



SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK **RAPORU** **2021**

1. YÖNETİCİ MESAJLARI VE RAPOR HAKKINDA.....	3-10
2. KURUMSAL PROFİL	11-12
2.1. Hizmetler.....	15-16
2.1.1. İşletme	15-16
Bakım	17-18
Araç Bakım	17-18
Hat Bakım.....	19-20
Elektrik & Elektronik Sistemler	21-22
Tesis Bakım.....	23-24
2.1.2. Ar-Ge	25-26
Mühendislik ve Müşavirlik	27-28
Rakamlarla Metro İstanbul	29-30
3. KURUMSAL YÖNETİŞİM.....	33-36
3.1. Sürdürülebilirlik Anlayışımız.....	37-38
Değerlerimiz	39-40
3.2. Paydaşlarla İletişim.....	41-42
3.3. Öncelikli Sürdürülebilirlik Konularımız	43-44
Değerlerimiz ve Öncelikli Sürdürülebilirlik Konularımız	45-46
Stratejik Amaçlarımız ve BM Sürdürülebilir Kalkınma Hedefleri	47-48
Stratejik Amaç	49-50
3.4. Kurumsal Yönetim.....	51-52
3.5. Etik ve Uyum.....	53-54
4. EKONOMİK PERFORMANSIMIZ.....	57-58
4.1. Operasyonel Performans	59-60
4.2. Yolcu Odaklılık	61-64
4.3. Tedarik Yönetimi	65-68
5. ÇEVRESEL PERFORMANSIMIZ	71-72
Çevre Faaliyetlerimiz.....	73-74
5.1. Enerji Yönetimi	75-78
5.2. Atık Yönetimi	79-80
Emisyonlar	81-82
6. SOSYAL PERFORMANSIMIZ	85-86
6.1. Çalışan Profili.....	87-88
6.2. Çalışan Memnuniyeti	89-90
6.3. Çalışan Eğitim ve Gelişimi.....	91-94
6.4. Çalışan Paydaş Görüşleri.....	95-96
6.5. İş Sağlığı ve Güvenliği	97-98
İş Sağlığı Eğitimleri.....	99-100
6.6. Toplumsal Faaliyetler (2021)	101-106
6.7. Koronavirüs Önlemleri.....	107-108
GRI İçerik Endeksi	109-110

İÇİNDEKİLER

01

YÖNETİCİ
MESAJLARI VE
RAPOR HAKKINDA



Değerli Paydaşlarımız,

Türkiye'nin en büyük raylı sistem işletmecisi olarak 183,15 kilometre uzunluğundaki 16 hattımızda bulunan 189 istasyonumuz ve 1 milyon metrekareyi aşkın kapalı alanımız ile İstanbullulara çevreci, konforlu, dakik, eğlenceli, teknolojik ve ekonomik ulaşım imkanı sunuyoruz.

2020 yılında başlayan ve tüm dünyadaki kamu ve iş dünyası genelinde değişimleri beraberinde getiren Covid-19 salgınının etkileri 2021 yılında da devam etti. Sosyal hayatı doğrudan etkileyen salgın koşulları ve ekonomide yaşanan dalgalanmaya rağmen 2021 yılını başarılı bir performans ile tamamladık. Yeni hatlar açarak istihdam sağlamaya devam ettik. 2021'de 298 kişiyi daha ekibimize kattık ve toplam 2.885 çalışan sayısına ulaştık.

Metro İstanbul olarak, iştiraki olduğumuz İstanbul Büyükşehir Belediyesi'nin (İBB) şeffaf belediyecilik anlayışı doğrultusunda hazırladığımız raporlar ile performansımızı ve yaptığımız çalışmaları paydaşlarımıza ve sorumlu olduğumuz İstanbul halkına sunmaya devam ediyoruz. GRI Standartlarının "Temel Düzey" gerekliliklerine uygun olarak hazırladığımız Sürdürülebilirlik Raporu'muzu sizlerle paylaşmanın mutluluğunu yaşıyoruz.

2020 yılının son aylarını T5 Cibali-Alibeyköy Cep Otogarı Tramvay Hattı'nın açılış hazırlıklarıyla tamamlamıştık. Türkiye'nin enerjisini raylardan alan ilk katenersiz tramvayı olan hattımızı 1 Ocak 2021'de İstanbulluların hizmetine açtık. 2021 yılı içerisinde T3 Kadıköy-Moda Tramvay Hattı'mıza Rızaapaşa istasyonunu ilave ettik, böylece hattın istasyon sayısı 11'e çıktı. M9 Ataköy-Olimpiyat Metro Hattı'nın birinci etabında yer alan Bahariye ve Masko istasyonlarını, İkitelli Sanayi, Ziya Gökalp Mahallesi ve Olimpiyat istasyonları ile birleştirerek Bahariye-Olimpiyat arasında hizmete açtık.

Yapımı devam eden 10 metro hattı ile dünyada aynı anda en çok metro yapılan şehir konumunda olan İstanbul'da, raylı sistem yatırımları tüm hızıyla devam ediyor. 2022 yılında hizmete girmesi planlanan M8 Bostancı-Dudullu Metro Hattı ve M7 Mecidiyeköy-Mahmutbey Metro Hattı'nın Fulya-Yıldız uzatması, M4 Kadıköy-Tavşantepe Metro Hattı'nın Sabiha Gökçen Havalimanı uzatması ve F4 Rumeli Hisarüstü-Aşıyan Füniküler Hattı ile birlikte hizmet ağıımız 25,6 km'lik artış gösterecek. Türkiye'de raylı sistemleri kullanarak seyahat eden her iki yolcudan birini biz taşıyoruz ve yolcu kapasitesinde Avrupa'da ilk 5'te yer alıyoruz, 2024 yılında ise dünyada ilk 10'a girmeyi hedefliyoruz.

İstanbul, dünyada öngörülen iklim krizinden en çok etkilenecek şehirler arasında yer alıyor. İBB İklim Değişikliği Eylem Planı çerçevesinde raylı sistem ağının genişletilmesi ve ana omurga üzerindeki yolculukların raylı sisteme kaydırılması ile 2040 yılında raylı sistem kullanım oranının yüzde 47'ye çıkarılması hedefleniyor. Lastik tekerlekli toplu ulaşım modlarından otobüs ve metrobüslerin hibrit ve nihayetinde elektrikli araçlara dönüştürülmesi ile de 2040 yılında karbon salımının yüzde 60 azaltılması, 2050 yılında ise toplu ulaşımında 0 salım hedefleniyor.

İstanbul'da sürdürülebilir kent içi hareketliliğin omurgası olma hedefi ile sadece kendi hatlarımızı geliştirmek için çalışmıyoruz. Düşük emisyonlu diğer ulaşım türleri ile entegre olabilmek için çalışıyoruz. Bu doğrultuda bisiklet kullanımını yaygınlaştırarak kent içi mikro hareketliliği desteklemek amacıyla 25 istasyonumuzda bisiklet park yerleri oluşturduk ve araçlarımızda bisikleti ile seyahat etmek isteyen yolcularımız için yolculuk sürelerini uzattık.

İstanbulluların en çok tercih ettiği taşıt olma ve raylı sistemler alanındaki birikimimiz ile sektörün gelişimine liderlik etme vizyonumuz doğrultusunda hizmetlerimizi sürdürürken, kentin kaynaklarını verimli kullanmak ve gelecek nesillere daha yaşanabilir bir şehir bırakmak önceliklerimiz arasında yer alıyor.

Şirketimizin beş stratejik amacından üçü "Etkin Kaynak Yönetimi", "Sürekli Gelişim Kültürü" ve "Topluma Fayda" doğrudan sürdürülebilirlik ile ilgili. Bu alanları başarıyla ilerlemeye devam etmek için üzere belirlediğimiz öncelikli sürdürülebilirlik konuları kapsamında insan ve toplum odaklı pozitif etkimizi artırmaya ve sürdürülebilir iş modellerini teşvik etmeye odaklanıyor, bu alanlarda taahhütlerde bulunuyoruz.

Kentin kamu kaynaklarını daha verimli kullanmak amacıyla yerileştirme ve tasarruf konularına önem vererek Ar-Ge çalışmalarımıza ağırlık veriyoruz. Örneğin; raylı sistem hatlarımızın tamamında ısı koşulları değerlendirerek istasyon havalandırma konsepti optimizasyon projesini gerçekleştirdik. Bu sayede bir yıl içinde toplam 17,5 milyon kWh elektrik enerjisi tüketen havalandırma ekipmanlarının yıllık elektrik enerjisi tüketimini 14,2 milyon kWh değerine düşürdük.

Araçlarımızın tükettiği elektrik enerjisini azaltmak amacıyla tren hız profillerinin optimizasyonu ve rejeneratif enerjinin geri kazanımı projesini başlattık. Saha verilerinden alınan sonuçlara göre; optimize edilen sürüş ile mevcut sürüşe göre %30 enerji tasarrufu sağlandığını gördük.

Günde 2,5 milyona yakın yolcuyla istasyon ve araçlarımızda ağırlayan bir şirket olarak gücümüzün en önemli kısmını çalışanlarımızdan alıyoruz. Belli aralıklar ile çalışanlarımıza anketler ve odak grup toplantıları düzenleyerek aldığımız geri bildirimler doğrultusunda personelimizin çalışma alanlarını ve koşullarını iyileştirmeye yönelik adımlar atıyoruz. Çalışanlarımız ve yolcularımız için daha güvenli, sağlıklı iş yerleri ve yolculuk alanları yaratma önceliğimiz ve sıfır iş kazası hedefimiz doğrultusunda iş sağlığı ve güvenliği performansımızı sürekli geliştirmeye devam ediyoruz.

Sektördeki nitelikli iş gücünün sürdürülebilir hale gelmesi için kendi bilgi ve birikimimizi sistemli bir şekilde paylaştığımız eğitim programları hazırlamış ve ekosistemin hizmetine açmıştık. Bu çalışmamızı bir adım öteye götürerek sektöre uzman teknik personel yetiştirmek için Metro Akademi markasını kurduk. Bu marka ile yurt içi ve yurt dışındaki raylı sistem işletmecilerine eğitimler vermeye başladık.

Birleşmiş Milletler Sürdürülebilir Kalkınma Hedeflerini destekleyen projelerimizi ,etkilerini artırarak sürdürüyoruz. Çalışanlarımızın da gönüllü desteği ile yıl boyunca; kültür-sanat, spor ve toplumsal cinsiyet eşitliğine yönelik projelere imza attık.

Başta çalışanlarımız olmak üzere değer yaratma hedefiyle çıktığımız sürdürülebilirlik yolculuğumuzda emeği geçen tüm paydaşlarımıza teşekkürlerimizi sunuyor, sürdürülebilirlikle ilgili performansımıza yönelik geri bildirimlerinizi bekliyoruz.

Özgür SOY

Metro İstanbul Genel Müdürü





Metro İstanbul ailesi olarak faaliyetlerimizin sosyal ve çevreye etkileri ile birlikte iklim değişikliğinden, teknolojik gelişmelere, ekonomiye katkıdan, istihdam ihtiyacına kadar potansiyel gelişimini yakından etkileyecek konuları takip ediyor ve bu doğrultuda faaliyetlerimizi gerçekleştiriyoruz.

Müşteri ve çözüm odaklı değerimiz paralelinde müşterilerimize değer yaratmak için hizmetlerimizi sürdürülebilirlik hedeflerimiz kapsamında sürekli geliştiriyoruz. Metro İstanbul yönetimi ve çalışanları olarak etik kurallarımız çerçevesinde çalışmayı prensip ediniyoruz.

Çalışanlarımızın en değerli varlığımız olduğu bilinci ile güvenli ve sağlıklı bir ortamda yüksek bir motivasyon ile çalışmasını amaç bilmekteyiz. Bu nedenle ulusal ve uluslararası standart ve mevzuatlara uygunluğu en yüksek seviyede sağlamaktayız.

Sadece finansal hedeflere ulaşmak için çalışanların performanslarının sürdürülebilirliğini sağlamak yaklaşımıyla değil uzun vadede kurumun varlığına ve verimliliğine katkı sağlamayı amaçlamaktayız.

Bu bakış açısıyla çalışanların yetkinliklerini ve performanslarını sürekli iyileştirme ve geliştirmeyi hem mesleki hem kişisel eğitimler ile sağlıyoruz. Bireysel düzeyde çalışanların iş tatmini ve motivasyonlarını sağlamak amacıyla kurum içi iletişime ayrıca önem veriyoruz. Çalışanlarımız katıldığı toplantılarda, çalıştaylarda, yapılan anketlerde fikirlerini, görüş ve önerilerini rahatlıkla beyan edebilmekte ve iş süreçlerimize katma değer sağlamalarına olanak tanımaktayız.

Yolcularımıza mükemmel yolculuk deneyimini ve diğer paydaşlarımıza da sektöründe lider bir kuruluşla olan ilişkilerinde pozitif deneyim yaşatma arzusuyla çalışıyor, toplumsal paydaşlarımıza katma değer yaratmak için toplumsal algımızı memnuniyet anketleri ile sürekli ölçüyor, beklentilere cevap verebilecek şekilde faaliyetleri planlıyoruz. Sivil toplum örgütleriyle iş birliği yaparak yaşadığımız çevreye ve topluma değer yaratmaya çalışıyoruz.

Metro İstanbul'un 2021 yılındaki ekonomik, çevresel ve sosyal performansını yansıtan ilk sürdürülebilirlik raporumuzu paydaşlarımıza sunmaktan gurur duyuyoruz. Faaliyetlerimizin sonuçlarını yönetmek için attığımız ölçüm, izleme ve iyileştirme adımlarını bu rapor aracılığıyla paydaşlarımıza değerlendirme fırsatı sunuyoruz.

Mükemmellik yolculuğumuzda, sürdürülebilirlik raporlamasını iyi uygulamalarımızı paydaşlarımıza iletmek için kullandığımız birincil iletişim araçlarından biri haline getirmeyi hedefliyoruz. Raporumuz bir dış onaydan geçmemiş olmakla birlikte GRI Standartlarının "Temel Düzey" gerekliliklerine uygun olarak hazırlanmıştır. 2022 yılı sürdürülebilirlik performansımızı yansıtacak gelecek raporumuzu, 2023 yılının ikinci yarısında yayınlamayı planlamaktayız.

Yaptığımız işlerde sürdürülebilirlik boyutunu ön planda tutarak; insana, topluma ve çevreye katkıda bulunmayı, tüm paydaşların farkındalığını arttırarak sürekli, yaratıcı ve yenilikçi uygulamaları hayata geçirmelerini sağlamayı hedefliyoruz. Bu bilinç ile ilerleyen tüm paydaşlarımızın her zaman yanında olduğumuzu belirtmek isteriz. Yanımızda olan tüm paydaşlarımıza ve çalışanlarımıza bir kez daha teşekkür ederiz.

Sema Akça OFLAS

Metro İstanbul Genel Müdür Yardımcısı
Yönetim Kurulu Toplumsal Cinsiyet
Eşitliği ve Sürdürülebilirlik Temsilcisi

02

KURUMSAL PROFİL

- 2.1. Hizmetler
 - 2.1.1. İşletme
 - 2.1.2. Bakım
 - 2.1.3. Ar-Ge
 - 2.1.4. Mühendislik ve Müşavirlik

KURUMSAL PROFİL



Metro İstanbul, 1988 yılında İstanbul Büyükşehir Belediyesi tarafından kent içi raylı sistemlerin işletmeciliğini yapmak üzere kurulmuştur. Faaliyetlerini İstanbul Büyükşehir Belediyesi'nin iştirak şirketi olarak sürdüren Metro İstanbul, İstanbul'daki mevcut metro, tramvay, füniküler ve teleferik hatlarını işletmektedir.

İstanbul genelinde 262,15 km uzunluğunda kent içi raylı sistem ağı bulunmaktadır. Toplam sistem içinde 183,15 km uzunluğundaki 16 hat ile her gün 2,5 milyona yakın yolcuya hizmet veren Metro İstanbul, hizmet kalitesi ile de dünyada örnek gösterilen markalar arasındadır.

Raylı sistem yatırımlarının hızlanması ve yeni hatların devreye alınması ile hizmet ağı devamlı büyüyen Metro İstanbul, yolcu odaklı anlayış ile hizmet kalitesini sürekli geliştirmektedir. Dünya standartlarında, hızlı ve efektif ulaşım hizmetleri sunan, ulaşım teknolojilerini sürekli geliştiren, Ar-Ge ve insan kaynaklarına sürekli yatırım yapan Metro İstanbul, İstanbul'u geleceğe taşıma hedefiyle çalışmalarına devam etmektedir.

Metro İstanbul, raylı sistem işletmeciliğinin yanı sıra, yönetiminde bulunan raylı sistem araçları, istasyonlar, sabit tesisler ve hat altyapıları ile elektrik ve elektronik sistemlerin bakım ve onarımlarını yapmaktadır. İşletmecilik ve bakım onarım faaliyetlerinin yanında hem İstanbul'un gelecek metro projeleri hem de yurt içi ve yurt dışındaki toplu taşıma projeleri için mühendislik ve müşavirlik hizmetleri de verilmektedir.

2.1. Hizmetler

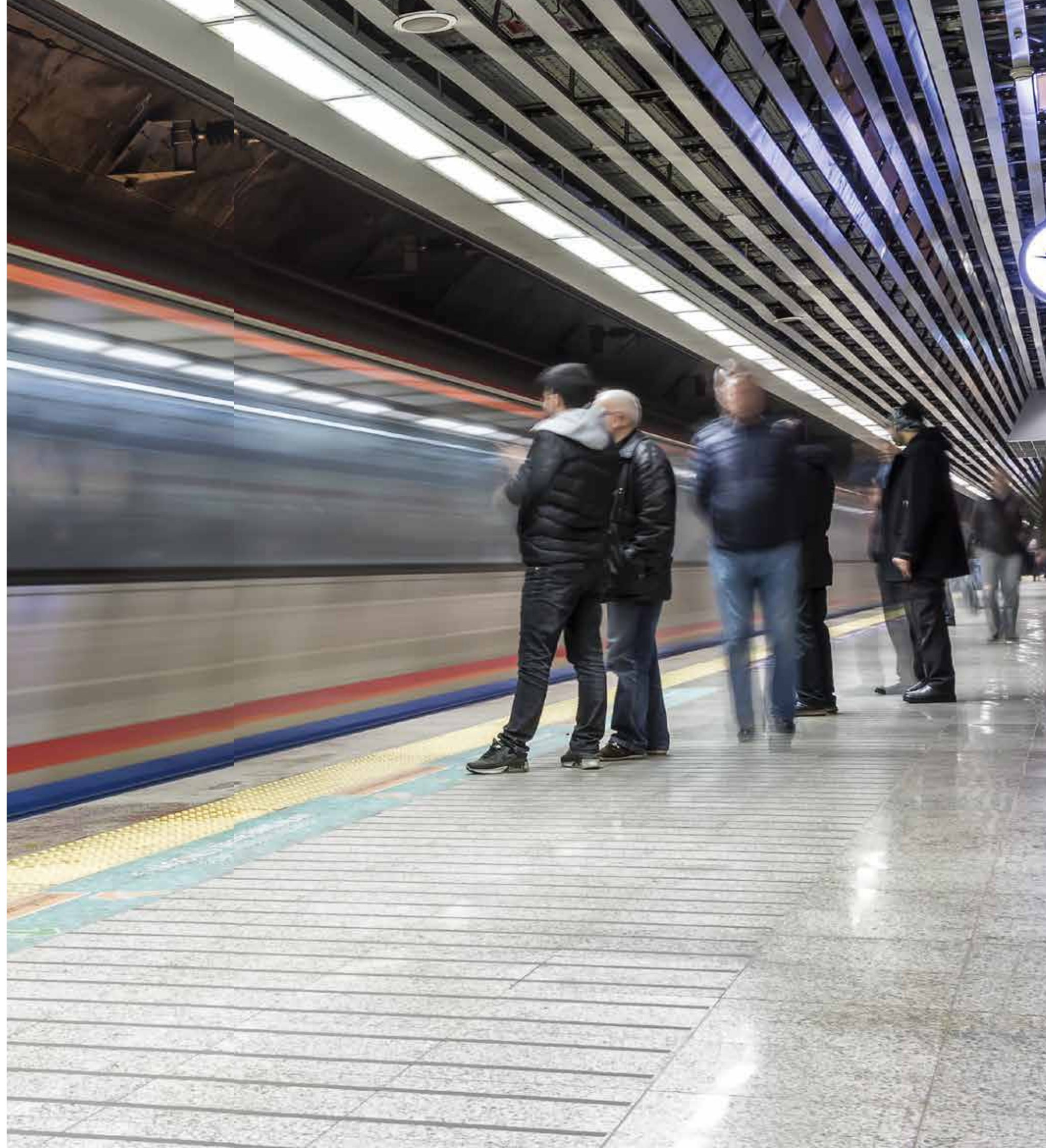
Metro İstanbul, raylı sistemler işletmeciliği, raylı sistemler bakım ve onarımı, sektöre yönelik Ar-Ge faaliyetleri ve raylı sistemler alanında mühendislik ve müşavirlik hizmetleri sunmaktadır.

