



İŞLETME PERFORMANS KARNESİ

- | | |
|----|---|
| 00 | Performans Karnesi Genel Görünüm |
| 01 | Sefer Gerçekleştirme Oranı |
| 02 | Zamanında Gerçekleşen Sefer Oranı |
| 03 | Kapasite Kullanım Yoğunluğu |
| 04 | Araç km Başına Taşınan Yolcu Sayısı |
| 05 | İşletme Personeli Çalışma Saati Başına Taşınan Yolcu Sayısı |
| 06 | GMA Genel Puan |
| 07 | GMA Konfor Puanı |
| 08 | Şikayetlere Cevap Verme Performansı |
| 09 | Bakım Hizmet Performansı |
| 10 | Yürüyen Merdivenlerin Emre Amadeliliği |
| 11 | Asansörlerin Emre Amadeliliği |
| 12 | Bir Milyon Yolcuda Olay Sayısı |

METRO İSTANBUL İŞLETME PERFORMANS KARNESİ

Aralık 2019



65,2 Milyon Yolcu/Aralık 2019

61,3 Milyon Yolcu/Aralık 2018



8,4 Milyon Araç km/Aralık 2019

8,2 Milyon araç km/Aralık 2018



153.495 Sefer/Aralık 2019

148.500 Sefer/Aralık 2018



844 Araç



158 İstasyon



1332 Yürüyen Merdiven



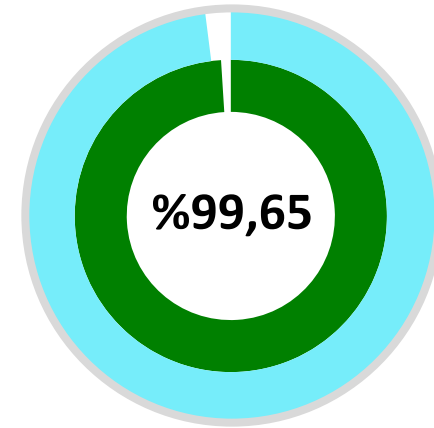
362 Asansör

*EN 13816 Yolcu taşımacılığında hizmet kalitesi yönetimi standardıdır.

*Nova- Comet, 5 kıtada 38 metronun üyesi olduğu uluslararası benchmarking organizasyonudur.

(İstanbul, Newyork, Washington, San Francisco, Montreal, Vancouver, Toronto, Mexico City, Sao Paulo, Rio De Janerio, Santiago, Buenos Aires, London Underground, London DLR, Newcastle, Lisbon, Madrid, Barcelona, Paris Metro, Paris RER, Berlin, Brussels, Oslo, Moscow, Dubai, Delhi, Beijing, Nanjing, Guangzhou, Shanghai, Shenzhen, Seoul, Taipei, Hong Kong, Bangkok, Kuala Lumpur, Singapore, Sydney)

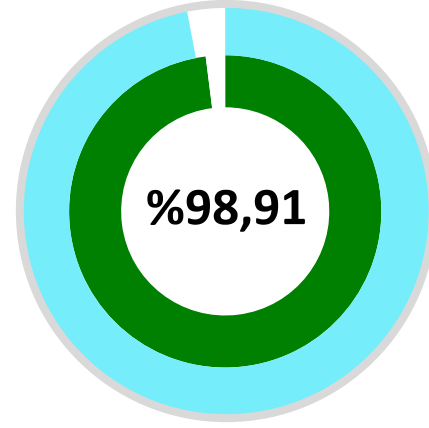
Sefer Gerçekleştirme Oranı



Hedef	>=%99
Gerçekleşen	=%99,65
Nova-Comet Ort.	=%98,7



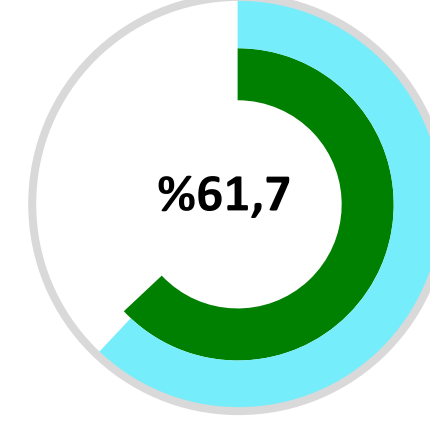
Zamanında Gerçekleşen Sefer Oranı



Hedef	>=%98,7
Gerçekleşen	=%98,91
Nova-Comet Ort.	=%95,1



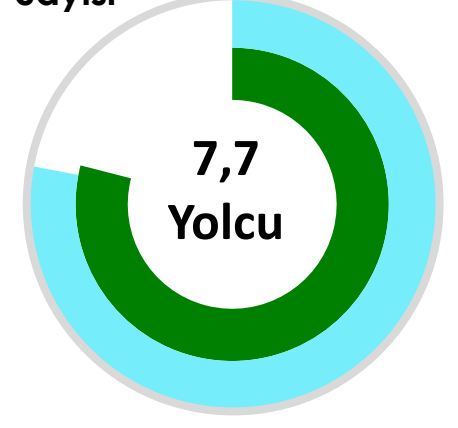
Kapasite Kullanım Yoğunluğu



Hedef	>=%60,1
Gerçekleşen	=%61,7
Nova-Comet Ort.	=%69,9



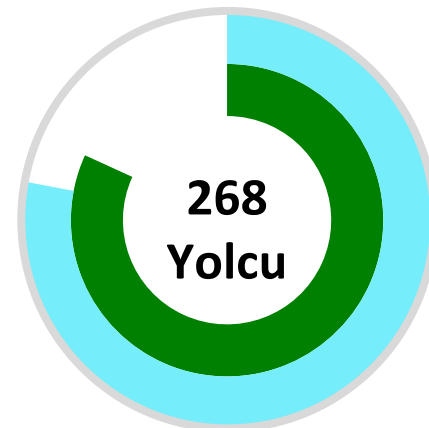
Araç Km Başına Taşınan Yolcu Sayısı



Hedef	>=7,5
Gerçekleşen	=7,7
Nova-Comet Ort.	=5,9



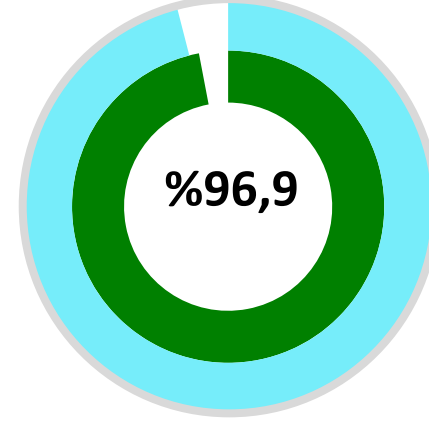
İşletme Personel Çalışma Saati Başına Taşınan Yolcu Sayısı



Hedef	>=252
Gerçekleşen	=268
Nova-Comet Ort.	=151



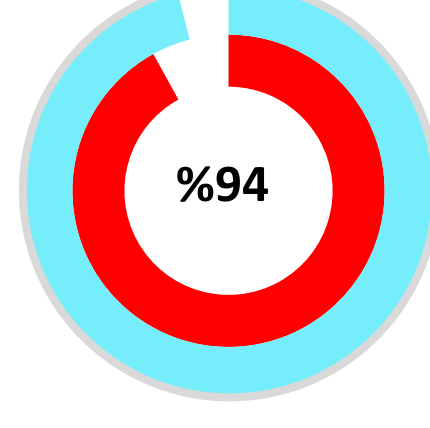
GMA Genel Puan *



Hedef	>=%96
Gerçekleşen	=%96,9
EN 13816	>=%92,5



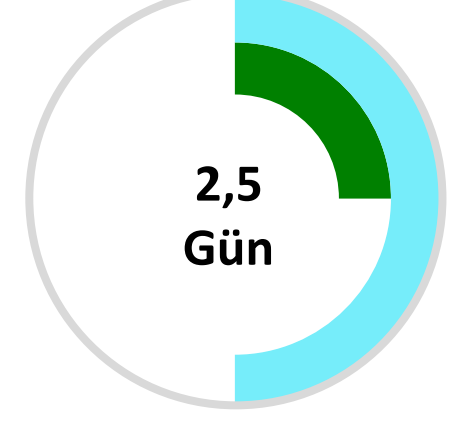
GMA Konfor Puanı *



Hedef	>=%96
Gerçekleşen	=%94
EN 13816	>=%92,5



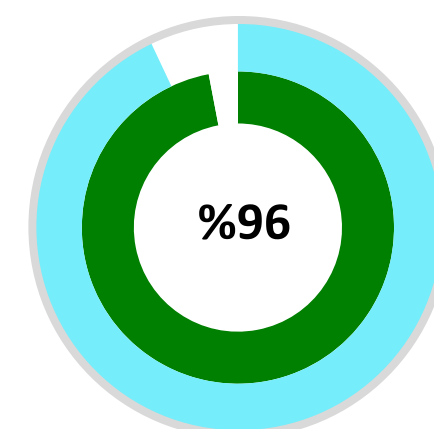
Şikayetlere Cevap Verme Performansı



Hedef	<=5
Gerçekleşen	=2,5
EN 13816	<=10



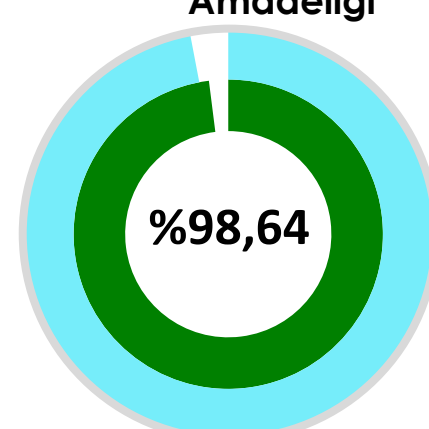
Bakım Hizmet Performansı



Hedef	>=%93
Gerçekleşen	=%96
Nova-Comet Ort.	=



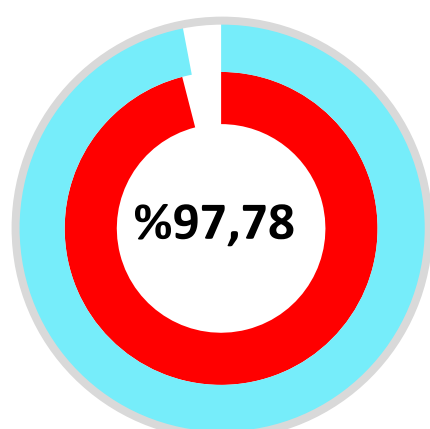
Yürüyen Merdivenlerin Emre Amadeliliği



Hedef	>=%98,2
Gerçekleşen	=%98,64
Nova-Comet Ort.	=%98,2



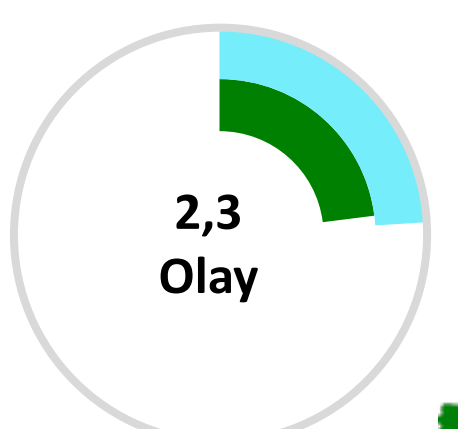
Asansörlerin Emre Amadeliliği



Hedef	>=%98,2
Gerçekleşen	=%97,78
Nova-Comet Ort.	=%98,2



Bir Milyon Yolcuda Olay Sayısı



Hedef	<=2,4
Gerçekleşen	=2,3
Nova-Comet Ort.	=4



01 Sefer Gerçekleştirme Oranı

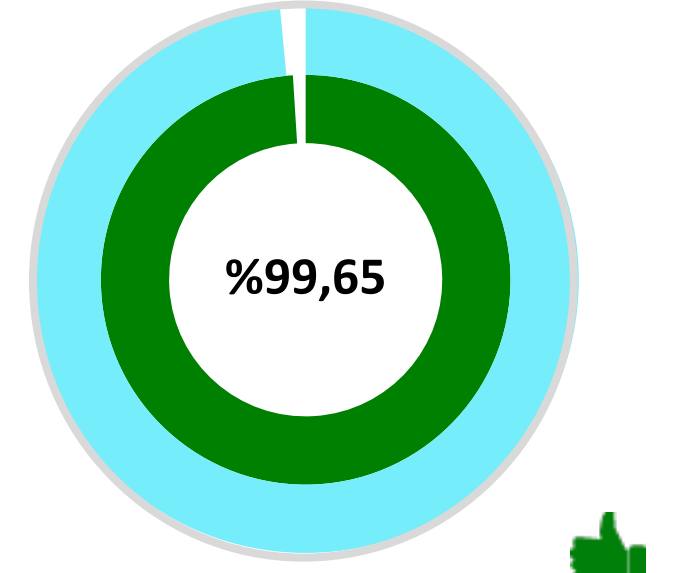
Bu KPI, sefer gerçekleştirme oranının ölçümünü ifade eder.

► Metro İstanbul **Aralık** ayı sefer gerçekleştirme oranı **%99,65** olup yan grafikte verilmiştir. Nova-Comet ortalaması ise %98,7 olup Metro İstanbul sefer gerçekleştirme oranı dünya metrolarına göre ortalamanın üzerindedir.

⚠ Sefer gerçekleştirme oranının düşük olması servis kalitesini olumsuz etkilemektedir.

Formülasyon: $\frac{\text{Gerçekleşen Sefer Sayısı}}{\text{Planlanan Sefer Sayısı}} \times 100$

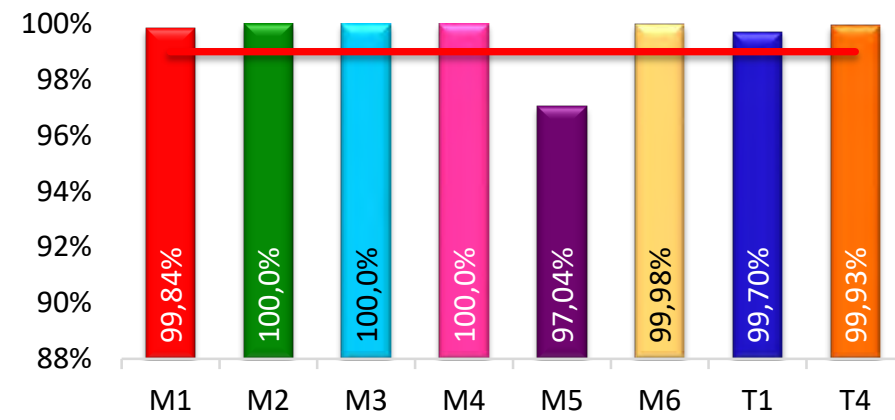
► Hat bazlı kırılım ve altı aylık trend değerleri aşağıda verilmiştir.



