tablolardaki ilgili açıklamalara dikkat çekmemiz ya da bu açıklamaların yetersiz olması durumunda olumlu görüş dışında bir görüş vermemiz gerekmektedir. Vardığımız sonuçlar, bağımsız denetçi raporu tarihine kadar elde edilen denetim kanıtlarına dayanmaktadır. Bununla birlikte, gelecekteki olay veya şartlar Şirket'in sürekliliğini sona erdirebilir.
- Finansal tabloların, açıklamalar dâhil olmak üzere, genel sunumu, yapısı ve içeriği ile bu tabloların, temelini oluşturan işlem ve olayları gerçeğe uygun sunumu sağlayacak şekilde yansıtıp yansıtmadığı değerlendirilmektedir.

Diğer hususların yanı sıra, denetim sırasında tespit ettiğimiz önemli iç kontrol eksiklikleri dâhil olmak üzere, bağımsız denetimin planlanan kapsamı ve zamanlaması ile önemli denetim bulgularını üst yönetimden sorumlu olanlara bildirmekteyiz.

Bağımsızlığa ilişkin etik hükümlere uygunluk sağladığımızı üst yönetimden sorumlu olanlara bildirmiş bulunmaktayız. Ayrıca bağımsızlık üzerinde etkisi olduğu düşünülebilecek tüm ilişkiler ve diğer hususları ve varsa ilgili önlemleri üst yönetimden sorumlu olanlara iletmiş bulunmaktayız.

Üst yönetimden sorumlu olanlara bildirilen konular arasından, cari döneme ait finansal tabloların bağımsız denetiminde en çok önem arz eden konuları yani kilit denetim konularını belirlemekteyiz. Mevzuatın konunun kamuya açıklanmasına izin vermediği durumlarda veya konuyu kamuya açıklamanın doğuracağı olumsuz sonuçların, kamuya açıklamanın doğuracağı kamu yararını aşacağına makul şekilde beklendiği oldukça istisnai durumlarda, ilgili hususun bağımsız denetçi raporumuzda bildirilmemesine karar verebiliriz.



B) Mevzuattan Kaynaklanan Diğer Yükümlölükler

- 1) TTK'nın 402. maddesinin dördüncü fıkrası uyarınca Şirket'in 1 Ocak - 31 Aralık 2018 hesap döneminde defter tutma düzeninin, finansal tabloların, TTK ile Şirket esas sözleşmesinin finansal raporlamaya ilişkin hükümlerine uygun olmadığına dair önemli bir hususa rastlanmamıştır.
- 2) TTK'nın 402. maddesinin dördüncü fıkrası uyarınca Yönetim Kurulu tarafımıza denetim kapsamında istenen açıklamaları yapmış ve talep edilen belgeleri vermiştir.

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

AC İSTANBUL ULUSLARARASI BAĞIMSIZ DENETİM VE SMMM A.Ş.



Cemal ÖZTÜRK, SMMM
Sorumlu Denetçi

İstanbul, 5 Mart 2019