2.1.1. İşletme

Metro, tramvay, fönüküler ve teleferik sistemlerinin her birinin kendine özel fiziki yapıları ve operasyonel zorlukları bulunmaktadır. Bu zorluklarla başa çıkabilmek adına Metro İstanbul işletme birimleri sürekli olarak eğitim, simülasyon ve tatbikatlar yaparak kendini çevik ve operasyona hazır halde tutmaktadır.

Yenilenen hizmet vizyonu ile birlikte kurumsal yapıda 4 ana işletme bölgesi oluşturulmuştur. Her işletme bölgesi kendi sorumluluğunda olan hatlara ait araç ve istasyonların işletmeye hazır olması, buralarda görevli personelin hazırlığı ve denetimi ile işletmenin görünmeyen ama can alıcı fonksiyonu olan seferlerin düzenlenmesi, sefer saatlerine uygun işletmecilik yapılması hizmetlerini de yerine getirmektedir.

Metro İstanbul işletmesinde bulunan tüm işletmeler sürekli olarak diğer toplu ulaşım modları, İstanbul Emniyet Müdürlüğü, İstanbul İtfaiye Müdürlüğü ve AKOM (Afet Koordinasyon Merkezi) gibi birimler ile irtibat halinde olup, işletmede meydana gelen/gelebilecek ya da işletmeyi etkileyen her türlü olumsuzluk için hızla, çevik bir şekilde çözüm üretilmesi sağlanmaktadır.



Bakım

Araç Bakım

Metro İstanbul, 8 farklı bakım merkezinde farklı tasarım ve teknolojilere sahip araçlar için aşağıdaki bakım hizmetlerini başarı ile yürütmektedir.

- Koruyucu Bakım
- Düzeltici Bakım
- Ekipman Yenileme
- Araç Yenileme
- Yerleştirme

Metro İstanbul, bakım hizmetlerinin yanında, belirli bir ömrü tamamlamış araçların ekipman bazında yenilenmesi ve modernizasyonunu da tasarım güncellemeleri ile birlikte gerçekleştirmektedir.



Hat Bakım

Raylı sistemlerde güvenli ve konforlu bir işletmecilik için en önemli hususlardan biri, araçların üzerinde işletildiği demir yolu üstyapısının düzgünlüğü ve sağlamlığıdır. Ray, makas, bağlantı elemanları, taşıyıcı tabakaların periyodik olarak kontrol ve ölçümlerle takip edilmesi ve tespit edilen kusurların öncelik sırasına göre bir plan dahilinde giderilmesi önemli bir husustur. Metro İstanbul'da bakım, onarım ve yenileme çalışmaları ulusal ve uluslararası standartlara göre yürütülmektedir.

Yolcu odaklı bir işletme ve tüm yolcu grupları için istasyonların tam erişilebilir ve konforlu olması önemlidir. Bunun için istasyonlardaki yapının ve elektromekanik sistemlerin (yürüyen merdiven, asansör, havalandırma, drenaj sistemleri vb.) planlı olarak bakım, onarım ve yenileme faaliyetleri yürütülmektedir. Artan yolculuk taleplerini karşılamak ve konforu artırmak için, Metro İstanbul istasyonlarında revizyon ve yenileme çalışmaları yapılmaktadır.



Bununla birlikte, işletme ve bakım faaliyetleri için gerekli olan araç park sahaları, atölye, ofis, depo binalarının yapımı gerçekleştirilmektedir. Araçların ve sistemlerin düzenli çalışabilmesi için uygun lokasyonlarda yeterli kapasitede bakım tesislerinin bulunması önemli bir husustur.

Metro İstanbul bu konudaki bilgi birikimi ve tecrübesi ile ülkemizdeki diğer raylı sistem işletmelerine bakım, onarım, ölçüm, eğitim, danışmanlık ve proje hizmetleri sunmaktadır.



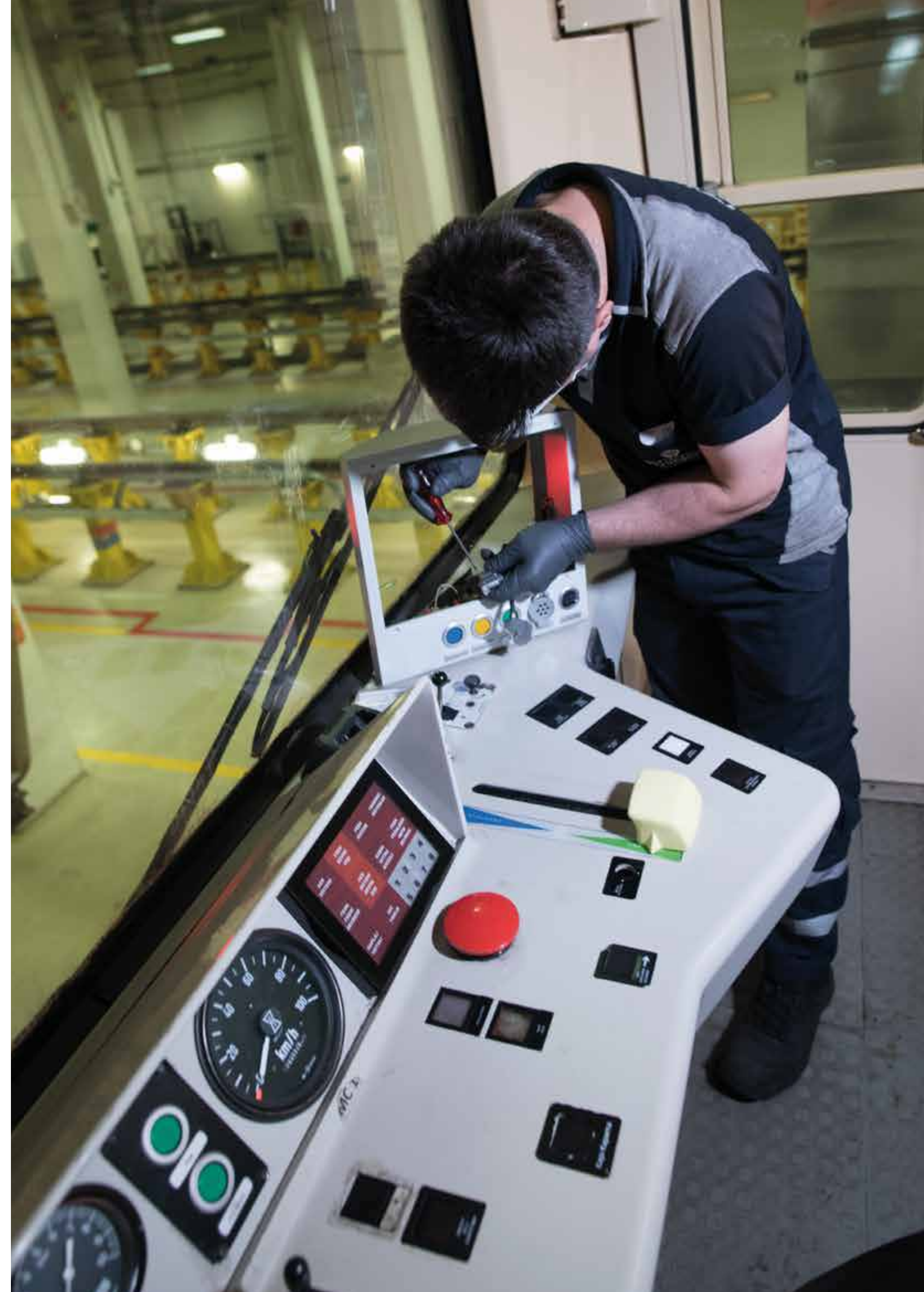
Elektrik & Elektronik Sistemler

Metro İstanbul, işletmeciliğini yaptığı metro, tramvay, föniküler ve teleferik hatlarına ait elektrik ve elektronik tesisleri gerekli şartlara uygun olarak sürekli çalışır vaziyette tutmaktan sorumludur. Elektrik ve elektronik sistemlerin doğru ve sürekli şekilde çalışır durumda olmasının “hizmet kalitesi” ve “müşteri memnuniyet seviyesi” için önemli oranda belirleyici olduğunun bilinci ile bu sistemlere yönelik yapılan tüm bakım-onarım faaliyetlerini, sorunları kaynağında ve büyümeden çözme anlayışı içinde ve son derece titiz bir çalışmada ile yürütmektedir.

Taahhüdümüz olan, yolcularımıza güvenli, dakik ve konforlu bir seyahat hizmeti sunabilmek için aşağıdaki hizmetler sürekli denetim altında tutulmaktadır;

- Telsiz sistemleri,
- Transmisyon ve telefon sistemleri,
- Elektronik güvenlik sistemleri,
- Saat sistemi,
- SCADA sistemi,
- CCTV ve anons sistemi,
- Yangın algılama ve ihbar sistemi,
- Tren hareketlerinin emniyetle sürdürülmesini sağlayan sinyalizasyon sistemi,
- Araçlara enerji sağlayan katener sistemi,
- Yardımcı güç dağıtım sistemleri,
- Kesintisiz güç kaynakları ve trafolar gibi enerji sistemleri,

Bu hizmetler de diğer atölye bakım hizmetlerinde olduğu gibi arızaların önceden tespiti, koruyucu ve önleyici tedbirlerin alınması ve meydana gelen arızaların giderilmesi sağlanmaktadır.





Tesis Bakım



Metro İstanbul, farklı teknolojiler ile inşa edilmiş olan raylı sistem hatları ve yardımcı tesisleri için ekipman ve sistem seviyesinde bakım hizmetleri sunabilmektedir. Sahip olduğu tam teşekküllü makine parkı, teknolojik ölçüm cihazları, vasıflı mühendislik ve bakım iş gücü ile Metro İstanbul'un, yürütmüş olduğu bakım hizmet konuları ve sistem bilgileri aşağıda sunulmuştur.

Hat ve Tesis Bakımları

- Tramvay Demir Yolu Bakımı
- Hat Bakım ve Onarım Hizmetleri
- Hat İyileştirme Çalışmaları
- Ray ve Makas Kaynakları
- Hat Geometri Bakımları
- Hat Kontrol ve Ölçümleri
- Geometrik Ölçümler,
- Georadar
- Ultrasonik Muayene



Elektromekanik ve Kontrol Sistemleri Bakım Hizmetleri

- Tramvay Tesis Bakım
- Orta Gerilim Besleme ve Dağıtım Sistemleri Bakım Hizmetleri
- Cer Gücü ve Dağıtım Sistemleri
- Yardımcı Güç Besleme ve Dağıtım Sistemleri
- Katener/3. Ray Sistemleri
- Sinyalizasyon Sistemleri
- SCADA/ECS Sistemleri
- Haberleşme/İletişim Sistemleri
- Kamera Sistemleri
- Yolcu Bilgilendirme Sistemleri
- Yangın Algılama ve Söndürme Sistemleri
- Havalandırma Sistemleri



2.1.2. Ar-Ge

Tecrübe ve tasarım gücüyle yeni ve yerli teknoloji geliştirme anlayışını benimseyen Metro İstanbul; Ar-Ge, tasarım ve inovasyon çalışmalarına ayrı bir önem ve değer vermektedir.

Bu doğrultuda yeni ürün, araç ve parça üretmek; yeni süreç ve sistemler ortaya koymak ve var olan sistemleri daha da geliştirmek isteyen Metro İstanbul, mevcut bilgi ve birikimiyle sistematik olarak çalışmalarına ve yatırımlarına devam etmektedir.

Yolcuya ilk temas noktası olan istasyonlarda yürüyen merdivenler önemli kritik ekipmanlardan biridir. Yürüyen merdivenlerimizin kullanılabilirliğini yüksek düzeyde tutacak, bakım ve revizyonlar gerçekleştiriyoruz, bu kapsamda M5 Hattı Yürüyen Merdiven Revizyon Projemiz devam etmektedir. Ayrıca yerlilik oranını artırmaya yönelik çeşitli Ar-Ge projeleri gerçekleştiriyoruz. Yürüyen merdiven zincir geri kazanım ve yürüyen merdivenlerde kestirimci bakım projelerimizde sona yaklaşmaktayız.

İstasyon ve araç içlerinde bulunan yolcu bilgilendirme sistemleri yazılım ve donanımın harmanlandığı teknoloji ürünü sistemlerdir. Bu ekipmanların çeşitli çevresel sistemler ile entegre bir şekilde ve maksimum doğrulukta çalışmasını sağlayacak yazılım altyapısının kurulmasını sağlıyoruz, donanım olarak da yerlilik oranını artırıcı projelerimizi hayata geçiriyoruz. Araç içi ve istasyonlara yönelik LCD tabanlı yolcu bilgilendirme projelerimiz devam etmektedir.

En büyük sarf kaynağımız elektrik enerjisi, Türkiye'nin en çok elektrik enerjisi kullanan kurumlarından biriyiz. Bu alanda yaptığımız iyileştirmelerin yalnızca kurum için değil ülke genelinde de önemli etkileri olmaktadır. Halihazırda devam eden ve tren hız profillerinin optimizasyonunu içeren projemiz ve ihtiyaçlara binaen optimum tarife seçiminin yapılmasını sağlayan algoritma projemiz ile enerji alanında önemli tasarruflar elde etmemizi sağlayacak projeler üzerinde çalışmaya devam etmekteyiz.

İşletmedeki sorumluluklarımızın yanı sıra işlettiğimiz hatların ve bu hatlarda kullanılan araçların bakım faaliyetlerinden de sorumluyuz. Ar-Ge merkezi olarak bakım süreçlerini hızlandıracak, daha kaliteli hale getirecek ve İSG risklerini ortadan kaldıracak projelerimiz ile de sektöre katkı sağlamaya devam ediyoruz. Bu alandaki ürünlerimiz olan test, bakım ve muayene cihazları sektörde kabul görmüş ekipmanlar arasında sayılabilir, ayrıca devam eden; HPU test cihazı, AS-AT valfi test ekipmanı, hareketli katener ve demir yolu sabit ray yağlama projeleri bu alandaki önemli çalışmalarımızdandır.

Mühendislik ve Müşavirlik

Metro İstanbul, raylı sistem yatırımlarında fizibilite etütleri, detaylı mühendislik tasarım, müşavirlik hizmetleri ve yapı denetim ve yönetimi gibi birçok mühendislik hizmeti sunmakta ve fikirden işletmeye alma aşamasına kadar da yatırımın her süreci için çözümler sunmaktadır.

Tasarım

Tasarım ve mühendislik çalışmalarını, sahip olduğu işletme ve bakım tecrübesini kullanarak sürekli güçlendiren Metro İstanbul, müşterileri için yatırım ve işletme giderleri dâhil toplam ömür maliyetlerini dikkate alan çözümler önerebilmektedir.

Metro İstanbul, raylı sistem yatırımlarında, aşağıda sunulan yapılar için tasarım hizmetleri sunmaktadır.

- Metro Yapısının Tasarımı
- Sistem Tasarımı
- Güzergâhlar ve Güzergâh Yapıları
- İstasyon ve Aktarma Tesisleri
- Elektromekanik Sistemler
- Depo ve Atölyeler
- Müşavirlik Hizmetleri

Metro İstanbul'un raylı sistem yatırımları için sunduğu müşavirlik hizmetleri aşağıda belirtilmiştir.

- İhale Hazırlık ve Sözleşme
- Proje Yönetimi
- İnşaat Altyapı, Elektromekanik Sistemler İnşaatı ve Araç Temini
- İşletmeye Alma
- İşletme
- Proje ve İşletme Organizasyonu
- İşletme ve Trafik Planlama
- İşletme Süreçleri Eğitim



RAKAMLARLA

METRO İSTANBUL

262,15 KM

İstanbul genelinde
262,15 km.
uzunluğunda kent
içi raylı sistem
işletmesi
bulunmaktadır.

183,15 KM

Toplam sistem
içerisinde Metro
İstanbul'un işlettiği
183,15 km
uzunluğunda 16
hat mevcuttur.

937 ARAÇ

Metro İstanbul, 937
araç ile günlük 2,5
milyona yakın
yolcuya hizmet
vermektedir.

16 HAT

9 metro,
4 tramvay,
1 föniküler,
2 teleferik hattı
mevcuttur.

SİSTEMLERİMİZ

203.277 Ekipman,
787 YBS,
232 Dijital İno-Pano,
1.491
Yürüyen Merdiven,
491 Asansör,
58 Yürüyen Bant

2021 yılında Comet'e üye metroların katılımıyla gerçekleştirilen memnuniyet anketine katılan 4.044 İstanbullunun değerlendirmesi sonucunda %84'lük skor ile en yüksek memnuniyet oranını Metro İstanbul yakalamıştır. Bu oran 2014 yılından beri Comet Müşteri Memnuniyet Araştırması'na katılan Metro İstanbul'un aldığı en yüksek skor olmuştur.

03

KURUMSAL YÖNETİŞİM

- 3.1. Sürdürülebilirlik Anlayışımız
- 3.2. Paydaşlarla İletişim
- 3.3. Öncelikli Sürdürülebilirlik Konularımız
- 3.4. Kurumsal Yönetim
- 3.5. Etik ve Uyum

2021 TÜRKİYE MÜKEMMELLİK ÖDÜLÜ

30. KALİTE KONGRESİ
ORTAK
AMACIN
GÜCÜ



3.KURUMSAL YÖNETİŞİM

Kent içi raylı sistemlerin işletmeciliğini yapmak üzere kurulmuş olan Metro İstanbul, İstanbul'da en çok tercih edilen taşıt olma vizyonu ile tüm yasalara, mevzuatlara, uluslararası sözleşmelere ve Birleşmiş Milletler Küresel İlkelerine uymayı, doğruluk ve dürüstlük esasları çerçevesinde hareket etmeyi, sürekli gelişimi, katılımcılığı, tarafsızlığı, eşitliği, adilliği şeffaflığı ve hesap verilebilirliği ilke edinir.

Metro İstanbul tüm faaliyetlerinde Etik İlkeler Kurallarına uyarak, çevreci, konforlu, dakik, eğlenceli, teknolojik, ekonomik olmak gibi misyon unsurlarını esas alarak, yolcuları, çalışanları, tedarikçileri ve tüm paydaşlarına sürdürülebilir değer yaratan üstün performanslı hizmet sunmayı hedefleyen bir yönetim yapısına sahiptir.

Şirket stratejik plan, faaliyet raporu, finansal bilgiler ve yolcu istatistikleri gibi kamuya açık bilgilerini doğru, eksiksiz, adil ve anlaşılır bir biçimde Metro İstanbul web sitesinde paylaşılmaktadır.

Metro İstanbul'un yönetim sistemi, üst yönetimi ve hesap verdiği kurum ve kuruluşlar ile olan ilişkisiyle tarifiilmektedir. Bu kapsamda Stratejik Plan Mevzuat Analizi ile yükümlülüklerimiz belirtilmiştir.

Metro İstanbul, 5216 sayılı Büyük Şehir Belediyesi Kanunu'na tabii olarak şehir içi toplu taşıma faaliyeti hizmetini kamu hizmeti olarak yürütmektedir. Bunun yanı sıra Tebliğ kapsamında zorunlu olan ilkelere tam uyum sağlamakla beraber, zorunlu olmayan ilkelerin çoğunluğuna da uyum göstermekte olup, 6102 sayılı Türk Ticaret Kanunu, 6098 sayılı Borçlar Kanunu, 6362 sayılı Sermaye Piyasası Kanunu, 4734 sayılı Kamu İhale Kanunu ve ilgili mevzuat hükümleri uygulanmaktadır.

5216 sayılı Büyük Şehir Belediyesi Kanunu'nda Büyük Şehir Belediyesi'nin, Belediye Başkanı'nın, Meclisin ve Meclis Üyelerinin görev ve sorumlulukları belirlenmiştir.