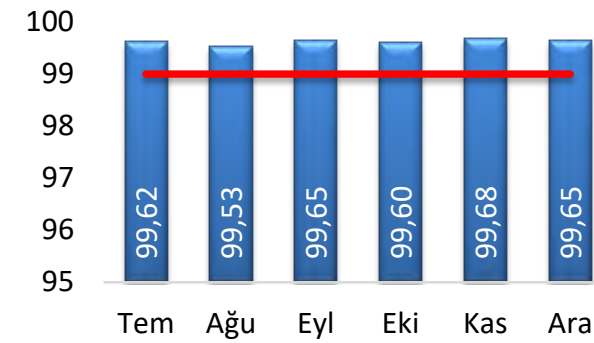
 Hedef $\geq \%99$
 Gerçekleşen $= \%99,65$
 Nova-Comet Ort.= %98,7



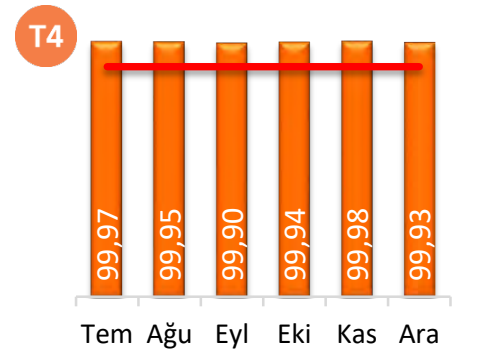
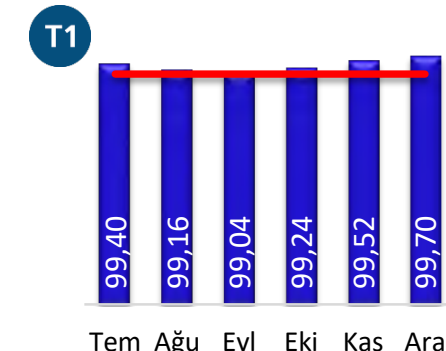
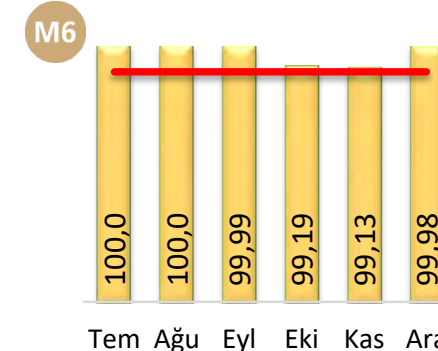
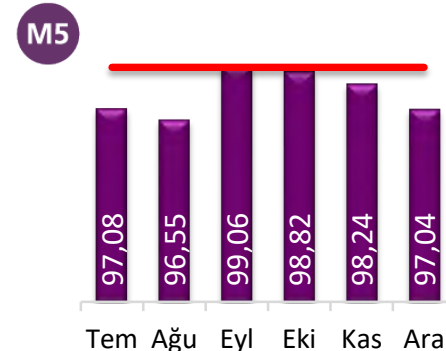
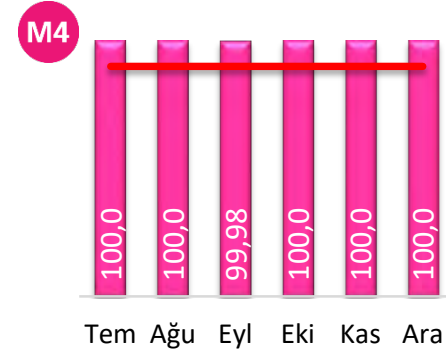
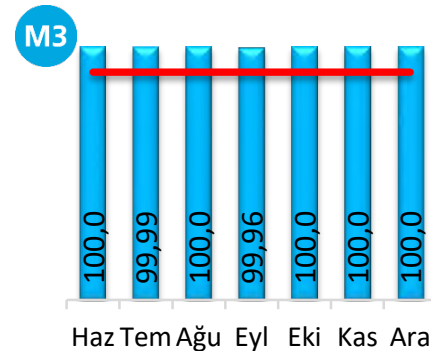
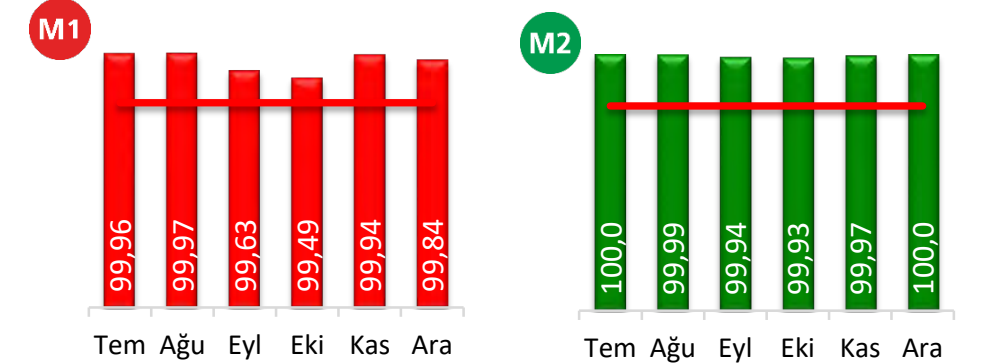
Hat Bazlı Aralık Ayı Verileri



Metro İstanbul Aylık Trend Değerleri



Hat Bazlı Aylık Trend Değerler



Yenikapı-Atatürk Havalimanı-Kirazlı **M1**
Yenikapı-Hacıosman **M2**
Kirazlı-Olimpiyat-Başakşehir **M3**
Kadıköy-Tavşantepe **M4**
Üsküdar-Çekmeköy **M5**
Levent-Boğaziçi/Hisarüstü **M6**
Bağcılar-Kabataş **T1**
Topkapı-Mescid-i Selam **T4**

02 Zamanında Gerçekleşen Sefer Oranı

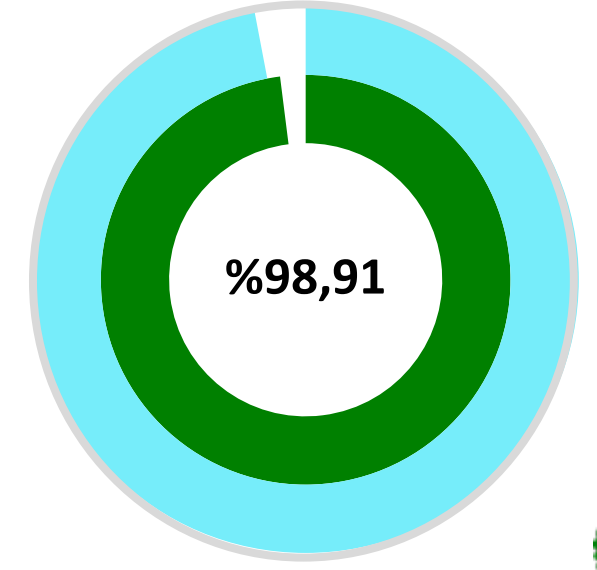
Bu KPI, zamanında gerçekleşen sefer oranının ölçümünü ifade eder.

- Metro İstanbul **Aralık** ayı zamanında gerçekleşen sefer oranı **%98,91** olup yan grafikte verilmiştir. Nova-Comet ortalaması ise %95,1 olup Metro İstanbul zamanında sefer gerçekleştirme oranı dünya metrolarına göre ortalamanın üzerindedir.

⚠ Zamanında gerçekleşen sefer oranı dakiklik performansını doğrudan etkilemektedir.

Formülasyon: $\frac{\text{Zamanında Gerçekleşen Sefer Sayısı}}{\text{Planlanan Sefer Sayısı}} \times 100$

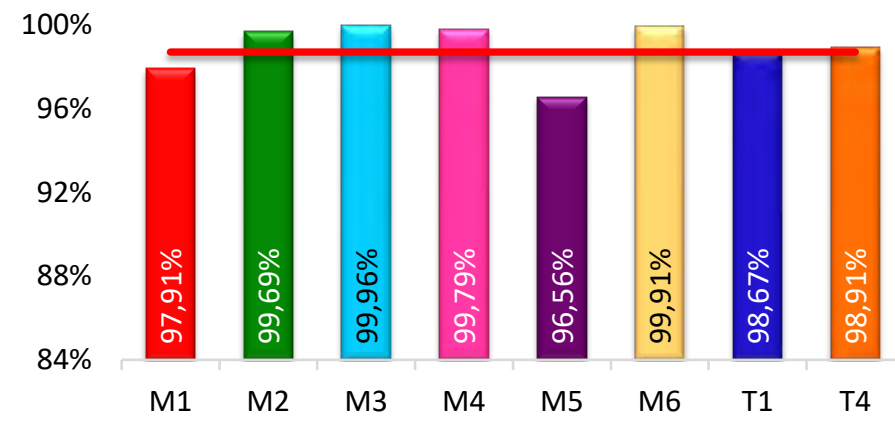
- Hat bazlı kırılım ve altı aylık trend değerleri aşağıda verilmiştir.



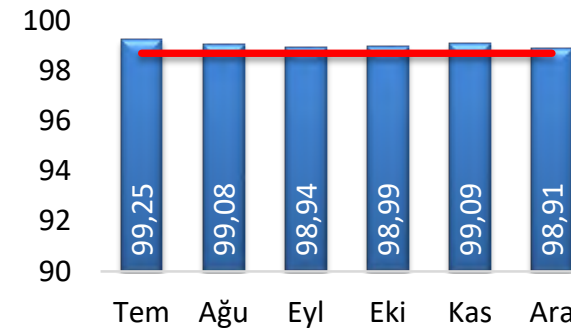
Hedef $\geq \%98,7$
 Gerçekleşen $= \%98,91$
 Nova-Comet Ort.= $\%95,1$



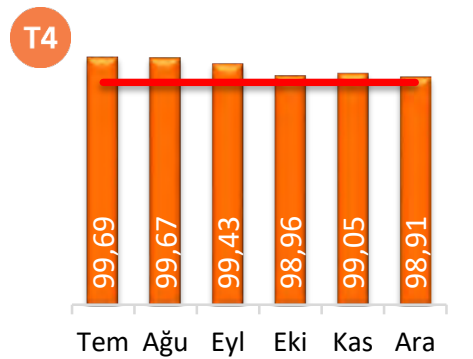
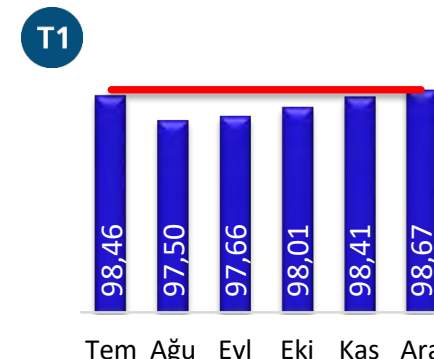
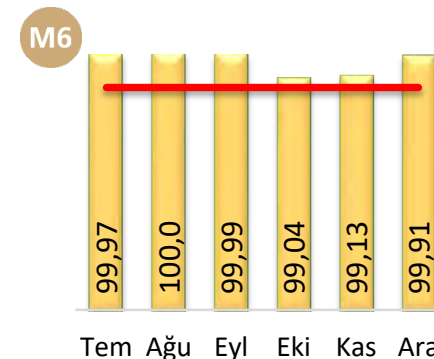
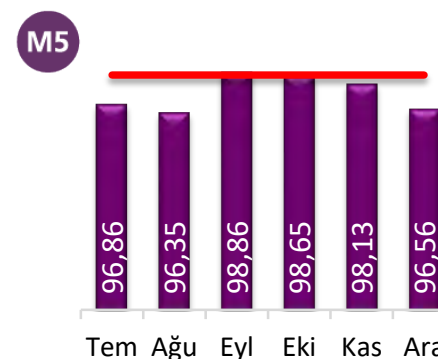
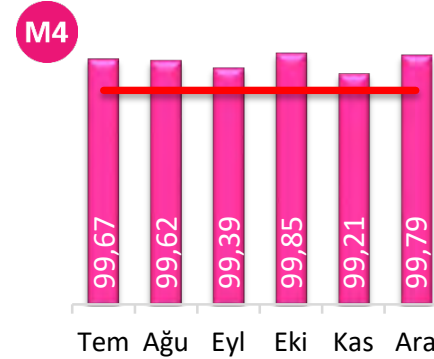
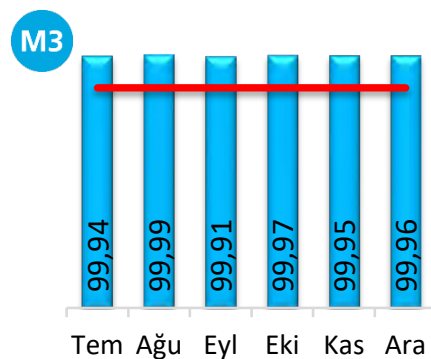
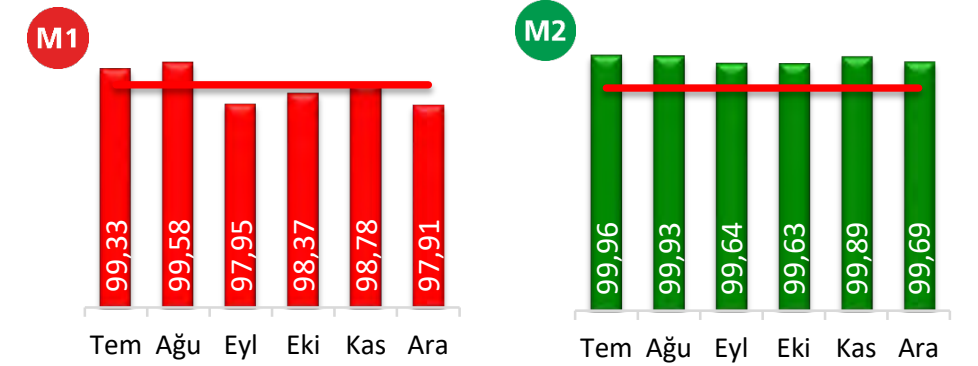
Hat Bazlı Aralık Ayı Verileri



Metro İstanbul Aylık Trend Değerleri



Hat Bazlı Aylık Trend Değerler



Yenikapı-Atatürk Havalimanı-Kirazlı **M1**
 Yenikapı-Hacıosman **M2**
 Kirazlı-Olimpiyat-Başakşehir **M3**
 Kadıköy-Tavşantepe **M4**
 Üsküdar-Çekmeköy **M5**
 Levent-Boğaziçi/Hisarüstü **M6**
 Bağcılar-Kabataş **T1**
 Topkapı-Mescid-i Selam **T4**

METRO İSTANBUL
İŞLETME
PERFORMANS
KARNESİ
Aralık 2019

Performans Karnesi
Genel Görünüm 00

Sefer Gerçekleştirme Oranı 01

Zamanında
Gerçekleşen Sefer Oranı 02

KAPASİTE KULLANIM YOĞUNLUĞU 03

Araç km Başına Taşınan
Yolcu Sayısı 04

İşletme Personeli Çalışma
Saati Başına Taşınan Yolcu Sayısı 05

GMA
Genel Puan 06

GMA
Konfor Puanı 07

Şikayetlere Cevap Verme
Performansı 08

Bakım Hizmet Peformansı 09

Yürüyen Merdivenlerin
Emre Amadeliği 10

Asansörlerin
Emre Amadeliği 11

Bir Milyon Yolcuda Olay
Sayısı 12

Yenikapı-Atatürk Havalimanı-Kirazlı M1
Yenikapı-Hacıosman M2
Kirazlı-Olimpiyat-Başakşehir M3
Kadıköy-Tavşantepe M4
Üsküdar-Çekmeköy M5
Levent-Boğaziçi/Hisarüstü M6
Bağcılar-Kabataş T1
Topkapı-Mescid-i Selam T4

03 Kapasite Kullanım Yoğunluğu

Bu KPI, teorik kapasitenin yolcu tarafından fiili olarak kullanım yoğunluğunu ifade eder.

► Metro İstanbul **Aralık** ayı kapasite kullanım yoğunluğu **%61,7** olup yan grafikte verilmiştir. Nova-Comet ortalaması ise %69,9'dur.

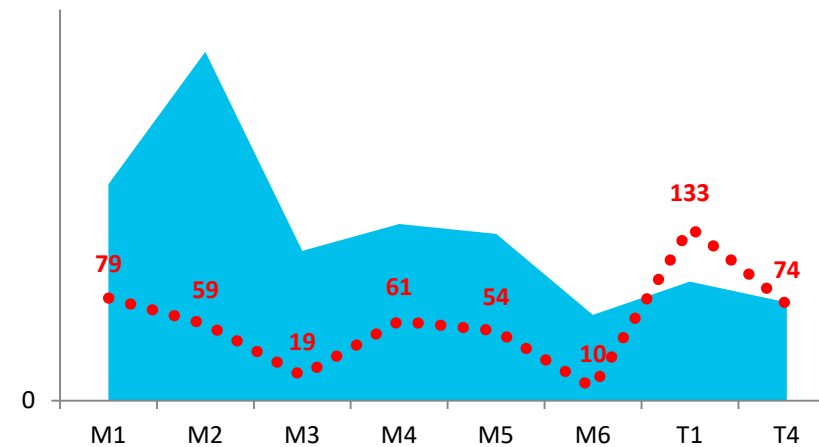
- ⚠ Kapasite kullanım yoğunluğun fazla olması yolcu konforunu olumsuz etkilemektedir.
- ⚠ Dünya metroları dizi başına vagon sayılarını arttırarak yüksek kapasiteli ve konforlu taşımacılık yapmaktadırlar. Nova-Comet metroları dizi başına vagon ortalaması 6 iken Metro İstanbul ise 4'lü diziler ile araçlarını çalıştırmaktadır.
- ⚠ Kapasite kullanım yoğunluğu gün boyu rakamlarındaki hesaplamalar raylı sistemlerin pik saatlerdeki kapasite kullanım performansını açıklayamayabilir.
- ⚠ Kapasite kullanım oranı hesabı yapılırken yolcuların hattın tamamını kullandığı kabul edilir.
- ⚠ M1 hattında yıl boyunca mevcut araçlarla maksimum kapasitede sefer yapılmakta olup, yolcu sayısı artışı kapasite kullanım oranını olumlu etkilemektedir.