Metro İstanbul AŞ'de 4734 Sayılı Kanun'a göre yapılacak işlemlerde mali ve idari iş, işlem ve uygulamaların yürütülmesine ilişkin olarak yönetim kurulu, genel müdür ve diğer yöneticilerinin yetkileri iç yönerge ile belirlenmiş ve imza sirküleri ile beyan edilmiştir.

Belirli periyotlarla gerçekleştirilen yönetim toplantılarından bazıları aşağıdaki gibidir:

- 1-Yönetim Kurulu Toplantıları
- 2-İBB Koordinasyon Toplantıları
- 3-UKOME Toplantıları
- 4-Valilik Koordinasyon Toplantıları

Metro İstanbul sahip olduğu Kalite (ISO 9001), Çevre (ISO 14001), İş Sağlığı ve Güvenliği (ISO 45001), Enerji Yönetimi (ISO 50001), Bilgi Güvenliği (27001) ve Müşteri Memnuniyeti (ISO 10002) Yönetim Sistemleri sertifikaları kapsamında her yıl rutin olarak tüm birimlerini yasal şartlara ve yönetim sistemlerinin gerekliliklerine uygunluk açısından denetlenmektedir.

Metro İstanbul 6085 sayılı Sayıştay Kanunu gereğince; mali yönetim ve iç kontrol sistemlerini değerlendirmek amacıyla periyodik olarak Sayıştay tarafından denetlenmektedir. Denetim sonucunda denetim kanıtlarının yer aldığı rapor yayınlanmaktadır.

Metro İstanbul, kurumsal olgunluk ve sürdürülebilir kurumsal başarı seviyesini artırarak yönetim ve iş süreçlerini daha da iyileştirmek amacıyla 2020 yılında EFQM Modeli'nin çalışmalarını başlatmıştır. Bu amaç doğrultusunda; Avrupa Kalite Yönetim Vakfı'nın (European Foundation for Quality Management - EFQM) Türkiye temsilcisi olan Türkiye Kalite Derneği (KalDer) tarafından oluşturulan bir ekip, Metro İstanbul'un mevcut durumunun tespiti için EFQM Dış Değerlendirmesi gerçekleştirmiştir.

Türkiye'nin lider kent içi raylı sistem işletmecisi Metro İstanbul, üstün performanslı bir kurum olma yolculuğunda Avrupa'nın ve dünyanın önde gelen firmaları arasına girmek için EFQM Modeli doğrultusunda çalışmalarına devam etmektedir. EFQM modeli ile iş süreçlerini farklı bir bakış açısıyla değerlendirerek yolcularına her zaman en kaliteli hizmeti sağlamayı hedefler. Metro İstanbul, sektörde öncü rolünü sürdürürken kamu şirketi şapkası ile de İstanbullulara verdiği hizmetlerin yanı sıra ihtiyaç ve beklentilere paralel olarak farklı deneyimler yaşatacak alanlar sunmayı amaçlar.

Türkiye Kalite Derneği'nin (KalDer), European Foundation for Quality Management (EFQM) Avrupa Kalite Yönetim Vakfı Mükemmellik Modeli doğrultusunda yaptığı yetkinlik değerlendirmesi sonucu Türkiye'de "5 Yıldız Belgesi" alan ilk ve tek raylı sistem işletmecisi olmuştur (Kasım 2021).

OUTSTANDING ORGANISATION



METRO İSTANBUL A.Ş.

Is Recognised as
a 5-star organisation using
the EFQM Model

November 2021



Russell Longmuir
CEO, EFQM

SN: REC2111012725
This certificate is valid for 3 years.

3.1. Sürdürülebilirlik Anlayışımız

Metro İstanbul olarak, Haziran 2021'de Ulusal Kalite Hareketi (UKH) İyi Niyet Bildirgesi'ni imzalayarak UKH Programı'na katılmıştık.

Böylece Avrupa Kalite Yönetimi Vakfı (EFQM) tarafından değerlendirmeler ve mükemmellik yolculuğumuz başladı. Kasım 2021'de "5 Yıldızlı EFQM Mükemmellikte Yetkinlik" belgesi alarak, iş yapma normlarımız arasına değişimi yönetme ve değişimle başa çıkmayı dâhil ederek bu konuda her geçen yıl daha iyi bir performans sergilemeye devam etmekteyiz.

Ayrıca hedeflerimizi gerçekleştirmek için yaklaşımlarımızı sürekli geliştirmekte, rafine etmekte ve yalınlaştırmaktayız. 2021 yılında aldığımız "5 Yıldızlı EFQM Mükemmellikte Yetkinlik" belgesi, yüksek kaliteli iş yaklaşımımız, yenilik yapma kabiliyetimiz ve mükemmel ürün ve hizmet sunma konusundaki taahhüdümüzün kanıtıdır.



DEĞERLERİMİZ



**ADİL
GÜVENİLİR**



**İNSANA VE
ÇEVREYE
DUYARLI**



**ÇÖZÜMCÜ
ÇEVİK**



**ŞEFFAF
ETİK**

Metro İstanbul, raylı sistem toplu taşımacılık hizmetlerinin, ayırım gözetmeden, İstanbullunun talep ve ihtiyaçlarını dikkate alacak ve kar şılayacak şekilde sunulmasını esas alır.

Metro İstanbul, raylı sistem toplu taşımacılık hizmetlerinin, gelecek kuşakların bugünkü çevre varlıklarından mahrum bırakılmaksızın yürütülmesini sağlayarak çevreye; İstanbulluları ve onlara hizmet eden çalışanlarının memnuniyetlerini temel önceliklerden sayarak, insana duyarlılığı benimser.

Metro İstanbul, dünyada değişen trendlere ve yeni gelişen teknolojilere hızlı ve etkin bir şekilde adapte olarak, küresel ölçekte en iyi uygulamaların dikkate alındığı çözüm odaklı yöntemlerin esasını kabul eder.

Metro İstanbul, tüm hizmet alanlarında tüm kaynakların etkin kullanımında; İstanbullulara karşı her konuda açık ve şeffaf olacağını taahhüt eder, hesap verme sorumluluğunu esas kabul eder, tüm hizmetlerini ve iş süreçlerini evrensel düzeyde kabul görmüş hukuki ve sosyal normlar çerçevesinde yürütür.



**KATILIMCI
KAPSAYICI**



**YENİLİKÇİ
GİRİŞİMCİ**



**UZMAN
LİYAKATLİ**



**GÜLER YÜZLÜ
SAYGILI**

Metro İstanbul, tüm paydaşlarının, farklı kesimlerin, İstanbul'un tüm renklerinin ihtiyaç ve beklentilerine eşit uzaklıktadır, kadın istihdamına önem verir tüm hizmetini bu farklı kesimlerin katılımcı olabileceği gibi kurgular.

Metro İstanbul, geleceği çok iyi okur, mevcut durumu ve geleceği erkenden yorumlar ve bu yorumladıklarını hızlıca aksiyona çevirir, Ar-Ge ve Tasarım Mühendislik çözümleri sunar, inovasyon süreçlerini başarı ile yönetir, yeni iş modellerinin başarı hikayelerini anlatır, ana faaliyet alanına yönelik yeni jenerasyon modellemelerini geliştirir ve uygular, zamanın gereklerini takip eder, yeni fikir ve girişimlere destek verir.

Metro İstanbul, Türkiye'yi temsil eden dünya markasıdır ve 33 yıllık bilgi ve deneyime uzman kadroya sahip köklü şirket, yatırımlar yapar, kapasitesini artırır, kurumsal disiplinler ve süreçlere sahiptir, teknolojiyi üretir ve iyi yönetir.

Yolcularına güler yüzlü ve mükemmel hizmet sunmak Metro İstanbul'un ana odağıdır. Metro İstanbul, alınan her karar ve aksiyonla verilen hizmete ve yolcusuna fayda sağlamak bilinci ile çalışır. Güvenli, konforlu, dakik, ekonomik hizmet üretir, kendisini sürekli geliştirir, yolcusunu dinler, proaktif çözümler geliştirir. Önceliklerini yolcunun öncelikleri belirler.

3.2. Paydaşlarla İletişim

Metro İstanbul'un paydaşları; çalışanları ve müşterilerinin yanı sıra İstanbul kent içi ulaşımında doğrudan veya dolaylı olarak rol alan kurum ve kuruluşlar, hissedarlar, iş birlikleri ve tedarikçiler, toplum ve sektörle ilgili yasa ve düzenleyici hükümleri belirleyen ve yürüten hükmedenler olarak adlandırabileceğimiz kamu kurum ve kuruluşlarıdır.

Metro İstanbul, EFQM modeline uygun bir paydaş analizine geçiş yaparak çalışmalara başlamıştır. EFQM modeli, paydaş analizini paydaş bağlılığının sağlanması kriteri altında; müşteriler, çalışanlar, iş ve yönetim paydaşları, toplum, işbirlikleri ve tedarikçiler olarak ele almaktadır.

Stratejik Planlama Süreci kapsamında mevcut durumun belirlenmesinde paydaş analizi yapılarak temel paydaşların beklentilerini yönetmek amacıyla memnuniyet araştırma anketleri (Çalışan Memnuniyet Anketi, Tedarikçi Anketi, Müşteri Memnuniyet Araştırması, Gizli Müşteri Araştırması, Tematik Araştırmalar) düzenlenmektedir. Sonuçlara yönelik aksiyonlar planlanmakta ve uygulanmaktadır. Temel paydaşların gereksinimlerini anlamak amacıyla proaktif ve reaktif olmak üzere pek çok geri bildirim mekanizması kullanılmaktadır.

Paydaşlarımızla İletişim Platformlarımız:

Paydaş Grubu	Paydaşlar	İletişim Platformu	İletişim Metodu	İletişim Sıklığı
Müşteriler	Yolcular Kurumsal Müşteriler • Ticari Alan Müşterileri • Müşavirlik Hizmeti Müşterileri • Tasarım Hizmeti Müşterileri • Ar-Ge Hizmeti Müşterileri	• Web Sitesi • Mobil Uygulama • Sosyal Medya Kanalları • YBS • Info Grafik • Anons • Yolcu Memnuniyet Anketi • Kurumsal İtibar Anketi • Müşterinin Sesi Anketi	• Mail • Telefon • Ziyaret • Anket • Sosyal Medya	Sürekli
Çalışanlar	Kapsam İçi Kapsam Dışı	• Portal • Kurumsal İtibar Anketi • Çalışan Memnuniyet Anketi (ÇMA) • Çalışan Odak Grup Toplantısı • Eğitimler • Çalıştaylar	• Eğitim • Mail • Toplantı • Anket • Talimat • Prosedür	Sürekli
İş ve Yönetişim Paydaşları	Kamu Kurumları İBB	• Web Sitesi • Sosyal Medya Kanalları • Kurumsal İtibar Anketi • Koordinasyon Toplantıları	• Mail • Telefon • Toplantı • Ziyaret • Anket • Sosyal Medya	Gerektiğinde
Toplum	İstanbul Halkı STK'lar Muhtarlar Basın	• Web Sitesi • Sosyal Medya Kanalları • Kurumsal İtibar Anketi • Kariyer Günleri • Ortak Projeler • Ziyaretler	• Web Sitesi • Sosyal Medya • Sosyal • Organizasyonlar	Gerektiğinde
Tedarikçiler ve İşbirlikleri	Yolcuya Teması Olan Tedarikçiler İşletme Sürdürülebilirliği için Tedarikçiler Proje İlişkili Tedarikçiler TÜRSİD KALDER COMET UITP	• Web Sitesi • Sosyal Medya Kanalları • Kurumsal İtibar Anketi • Tedarikçi ve İşbirlikleri • Memnuniyet Anketi	• Mail • Telefon • Toplantı • Ziyaret • Anket • Sosyal Medya	• Tedarikçilerle Sürekli • İşbirlikleri ile İhtiyaç Halinde



3.3. Öncelikli Sürdürülebilirlik Konularımız

Sürdürülebilirlik Öncelikleri Belirleme Süreci:

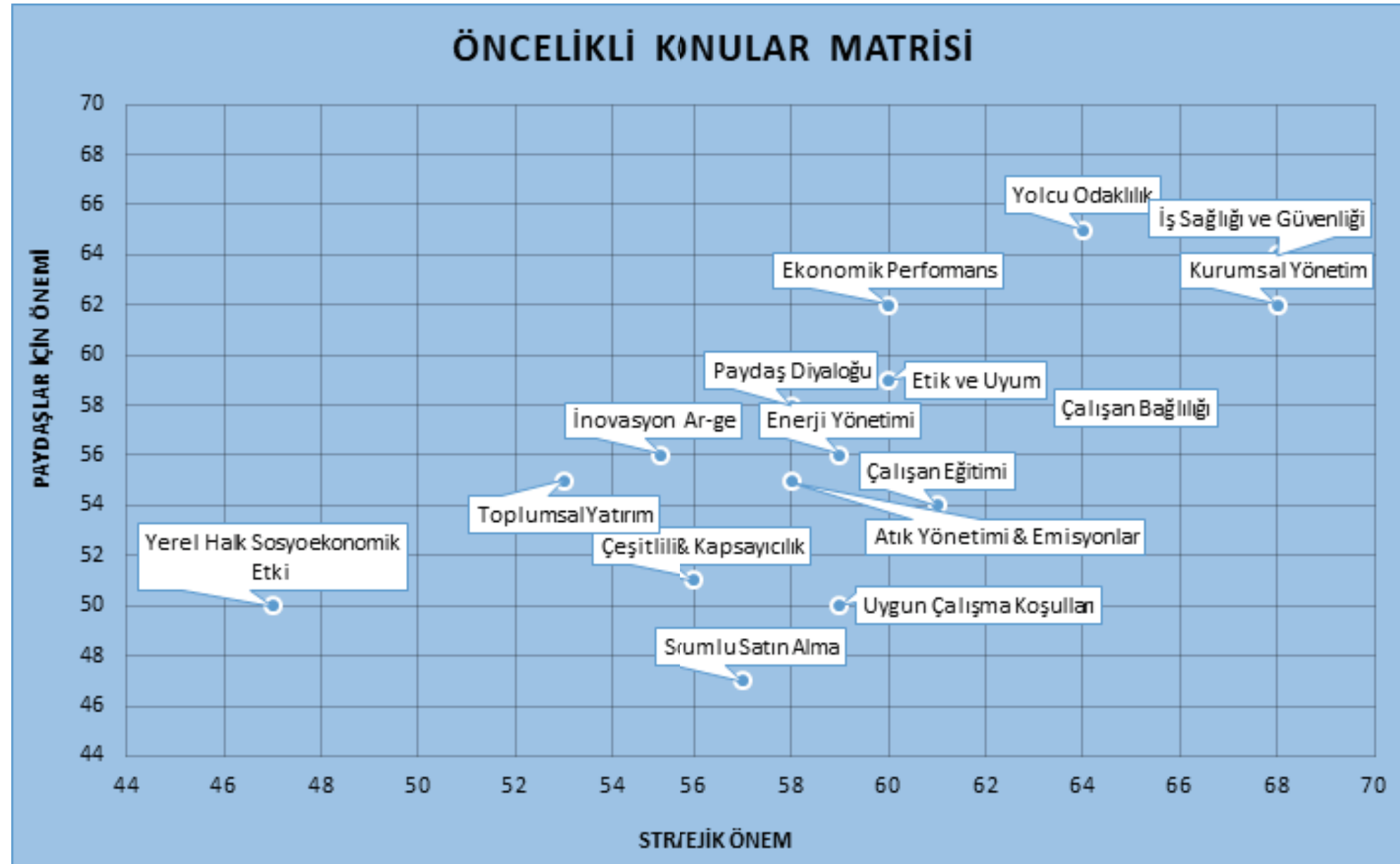
Hazırlık Aşaması: Sektörel dinamikler, GRI sektörel sürdürülebilirlik konuları ve ilgili kurum içi/kurum dışı kaynaklar incelenerek Metro İstanbul için 16 adet önceliklendirilebilecek sürdürülebilirlik konusu belirlenmiştir.

Stratejik Önceliklerin Belirlenmesi: Metro İstanbul'un stratejik sürdürülebilirlik önceliklerinin belirlenmesi için tüm üst yönetime iki aşamalı anket uygulanmıştır.

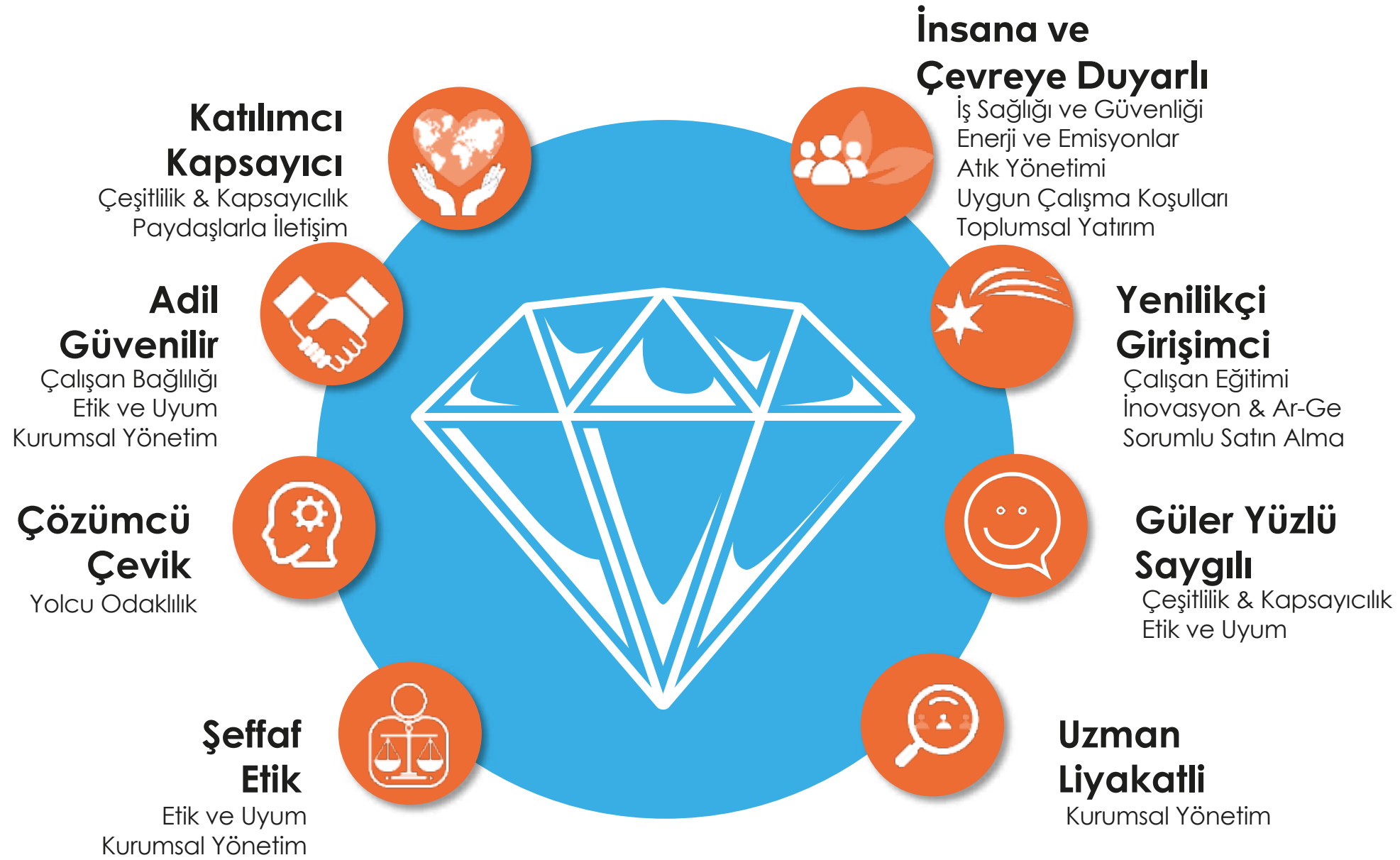
Böylelikle üst yönetimden alınan veriler ile Metro İstanbul için öncelikli sürdürülebilirlik konuları belirlenmiştir. Buna göre, Metro İstanbul için öncelikli sürdürülebilirlik konularının listesi ve Metro İstanbul değerleri ile bağlantısı aşağıdaki tabloda sunulmuştur.

Misyon: İstanbul'da kent içi hareketliliğin omurgasını oluşturan, çevreci, konforlu, dakik, eğlenceli, teknolojik ve ekonomik ulaşım çözümleri sunarak, şehrin cazibesini ve yaşam kalitesini yükseltmek.