Formülasyon:
$$\frac{\text{Yolcu Sayısı}}{\text{Gerçekleşen Seferler} \times \text{Dizi Başına Vagon} \times (\text{Oturun Yolcu Kapasitesi} + 4 \times \left(\frac{\text{Ayaktaki Yolcu Kapasitesi}}{\text{m2 başına düşen yolcu}} \right))} \times 100$$

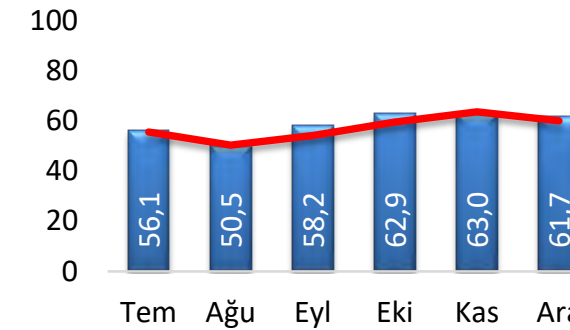
► Hat bazlı kırılım ve altı aylık trend değerleri aşağıda verilmiştir.



Hat Bazlı Aralık Ayı Verileri

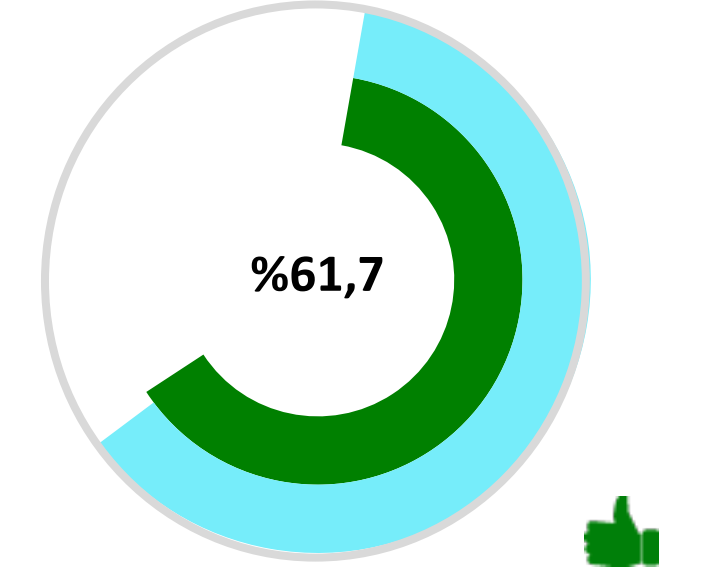


Metro İstanbul Aylık Trend Değerleri

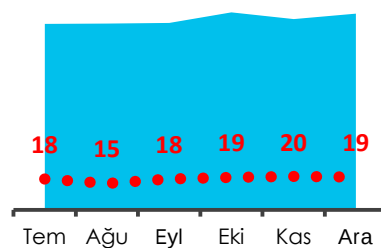


Kapasite Yolcu Sayısı Hedef

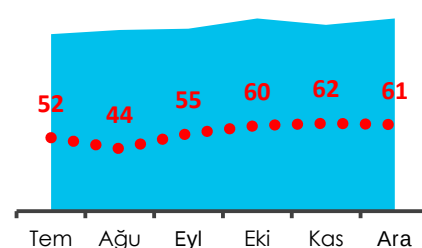
Hedef $\geq$ %60,1
Gerçekleşen = %61,7
Nova-Comet Ort.= %69,9



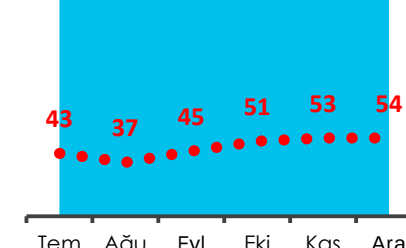
M3



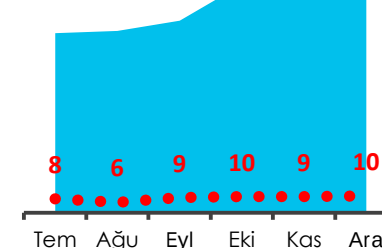
M4



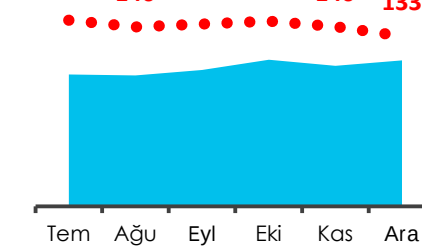
M5



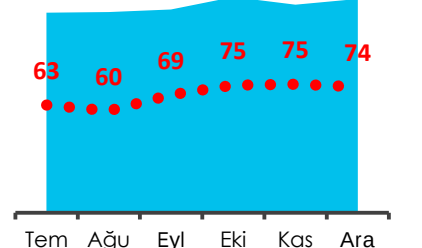
M6



T1



T4



METRO İSTANBUL
İŞLETME
PERFORMANS
KARNESİ
Aralık 2019

Performans Karnesi
Genel Görünüm 00

Sefer Gerçekleştirme Oranı 01

Zamanında
Gerçekleşen Sefer Oranı 02

KAPASİTE KULLANIM YOĞUNLUĞU 03

Araç km Başına Taşınan
Yolcu Sayısı 04

İşletme Personeli Çalışma
Saati Başına Taşınan Yolcu Sayısı 05

GMA
Genel Puan 06

GMA
Konfor Puanı 07

Şikayetlere Cevap Verme
Performansı 08

Bakım Hizmet Performansı 09

Yürüyen Merdivenlerin
Emre Amadeliliği 10

Asansörlerin
Emre Amadeliliği 11

Bir Milyon Yolcuda Olay
Sayısı 12

Yenikapı-Atatürk Havalimanı-Kirazlı M1
Yenikapı-Hacıosman M2
Kirazlı-Olimpiyat-Başakşehir M3
Kadıköy-Tavşantepe M4
Üsküdar-Çekmeköy M5
Levent-Boğaziçi/Hisarüstü M6
Bağcılar-Kabataş T1
Topkapı-Mescid-i Selam T4

- Ek Bilgi

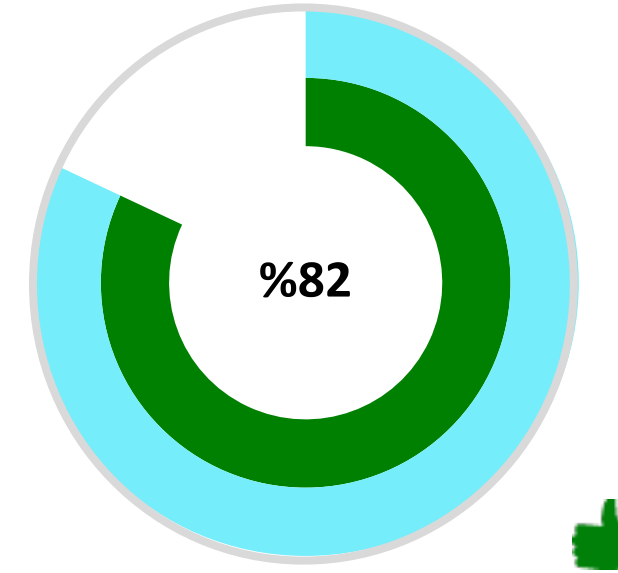
Yoğun Saatlerde Kullanılan Araç Oranı

Bu KPI, yoğun saatlerde kullanılan araç oranını ifade eder, kapasite kullanım yoğunluğuna ek bilgi olarak verilmiştir.

► Metro İstanbul **Aralık** ayı yoğun saatlerde kullanılan araç oranı **%82** olup yan grafikte verilmiştir. Nova-Comet ortalaması ise %82'dir.

⚠ KPI, kapasite kullanım oranına göre filodaki araçların yoğun saatlerde verimli kullanılıp kullanılmadığını gösterir.

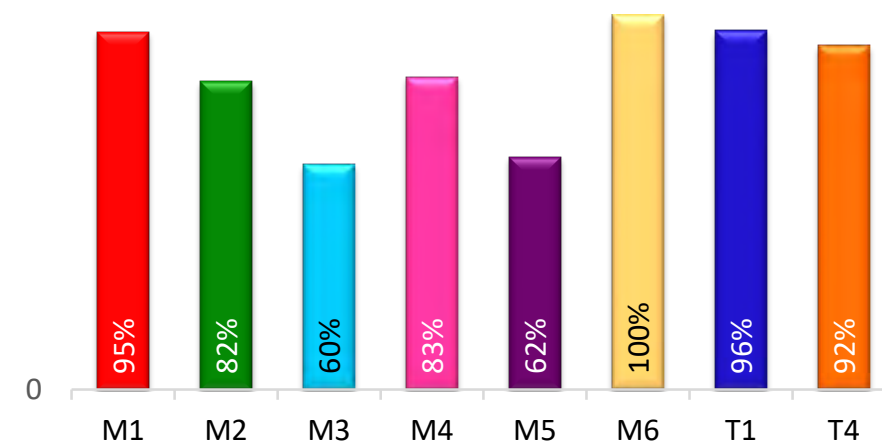
► Hat bazlı kırılım ve altı aylık trend değerleri aşağıda verilmiştir.



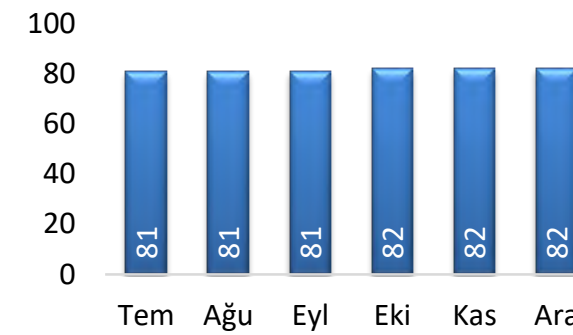
Hedef >= %82
Gerçekleşen = %82
Nova-Comet Ort.= %82



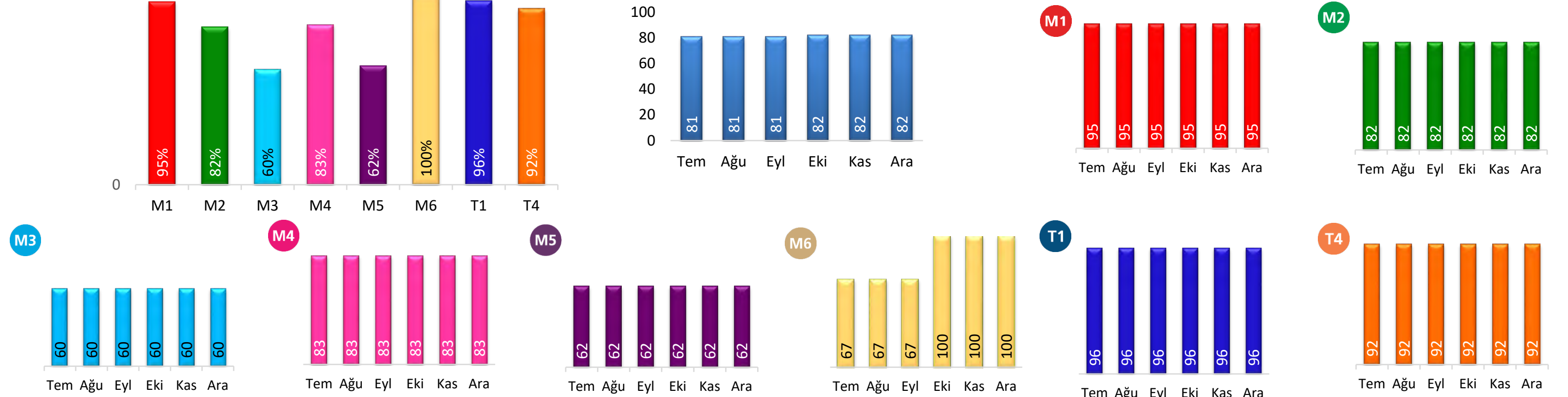
Hat Bazlı Aralık Ayı Verileri



Metro İstanbul Aylık Trend Değerleri



Hat Bazlı Aylık Trend Değerler



METRO İSTANBUL
İŞLETME
PERFORMANS
KARNESİ
Aralık 2019

Performans Karnesi
Genel Görünüm 00

Sefer Gerçekleştirme Oranı 01

Zamanında
Gerçekleşen Sefer Oranı 02

Kapasite Kullanım
Yoğunluğu 03

ARAÇ KM BAŞINA TAŞINAN
YOLCU SAYISI 04

İşletme Personeli Çalışma
Saati Başına Taşınan Yolcu Sayısı 05

GMA
Genel Puan 06

GMA
Konfor Puanı 07

Şikayetlere Cevap Verme
Performansı 08

Bakım Hizmet Performansı 09

Yürüyen Merdivenlerin
Emre Amadeliliği 10

Asansörlerin
Emre Amadeliliği 11

Bir Milyon Yolcuda Olay
Sayısı 12

Yenikapı-Atatürk Havalimanı-Kirazlı M1
Yenikapı-Hacıosman M2
Kirazlı-Olimpiyat-Başakşehir M3
Kadıköy-Tavşantepe M4
Üsküdar-Çekmeköy M5
Levent-Boğaziçi/Hisarüstü M6
Bağcılar-Kabataş T1
Topkapı-Mescid-i Selam T4

04 Araç Km Başına Taşınan Yolcu Sayısı

Bu KPI, araç km başına taşınan yolcu sayısını ifade eder. Araç Km başına taşınan yolcu sayısı, sefer sayısı ile yolcu talebinin arasındaki ilişkiyi yansıtmaktadır

► Metro İstanbul **Aralık** ayı araç km başına taşınan yolcu sayısı **7,7**'dir ve yan grafikte verilmiştir. Nova-Comet ortalaması ise 5,9 yolcu olup Metro İstanbul'un performansı dünya metrolarına göre oldukça yüksektir.

⚠ Dünya metroları Metro İstanbul'a göre yüksek ağ uzunluğuna sahip metrolar olduğundan araç km başına taşınan yolcu sayısı daha azdır.

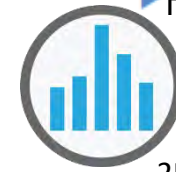
⚠ Nova-Comet metroları dizi başına vagon ortalaması 6 iken Metro İstanbul ise 4'lü diziler ile araçlarını çalıştırmaktadır.

⚠ T1 tramvay hattı yolcu sayısının ağır metro seviyelerinde olması ve hat genelinde kullanılan trenlerin ikili diziden oluşması, araç km değerlerinin düşük olmasına, km başına taşınan yolcu sayısı oranının yüksek çıkmasına sebep olmaktadır.

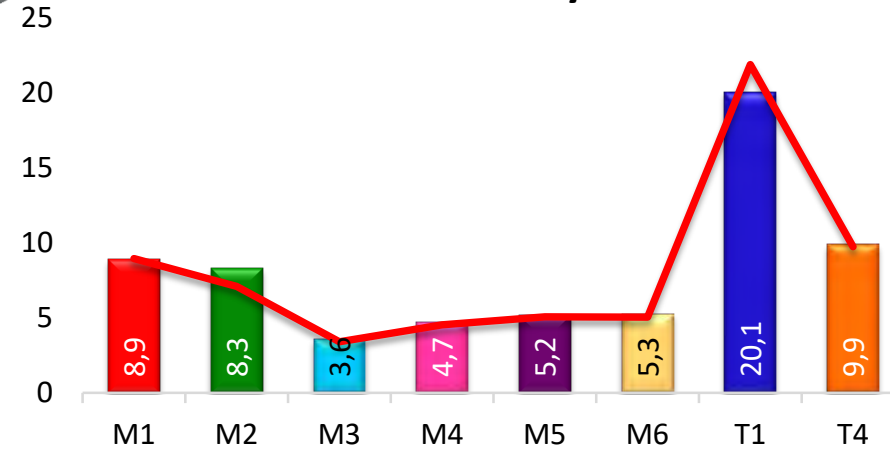
⚠ M3 hattında yolcu sayısının düşük olması ve metro hattı olması sebebiyle sefer aralıklarının belirli bir frekans üzerinde yapılamaması, km başına taşınan yolcu sayısı oranının düşük çıkmasına sebep olmaktadır.

Formülasyon: $\frac{\text{Yolcu Sayısı}}{\text{Gerçekleşen Araç Km}}$

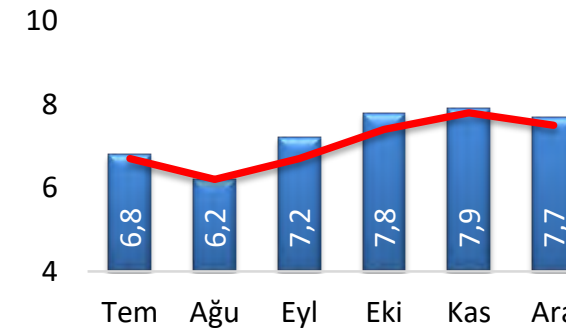
► Hat bazlı kırılım ve altı aylık trend değerleri aşağıda verilmiştir.