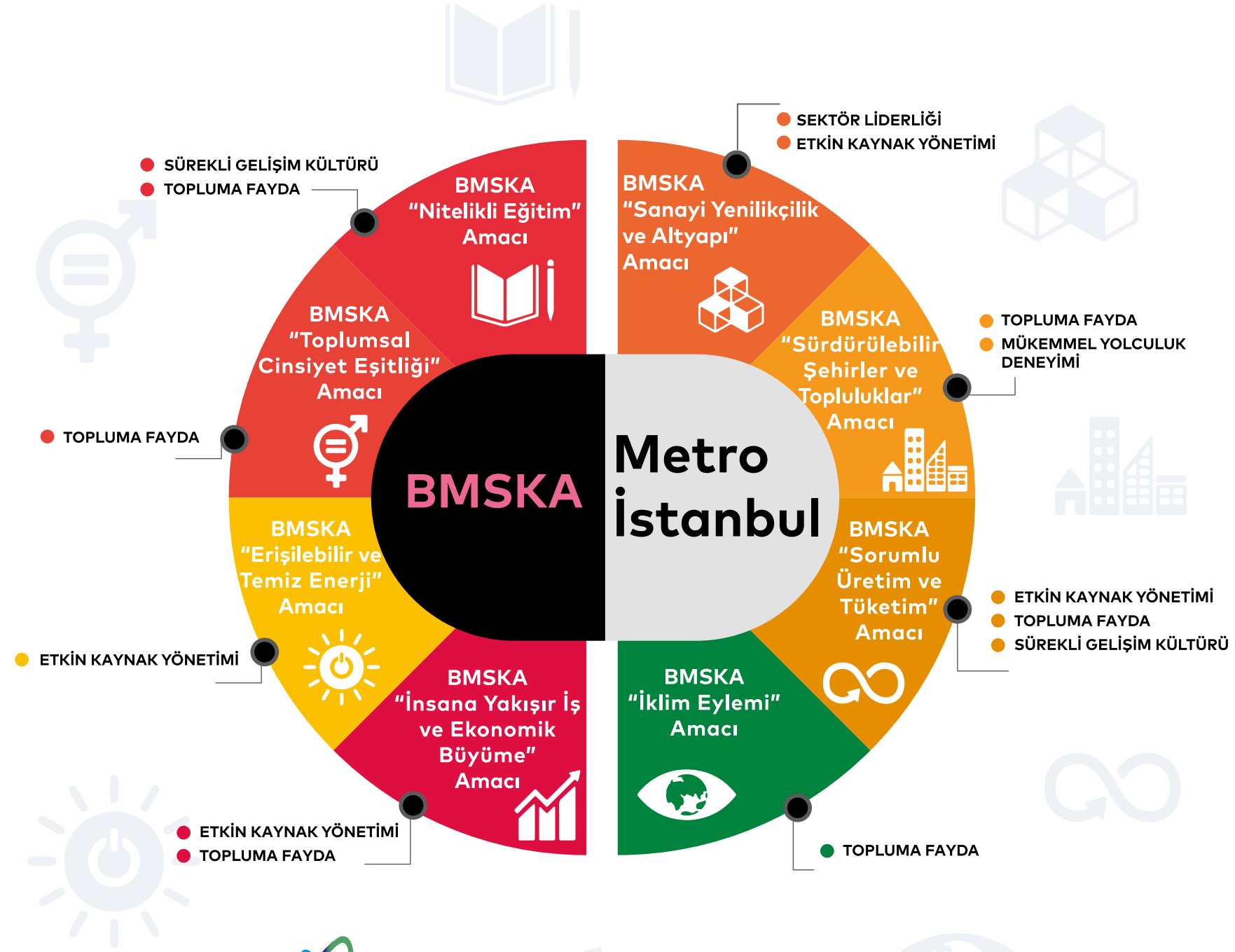
Vizyon: İstanbulluların en çok tercih ettiği taşıt olmak ve raylı sistemler alanındaki birikimimiz ile sektörün gelişimine liderlik etmek.

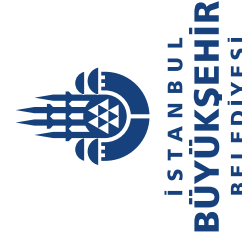
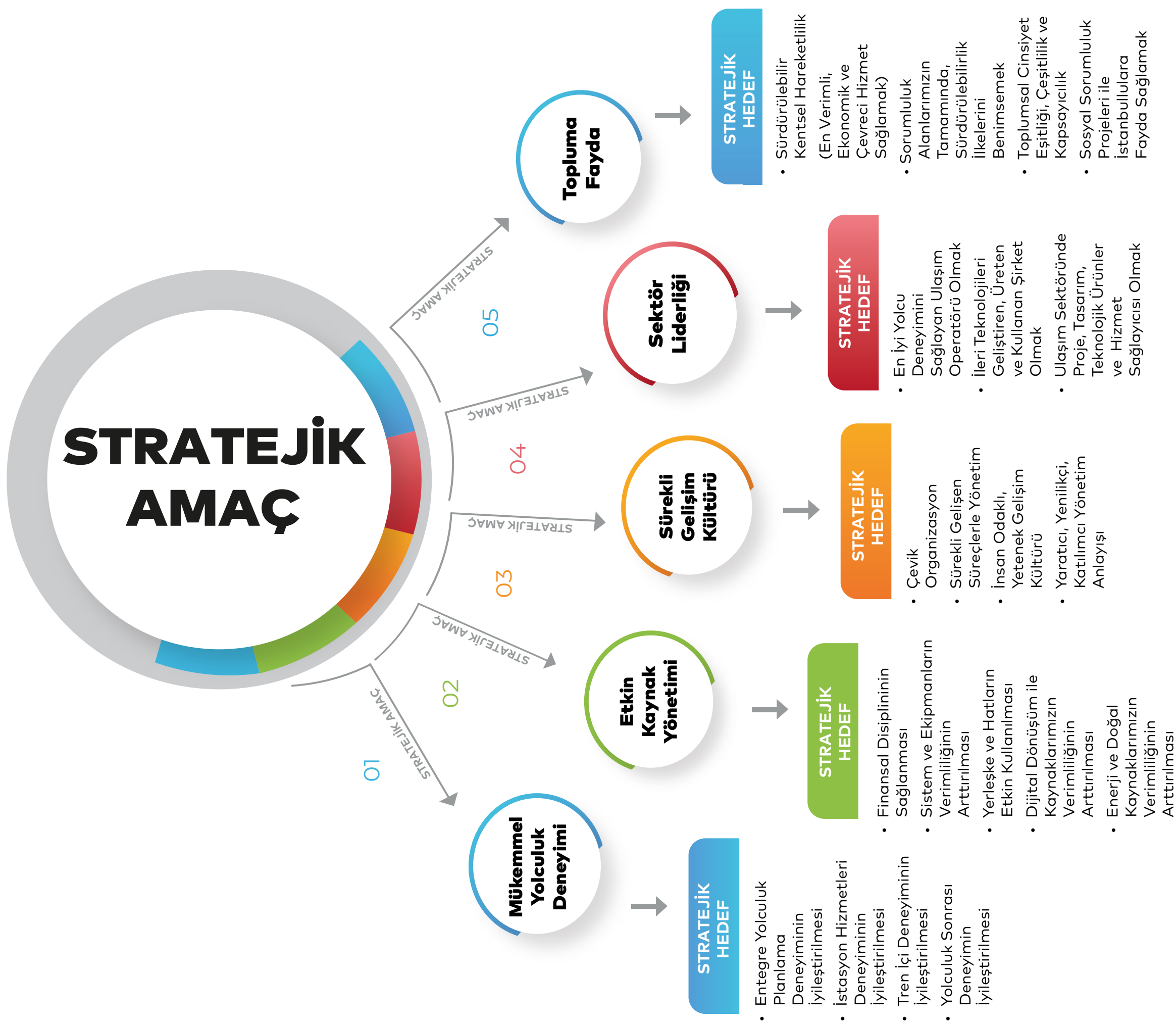


DEĞERLERİMİZ VE ÖNCELİKLİ SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK KONULARIMIZ



STRATEJİK AMAÇLARIMIZ VE BM SÜRDÜRÜLEBİLİR KALKINMA HEDEFLERİ





3.4. Kurumsal Yönetim

Metro İstanbul, “Kurumsal Yönetişim” stratejisi çerçevesinde kural ve yasalara uyan, gerek kendi çalışanları gerekse de Metro İstanbul çalışma sahasında bulunan paydaşları için iş güvenliğine önem veren, topluma karşı sorumluluklarında şeffaflık ilkesinden ödün vermeyerek etiklik konusunda hassas davranmaktadır.

Yönetim Kurulu toplam on altı üyeden 1 Başkan, 2 Başkan Yardımcısı ve 13 üyeden oluşur.

Kuruluşumuza bağlı ve sürdürülebilirlik başlıklarında kurul/komisyon üyeleri aşağıdaki gibidir

Stratejik Plan Kurulu:

Genel Müdür, İşletmelerden Sorumlu GMY, Mali ve İdari İşlerden Sorumlu GMY, Proje Hizmetleri ve Ar-Ge Sorumlu GMY, Teknik İşlerden Sorumlu GMY, Marka ve Müşteri İlişkileri Müdürü, İnsan Kaynakları ve Organizasyonel Gelişim Müdürü, Strateji ve Kurumsal Gelişim Müdürü

İş Sağlığı Güvenliği Kurulu:

Emniyet Yönetim Sistemi Müdürü, Sistem Emniyet Şefleri, Sağlık İşleri Şefi, İşletme Müdürleri, İşletme Destek Müdürü, Çalışan Temsilcileri, İSG Uzmanı, İş Yeri Hekimi, İnsan Kaynakları ve Organizasyonel Gelişim Müdürü

Enerji Yönetimi Komisyonu:

Elektrik Sistemler Proje Portföy Yöneticisi, Ar-Ge Merkezi Müdürü, Elektromekanik Sistemler Bakım Müdürü, Elektrik Sistemler Bakım Müdürü, Genel Müdür Danışmanı, Elektromekanik Sistemler Proje Portföy Yöneticisi, Elektronik Sistemler Bakım Müdürü

Disiplin Kurulu:

Mali ve İdari GMY, Özlük İşleri Şefi, İşletme GMY, Teknik GMY, Proje GMY, İnsan Kaynakları ve Organizasyonel Gelişim Müdürü, Hukuk Müşaviri



EFQM İdari Kurul:

Genel Müdür, Strateji ve Kurumsal Gelişim Müdürü, Mali İdari GMY, İşletme GMY, Teknik GMY, Proje GMY

EFQM İcra Komisyonu:

Strateji ve Kurumsal Gelişim Müdürü, Marka ve Müşteri İlişkileri Müdürü, İnsan Kaynakları ve Organizasyonel Gelişim Müdürü, Bilgi Sistemleri Müdürü, Satın alma Müdürü, Mali İşler Müdürü, İşletme Destek Müdürü, Bakım Müdürü, Ar-Ge Müdürü, Hukuk Müşaviri

Etik Kurulu:

Mali ve İdari GMY, Özlük İşleri Şefi, İnsan Kaynakları ve Organizasyonel Gelişim Müdürü, Hukuk Müşaviri

Kurumsal Risk Yönetimi:

Mali ve İdari GMY, Strateji ve Kurumsal Gelişim Müdürü, Marka ve Müşteri İlişkileri Müdürü, Mali İşler Müdürü, İşletme Destek Müdürü, Emniyet Yönetim Sistemi Müdürü, Elektromekanik Sistemler Müdürü, Hm ve Tramvay Araçları Müdürü, Bilgi Sistemleri Müdürü, Hukuk Müşavirliği, İnsan Kaynakları ve Org. Gelişim Müdürü, Ar-Ge Merkezi Müdürü, İşletme Müdürü, Bütçe ve Raporlama Müdürü, Müşavirlik Hizmetleri Müdürü

3.5. Etik ve Uyum

Metro İstanbul çalışanlarının iç ve dış paydaşları ile etkileşimlerinde uyması gereken etik davranış ilkeleri İstanbul Büyükşehir Belediyesi'nin etik ilkeleri esas alınarak belirlenmiştir. Metro İstanbul çalışanları ve Metro İstanbul çatısı altında hizmet veren tüm görevliler, bu çerçevede etik kurallara uyma ve uyulması konusunda yönlendirici olma sorumluluğunu üstlenir.

Metro İstanbul, paydaşlarıyla olan ilişkilerinde adil, güvenilir, insana ve çevreye duyarlı, çözümcü, çevik, şeffaf, etik, katılımcı, kapsayıcı, alanında uzman, liyakat sahibi, güler yüzlü ve saygılı olma temel değerlerini benimsemiştir.

Metro İstanbul, faaliyetlerini yürütürken, ilgili mevzuata, sözleşmelerden doğan taahhütlerine uymakta ve aşağıda belirtilen "Etik İlkeleri" çerçevesinde hareket etmektedir:

- Görevin Yerine Getirilmesinde Kamu Hizmeti Bilinci
- Halka Hizmet Bilinci
- Hizmet Standartlarına Uyma
- Amaç ve Misyona Bağlılık
- Dürüstlük ve Tarafsızlık
- Saygınlık ve Güven
- Nezakət ve Saygı
- Yetkili Makamlara Bildirim
- Görev ve yetkilerin menfaat sağlamak amacıyla kullanılmaması ve Çıkar Çatışmasından Kaçınma
- Hediye Kabul Etme ve Verme
- Ticari Sırların Korunması, Bilgi ve Belgelerin Muhafazası İle Gizliliği
- Savurganlıktan Kaçınma
- Saydamlık ve Katılımcılık
- Sosyal Sorumluluk ve Çevreye Saygı
- Sosyal Medya Kullanımı
- Eşitlik & Çeşitlilik ve Kapsayıcılık

Mesleki etik, hizmetin merkezinde yer almalıdır. Mesleğin temel değerlerini, etik ilkelerini ve etik standartlarını ifade etme yükümlülüğü vardır. Kurallar, mesleki işlevlerine, çalıştıkları ortamlara veya hizmet ettikleri nüfusa bakılmaksızın tüm çalışanlar için geçerlidir.

Etik standartlar, tüm Metro İstanbul çalışanlarının mesleki faaliyetleri ile ilgilidir ve bu standartlar aşağıda belirtilmiştir:

- Paydaşlara karşı etik sorumluluklar
- Meslektaşlarına karşı etik sorumluluklar
- Uygulama ortamlarındaki etik sorumluluklar
- Profesyoneller olarak etik sorumluluklar
- Toplumsal geri kalanına yönelik etik sorumluluklar

Etik Davranış İlkeleri'nin ihlal edildiğine dair şikâyet ve bildirimleri soruşturmak ve çözüm geliştirmek Etik Kurulunun sorumluluğu altındadır. Etik Kurulu, çalışanların veya üçüncü şahısların başvurularını saklı tutar. İnceleme ve soruşturma çalışmaları Etik Kurulu üyeleri tarafından gizlilik içinde yürütülür. Etik Davranış İlkeleri ile ilgili başvuruların yapılabilmesi için farklı iletişim kanalları oluşturulmuştur.



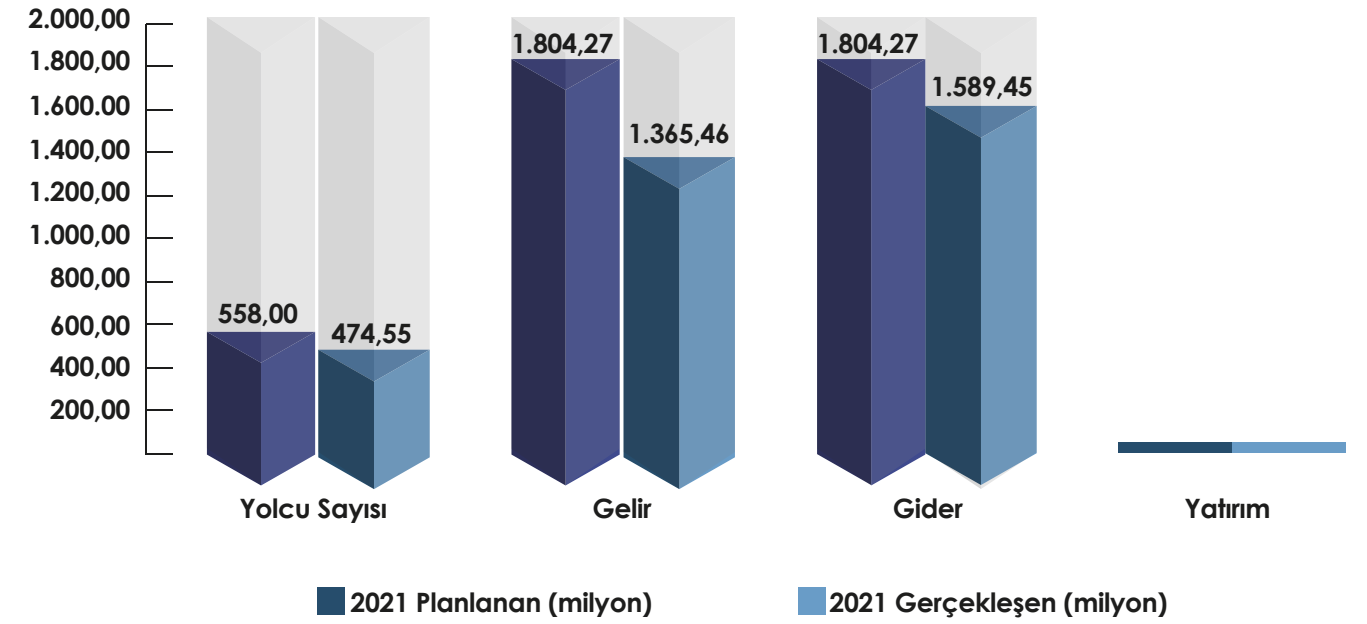
04

EKONOMİK PERFORMANSIMIZ

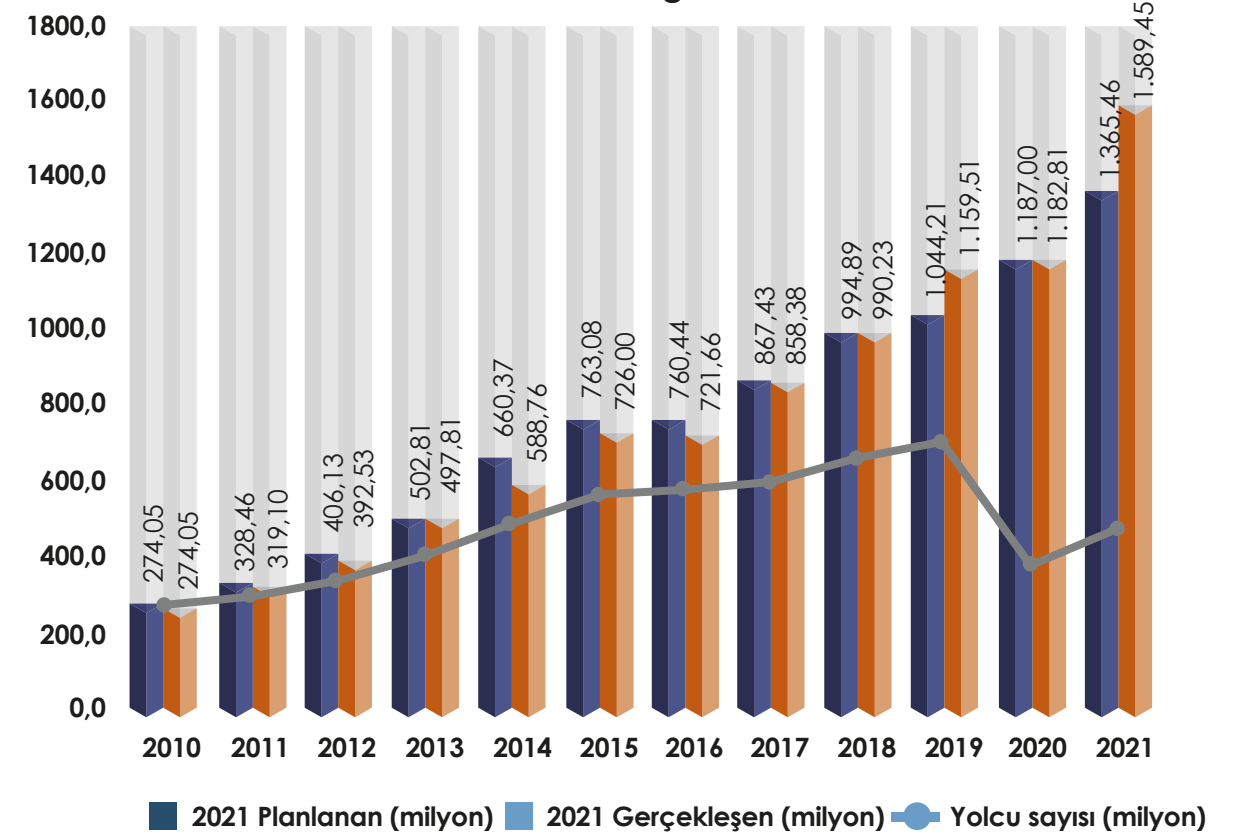
- 4.1. Operasyonel Performans
- 4.2. Yolcu Odaklılık
- 4.3. Tedarik Yönetimi

EKONOMİK PERFORMANSIMIZ

Bütçe Performansı



Gelir - Gider Dağılımı



4.1. Operasyonel Performans

Pandemi sebebiyle yolcu sayılarındaki düşüşle birlikte, günlük yaklaşık 2,5 milyon İstanbulluya hizmet veren Metro İstanbul, 2800'ün üzerindeki çalışan sayısı ve 183.15 km uzunluğundaki sistem ağıyla geçtiğimiz yıl yaklaşık 474 milyon yolcu taşımıştır.