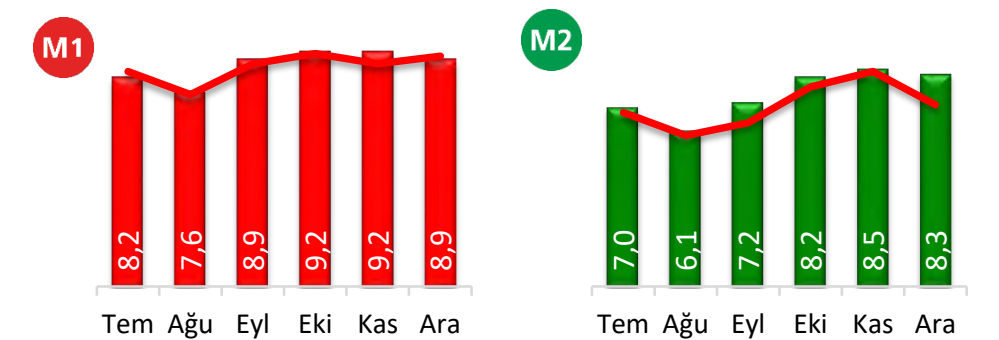
Hat Bazlı Aralık Ayı Verileri



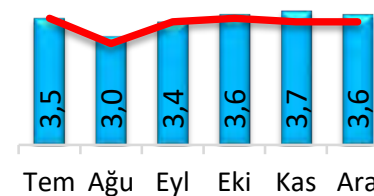
Metro İstanbul Aylık Trend Değerleri



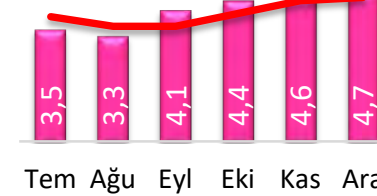
Hat Bazlı Aylık Trend Değerler



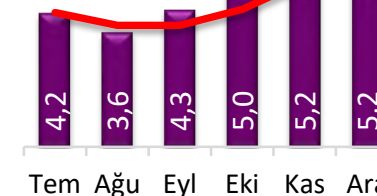
M3



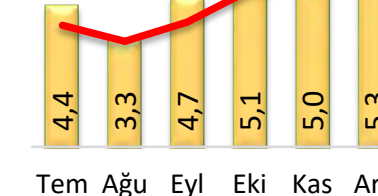
M4



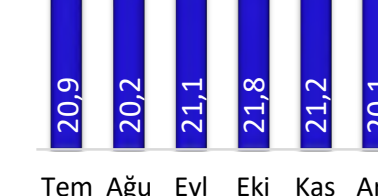
M5



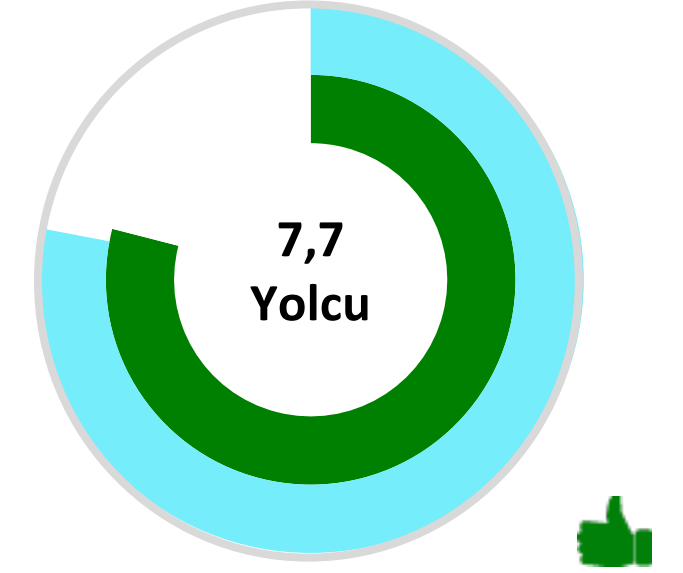
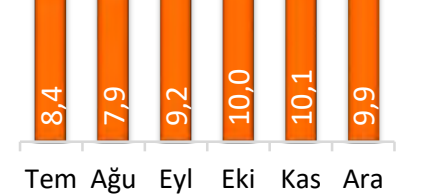
M6



T1



T4



Hedef $\geq 7,5$
Gerçekleşen $= 7,7$
Nova-Comet Ort. $= 5,9$

METRO İSTANBUL İŞLETME PERFORMANS KARNESİ

Aralık 2019

Performans Karnesi
Genel Görünüm 00

Sefer Gerçekleştirme Oranı 01

Zamanında
Gerçekleşen Sefer Oranı 02

Kapasite Kullanım
Yoğunluğu 03

Araç km Başına Taşınan
Yolcu Sayısı 04

İŞLETME PERSONELİ ÇALIŞMA
SAATİ BAŞINA TAŞINAN YOLCU SAYISI 05

GMA
Genel Puan 06

GMA
Konfor Puanı 07

Şikayetlere Cevap Verme
Performansı 08

Bakım Hizmet Performansı 09

Yürüyen Merdivenlerin
Emre Amadeliliği 10

Asansörlerin
Emre Amadeliliği 11

Bir Milyon Yolcuda Olay
Sayısı 12

Yenikapı-Atatürk Havalimanı-Kirazlı M1
Yenikapı-Hacıosman M2
Kirazlı-Olimpiyat-Başakşehir M3
Kadıköy-Tavşantepe M4
Üsküdar-Çekmeköy M5
Levent-Boğaziçi/Hisarüstü M6
Bağcılar-Kabataş T1
Topkapı-Mescid-i Selam T4

05 İşletme Personeli Çalışma Saati Başına Taşınan Yolcu Sayısı

Bu KPI, işletme personeli çalışma saati başına taşınan yolcu sayısını ifade eder.

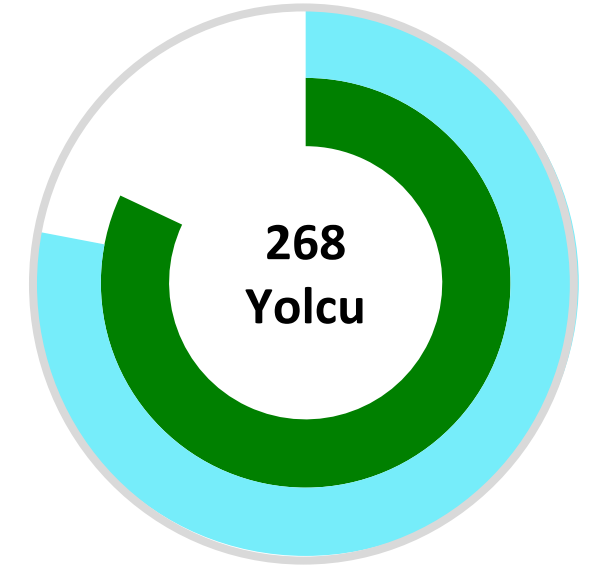
► Metro İstanbul **Aralık** ayı işletme personeli çalışma saati başına taşınan yolcu sayısı **268** yolcu olup yan grafikte verilmiştir. Nova-Comet ortalaması ise 151 yolcudur.

⚠ İşletme personeli çalışma saati başına taşınan yolcu sayısı hizmet operasyon personellerinin istihdam kalitesini ölçen verimlilik göstergesidir.

⚠ İşletme içerisinde personel hizmet alımı şeklinde (güvenlik personelleri ve temizlik personelleri) yapılan işlerde çalışan personeller hesaba dahil edilmemektedir.

Formülasyon: $\frac{\text{Yolcu Sayısı}}{\text{İşletme Personeli Çalışma Saati}}$

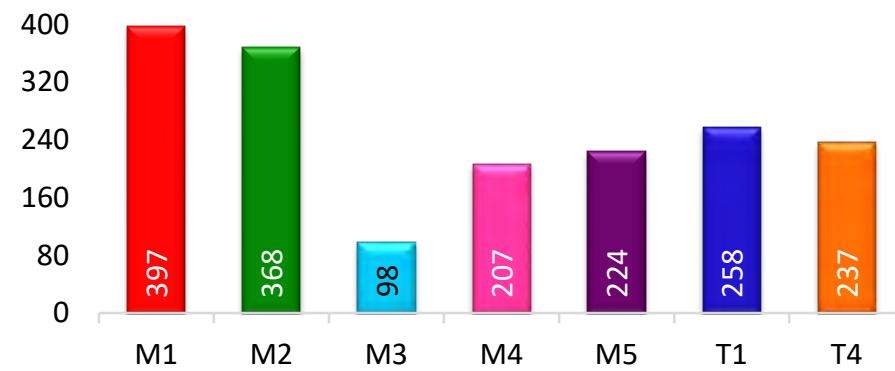
► Hat bazlı kırılım ve altı aylık trend değerleri aşağıda verilmiştir.



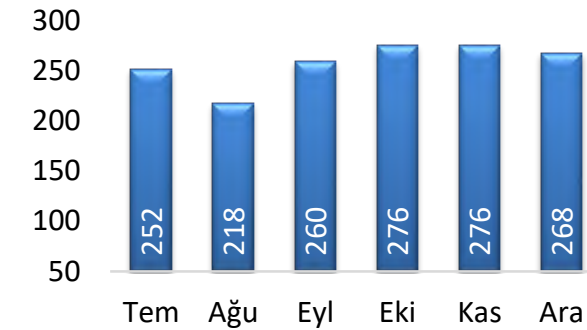
Hedef ≥ 252
Gerçekleşen = 268
Nova-Comet Ort.= 151



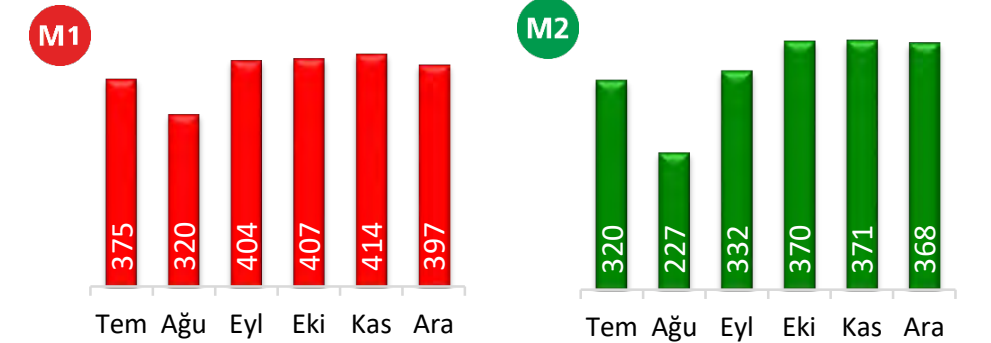
Hat Bazlı Aralık Ayı Verileri



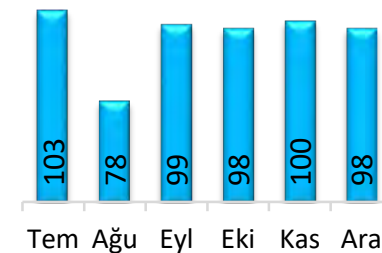
Metro İstanbul Aylık Trend Değerleri



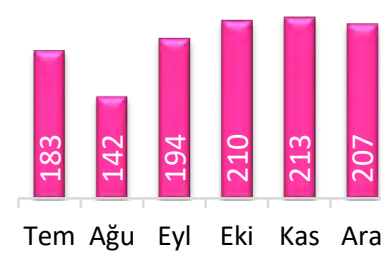
Hat Bazlı Aylık Trend Değerler



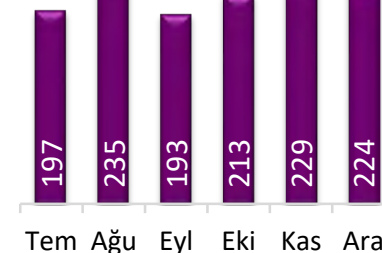
M3



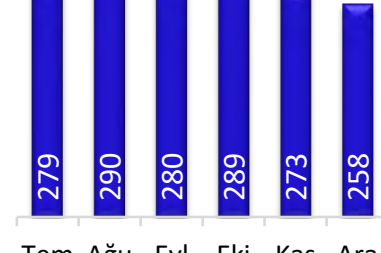
M4



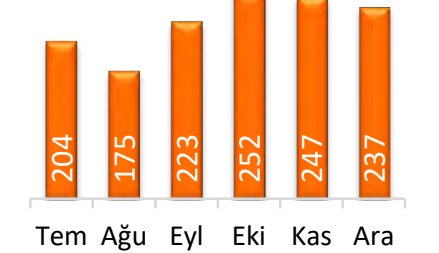
M5



T1



T4



METRO İSTANBUL
İŞLETME
PERFORMANS
KARNESİ
Aralık 2019

Performans Karnesi
Genel Görünüm 00

Sefer Gerçekleştirme Oranı 01

Zamanında
Gerçekleşen Sefer Oranı 02

Kapasite Kullanım
Yoğunluğu 03

Araç km Başına Taşınan
Yolcu Sayısı 04

İşletme Personeli Çalışma
Saati Başına Taşınan Yolcu Sayısı 05

**GMA
GENEL PUAN 06**

GMA
Konfor Puanı 07

Şikayetlere Cevap Verme
Performansı 08

Bakım Hizmet Performansı 09

Yürüyen Merdivenlerin
Emre Amadeliliği 10

Asansörlerin
Emre Amadeliliği 11

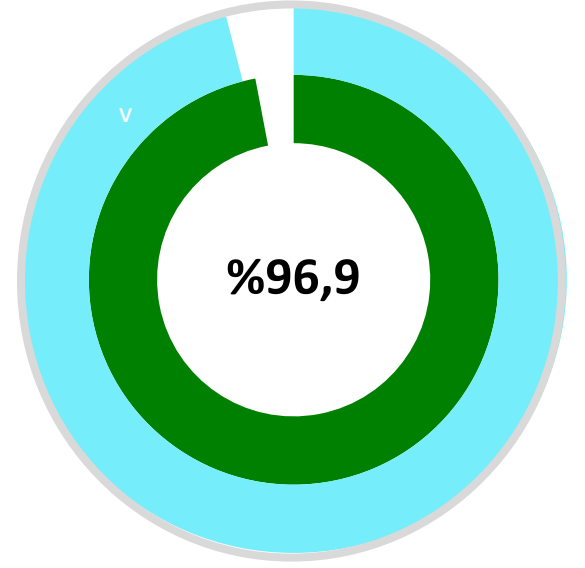
Bir Milyon Yolcuda Olay
Sayısı 12

Yenikapı-Atatürk Havalimanı-Kirazlı M1
Yenikapı-Hacıosman M2
Kirazlı-Olimpiyat-Başakşehir M3
Kadıköy-Tavşantepe M4
Üsküdar-Çekmeköy M5
Levent-Boğaziçi/Hisarüstü M6
Bağcılar-Kabataş T1
Topkapı-Mescid-i Selam T4

06 GMA Genel Puan

Bu KPI, gizli müşteri araştırması genel puanını ifade eder. Genel puan toplamda 17 kriter üzerinden değerlendirilmekte olup; temizlik, bilgilendirme, konfor, karşılama vb. kriterleri kapsamaktadır.

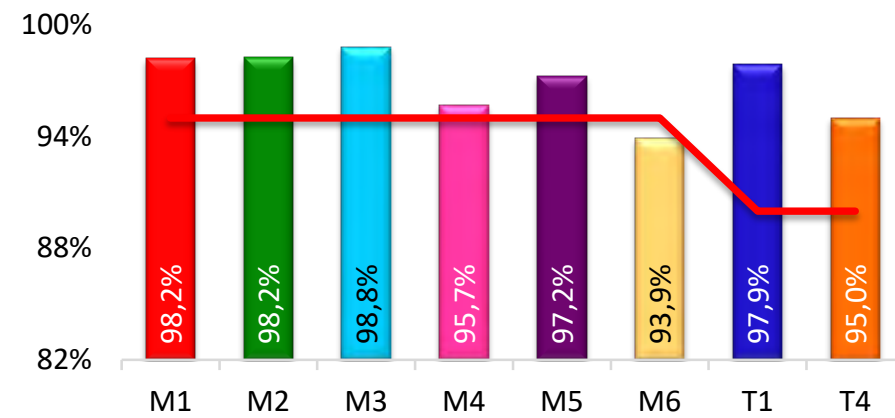
- ▶ Metro İstanbul **Aralık** ayı GMA Puanı **%96,9** olup yan grafikte verilmiştir. En 13816 standardı Tramvay hatlarında %90 ve Metro hatlarında ise %95'i hedef olarak ön görmektedir.
- ▶ Her hat, her istasyon ayda 4 defa denetlenir. Denetimler farklı zaman dilimlerinde yapılır. İstasyondaki yolcu yoğunluğuna göre ağırlıklı hesaplama yöntemi kullanılarak hesaplanır.
- ⚠ Denetimlerde EN 13816 Hizmet Kalitesi Standardındaki kriterler ve hedef düzeyleri baz alınır. EN 13816 hizmet kalitesi standardı AB ülkelerindeki toplu taşımacılık alanında faaliyet gösteren kurumların hizmetlerini müşterilerine ulaştırırken sahip olması gereken hizmet kalitesi standartlarını kapsamaktadır.
- ⚠ Gizli Müşteri araştırması yolcuya sunulan hizmet kalitesinin ölçümünü gösterir. Hizmet kalitesi yolcu memnuniyetini doğrudan etkilemektedir.
- ⚠ Tramvay hatlarında EN 13816 standardı kriterleri hedefleri, metro hatlarına göre daha düşük seviyede belirlenmiştir.
- ▶ Hat bazlı kırılım ve altı aylık trend değerleri aşağıda verilmiştir.