Metro İstanbul, özellikle İstanbul gibi dev bir metropol ölçeğinde sürdürülebilir toplu taşımacılığın en önemli unsurunun raylı sistemler olduğunun bilinciyle dünyadaki tüm raylı sistem gelişmelerini yakından takip etmekte ve işletmecilik kalitesini sürekli artırmak için çalışmaktadır. Şirket bu doğrultuda, 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 dakik, konforlu, ekonomik ve güvenli ulaşım hizmeti sağlamayı, yaşamı kolaylaştırmayı temel görevi saymaktadır.

İstanbul'da toplu ulaşımın omurgasını oluşturmasının yanı sıra Türkiye'de raylı sistemler ile seyahat eden yolcuların yarısını Metro İstanbul tek başına taşımaktadır. Bu noktada Metro İstanbul, Türkiye'de raylı sistemler denince ilk akla gelen marka konumundadır.

33 yıllık işletmecilik tecrübesinin yanı sıra 23 yıllık proje deneyimine sahip olan Metro İstanbul Ar-Ge, Tasarım ve Müşavirlik Hizmetleri ile ilgili yaptığı projelerden elde ettiği kazanımlarını kendi iç ihtiyaçlarını karşılamadan ötesinde, Türkiye'nin birçok raylı sistem işletmecisine de aktarmaktadır.

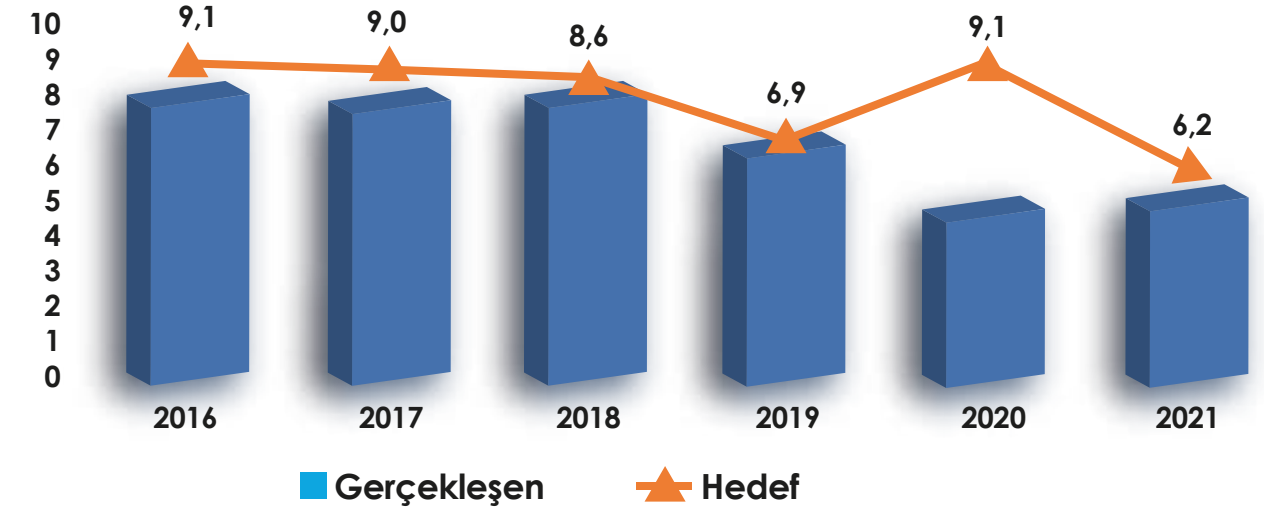


ARAÇ KM BAŞINA YOLCU SAYISI

Yıl Bazlı Yolcu Sayısı

Yıl	2017	2018	2019	2020	2021
Yolcu Sayısı (kişi)	601.454.458	663.076.414	704.479.711	381.324.968	474.548.282

Yıllara Göre Yolcu Sayısı/Araç Km



*Pandemi sebebiyle 2019 ve 2020 yıllarında düşüş yaşanmıştır.

4.2. Yolcu Odaklılık

Metro İstanbul'un olarak en önemli değeri, raylı sistem hatlarında sunduğu toplu taşımacılık hizmetini, temel paydaşı olan yolcularının ihtiyaç ve beklentilerini dikkate alarak, deneyimlerini en üst düzeye çıkarmaktır. Sunduğu yolculuk deneyimi, yolcuları gerçekleştireceği entegre yolculuk planlama aşamasından, yolculuk sonrasındaki deneyiminin iyileştirilmesi aşamasına kadar geçen süreci kapsamaktadır.

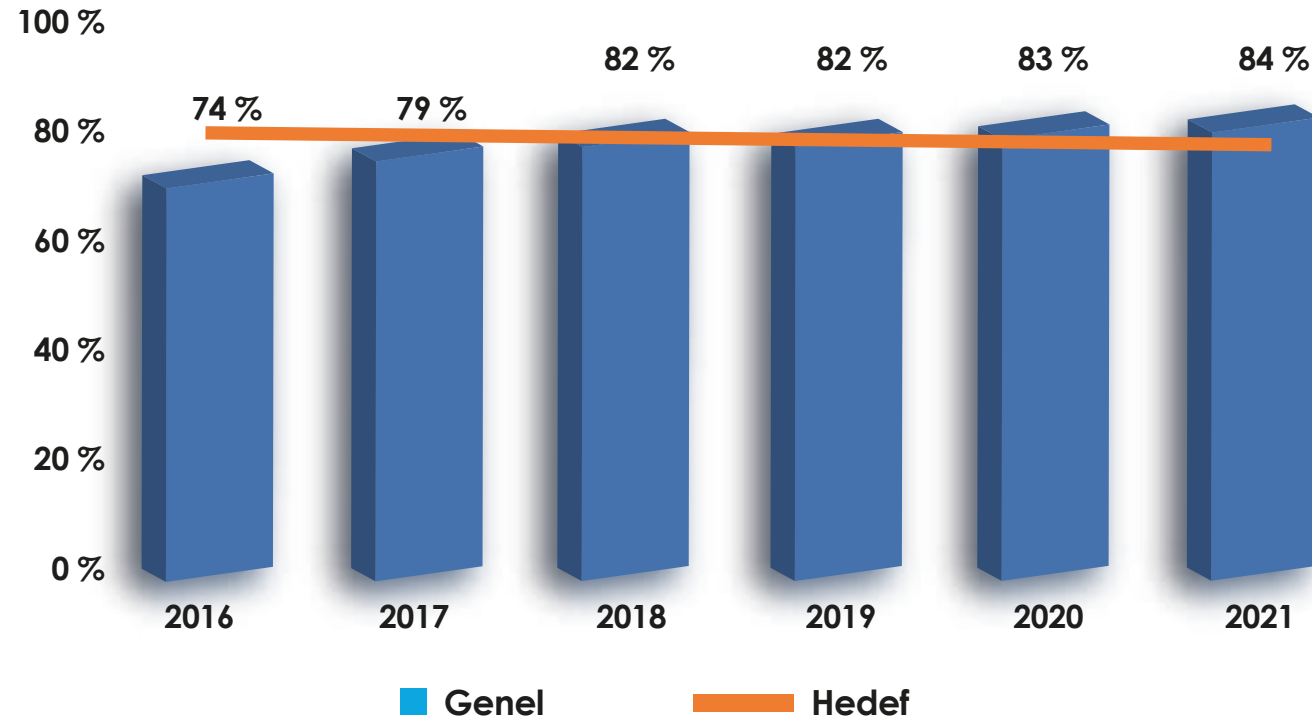
Sürdürülebilirlik temel ilkelerine göre faaliyetlerini planlayan Metro İstanbul, yolcularına güvenli, hızlı, konforlu ve dakik hizmet sunmak amacıyla çözümler geliştirmektedir. Tüm yolcu gruplarına Avrupa Birliği'nin toplu taşımacılıkta hizmet kalitesi standartlarına uygun, hizmet sunma hedefiyle faaliyetler planlanmaktadır. Müşteri memnuniyetini garanti altına almak ve mükemmel yolculuk deneyimi sağlamak amacıyla, gizli müşteri araştırmaları yapan Metro İstanbul hizmet performansını ve hizmet kalitesini artırmayı hedeflemektedir.

Müşteri algısını ölçmek ve memnuniyeti artırmak için ise periyodik olarak Yolcu Memnuniyeti Araştırmaları yapmakta ve araştırma sonuçlarına göre iyileştirme faaliyetleri gerçekleştirmektedir. Yolcuları ve potansiyel müşterilerini farklı iletişim kanalları aracılığıyla bilgilendirir, geri bildirimlerini dikkate alır. Metro İstanbul iletişim kanallarının aktif kullanımı ile toplam müşteri deneyimi sürecini sürekli iyileştirmeyi hedeflemektedir.

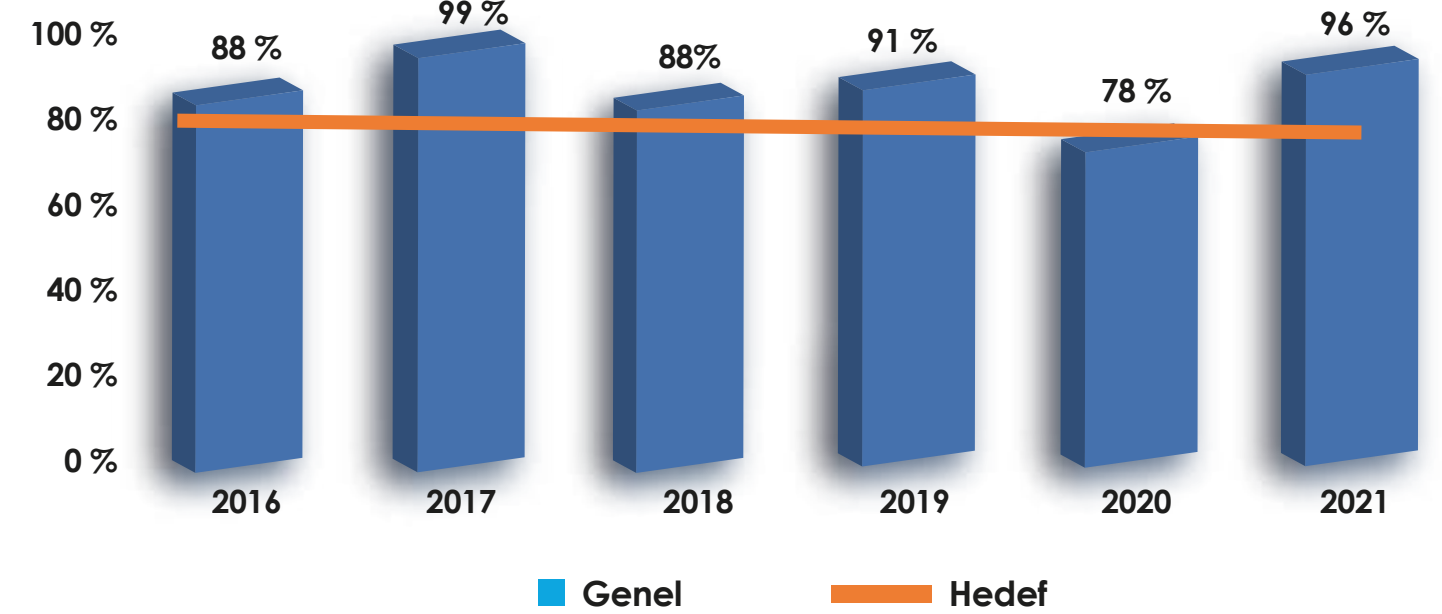
Metro İstanbul'un müşterisi konumundaki yolcuları ile bağlantısını sağlayan yolculuk kurallarının anlatılması, bu konularda bilgilendirilmelerin yapılması, istasyon ve araçlarda yer alan yönlendirme ve bilgilendirme materyallerinin de standartlar çerçevesinde iyileştirilmesi ve geliştirilmesi ile bunların saha da yolcuya temas etmesi için de pek çok proje hayata geçirilmektedir. Tüm bu çalışmalarla birlikte, sektöre dair her konuda diğer ülkelerdeki raylı sistem işletmecileri ile irtibatlar kurulması, kıyaslama ve bilgi alışverişi yapılması amacı ile Comet ve UITP gibi uluslararası topluluklara aktif katılım gösterilmekte, yine aynı amaçla yurt içinde Tüm Raylı Sistem İşletmecileri Derneği'nde aktif olarak rol almaktadır.



Gizli Müşteri Anketi (GMA)



Teşekkür, Şikâyet ve Öneri Performans Düzeyi



Yıl bazında Yolcu Memnuniyeti Araştırması genel puanı grafikte verilmiştir.

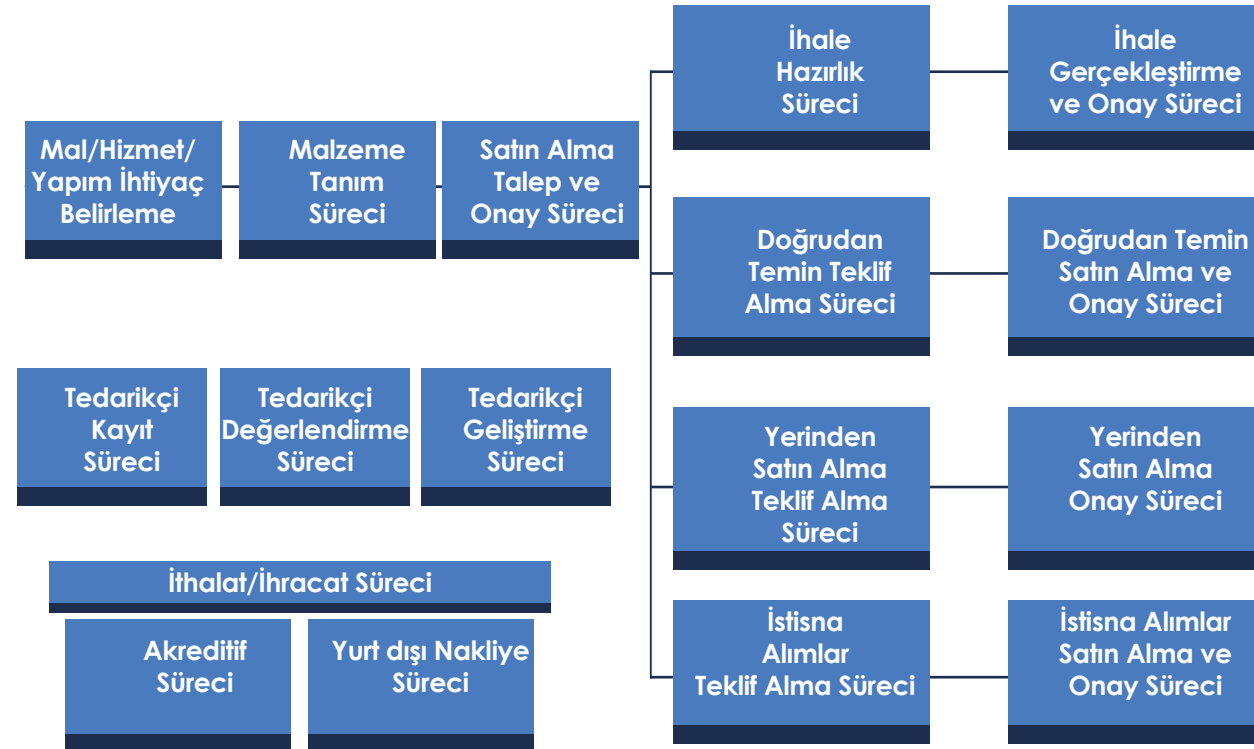
4.3. Tedarik Yönetimi

Metro İstanbul hizmet vermekte olduğu Kent İçi Raylı Sistem İşletmeciliği sektöründe, işletme büyüklüğü ve potansiyeli ile sadece işletmeci olarak değil; yedek parça, imalat ve hizmet sektörlerinde de büyük bir alıcı konumunda yer almaktadır.

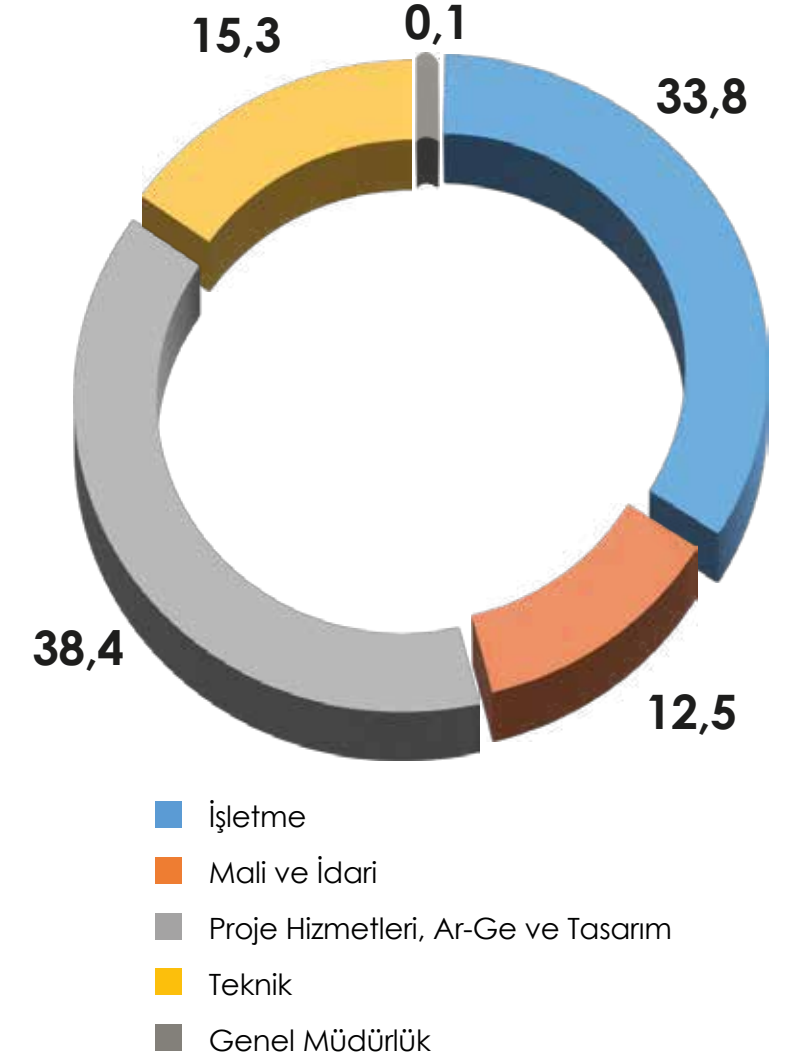
Mevcut 937 raylı sistem aracı ve 189 istasyonda hizmetlerin sorunsuz ve kesintisiz devam ettirilebilmesi için pek çok tedarikçi ile çalışmakta ve her geçen gün yeni tedarikçiler ile ilişkiler kurulmaktadır.

Tedarikçileriyle sürekli iletişim halinde olan Metro İstanbul, en iyi kaliteyi en iyi fiyata sunan firmalarla beraber büyümeyi ve gelişmeyi hedeflemektedir. Maliyetleri düşürmek, verimliliği ve uzun vadeli karlılığı arttırmak, geleceği güven altına almak için tedarikçileriyle karşılıklı iş birliği ve güven içinde çalışmalarını sürdürmektedir.