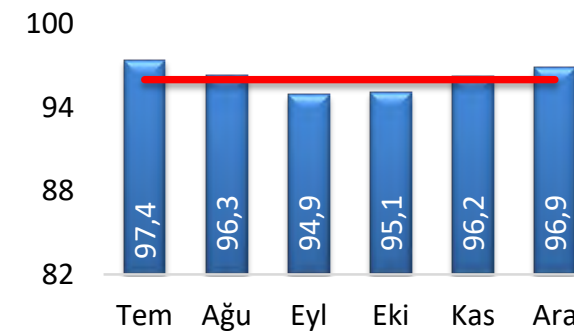
Hedef	>= %96
Gerçekleşen	= %96,9
EN 13816	>= %92,5



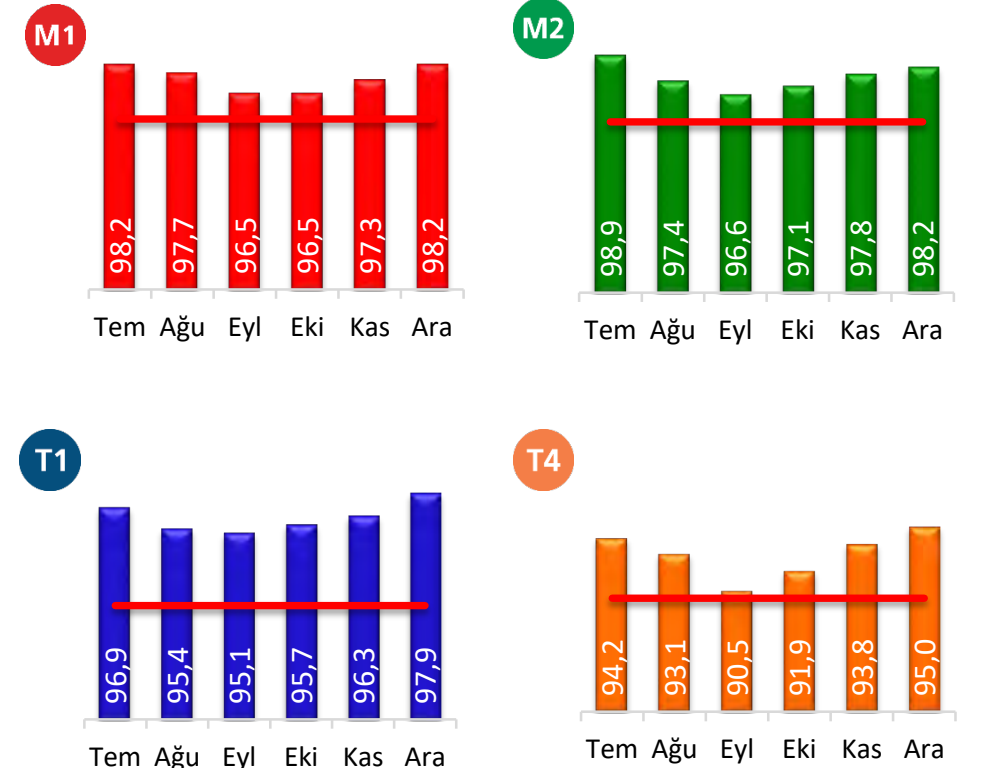
Hat Bazlı Aralık Ayı Verileri



Metro İstanbul Aylık Trend Değerleri



Hat Bazlı Aylık Trend Değerler



METRO İSTANBUL
İŞLETME
PERFORMANS
KARNESİ
Aralık 2019

Performans Karnesi
Genel Görünüm 00

Sefer Gerçekleştirme Oranı 01

Zamanında
Gerçekleşen Sefer Oranı 02

Kapasite Kullanım
Yoğunluğu 03

Araç km Başına Taşınan
Yolcu Sayısı 04

İşletme Personeli Çalışma
Saati Başına Taşınan Yolcu Sayısı 05

GMA
Genel Puan 06

**GMA
KONFOR PUANI 07**

Şikayetlere Cevap Verme
Performansı 08

Bakım Hizmet Performansı 09

Yürüyen Merdivenlerin
Emre Amadeliliği 10

Asansörlerin
Emre Amadeliliği 11

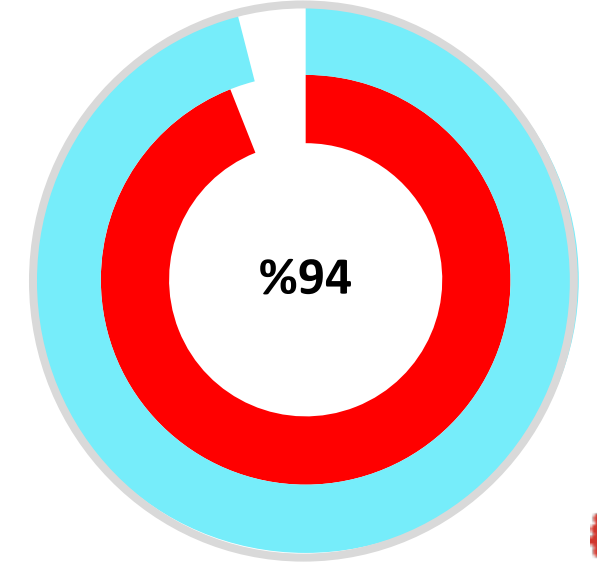
Bir Milyon Yolcuda Olay
Sayısı 12

Yenikapı-Atatürk Havalimanı-Kirazlı M1
Yenikapı-Hacıosman M2
Kirazlı-Olimpiyat-Başakşehir M3
Kadıköy-Tavşantepe M4
Üsküdar-Çekmeköy M5
Levent-Boğaziçi/Hisarüstü M6
Bağcılar-Kabataş T1
Topkapı-Mescid-i Selam T4

07 GMA Konfor Puanı

Bu KPI, gizli müşteri araştırması konfor puanını ifade eder.

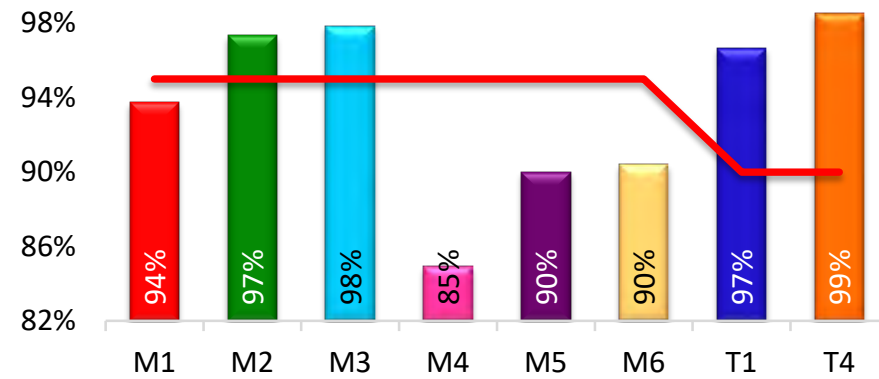
- ▶ Metro İstanbul **Aralık** ayı GMA Konfor Puanı **%94** olup yan grafikte verilmiştir. En 13816 standardı Tramvay hatlarında %90 ve Metro hatlarında ise %95'i hedef olarak ön görmektedir.
- ▶ Her hat, her istasyon ayda 4 defa denetlenir. Denetimler farklı zaman dilimlerinde yapılır. Denetimlerde EN 13816 Hizmet Kalitesi Standardındaki kriterler ve hedef düzeyleri baz alınır.
- ⚠ Gizli Müşteri araştırması yolcuya sunulan hizmet kalitesinin ölçümünü gösterir. Hizmet kalitesi yolcu memnuniyetini doğrudan etkilemektedir.
- ⚠ Gizli Müşteri Araştırması Konfor maddesi;
İstasyon temizliği ve düzeni
Araç temizliği ve düzeni
Yürüyen merdivenlerin çalışma durumu
Asansörlerin çalışma durumu
Düzenlilik ve dakiklik kriterlerini içerir.
- ▶ Hat bazlı kırılım ve altı aylık trend değerleri aşağıda verilmiştir.



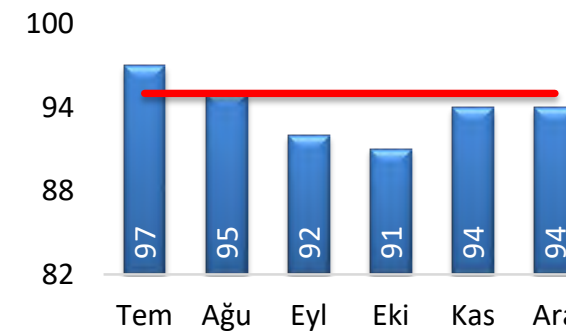
Hedef >= %96
Gerçekleşen = %94
EN 13816 >= %92,5



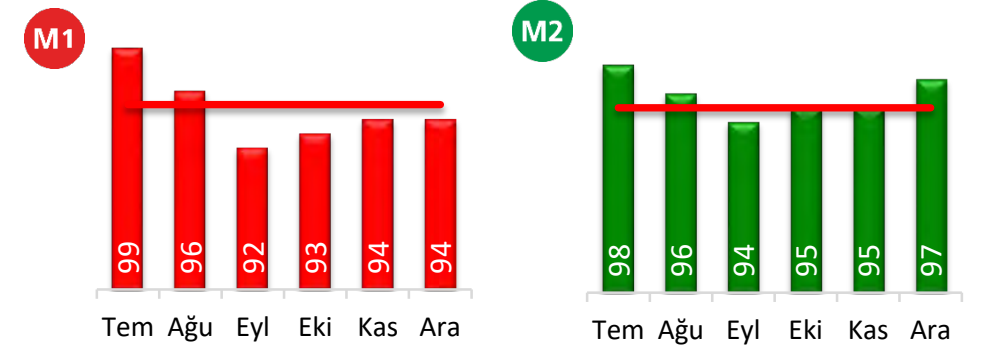
Hat Bazlı Aralık Ayı Verileri



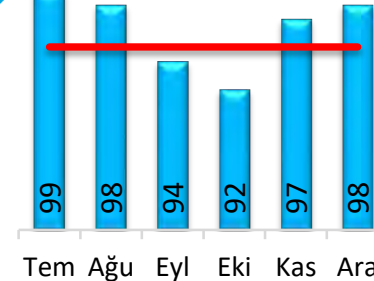
Metro İstanbul Aylık Trend Değerleri



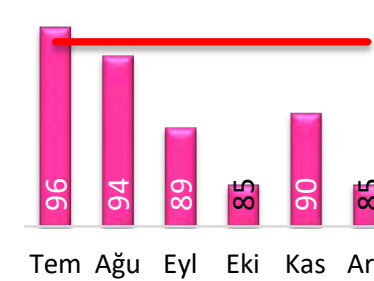
Hat Bazlı Aylık Trend Değerler



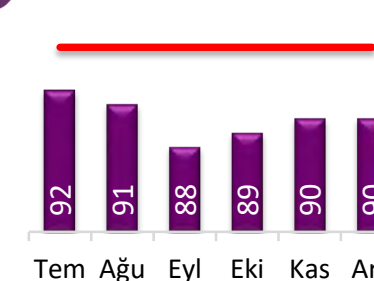
M3



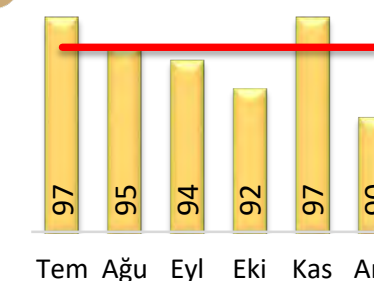
M4



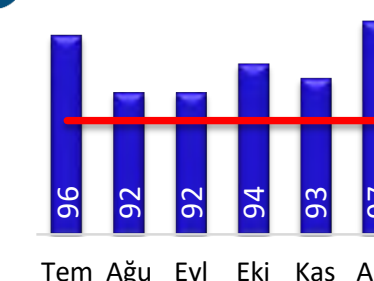
M5



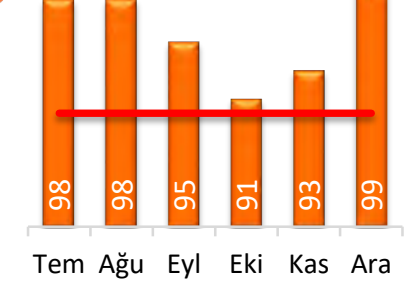
M6



T1



T4



METRO İSTANBUL
İŞLETME
PERFORMANS
KARNESİ
Aralık 2019

Performans Karnesi
Genel Görünüm 00

Sefer Gerçekleştirme Oranı 01

Zamanında
Gerçekleşen Sefer Oranı 02

Kapasite Kullanım
Yoğunluğu 03

Araç km Başına Taşınan
Yolcu Sayısı 04

İşletme Personeli Çalışma
Saati Başına Taşınan Yolcu Sayısı 05

GMA
Genel Puan 06

GMA
Konfor Puanı 07

ŞİKAYETLERE CEVAP VERME
PERFORMANSI 08

Bakım Hizmet Performansı 09

Yürüyen Merdivenlerin
Emre Amadeliliği 10

Asansörlerin
Emre Amadeliliği 11

Bir Milyon Yolcuda Olay
Sayısı 12

Yenikapı-Atatürk Havalimanı-Kirazlı M1
Yenikapı-Hacıosman M2
Kirazlı-Olimpiyat-Başakşehir M3
Kadıköy-Tavşantepe M4
Üsküdar-Çekmeköy M5
Levent-Boğaziçi/Hisarüstü M6
Bağcılar-Kabataş T1
Topkapı-Mescid-i Selam T4

08 Şikayetlere Cevap Verme Performansı

Bu KPI, şikayetlere cevap verme performansının ölçümünü ifade eder.

► Metro İstanbul **Aralık** ayı şikayetlere cevap verme performansı **2,5** gün olup yan grafikte verilmiştir.

⚠ Yolcuya sunulan hizmetin kalitesini arttırmak amacıyla şikayetlere standartlar çerçevesinde cevap verilir. Hizmet kalitesi yolcu memnuniyetini doğrudan etkileyen faktörlerdendir.

⚠ Sürecin Metro İstanbul ve Beyaz Masa olmak üzere iki alt süreç olarak yönetilmesi risklerimizi arttırmaktadır.

► En 13816 standardı şikayetlere cevap verme performansını hedef olarak 10 gün ön görmektedir.

► Şikayetlere cevap verme Beyaz Masa sistemi ile Metro İstanbul'un koordineli çalışması sonucu yönetilir.

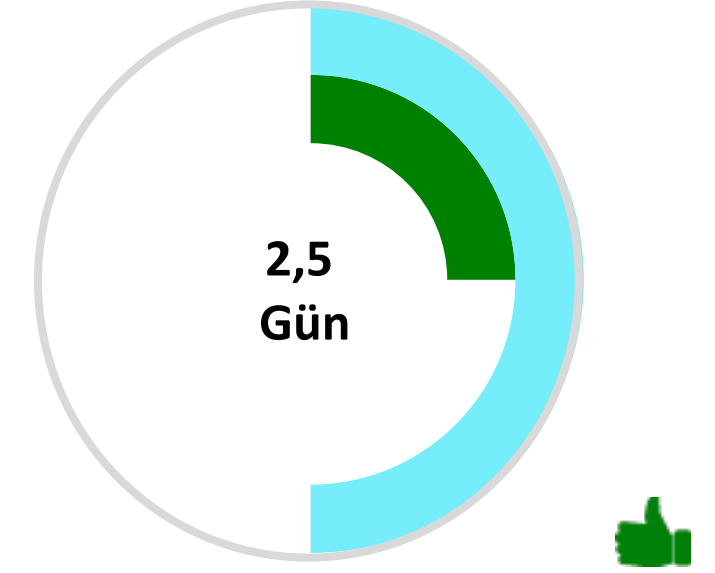
Şikayetlere Cevap Verme Genel Performansı: **2,5** gündür.

Metro İstanbul Cevap Verme Performansı: **1** gündür.

Beyaz Masa Cevap Verme Performansı: **1,5** gündür.

► Metro İstanbul ve Beyaz Masa'nın ortak çalışması sonucunda veriler ayrıştırılmış ve 1 Aralık 2019 tarihinden itibaren rapora dahil edilmiştir.

► Hat bazlı gelen **şikayet sayılarının** altı aylık trend değerleri aşağıda verilmiştir.

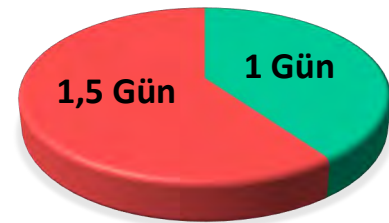


Hedef	<=	5
Gerçekleşen	=	2,5
EN 13816	<=	10

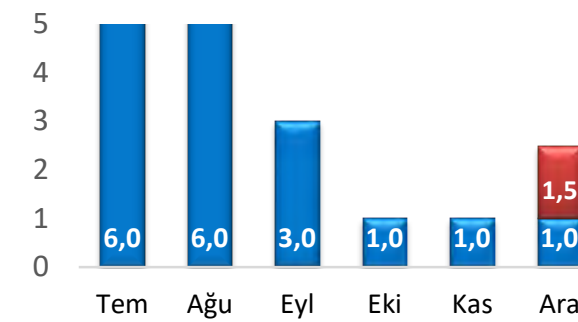


Aralık - Şikayetlere Cevap Verme Performansı

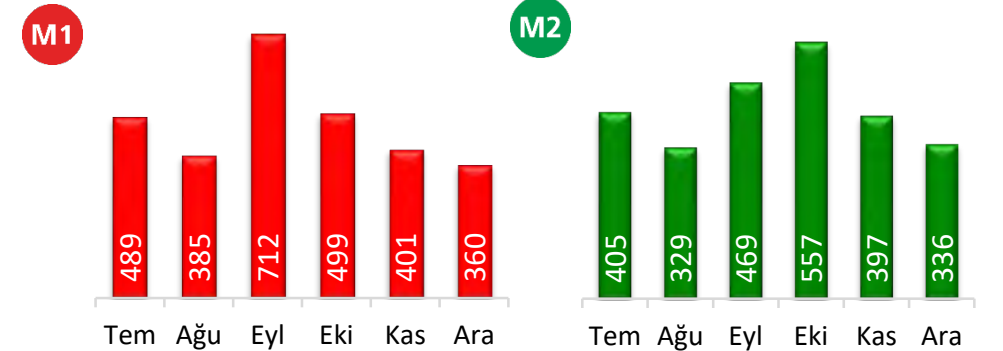
■ Metro İstanbul
■ Beyaz Masa



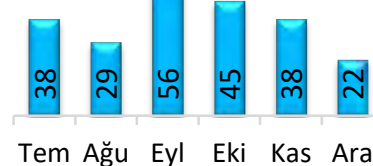
Metro İstanbul Aylık Trend Değerleri



Hat Bazlı Şikayet Sayıları



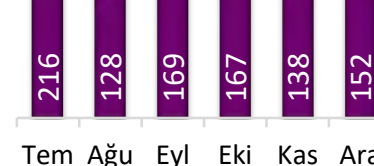
M3



M4



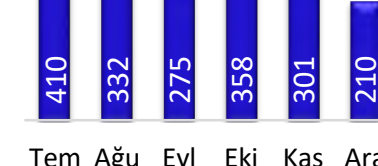
M5



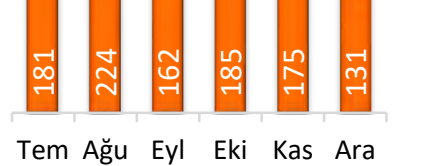
M6



T1



T4



METRO İSTANBUL
İŞLETME
PERFORMANS
KARNESİ
Aralık 2019

Performans Karnesi
Genel Görünüm 00

Sefer Gerçekleştirme Oranı 01

Zamanında
Gerçekleşen Sefer Oranı 02

Kapasite Kullanım
Yoğunluğu 03

Araç km Başına Taşınan
Yolcu Sayısı 04

İşletme Personeli Çalışma
Saati Başına Taşınan Yolcu Sayısı 05

GMA
Genel Puan 06

GMA
Konfor Puanı 07

Şikayetlere Cevap Verme
Performansı 08

BAKIM HİZMET PERFORMANSI 09

Yürüyen Merdivenlerin
Emre Amadeliği 10

Asansörlerin
Emre Amadeliği 11

Bir Milyon Yolcuda Olay
Sayısı 12

Yenikapı-Atatürk Havalimanı-Kirazlı M1
Yenikapı-Hacıosman M2
Kirazlı-Olimpiyat-Başakşehir M3
Kadıköy-Tavşantepe M4
Üsküdar-Çekmeköy M5
Levent-Boğaziçi/Hisarüstü M6
Bağcılar-Kabataş T1
Topkapı-Mescid-i Selam T4

09 Bakım Hizmet Performansı

Bu KPI, bakım hizmet performansının ölçümünü ifade eder.

► Metro İstanbul **Aralık** ayı değeri **%96,0** olup yan grafikte verilmiştir.

⚠️ İlgili ayda yapılması gereken bakımların performansı Gerçekleşen Bakım Oranı (GBO) ve Zamanında Gerçekleşen Bakım Oranı (ZBO) olmak üzere iki başlık altında ağırlıklı hesaplama yöntemi kullanılarak hesaplanır.

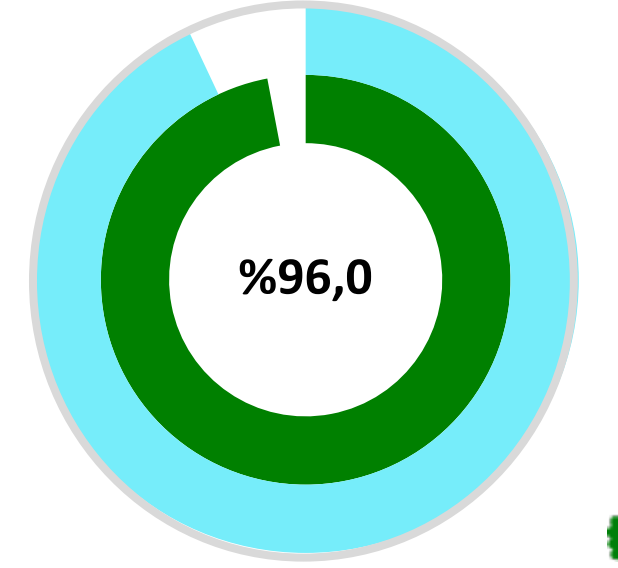
⚠️ Bakım hizmet performansı sayfanın altında bulunan hat bazlı değerlerin aritmetik ortalamasından değil tüm hatların toplam bakımlarından ağırlıklı ortalama olarak hesaplanmaktadır.

Formülasyon: (GBO x 0,30) + (ZBO x 0,70)

► Metro İstanbul Aralık ayı gerçekleşen bakım oranı (GBO) %98,7 olup zamanında gerçekleşen bakım oranı (ZBO) ise %94,8'dir.

► Metro İstanbul Aralık ayında 7.238 adet bakım planlanmış, 7.147 bakım yapılmış, 6.861 bakım planlanan zamanda yapılmıştır.

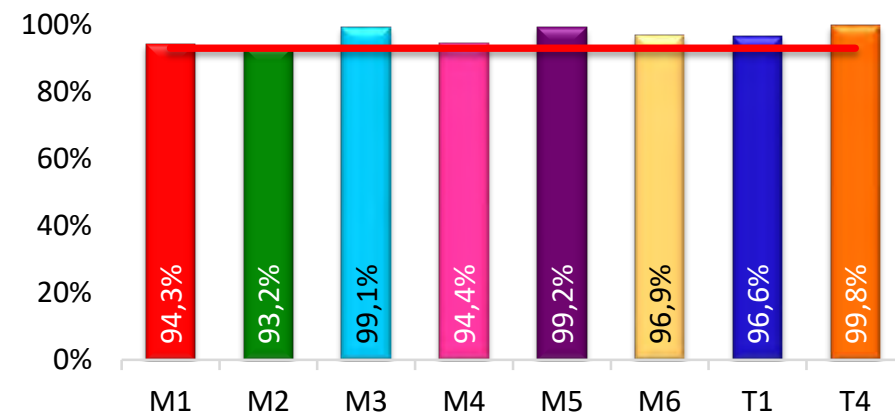
► Hat bazlı kırılım ve altı aylık trend değerleri aşağıda verilmiştir.



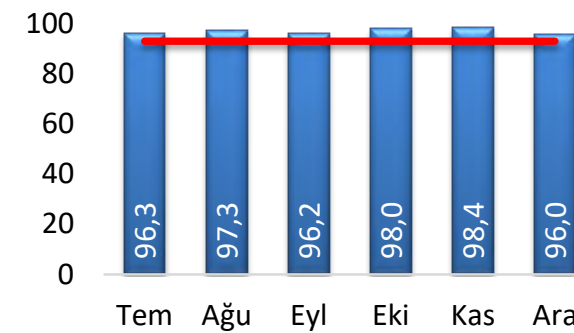
Hedef >= %93
Gerçekleşen = %96,0
Nova-Comet Ort.= -



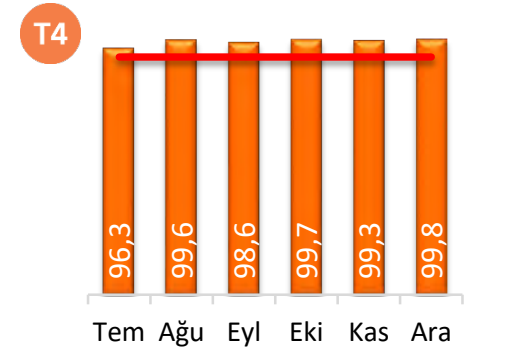
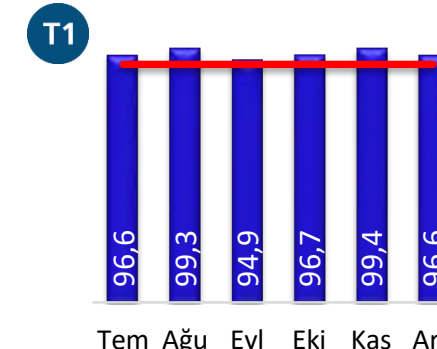
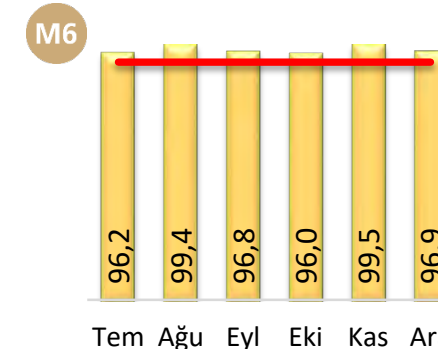
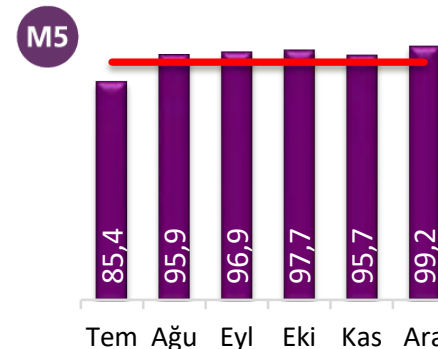
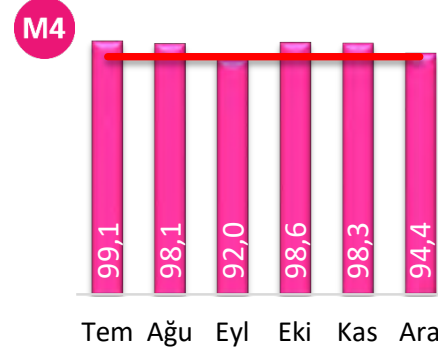
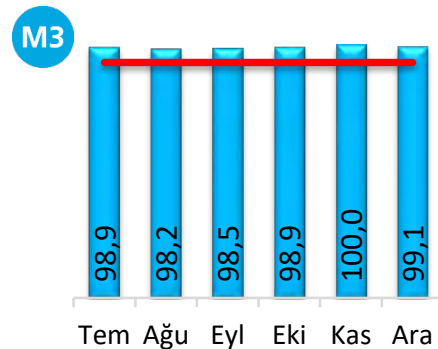
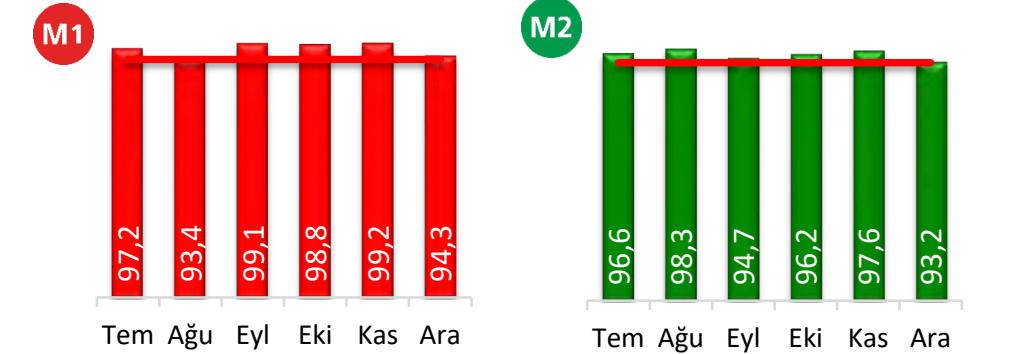
Hat Bazlı Aralık Ayı Verileri



Metro İstanbul Aylık Trend Değerleri



Hat Bazlı Aylık Trend Değerler



METRO İSTANBUL
İŞLETME
PERFORMANS
KARNESİ
Aralık 2019

Performans Karnesi
Genel Görünüm 00

Sefer Gerçekleştirme Oranı 01

Zamanında
Gerçekleşen Sefer Oranı 02

Kapasite Kullanım
Yoğunluğu 03

Araç km Başına Taşınan
Yolcu Sayısı 04

İşletme Personeli Çalışma
Saati Başına Taşınan Yolcu Sayısı 05

GMA
Genel Puan 06

GMA
Konfor Puanı 07

Şikayetlere Cevap Verme
Performansı 08

BAKIM HİZMET PERFORMANSI 09

Yürüyen Merdivenlerin
Emre Amadeliliği 10

Asansörlerin
Emre Amadeliliği 11

Bir Milyon Yolcuda Olay
Sayısı 12

Yenikapı-Atatürk Havalimanı-Kirazlı M1
Yenikapı-Hacıosman M2
Kirazlı-Olimpiyat-Başakşehir M3
Kadıköy-Tavşantepe M4
Üsküdar-Çekmeköy M5
Levent-Boğaziçi/Hisarüstü M6
Bağcılar-Kabataş T1
Topkapı-Mescid-i Selam T4

- Ek Bilgi (Bakım Hizmet Performansı)

Gerçekleşen Bakım Oranı

Bu KPI, gerçekleşen bakım oranının performansının ölçümünü ifade eder, bakım hizmet performansına ek bilgidir.

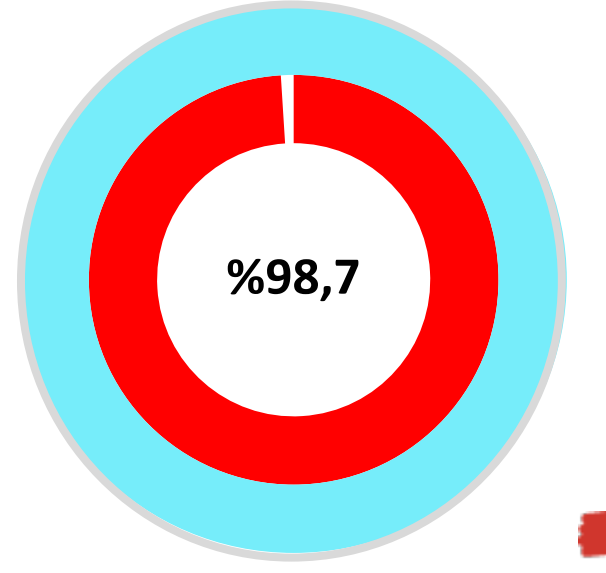
► Metro İstanbul **Aralık** ayı değeri **%98,7** olup yan grafikte verilmiştir.

⚠ İlgili ayda yapılması gereken bakımların performansı Gerçekleşen Bakım Oranı (GBO) olarak ifade edilir.