Tedarik Süreçleri-Satın Alma



GMV Bazlı Satın Alma Harcama Dağılımı (%)



Tedarikçi ve İş Birlikleri Memnuniyet Anketi

Tedarikçi Memnuniyeti (%)

İş Birlikleri Memnuniyeti (%)

Tedarikçi ve İş Birlikleri Memnuniyet Anketi	Tedarikçi Memnuniyeti (%)	İş Birlikleri Memnuniyeti (%)
Birlikte Çalışma Deneyimi	81,19	83,47
Döngüsel Ekonomi Başarısı	73,72	74,46
İletişim ve İlişki Yönetimi	83,09	84,77
İlişkilerinin Sürdürülebilirliği	81,79	83,63
Karşılıklı Yarar Sağlama	79,01	80,52
Performansının Yönetimi ve İyileştirilmesi	78,63	79,16
Sosyal Taahhütler	86,27	88,01
Yeni Teknolojilerin ve Değişikliklerin Uygulanması	79,16	80,14
Yönetişim Yapısı, Şeffaflığı, Etik Kuralları ve Uygulamaları	83,12	83,39
Genel Değerlendirme	80,24	80,6

05

ÇEVRESEL PERFORMANSIMIZ

5.1. Enerji Yönetimi

5.2. Atık Yönetimi ve Emisyonlar

ÇEVRESEL PERFORMANSIMIZ

Toplu taşımacılık hizmetleri arasında en çevreci ulaşım aracı olan raylı sistemler işletmecisi olarak, kentsel çevrenin kalitesinin yükseltilmesine katkıda bulunmayı ve raylı sistemlerin kullanımını teşvik ederek mevcut kaynakların sürdürülebilirliğini sağlamayı hedeflemekteyiz.

Birleşmiş Milletler Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları doğrultusunda faaliyetlerimizden kaynaklanan çevresel emisyonlarımızı azaltmak, çevre yönetimi performansımızı sürekli iyileştirmek amacıyla Metro İstanbul olarak;

- Çevre ile ilgili tüm ulusal mevzuata ve uluslararası sözleşmelere uymayı,
- Faaliyet gösterdiğimiz tüm alanlarda sürdürülebilirlik yaklaşımı ile topluma duyarlı ve çevreyi koruyan bir şirket olmayı,
- Faaliyetlerimizin çevresel etkilerini belirlemeyi, yeni proje ve uygulamalar ile bu etkileri kontrol altında tutmayı,
- İnsana ve çevreye duyarlı olma değerimiz doğrultusunda farkındalık ve yayılımı sağlamak için eğitimler ve iletişim çalışmalarıyla tüm paydaşlarımızı bilinçlendirmeyi,
- Sürekli gelişim kültürü stratejik amacımız doğrultusunda çevre yönetimi süreçlerimizi iyileştirmeyi,
- Ulusal ve yerel resmi kurumlar, uluslararası kuruluşlar, diğer toplu taşımacılık kuruluşları, sivil toplum örgütleri ve tedarikçiler ile iş birliği yapmayı,

taahhüt etmekteyiz.

CERTIFICATE

Kiwa Belgelendirme Hizmetleri A.Ş.
TOSB 9. Cadde No: 15 Tepeören Tuzla
İstanbul / Türkiye

Tel: +90 216 593 25 75
Faks: +90 216 593 25 74
info@kiwa.com.tr
www.kiwa.com.tr

Sertifikalar periyodik ara denetimlerin başarılı ile tamamlanması kaydıyla geçerlidir. Detaylı bilgi için yukarıdaki numaralara başvurulabilir.



METRO İSTANBUL
SANAYİ VE TİCARET ANONİM ŞİRKETİ

Yavuz Selim Mahallesi Metro Sokak No: 3 Esenler - İstanbul - Türkiye

KENT İÇİ RAYLI SİSTEMLERİN PLANLANMASI, TASARIMI, İŞLETİLMESİ VE BAKIMI

kapsamında

ISO 14001:2015

Uluslararası Çevre Yönetim Sistemi
standardına uygun bir sistem kurmuştur.

Sertifika No	: M 7821
İlk Belgelendirme Tarihi	: 23 Şubat 2010
Sertifika Tarihi	: 17 Mayıs 2022
Son Geçerlilik Tarihi	: 16 Mayıs 2025

Genel Müdür



Sertifika Son Güncelleme Tarihi : 17 Mayıs 2022 - R.07

Çevre Faaliyetlerimiz

- **Çevre Saha Denetimleri**

- **Çevre Risk Değerlendirmesi**

- **Emisyon Ölçümleri ve Analizler**

Hava Emisyon Ölçümleri

Atık Su / Kullanma Suyu Analizleri

Çamur Analizi (Arıtma Tesisi Kaynaklı)

Gürültü Ölçümleri

- **Çevresel Göstergeler**

Karbon Emisyonu Hesaplamaları

Çevre İstatistik Verilerinin Hesaplanması

- **Çevre Yasal Mevzuat Takibi**

- **Çevre İzinleri Takibi ve Resmi Yazışmalar**

Çevre Emisyon İzin Belgesi, İSKİ Kanala Deşarj İzin Belgesi vb.

Endüstriyel Atık Yönetim Planının (EAYP) Hazırlanması

Atık Yağ Beyanı ve Atık Beyanı

Tıbbi Atık Sözleşmesi

Sıfır Atık Yönetimi

- **Çevre Eğitimleri (Oryantasyon, Farkındalık vb.)**

- **Çevre Farkındalık Artırma Çalışmaları (Afiş, Haber, Etkinlik vb.)**

- **Çevre Tatbikatları**

- **Kimyasal Malzeme Yönetimi**

MSDS Hazırlama ve Çalışan Farkındalığı Oluşturma

Kimyasallarla Çalışma Eğitimleri

- **Yıkama ve Bakım Faaliyetleri Sonucu Oluşan Atık Suların Arıtılması**

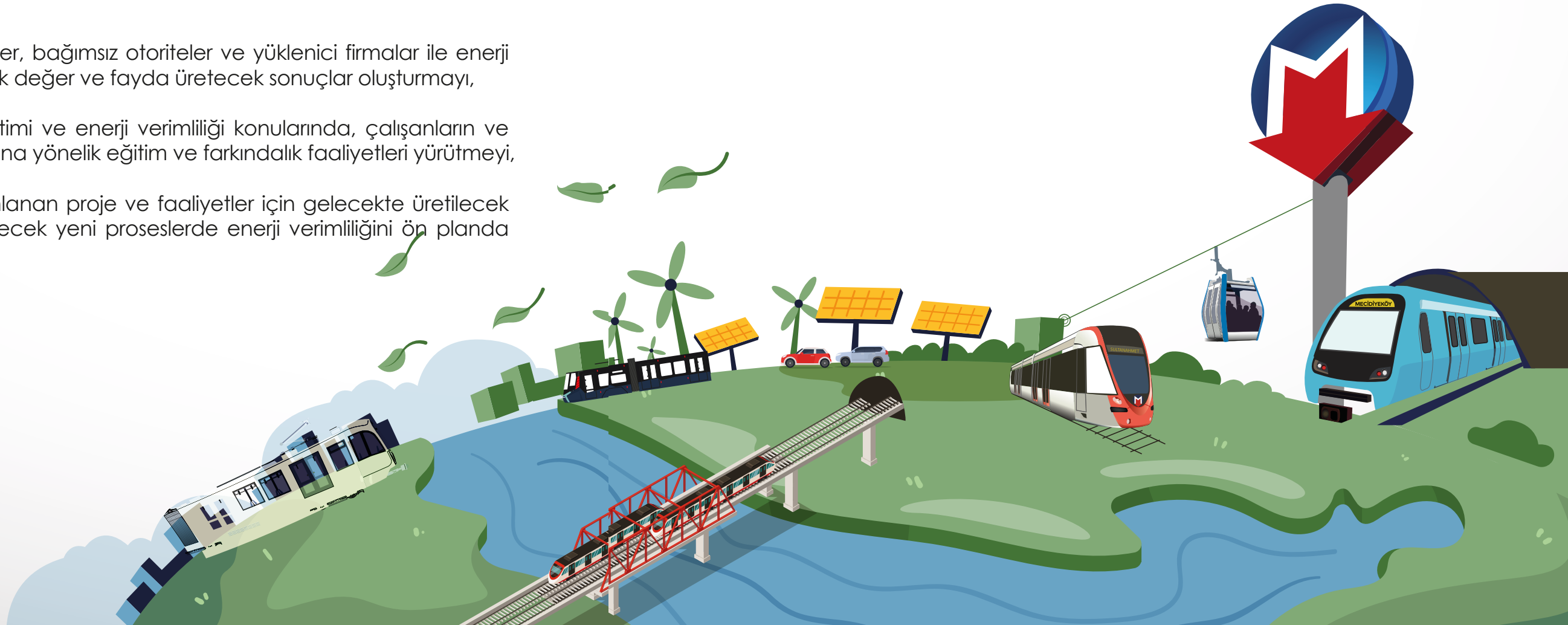


Metro İstanbul, ekosistemi koruma prensibini benimseyerek, etkin kaynak yönetimi ve topluma fayda stratejik amaçları doğrultusunda tüm faaliyetlerinde, sunduğu hizmetin kalitesinden ve konforundan ödün vermeden ISO 50001 Enerji Yönetim Sistemi'ni uygulayarak, enerjinin etkin ve verimli kullanımını sağlar.

Metro İstanbul olarak;

- Enerji ile ilgili ulusal politikalara ve yasal mevzuata uygun hareket etmeyi,
- Enerjinin tedarik süreçlerinde, şirket ekonomisine en az yük getirecek mali tercihleri ve tarife analizlerini yapmayı ve enerji piyasalarını yakından takip etmeyi,
- Enerji performansının iyileştirilmesi amacı ile tasarım ve projelendirme aşamalarından başlamak üzere ürün, ekipman ve hizmet satın almalarının tümünde enerji verimlilik kriterlerine uymayı,
- Enerji kullanımında yenilenebilir enerji kaynakları payının artırılmasına, yerli ve milli enerji teknolojilerinin hayata geçirilmesine yönelik faaliyetler yürütmeyi,
- Enerji performansını, referans enerji tüketimleri bazında sürekli iyileştirerek, küresel ısınma sonucu iklim değişikliğine neden olan sera gazı emisyonlarımızı azaltmayı,
- Kamu kurumları, müşteriler, bağımsız otoriteler ve yüklenici firmalar ile enerji yönetimi konularında ortak değer ve fayda üretecek sonuçlar oluşturmayı,
- Enerji kaynaklarının tüketimi ve enerji verimliliği konularında, çalışanların ve toplum bilincinin artırılmasına yönelik eğitim ve farkındalık faaliyetleri yürütmeyi,
- Ar-Ge kapsamında planlanan proje ve faaliyetler için gelecekte üretilecek yeni ürünler veya geliştirilecek yeni proseslerde enerji verimliliğini ön planda tutmayı,

taahhüt etmekteyiz.



SERTİFİKA



ISO 50001:2018'e göre yönetim sistemi

Belgelendirme prosedürleri doğrultusunda ve düzenlemeler ile uyumlu uygulamaların kanıtlanması ile



Metro İstanbul Sanayi Ve Ticaret Anonim Şirketi
Yavuz Selim Mahallesi Metro Sok. No:3
Esenler – İstanbul / Türkiye

Ünvanlı kuruluşun, belirtilen standarda göre, aşağıdaki geçerlilik alanında bir yönetim sistemi uyguladığı belgelenmektedir.
Geçerlilik alanı

Kentçi raylı sistemlerin planlanması, tasarımı, işletilmesi ve bakımı

Sertifika Tescil No: TIC 15 275 18192 2024-03-18 tarihine kadar geçerli
2021-03-19 tarihinden itibaren

Tetkik Raporu No: 3330 2VPM D0

İşbu sertifikasyon TIC tetkik ve belgelendirme prosedürlerine göre gerçekleştirilmiştir ve düzenli aralıklarla yapılan gözetim tetkiklerine tabidir.


TÜV Thüringen e.V.
Sistem ve Personel
Beygelendirme Kurumu



Jena, 2021-03-19



Orjinal sertifikalar
hologram ile sağlanır.

Güncel geçerliliği 'www.tuv-thueringen.de' adresinden sorgulanabilir.
Zertifizierungsstelle des TÜV Thüringen e.V. • Ernst-Ruska-Ring 6 • D-07746 Jena • ☎ +49 3641 399740 • ✉ zertifizierung@tuv-thueringen.de

2021 Yılı Tasarruf Faaliyetleri

Aydınlatma Senaryosu Değişikliği

M4 hattında uygulanan işletme saatlerindeki aydınlatma senaryosu değişikliği 8,2 milyon kWh tasarruf sağlamıştır.

Transformatör Çalışma Senaryosu Değişikliği

Tren yükleri ve istasyon yüklerini besleyen düşük yüklenme durumundaki transformatörleri yedekli çalışması sağlanarak boşta çalışma ve bakır kayıplarından tasarruf edilmiştir.

Havalandırma Sistemi Optimizasyonu

Yolcu konforunu olumsuz etkilemeden teknik odalar ve yolcu mahallerindeki havalandırma ekipmanlarının çalışma parametrelili optimize edilmiştir. Önceki yıla göre 3,2 milyon kWh tüketim iyileştirmesi gözlemlenmiştir.

LED Dönüşümü

Yolculu alanlar ve teknik odalarda 18W'lık floresan armatürler, 8W'lık LED armatürler ile değiştirilmiştir.

Tren ECO Sürüş Modu

Pik işletme saatleri dışında M4 hattında ECO sürüş modu ile tren sürüşü yapılmıştır.

Tren Rejenaratif Geri Kazanımı

Trenlerin frenleme esnasında CER motorlarının jeneratör karakteristiğinde çalışması sebebiyle oluşan ve frenleme dirençleri üzerinde yakılarak ısı enerjisi olarak boşa harcanan enerjinin geri kazanımını sağlamıştır.

Enerji Tüketimleri

Enerji	2020	2021
ELEKTRİK (kWh)	326.065.892,39	365.919.086,00
SU (m ³)	43.636,00	86.929,00
DOĞALGAZ (m ³)	366.354,00	795.543,00
MAZOT (lt)	234.753,37	269.526,63
BENZİN (lt)	4.221,21	5.633,31

5.2. Atık Yönetimi ve Emisyonlar

Metro İstanbul'da Atık Yönetim Prosedürü işletilmektedir. Bu prosedür ile Metro İstanbul'un faaliyetlerinden kaynaklanan atıkların belirlenmesi ve sınıflandırılması, kaynağında azaltılması, yasal şartlar çerçevesinde boşaltımı, geri kazanımı, bertarafı, geçici depolanması ve taşınması ile ilgili hususları tespit edilmektedir.

Metro İstanbul, faaliyetleri sonucunda oluşabilecek tüm atıkları tespit ederek bunları kontrol altında tutmaktadır. Metro İstanbul'da, faaliyetler sonucunda oluşan mevcut atıkları azaltmak, atık içinde zararlı maddeler bulundurmamak, geri kazanım ve geri dönüşüm faaliyetlerinin sağlanması için gerekli planlamaları yapmak üst yönetim tarafından onaylanan politika çerçevesinde yürütülür.

Entegre yönetim sistemi kapsamındaki faaliyetler sırasında atık oluşturabilecek noktalar belirlenir ve kaynakta ayırmanın gerçekleştirilebilmesi için gerekli atık kutuları ve alanları oluşturulur. Faaliyetler sırasında oluşan atıklar hakkında tüm çalışanlar bilgilendirilir ve atık yönetimi faaliyetlerine tüm çalışanların katılımı sağlanır.

Metro İstanbul'da oluşan atıklar için Metro İstanbul Atık Listesi hazırlanarak atıklar sınıflandırılmıştır. Bu liste düzenli aralıklarla gözden geçirilmektedir. Faaliyetler sonucu oluşan atıkların türleri belirlenmiştir. Faaliyetlerde değişiklikler meydana geldiğinde atık türleri üzerinde yeniden değerlendirme yapılır. Ayrıca bölüm bazında periyodik olarak değerlendirmeler yapılarak atık yönetimi gözden geçirilir.

Konu	2019	2020	2021
Geri dönüştürülen atık miktarı (kg)	238.909	544.372	170.355
Bertaraf ettirilen atık miktarı (kg)	55.905	128.324	12.400

Demir Metal Çapak ve Talaşları (57.040 kg)		
36.619,68 kWh Enerji Tasarrufu	171,12 m ³ Depolama Alanı Tasarrufu	5.418,80 kg Sera Gazı

Demir ve Çelik (107.660 kg)		
69.117,72 kWh Enerji Tasarrufu	322,98 m ³ Depolama Alanı Tasarrufu	10.227,7 kg Sera Gazı

Karışık (Plastik, Kâğıt, Cam, Metal 5.655 kg)			
Plastik			
90,48 Varil Petrol	32.652 kWh Enerji Tasarrufu	130 m ³ Depolama Alanı Tasarrufu	232 ton Sera Gazı
Kağıt			
23.186 kWh Enerji Tasarrufu	14,13 m ³ Depolama Alanı Tasarrufu	1.001 ton Sera Gazı	158,34 m ³ Su Tasarrufu
Cam			
237,51 kWh Enerji Tasarrufu	8,48 m ³ Depolama Alanı Tasarrufu	169,65 ton Sera Gazı	
Metal			
3.630 kWh Enerji Tasarrufu	16,96 m ³ Depolama Alanı Tasarrufu	537 ton Sera Gazı	

EMİSYONLAR

Emisyon Kaynağı		Elektrik	Doğalgaz	Mazot	Benzin
Birim		kWh	m ³	lt	lt
Tüketim		326.065.892	366.354	234.753	4.221
		365.919.086	795.543	269.527	5.633
Emisyon Faktörü		0,0005	0,0018	0,0027	0,0023
Birim		ton CO2e/ kWh	ton CO2e/ m ³	ton CO2e/lt	ton CO2e/lt
Emisyon (ton CO2e)		150.476,05			
		169.580,54			
Taşınan Yolcu		381.324.968			
		474.548.282			
Yolcu Başına Emisyon (kg CO2e/kişi)		0,39			
		0,36			
2021 Yılındaki Yolcu Sayımız 2020 Yılındaki Kişi Başı Emisyon Miktarı ile Taşınsaydı (ton CO2e)		187.263			
Azaltım (ton CO2e)		17.683			
Bir Ağacın Ömrü Boyunca Tuttuğu CO2 Miktarı (ton CO2)		1,65			
Bir Aracın Yıllık Ortalama CO2 Emisyonu (ton CO2e)		1,562			
Doğaya Kazandırılan Ağaç Sayısı		10.717			
Azaltımın Trafikteki Araca Karşılık Gelen Değeri		11.321			

Ulaşım Hizmeti Sonucu Kazanımlar

Yolcularımızın özel aracını kullanmak yerine raylı sistemleri tercih etmesiyle birlikte;

- Her gün ortalama 384.600 aracı trafikten çekiyoruz.
- 550.583 ton CO² azaltımı sağlıyoruz.
- Bu sayede 333.687 adet ağacın tuttuğu karbondioksit eşdeğer fayda sağlıyoruz.

Günlük Ortalama Yolculuk Sayısı	Yolcu Memnuniyeti Araştırmasına Göre Araç Sahibi Olan Yolcu Oranı	Aracı Olan Yolcu Sayısı (kişi)	Yolcu Memnuniyeti Araştırmasına Göre Aracını Kullanma İmkânı Olduğu Halde Metroyu Tercih Eden Yolcu Oranı
1.300.203	51,00%	663.104	58,00%

Trafikten Çekilen Araç Sayısı (adet)	Trafikten Çekilen Araçların Salacağı Karbon Emisyonu (ton CO ₂)	Aracı Olup Metroyu Tercih Eden Yolcuların Taşınmasından Kaynaklı Emisyon (ton CO ₂)	Araçların Trafikten Çekilmesiyle Azaltılan CO ₂ Miktarı (ton)	Karbon Azaltımına Eşdeğer Ağaç Sayısı (adet)
384.600	600.745	50.162	550.583	333.687

2019	Yolcu Km	5.299.515.142
	Emisyon	171.323,48
	Bir Yolcunun Bir Kilometre Taşınması İle Oluşan CO ₂ Salımı (g/km)	32,33
2020	Yolcu Km	2.717.368.935
	Emisyon	150.476,05
	Bir Yolcunun Bir Kilometre Taşınması İle Oluşan CO ₂ Salımı (g/km)	55,38
2021	Yolcu Km	3.422.311.910
	Emisyon	169.580,54
	Bir Yolcunun Bir Kilometre Taşınması İle Oluşan CO ₂ Salımı (g/km)	49,55

*2020 yılında pandeminin etkisiyle yolcu sayımızda düşüşün etkisiyle yolcu başına oluşan CO₂ salımı görece yüksek çıkmıştır. 2021 yılında pandeminin etkisinin azalması ve yolcu sayısının normale dönmeye başlamasıyla birlikte, bir yolcunun bir kilometre taşınması ile oluşan CO₂ salımı azalma eğilimine girmiştir.