Formülasyon: $\frac{\text{Tamamlama Tarihi İlgili Ayda Olanlar}}{\text{Planlanan Bitiş Tarihi İlgili Ayda Olanlar}} \times 100$

► Metro İstanbul Aralık ayı içerisinde 7.238 adet bakımın 7.147 tanesini gerçekleştirmiştir.

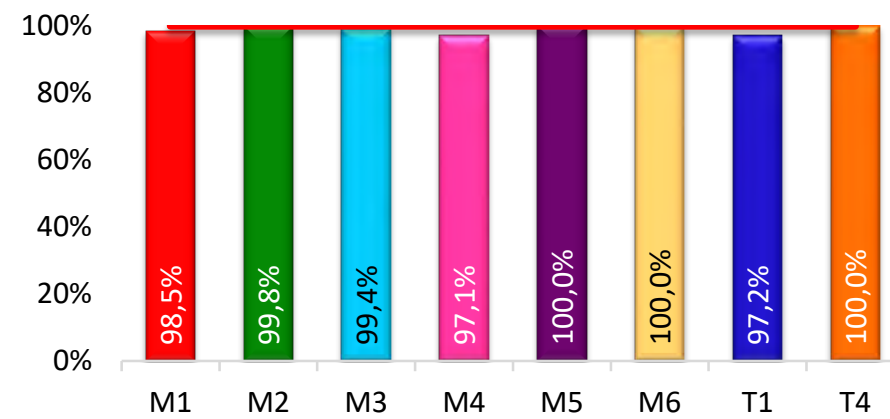
► Hat bazlı kırılım ve altı aylık trend değerleri aşağıda verilmiştir.



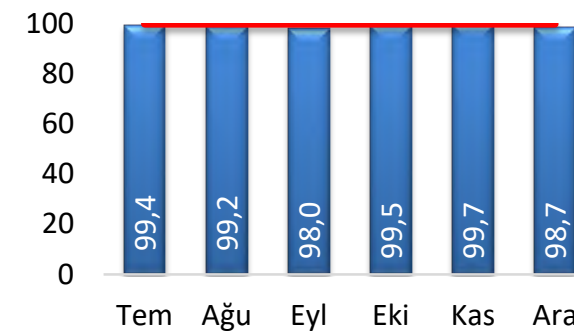
Hedef >= %100
Gerçekleşen = %98,7
Nova-Comet Ort.= -



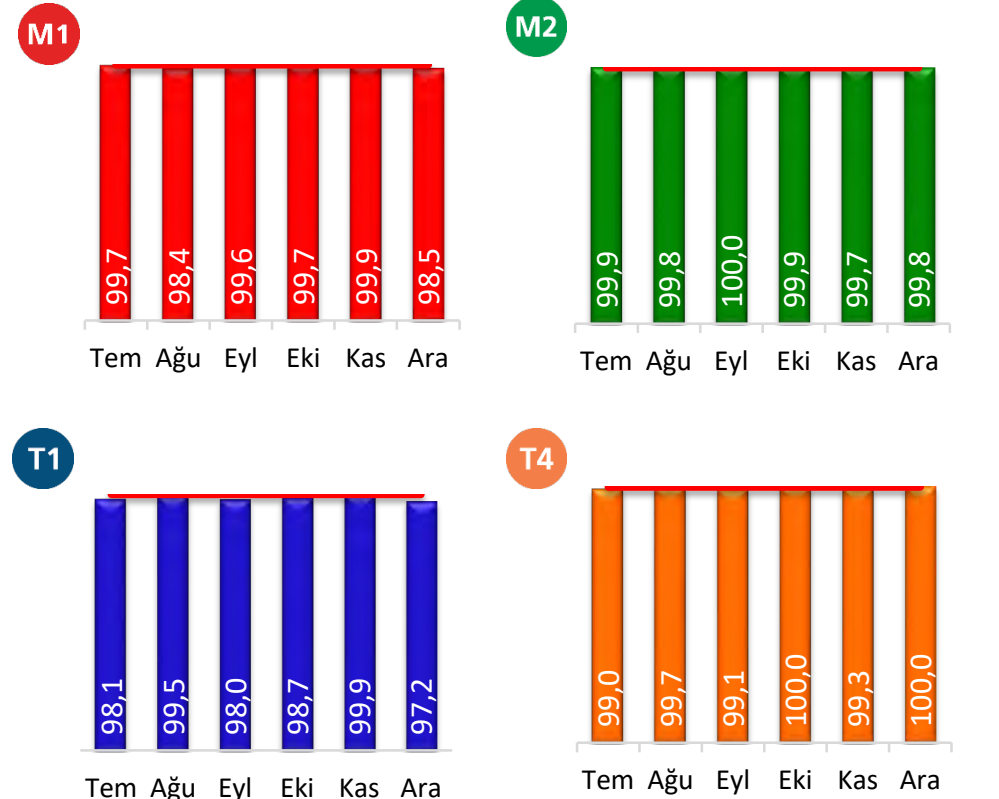
Hat Bazlı Aralık Ayı Verileri



Metro İstanbul Aylık Trend Değerleri



Hat Bazlı Aylık Trend Değerler



METRO İSTANBUL
İŞLETME
PERFORMANS
KARNESİ
Aralık 2019

Performans Karnesi
Genel Görünüm 00

Sefer Gerçekleştirme Oranı 01

Zamanında
Gerçekleşen Sefer Oranı 02

Kapasite Kullanım
Yoğunluğu 03

Araç km Başına Taşınan
Yolcu Sayısı 04

İşletme Personeli Çalışma
Saati Başına Taşınan Yolcu Sayısı 05

GMA
Genel Puan 06

GMA
Konfor Puanı 07

Şikayetlere Cevap Verme
Performansı 08

BAKIM HİZMET PERFORMANSI 09

Yürüyen Merdivenlerin
Emre Amadeliliği 10

Asansörlerin
Emre Amadeliliği 11

Bir Milyon Yolcuda Olay
Sayısı 12

Yenikapı-Atatürk Havalimanı-Kirazlı M1
Yenikapı-Hacıosman M2
Kirazlı-Olimpiyat-Başakşehir M3
Kadıköy-Tavşantepe M4
Üsküdar-Çekmeköy M5
Levent-Boğaziçi/Hisarüstü M6
Bağcılar-Kabataş T1
Topkapı-Mescid-i Selam T4

- Ek Bilgi (Bakım Hizmet Performansı)

Zamanında Gerçekleşen Bakım Oranı

Bu KPI, zamanında gerçekleşen bakım oranının performansının ölçümünü ifade eder, bakım hizmet performansına ek bilgidir.

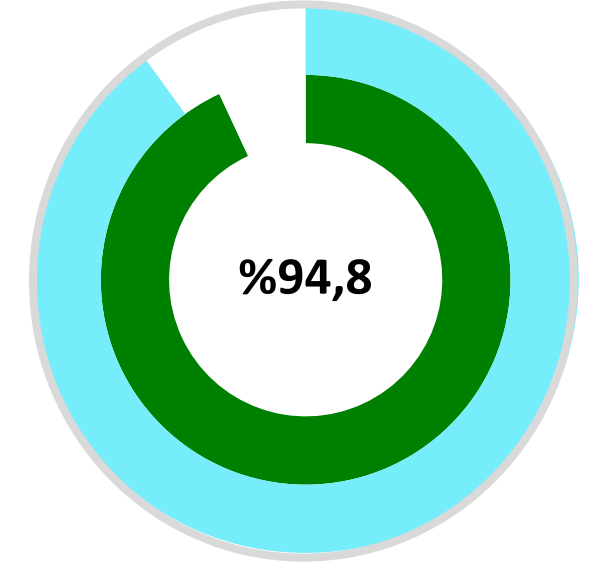
► Metro İstanbul **Aralık** ayı değeri **%94,8** olup yan grafikte verilmiştir.

⚠ Birimlerin verdikleri termin tarihini baz alarak hesaplama yapar ve bakım performansını hesaplar.

Formülasyon: $\frac{\text{Termininde Yapılan Bakımlar}}{\text{Termin Tarihi İlgili Ayda Olan Bakımlar}} \times 100$

► Metro İstanbul'da gerçekleşen bakım oranı %98,7 olup, zamanında gerçekleşen bakım oranı %94,8'dir.

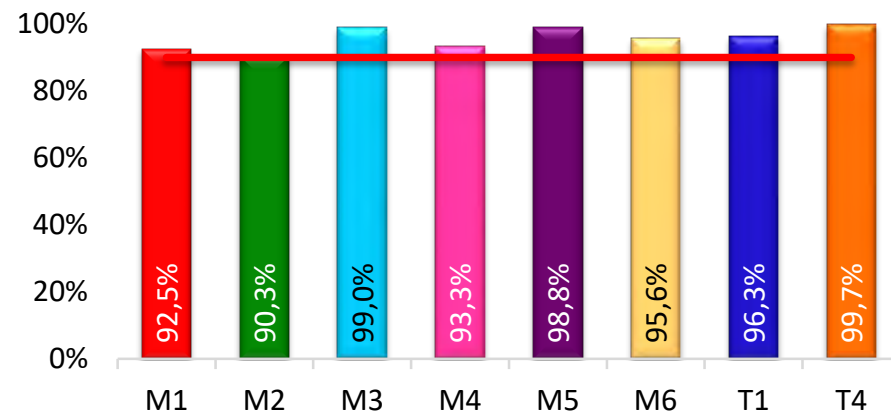
► Hat bazlı kırılım ve altı aylık trend değerleri aşağıda verilmiştir.



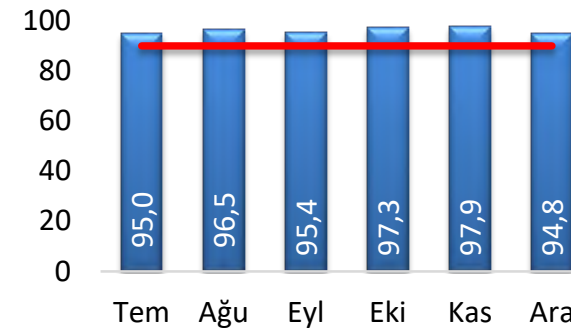
Hedef >= %90
Gerçekleşen = %94,8
Nova-Comet Ort.= -



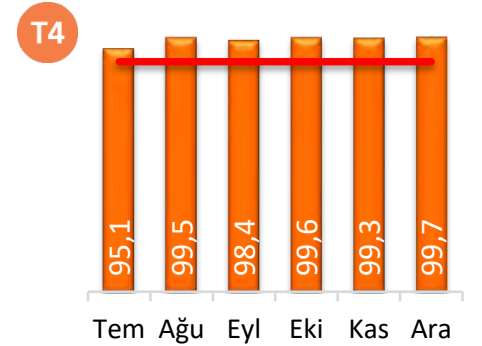
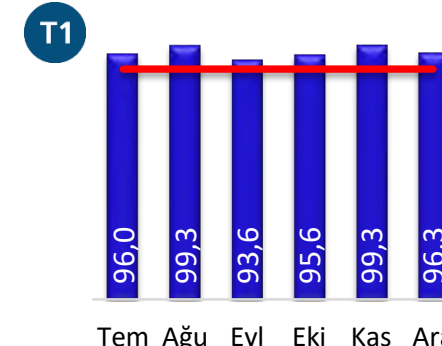
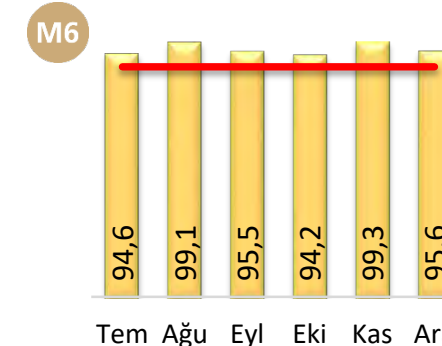
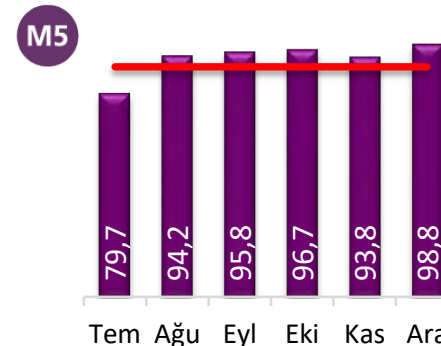
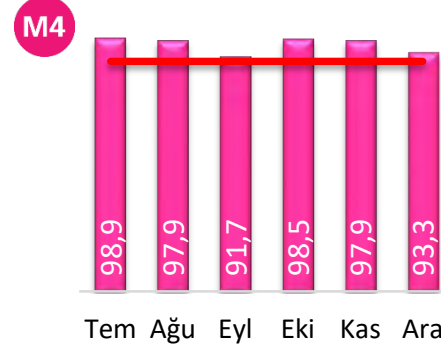
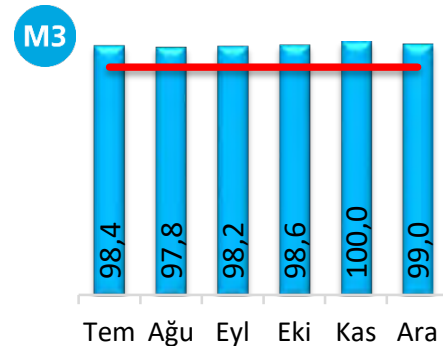
Hat Bazlı Aralık Ayı Verileri



Metro İstanbul Aylık Trend Değerleri



Hat Bazlı Aylık Trend Değerler



METRO İSTANBUL
İŞLETME
PERFORMANS
KARNESİ
Aralık 2019

Performans Karnesi
Genel Görünüm 00

Sefer Gerçekleştirme Oranı 01

Zamanında
Gerçekleşen Sefer Oranı 02

Kapasite Kullanım
Yoğunluğu 03

Araç km Başına Taşınan
Yolcu Sayısı 04

İşletme Personeli Çalışma
Saati Başına Taşınan Yolcu Sayısı 05

GMA
Genel Puan 06

GMA
Konfor Puanı 07

Şikayetlere Cevap Verme
Performansı 08

Bakım Hizmet Performansı 09

**YÜRÜYEN MERDİVENLERİN
EMRE AMADELİĞİ 10**

Asansörlerin
Emre Amadeliliği 11

Bir Milyon Yolcuda Olay
Sayısı 12

Yenikapı-Atatürk Havalimanı-Kirazlı M1
Yenikapı-Hacıosman M2
Kirazlı-Olimpiyat-Başakşehir M3
Kadıköy-Tavşantepe M4
Üsküdar-Çekmeköy M5
Levent-Boğaziçi/Hisarüstü M6
Bağcılar-Kabataş T1
Topkapı-Mescid-i Selam T4

10 Yürüyen Merdivenlerin Emre Amadeliliği

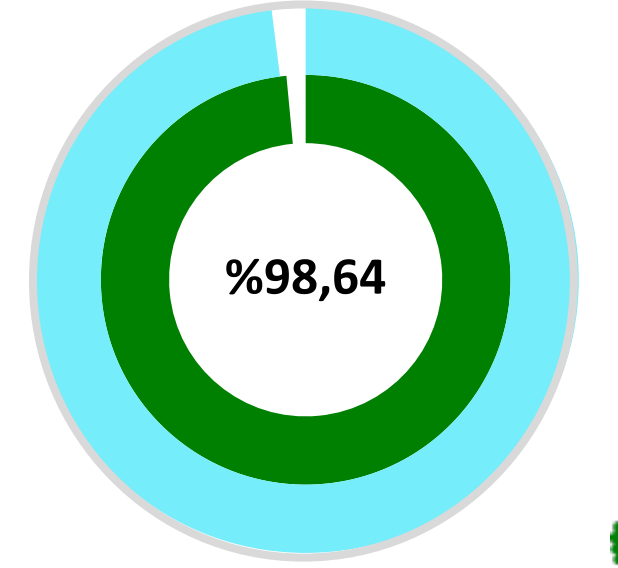
Bu KPI, yürüyen merdivenlerin emre amadeliliğini ölçen verimlilik göstergesidir.

► Metro İstanbul **Aralık** ayı değeri **%98,64** olup yan grafikte verilmiştir. Nova-Comet ortalaması ise %98,2 olup Metro İstanbul bu ortalamanın üzerindedir.

⚠ Yolcuya etki eden ekipmanların emre amadeliliğinin yüksek olması yolcu memnuniyetini ve şikayetleri doğrudan etkilemektedir.

⚠ T4 hattında ekipman sayısının diğer hatalara göre az olmasından dolayı ekipmanlarda meydana gelen arızalar emre amadelik oranında daha fazla (sert) yükseliş ve azalışlara neden olmaktadır.

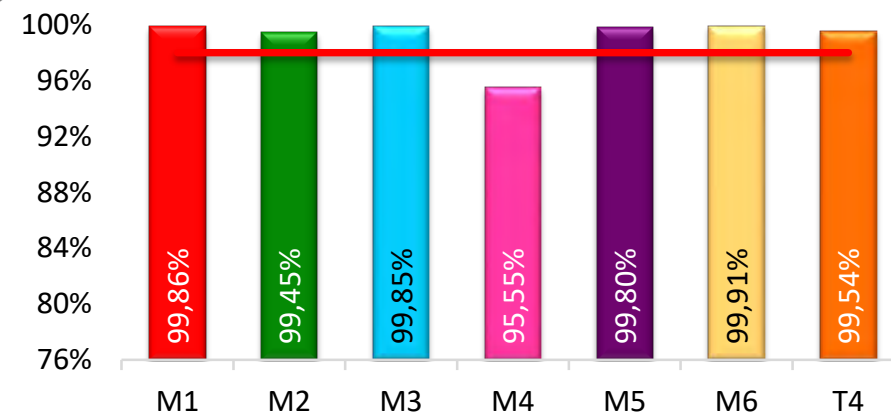
► Hat bazlı kırılım ve altı aylık trend değerleri aşağıda verilmiştir.



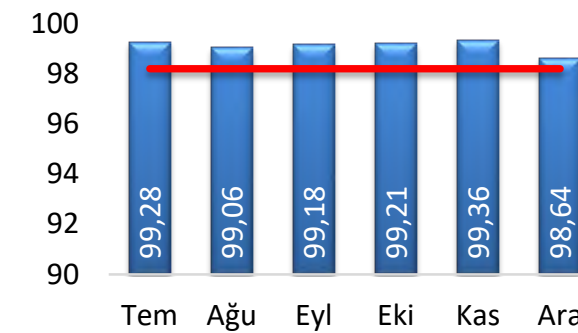
Hedef >= %98,2
Gerçekleşen = %98,64
Nova-Comet Ort.= %98,2



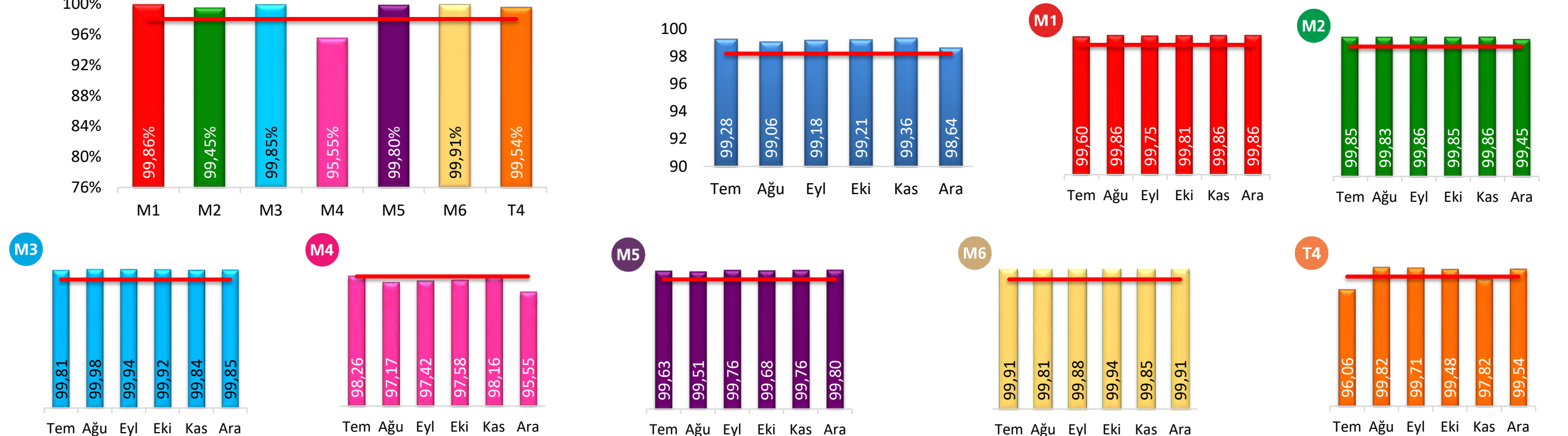
Hat Bazlı Aralık Ayı Verileri



Metro İstanbul Aylık Trend Değerleri



Hat Bazlı Aylık Trend Değerler



11 Asansörlerin Emre Amadeliği

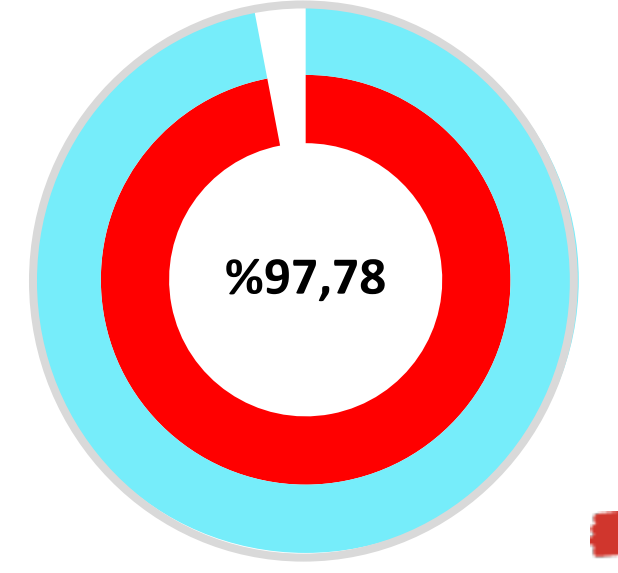
Bu KPI, asansörlerin emre amadeliğini ölçen verimlilik göstergesidir.

► Metro İstanbul **Aralık** ayı değeri **%97,78** olup yan grafikte verilmiştir. Nova-Comet ortalaması ise %98,2'dir

⚠️ Yolcuya etki eden ekipmanların emre amadeliğinin yüksek olması yolcu memnuniyetini ve şikayetleri doğrudan etkilemektedir.

⚠️ Hatlarımızda yaşanan asansör problemleri; hidrolik asansörlerde daha yoğun elektrikli asansörlerde daha az düzeydedir.

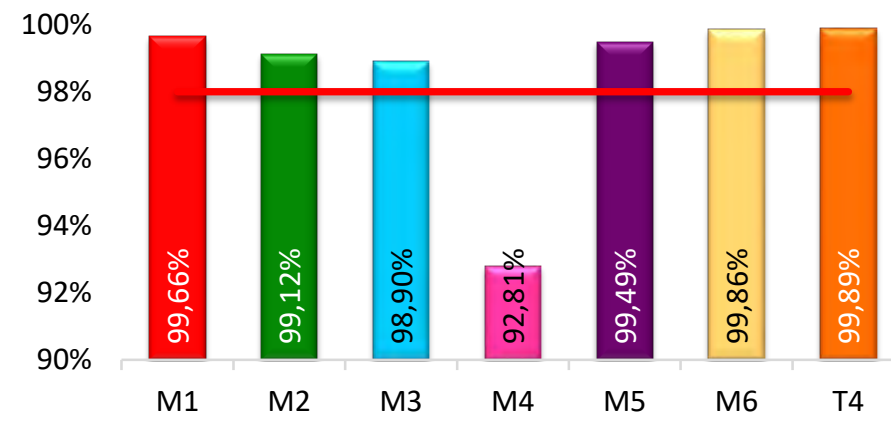
► Hat bazlı kırılım ve altı aylık trend değerleri aşağıda verilmiştir.



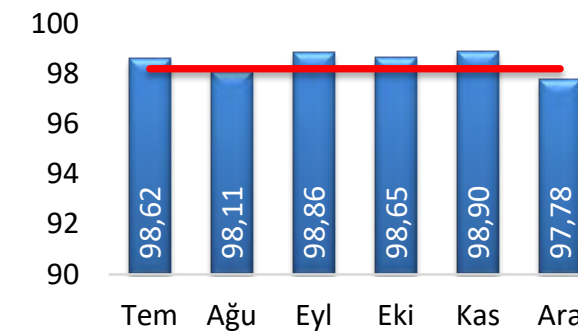
Hedef $\geq$ %98,2
Gerçekleşen = %97,78
Nova-Comet Ort.= %98,2



Hat Bazlı Aralık Ayı Verileri



Metro İstanbul Aylık Trend Değerleri



Hat Bazlı Aylık Trend Değerler



Performans Karnesi Genel Görünüm 00

Sefer Gerçekleştirme Oranı 01

Zamanında Gerçekleşen Sefer Oranı 02

Kapasite Kullanım Yoğunluğu 03

Araç km Başına Taşınan Yolcu Sayısı 04

İşletme Personeli Çalışma Saati Başına Taşınan Yolcu Sayısı 05

GMA Genel Puan 06

GMA Konfor Puanı 07

Şikayetlere Cevap Verme Performansı 08

Bakım Hizmet Performansı 09

Yürüyen Merdivenlerin Emre Amadeliği 10

ASANSÖRLERİN EMRE AMADELIĞI 11

Bir Milyon Yolcuda Olay Sayısı 12

Yenikapı-Atatürk Havalimanı-Kirazlı M1
Yenikapı-Hacıosman M2
Kirazlı-Olimpiyat-Başakşehir M3
Kadıköy-Tavşantepe M4
Üsküdar-Çekmeköy M5
Levent-Boğaziçi/Hisarüstü M6
Bağcılar-Kabataş T1
Topkapı-Mescid-i Selam T4

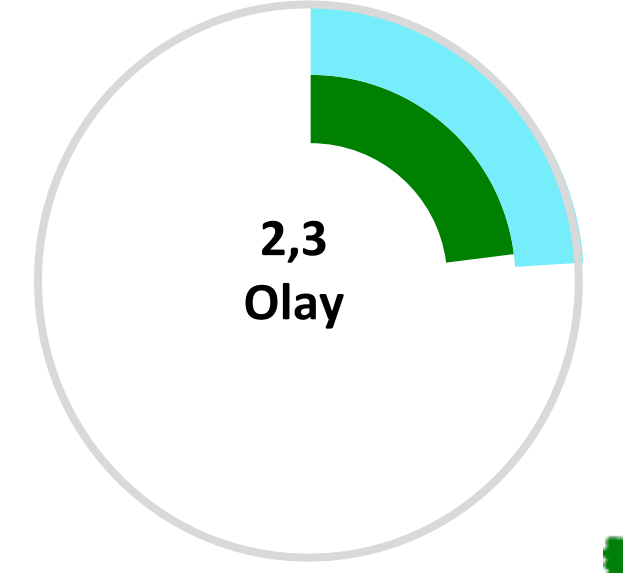
METRO İSTANBUL
İŞLETME
PERFORMANS
KARNESİ
Aralık 2019

12 Bir Milyon Yolcuda Olay Sayısı

Bu KPI, bir milyon yolcu başına olan olay sayısının ölçümünü ifade eder.

► Metro İstanbul **Aralık** ayı performansı milyon yolcuda **2,3**'tür. Nova-Comet Ort. milyon yolcuda 4'tür. Metro İstanbul, dünya metrolarına göre ortalamanın altında ölçümlenerek daha yüksek performans göstermektedir.

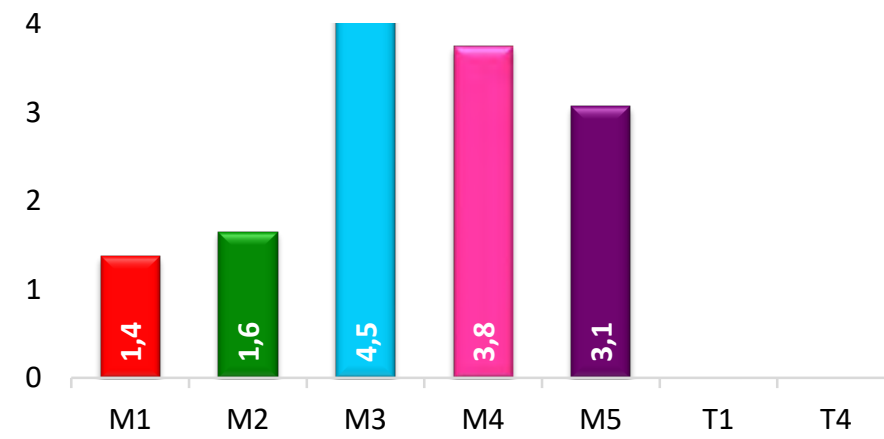
► Hat bazlı kırılım ve altı aylık trend değerleri aşağıda verilmiştir.



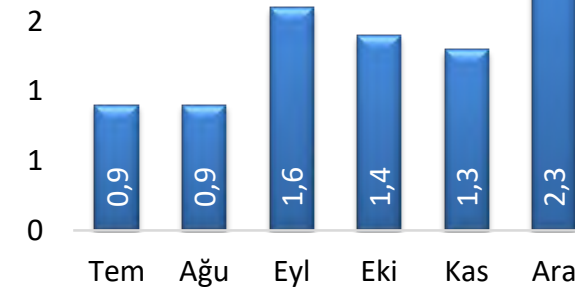
Hedef <= 2,4
Gerçekleşen = 2,3
Nova-Comet Ort.= 4



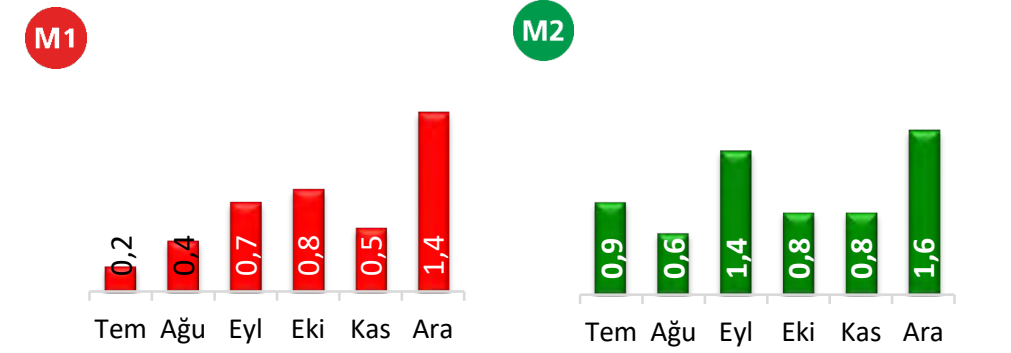
Hat Bazlı Aralık Ayı Verileri



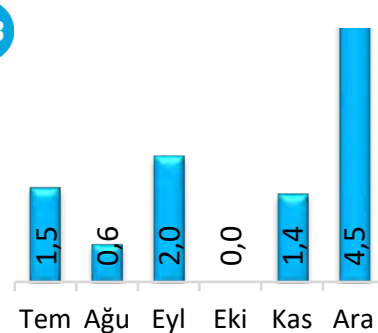
Metro İstanbul Aylık Trend Değerleri



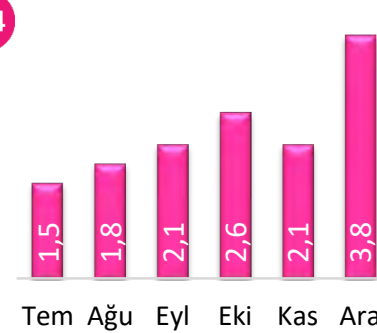
Hat Bazlı Aylık Trend Değerler



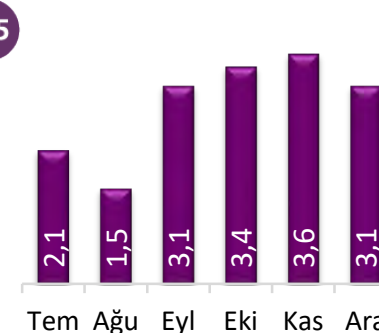
M3



M4



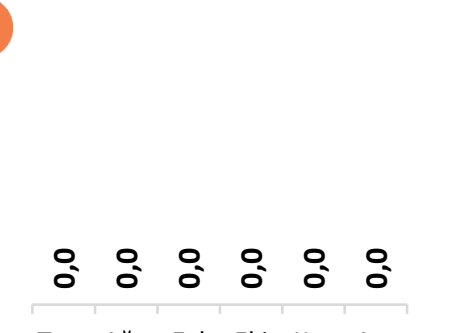
M5



T1



T4



BİR MİLYON YOLCUDA OLAY SAYISI 12

Yenikapı-Atatürk Havalimanı-Kirazlı M1
Yenikapı-Hacıosman M2
Kirazlı-Olimpiyat-Başakşehir M3
Kadıköy-Tavşantepe M4
Üsküdar-Çekmeköy M5
Levent-Boğaziçi/Hisarüstü M6
Bağcılar-Kabataş T1
Topkapı-Mescid-i Selam T4

Teşekkürler



İSTANBUL
BÜYÜKŞEHİR
BELEDİYESİ



METRO
İSTANBUL