06

SOSYAL PERFORMANSIMIZ

- 6.1. Çalışan Profili
- 6.2. Çalışan Memnuniyeti
- 6.3. Çalışan Eğitim ve Gelişimi
- 6.4. Çalışan Paydaş Görüşleri
- 6.5. İş Sağlığı ve Güvenliği
- 6.6. Toplumsal Faaliyetler (2021)
- 6.7. Koronavirüs Önlemleri

SOSYAL PERFORMANSIMIZ

Hizmet üreten bir şirket olarak çalışanlarımızın en önemli varlıklarımızdan biri olduğunun bilincindeyiz. Bu doğrultuda hazırladığımız İnsan Kaynakları politikamız tüm süreçlerimize rehberlik etmektedir. Şirket olarak hedeflerimize ulaşma noktasında;

- Sürdürülebilir, nitelikli insan kaynağı ile başarı ve gelişimin sağlanacağı bilinciyle hareket eden,
- Yaratıcı düşünen, inisiyatif alan, sonuç odaklı, işini sahiplenen, çözümün parçası olmak isteyen, İstanbul için değer üretmeye tutkulu çalışanlar ve bu kültür ve iklimi destekleyen kurumsal yönetim anlayışına sahip,
- Hızlı, esnek, tutarlı, toleranslı, istekli, şeffaf, çalışanını geliştiren ve fark yaratana ödüllendiren,
- Farklı bakış açılarının ve bilgi birikimlerinin harmanlanması ile yaratıcı fikirlerin ve fırsatların yakalanabileceği bir iklimi teşvik eden,
- Sürdürülebilir yüksek performans kültürünün kurumda yerleşmesini sağlayan,
- Huzurlu ve sıcak bir çalışma ortamı sağlayan,
- Topluma karşı sorumluluk bilinci taşıyan,

bir şirket olmak, insan kaynakları performansımızın esasını teşkil eder.

6.1. Çalışan Profili

Metro İstanbul'u hedeflerine ulaştıran ve başarıya taşıyan en büyük etken, sahip olduğu nitelikli insan kaynağıdır. Yolcu memnuniyetini en üst seviyeye taşımak, faaliyet sahasında liderliğini sürdürmek ve geliştirmek; Metro İstanbul'un insan kaynakları yaklaşımının ana unsurlarını oluşturmaktadır.

Metro İstanbul İnsan Kaynakları, kurumun bu stratejilerinin gerçekleştirilmesinde insan kaynağının sürekli gelişimini, motive edilmesini ve yönetimini sağlayacak sistemleri geliştirmeyi ve kurumsal ilkeler doğrultusunda uygulamayı hedefler.

"Çalışanların sistemin en değerli varlığı olduğu inancı," Metro İstanbul'un insan kaynaklarına atfettiği önemi ortaya koymaktadır. Çalışanları ile kalıcı ve sağlıklı bağlar kurmayı başaran Metro İstanbul, yetenekli ve başarılı gençlerin de her zaman tercih ettiği bir kurum olmayı başarmıştır. Bünyesine kazandırdığı gençlerin gelişimine yardımcı olan, onları bu konularda teşvik ederek uzun yıllar birlikte çalışma ilkesini benimseyen Metro İstanbul, nitelikli çalışanların sektöre kazandırılmasında da öncü kuruluştur.

Başarıya giden yolun, profesyonel ve nitelikli kişilerden oluşan bir takım yaratmaktan geçeceğine inanan Metro İstanbul; kalite bilincine sahip, gelişmiş teknolojiyi kullanabilen, eğitilmiş, dinamik, ekip ruhuna sahip, inisiyatif kullanabilen, gelişime ve değişime açık, Metro İstanbul'da çalışmayı ayrıcalık sayan iş gücüyle ve bu iş gücünü yöneten aydın lider ve yöneticilerle çalışmayı hedeflemektedir.

Eğitim Durumuna Göre Personel Dağılımı

Eğitim Durumu	Personel Sayısı
İlköğretim	42
Lise	1042
Ön Lisans (MYO)	648
Lisans (Fakülte)	989
Yüksek Lisans	160
Doktora	4
Genel Toplam	2885

Unvan Dağılımı

Unvan	Personel Sayısı	Yüzde %
Yönetici	114	4%
Amir	336	12%
Mühendis	310	11%
Büro Personeli	285	10%
Kumanda Merkezi Personeli	168	6%
Teknik Bakım Personeli	742	26%
Teknik Personel	70	2%
Tren Sürücüsü	802	28%
Destek Personeli	58	2%
Genel Toplam	2885	100%

Cinsiyet Dağılımı

Cinsiyet	Personel Sayısı	Yüzde %
Erkek	2574	89%
Kadın	311	11%
Genel Toplam	2885	100%

Statü Dağılımı

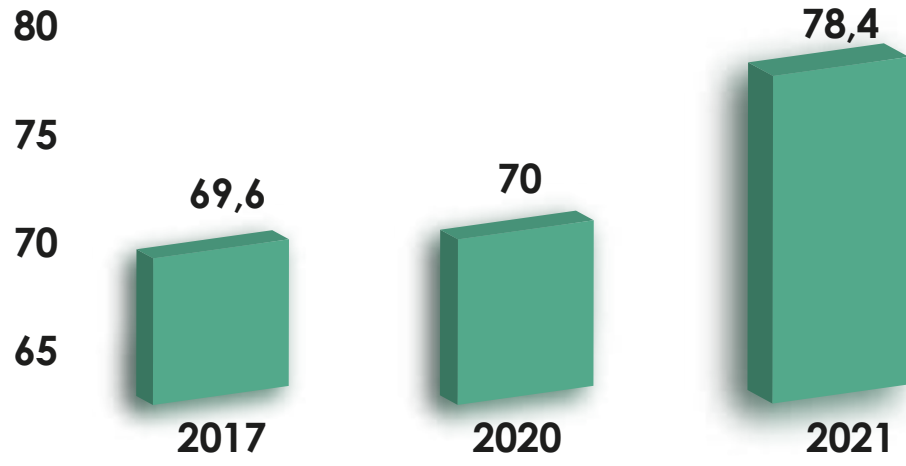
Statü	Personel Sayısı	Yüzde %
Kapsam Dışı	894	31%
Kapsam İçi	1991	69%
Genel Toplam	2885	100%

6.2. Çalışan Memnuniyeti

Kurumumuz çalışan ihtiyaçlarını gözlemlemek ve iyileştirme alanlarını tespit etmek adına her sene profesyonel araştırma hizmeti alımı ile çalışan memnuniyetini ölçümleyen bir araştırma yapmaktadır.

Çalışanlarımızın Şubat ayı içinde yoğun olarak katılım sağladıkları (%77 oranında) 2021 yılına ait çalışan memnuniyeti araştırmasına göre genel memnuniyet oranımız %78,4 olarak belirlenmiştir. Elde edilen araştırma sonuçları detaylı bir şekilde ele alınarak iyileştirme alanları tespit edilerek, gerekli aksiyonlar alınmaktadır. İlgili birimlerimiz ile çalışarak değerli çalışanlarımızın memnuniyetini artırmayı hedeflemekteyiz.

Yıl Bazlı Çalışan Memnuniyet Skoru



Çalışanlara Sağlanan Haklar

- Özel Sağlık Sigortası (Yönetici pozisyonları için)
- Evlilik Yardımı
- Doğum Yardımı
- Ölüm Yardımı
- Giyim Yardımı
- Öğrenim Yardımı
- Doğal Afet Yardımı
- Ramazan Yardımı
- Bayram ve Kandillerde Çikolata ve Kandil Simidi Dağıtım Uygulaması
- Yasada Belirlenen İzinlerin Dışında Mazeret İzni ve Refakatçi İzni Uygulamaları



6.3. Çalışan Eğitim ve Gelişimi

Metro İstanbul'da işe başlayan personele yönelik oryantasyon eğitimi verilmektedir. Bu eğitimin amacı, kuruma yeni katılan çalışanları şirketin tarihi, yapısı, organizasyonu, iş yapma usulleri ve çalışma düzeni hakkında bilgilendirmek ve onları diğer çalışanlarla tanıştırmak işe uyum sürecinin verimli şekilde yönlendirilmesini sağlamaktır.

Metro İstanbul mesleki ve kişisel gelişim eğitimleri ile de çalışanlarının gelişim süreçlerini yönlendirmeyi, bilgi ve becerilerini artırmayı ve kurumsal hedeflere katkı sağlamayı amaçlamaktadır.

Ayrıca; yeni kurulacak veya hizmet kalitesini ve verimliliği artırmak isteyen raylı sistem işletmeleri için, işletme ve bakım süreçlerinin her aşamasını kapsayabilecek eğitim hizmetleri sunmaktadır. Güçlü eğitmen kadrosu, tesis ettiği teknolojik eğitim araçları ve diğer özel imkânlar ile eğitim hizmetlerini sürdüren Metro İstanbul, aşağıdaki konularda eğitim hizmeti vermektedir.

- İşletme Yönetimi
- İşletme
- Tren Sürücüsü
- Araç ve Tesis Bakım

Metro İstanbul "Sürekli Gelişim İlkesi"ni benimsemiş ve "Eğitim Birimi" ile her çalışanın gelişimine hizmet etmeyi amaçlamaktadır. Eğitim Birimiz, çalışanların mesleki ve kişisel gelişimleri ile ilgili süreci işe başladığı gün itibari ile takip etmektedir. Süreç, çalışanın kapsamlı oryantasyon programları (genel oryantasyon programı, mesleki oryantasyon, hat gezisi) ile başlayıp akabinde sertifikalandırma programlarına ve mesleki ve kişisel gelişim eğitimlerine dâhil edilmesi ile devam etmektedir.

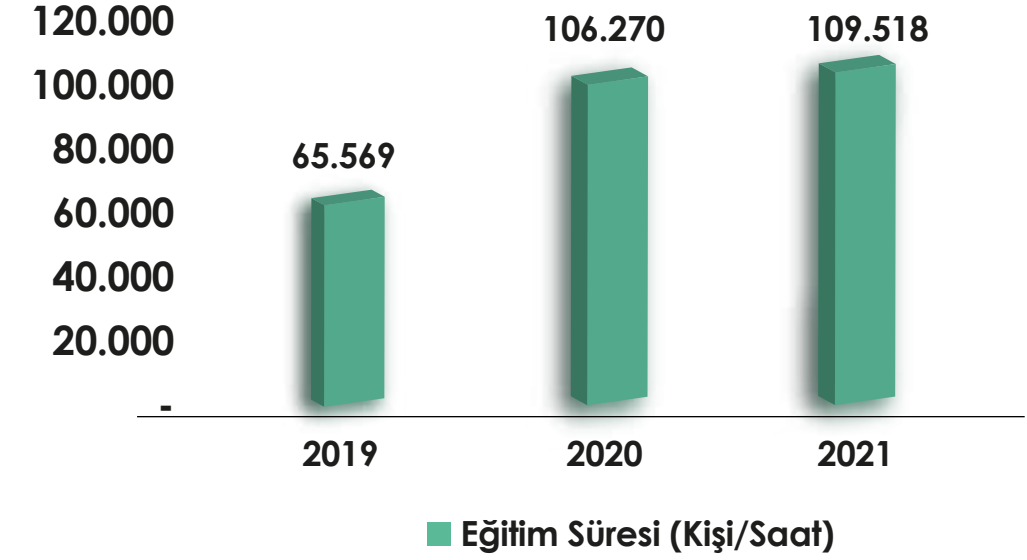
2021 Yılında Gerçekleşen Eğitim Türleri:

Metro İstanbul bünyesinde "Mesleki Gelişim, Kurumsal Gelişim, Kişisel Gelişim, Mevzuat ve Belgelendirme Eğitimleri" olmak üzere 4 farklı türde eğitim verilmiştir.

2021 Yılı Eğitim Süreleri

Eğitim Türü	Süre (Kişi/Saat)
Dış Eğitim	8.000
İç Eğitim	98.518
Online Eğitim	3.000
Toplam Eğitim	109.518

Yıllara Göre Eğitim Süreleri



Metro İstanbul Proje Teşvik Yönetmeliği

Şirketimizin kapsam dışı pozisyon kadrolarında görev alan çalışanlarını kapsayan bu yönetmelik ile çalışanlarımızın bilgi birikimi ve mesleki deneyimlerini şirketimize katkı sağlayacak şekilde proje üretmeye ve bu projelerde görev almaya teşvik etmektedir. Onaylanan projeler dört aşama halinde ödüllendirilmektedir.

Mühendislik Kadrolarına Geçiş

Şirketimizde mühendislik haricindeki pozisyonlarda görev yapmakta iken mühendislik fakültelerinden mezun olan çalışanların mühendis kadrolarında değerlendirilmesini içeren uygulamadır.

Bu uygulamanın amacı kurum çalışanlarının mesleki gelişimlerini desteklemek ve ihtiyaç dahilinde mühendislik mezuniyeti olan çalışanların uygun kadrolarda değerlendirilmek üzere Mühendisliğe Geçiş Sistemi ile ilgili işlemleri tanımlamaktır. Bu sistemde gerekli mülakat ve uygulamalar yapılarak uygun kadro ve uzmanlık tespiti sonrası personele mühendis kadrolarına geçiş hakkı tanınmaktadır.

İstanbul Kumanda Merkezi Kariyer Gelişimi

Metro İstanbul bünyesinde kumanda merkezinde çalışmayı kapsamaktadır. Bu prosedür ile kumanda merkezi pozisyonlarına geçiş nitelikleri ve değerlendirme kriterleri belirlenerek, kumanda merkezi kariyer yolları belirlenmektedir.

Kapsam Dışı Personel Kariyer Gelişimi

Metro İstanbul'da kadrolu olarak çalışan kapsam dışı personel için uygulanmaktadır. İlgili çalışanlar için şirketimizde yatay ve dikey olarak kariyer yolları belirlenerek gerekli koşul ve nitelikler açıkça belirtilmektedir.

Metro Akademi

30 yılı aşkın sahip olduğumuz tecrübe, bilgi birikim ve Ar-Ge altyapısı, yetişmiş ve dinamik teknik personelimizle hızla büyümeye ve gelişmeye devam eden raylı sistemler sektöründeki

Sektörün ihtiyaç duyduğu belgelendirilmiş uzman teknik personel ihtiyacını karşılamak, Yeni yetenekleri keşfederek, eğitip sektöre kazandırmak, amaçlanmaktadır.

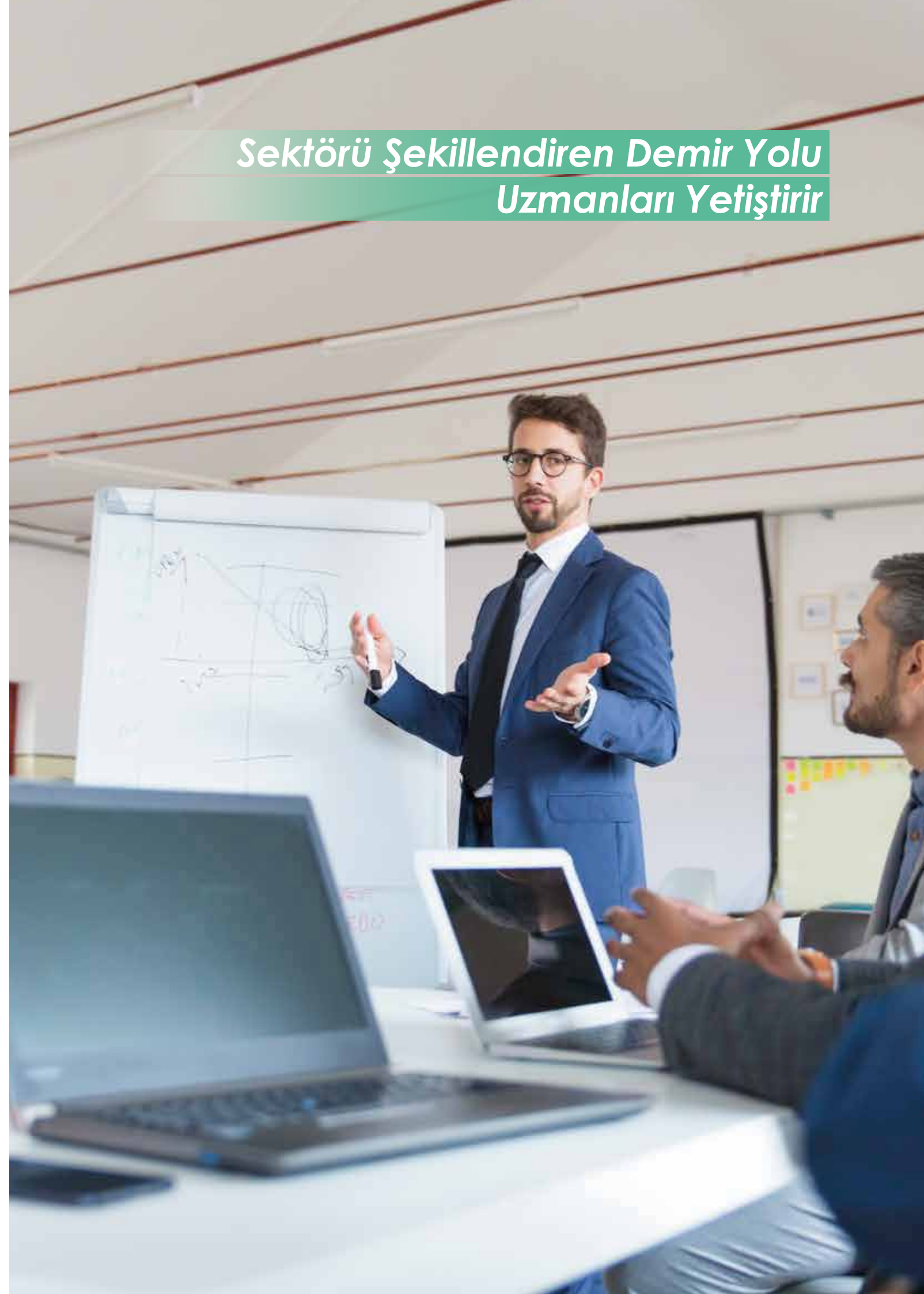
Mesleki Yetkinlik ve Beceri Kazandırma Merkezi: Meslek okulu olmayan Tren Sürücüsü, Kumanda Merkezi Personeli, İstasyon Amiri, Demir Yolu Bakım Personeli ve Mühendisi vb. sektöre özgü pozisyonlarda mesleki ve beceri eğitimleri veren bir meslek okulu

MYK ve DDGM Belgelendirme Merkezi: Ulusal Meslek Standartlarına göre mesleki belgelendirme yapan bir belgelendirme merkezi

Sektör Tecrübe ve Bilgi Paylaşım Merkezi: İşletme ve teknik alanlarda kullandığı son teknoloji ürün ve hizmetlerle, oluşturduğu dinamik ve her gün daha da büyüyen iyi yetişmiş kadrosuyla işletme ve bakım tecrübesini, Ar-Ge birikimini; hazırladığı eğitim programları, seminer ve workshoplarla sektöre aktaran bir merkez

Talent Academy: Kurum içinde ve kurum dışında (Üniversiteler, Meslek Yüksek Okulları, Mesleki ve Teknik Liseler, sektör vb.) Özel Staj Programları, Liderlik Okulu ve Mesleki Uzmanlık Programları hazırlayarak kuruma yetenekli ve kalifiye personel kazandırmak ve yetenekli genç personelinin de gelişimini destekleyecek bir akademi yapısını 2022 de sektöre kazandırmayı hedeflemekteyiz.

Sektörü Şekillendiren Demir Yolu Uzmanları Yetiştirir



6.4. Çalışan Paydaş Görüşleri

Yardımcı Elektrik Teknik Bakım Personeli / Araç Bakım Şefliği M1

Şubat 2017'den beri Metro İstanbul'da çalışıyorum. Metro İstanbul'un, bizler için kritik öneme sahip olan iş güvenliğini sağlama ve çalışan sağlığını gözetme konusuna verdiği önem ve aldığı koruyucu önlemler bizlerin motivasyonunu arttırmakta ve daha özverili çalışmamızı sağlamaktadır. Aynı zamanda çalışma ortamı, çalışanlara kendi içlerindeki cevheri keşfetmeye ve potansiyellerini geliştirmenin yollarını bulmaya olanak tanımaktadır. Metro İstanbul ile çalıştığınızda, sizin ve ürettiklerinizin, kişisel ve organizasyonel sürekli gelişimin sağlanması için ne kadar değerli olduğunu derinden bilirsiniz.



Mine Avcı

Tren Sürücüsü / İşletme Şefliği M1

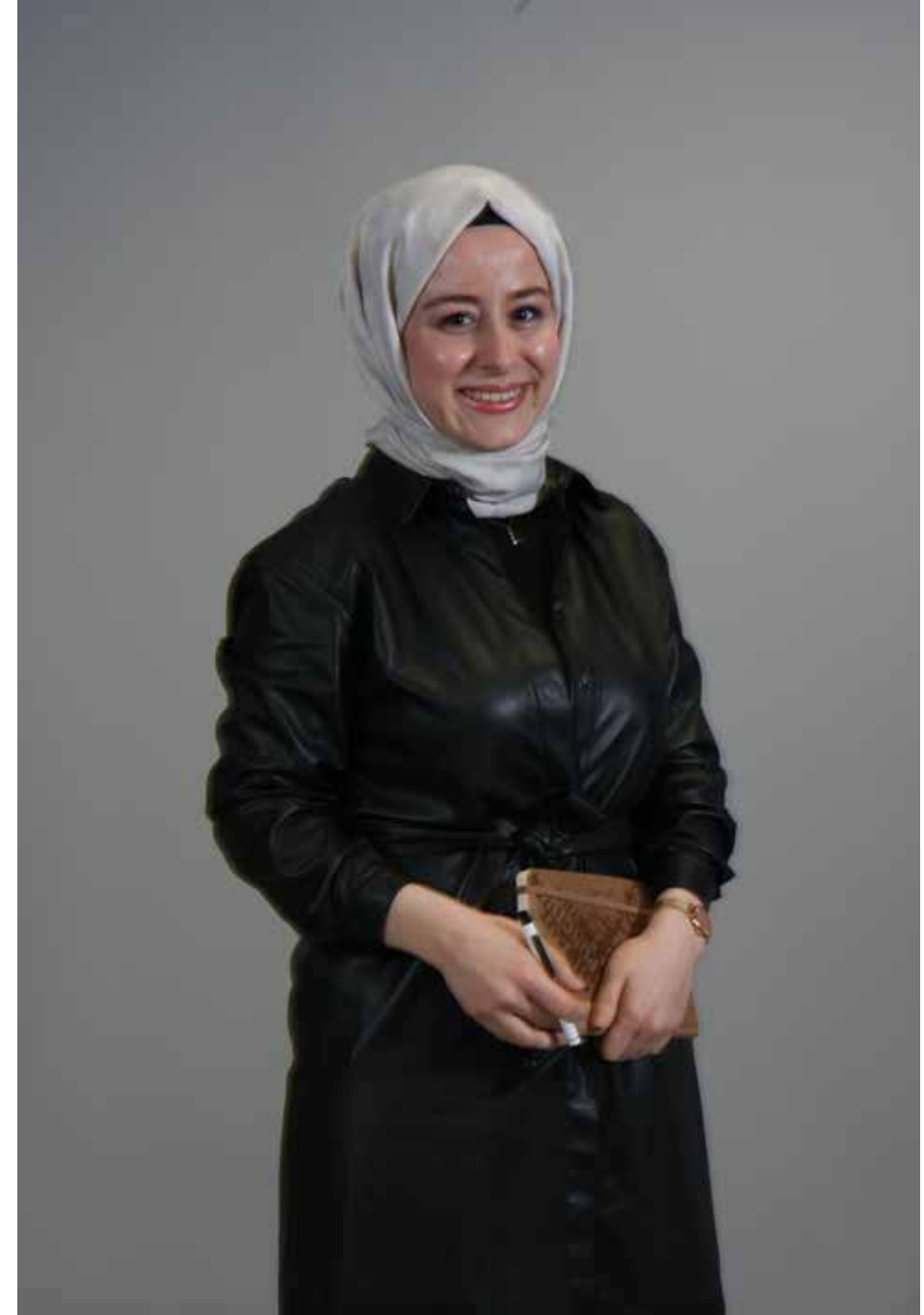
Metro İstanbul ailesine yeni katılan biri olarak almış olduğum 4 aylık eğitim sonrasında burada olmanın bir ayrıcalık olduğunu düşünüyorum. Metro İstanbul'da işe alma, yerleştirme ve ücretlendirmede kadın-erkek eşitliğini gözetme ve çalışan çeşitliliğini destekleme konusundaki uygulamalar diğer işletmelere örnek olacak niteliktedir. Çalışanlara, özellikle biz tren sürücülerine sağlanan mesleki ve bireysel gelişimi destekleyecek eğitimler bizleri ve Metro İstanbul'u hep daha iyiye taşımaktadır.



Merve Şimşek

Uzman İş ve Sistem Geliştirme Mühendisi / Organizasyonel Gelişim Şefliği

5.5 yıldır Metro İstanbul'da çalışıyorum. Metro İstanbul'da tüm iş süreçleri şeffaflık, adillik, hesap verebilirlik ve sorumluluk; kurumsal yönetim ilkelerine bağlı şekilde yönetilmektedir. Sürekli gelişim kültürünü benimsemiş bir iş ortamında çalışmak, kişinin kendisine ve işletmesine değer katmasına olanak sağlamaktadır. Metro İstanbul, değerlerine paralel olarak çalışanlarına güvenli ve mutlu bir çalışma ortamı sunduğundan bağlılığı ve motivasyonu yüksek çalışanların bulunduğu bir işletmedir. Metro İstanbul'da çalışanların fikir ve önerilerini yönetimle paylaşabilecekleri pek çok iletişim kanalı mevcuttur.



6.5. İş Sağlığı ve Güvenliği

Metro İstanbul, toplu taşımacılık işletmeciliğini sürdürdüğü kent içi raylı ve halatlı sistemlerde, İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemi'ni kurarak sağlıklı ve güvenli bir çalışma ortamı oluşturmayı, oluşturulan ortamı sürekli daha güvenli ve sağlıklı bir hale getirmeyi ve bu ortamların sürdürülebilirliğini sağlamayı amaçlar.

Metro İstanbul'da;

- Tüm faaliyetler “Önce İnsan” anlayışıyla sürdürülür.
- Çalışanlarımızın ve yolcularımızın sağlığı ve güvenliği birinci önceliğimiz olup her türlü idari ve ticari hedefin üstündedir.
- İş sağlığı ve güvenliği ile ilgili tüm ulusal ve uluslararası mevzuat ve sözleşmeler dikkate alınarak faaliyetler disiplin çerçevesinde sürdürülür.
- İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemi'nin devamlılığı sağlanır, yapılan tüm faaliyetlerde sağlık ve güvenlik konusundaki riskler ve tehlikeler bilimsel, çağdaş ve yenilikçi yaklaşımlar ile sistematik olarak yönetilerek sürekli iyileştirilir ve bu sayede, iş kazaları ve meslek hastalıkları ortadan kaldırılır veya azaltılır.
- İş sağlığı ve güvenliği konusunda tüm çalışanlar ve tedarikçiler bilinçlendirilir ve eğitimlere tabi tutulur.
- İş sağlığı ve güvenliği kültürünü geliştirmek amacıyla kamu kurum ve kuruluşları, özel sektör, üniversiteler ve sivil toplum kuruluşları ile sürekli iletişim kurulur.
- Her kademedeki personelin aktif katılımı teşvik edilerek iş birliği ve dayanışma sağlanır.
- Çalışmalar sırasında iş sağlığı ve güvenliği kapsamında elde edilen veri toplum sağlığı dikkate alınarak ilgili taraflar ile paylaşılır.
- İş sağlığı ve güvenliğini etkileyecek değişikliklerde çalışanların görüşleri alınır. Çalışanlar, sağlık ve güvenlik konularında temsil edilir.
- Öncelikli sürdürülebilirlik konularımızdan biri olan iş sağlığı ve güvenliği ile ilgili süreçlerimiz sürekli iyileştirilir.

Metro İstanbul olarak, faaliyetlerimizi sürdürdüğümüz her yerde çalışanlar, tedarikçiler, yolcular ve ilgili tüm taraflar için sağlıklı, güvenli ve sürdürülebilir ortamlar sağlamaktayız.



İSG KURULU

Başkan	Emniyet Yönetim Sistemi Müdürü
Sekretarya	Seyrantepe – Anadolu Sistem Emniyet Şefi
	Esenler - Tramvay Sistem Emniyet Şefi
	Seyrantepe - Anadolu Sistem Emniyet Şefi
	Sağlık İşleri Şefi
	İnsan Kaynakları ve Organizasyonel Gelişim Müdürü
Üyeler	Tramvay İşletme Müdürü
	Dudullu İşletme Müdürü
	İşletme Destek Müdürü
	Metro & Tramvay Araç Ekipmanları Bakım Müdürü
	Sendika Baş Temsilcisi
	Ustabaşı

İSG Eğitimleri

Metro İstanbul'da bir İSG kültürü oluşturmayı ve bunu kurum kültürümüzün bir parçası haline getirmeyi amaçlıyoruz. Düzenli eğitim ve iyileştirmeler, çalışanlarımız ve yüklenicilerimiz için bu riskleri azaltmada ve sağlıklı bir iş yeri temin etmede İSG yönetimi için önemli bir rol oynamaktadır.

2021 YILI İSG EĞİTİMİ ALAN ÇALIŞAN SAYISI

Amir	148
Büro Personeli	71
Destek Personeli	14
Kumanda Merkezi Personeli	61
Mühendis	114
Teknik Bakım Personeli	196
Teknik Personel	25
Tren Sürücüsü	334
Yönetici	21
Toplam	984



Beyaz Yaka			Mavi Yaka			Toplam		
İSG Eğitimi (Saat)	Çalışan Sayısı	İSG Eğitim Kişi/Saat	İSG Eğitimi (Saat)	Çalışan Sayısı	İSG Eğitim Kişi/Saat	İSG Eğitimi (Saat)	Çalışan Sayısı	İSG Eğitim Kişi/Saat
Erkek 2544	318	8	4528	566	8	7072	884	8
Kadın 408	51	8	392	49	8	800	100	8
Toplam 2952	369	8	4920	615	8	7872	984	8

6.6. Toplumsal Faaliyetler

23 Nisan Resim Sergisi
İstanbul'un Çocukları
Hayalindeki İstanbul'u Çizdi



Açık Hava Sineması - Metro İstanbul'da
Açık Hava Sinema Günleri



Yaklaşım Tüneli Sergi
ve Etkinlik Alanı



Metro İstanbul 23 Nisan Kutlamaları
Araç ve İstasyonlar
Ata Bayrakları ile Süslendi



Haliç Gezisi - Esenler'deki Çocuklar
Metro İstanbul ile Haliç'i gezdi



PhotoMaraton - Metro İstanbul Şişhane
İstasyonu « Acelem Var »; Teması



P&G Bebek Bakım Odaları

Duvar Boyama MURAL - Tarihin Önemli Kadınları...



55.000 Kişilik Saygı Duruşu - İstanbul'un Metrosunda Anlamlı Bir Gün



Çocuklara Yarı Yıl Hediyesi Esenler'deki Çocuklar Bisiklet Eğitimi İçin Pedala Bastı



10 Kasım Sergisi - İstanbul'un Metrosunda Anlamlı 10 Kasım Sergisi

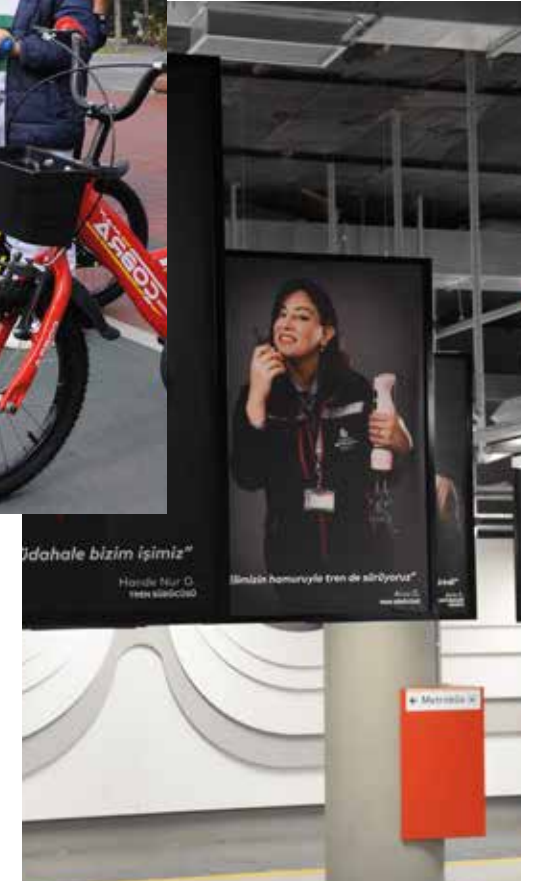


Işıkla Beden Boyama - Metin Çavuş ve Canan Yücel Pekiçten ile Işıkla Bedenin Boyama Atölyesi



29 Ekim ve 10 Kasım İçin Video Mapping - Zafere Giden Yolculuk...

Metro İstanbul'un Güçlü Kadınları Fotoğraf Sergisi





Neden Olmasın?
Sosyal Farkındalık
Çalışması

Sabah Sporları - Metro
İstanbul'da Hareket Başlıyor



Metro İstanbul Strongman Challenge
Tren Çekme Yarışması - İstanbul'un
Metrosunda Güç Gösterisi



UITP Ödülleri'nde "Çeşitlilik ve Kapsayıcılık: Cinsiyet Eşitliği" kategorisinde Avrupa Bölgesi Özel Ödülü'nü kazandık.

6.7. Koronavirüs Önlemleri

Küresel bir salgına dönüşen Covid-19 virüsü, 2020 yılını çok ciddi şekilde etkiledi. Covid-19'un etkileri 2021 yılında da devam ederken Metro İstanbul olarak salgına yönelik gelişmeleri ulusal ve uluslararası ölçekte yakından takip etmeye devam edip, faaliyet gösterdiğimiz tüm alanlarda en üst düzey önlemleri hayata geçirerek iş süreçlerimizi sürekli olarak düzenledik. Bu zorlu günlerde toplumun temel ihtiyacı olan yolculuk hizmetlerimizi aksatmadan, çalışma arkadaşlarımız ve yolcularımızın sağlığı konusunda üzerimize düşen görevleri eksiksiz şekilde yerine getirdik.

Salgın Tehdidine Karşı Tedbirlerimiz

Her gün 2 milyondan fazla yolcu taşıyan Türkiye'nin en büyük kent içi raylı sistemler işletmecisi olarak, yolcularımızın ve çalışanlarımızın sağlığını korumak, salgının yayılmasının önüne geçilmesine katkıda bulunabilmek adına aşağıdaki önlemleri hayata geçirdik.

Yolcularımız İçin Alınan Önlemler:

- Tüm araçlarımızın iç alanları ile istasyonlarımızda bulunan turnike, biletmatik, asansör, yürüyen merdiven, yürüyen bant, sabit merdiven trabzanları ve oturma alanları dahil olmak üzere, yolcu ve çalışanlarımızın temas ettiği her türlü ekipman ve yüzey 30 gün etkili dezenfektan maddeler ile dezenfekte edildi. Kullanılan dezenfektan sisleme yöntemi ile uygulanmış olup, insan sağlığına zarar vermeyen anti-allerjen ve anti-mikrobik maddeler içermektedir.
- Yurt içi ve yurt dışı toplu taşıma işletmelerinin eylem planları ve Covid-19 uygulamaları incelenerek mevcut uygulamalarımız değerlendirildi.
- Yolcularımızın üzerindeki psikolojik baskının azaltılabilmesi ve doğru bilgilendirilebilmeleri amacıyla dezenfeksiyon ve temizlik çalışmaları ile ilgili film ve görseller hazırlandı. Bu çalışmalar araçlarımız ve istasyonlarımızda yer alan dijital ekranlar ve sosyal medya hesaplarımızdan paylaşıldı. Yolculuk esnasında rahatsızlanan, sağlık kuruluşuna gitmesi gereken ya da sağlık desteği talep eden yolcular için maske teminine başlandı.
- Yolcu sayılarındaki düşüşlere rağmen, İBB kararları uyarınca seferlerin yolcularımızı mağdur etmeyecek şekilde devam ettirilmesi kararı alındı.
- Sağlık çalışanlarının toplu ulaşım araçlarını ücretsiz kullanımı ile ilgili karar uygulamaya alındı.
- Raylı sistem araçlarında yolcularımıza "Sosyal Mesafeni Koru" uyarısı yapılması amacı ile birer koltuk ara bırakarak oturulması uyarılı çıkartmalar araçlara uygulanmaya başlandı.

Çalışanlarımız İçin Alınan Önlemler:

- Yolcu ile yakın temas riski bulunan çalışanlarımıza hijyen eğitimleri verildi, çalışma alanlarında temizlik sıklığı artırıldı.
- Tren kabinlerimizde tren sürücülerimizin temas yüzeyleri dezenfektan ile dezenfekte edildi.
- M5 Üsküdar-Çekmeköy sürücüsüz metro hattı araçlarında görev yapan SMAMP'ların (Sürücüsüz Metro Acil Müdahale Personeli) hijyen ve güvenliğini sağlamak için önlemler alındı.

- İBB ve Sağlık Bakanlığı tarafından yapılan açıklamalar ve alınan kararlar anlık olarak takip edilip, bilgilendirme ve uygulamalar çalışanlarımız ile paylaşılmaya başlandı.
- Yerleşkelerimiz, atölyelerimiz, ortak kullanım alanları, kara ve demiryolu araçları ile iş ekipmanları dahil olmak üzere temas edilen her noktada dezenfeksiyon işlemi yapıldı, temizlik sıklığı artırıldı.
- Yerleşke girişlerinde temassız cihazlar ile ateş ölçümlerine başlandı.
- Kronik sağlık sorunu olan, engelli, gebe ve 60 yaş üzeri çalışanlarımız için Cumhurbaşkanlığı kararnamesi gereğince idari izin uygulaması yapıldı.
- Ofis çalışanlarımız için Uzaktan Çalışma ve Dönüşümlü Çalışma sistemleri ile mümkün olduğunca az personelin dışarı çıkması sağlanarak #EvdeKal uygulamasına destek verilmesi için planlamalar yapıldı ve uygulamaya geçildi.
- Yemekhane ve çay ocaklarında hijyen uygulamaları artırılarak, bu bölümlerde çalışanların birbiriyle temasını engellemek adına yeni kararlar alındı.
- Yurt dışına seyahat etmiş olan çalışanlar tespit edilip Sağlık Bakanlığı Eylem Planı kapsamında takipleri yapıldı.
- Tedarikçiler ile telefon ve e-posta yoluyla iletişimin kurulması, ziyaretçi girişlerinin ve firma ziyaretlerinin asgari seviyede tutulması için çalışanlar ve firmalar bilgilendirildi.
- İSG Kurulunda "koronavirüs" gündemiyle Acil Durum Eylem Planı usul ve esasları görüşüldü. Eylem Planı güncellenerek tüm çalışanlar ile paylaşıldı.
- Kişisel hijyen konusunda yapılması gerekenler çalışanlarımız ve yolcularımız ile sık aralıklarla paylaşılmaya başlandı.

Tüm bu yapılan çalışmalar sonrasında alınan geri bildirimler, yolculardan gelen yansımalar, İBB ve Sağlık Bakanlığı tarafından yapılan açıklama ve uyarılar değerlendirilerek bir sonraki faz için eylem planları oluşturuldu.

GRI İÇERİK ENDEKSİ

GRI Standardı	GRI Göstergesi	Sayfa Numarası Doğrudan Kaynak
Uygun Çalışma Koşulları		
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1	86-96
	103-2	86-96
	103-3	86-96
GRI 401: İstihdam 2016	401-2	89
	401-3	89
GRI 403: İş Sağlığı ve Güvenliği 2016	403-1	97-100
GRI 404: Eğitim ve Öğretim 2016	404-1	91-92
	404-2	91-92
	404-3	91-92
Çeşitlilik ve Kapsayıcılık		
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1	86-96
	103-2	86-96
	103-3	86-96
GRI 405: Çeşitlilik ve Fırsat Eşitliği 2016	405-1	87-88
Enerji ve Emisyonlar		
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1	70-78
	103-2	70-78
	103-3	70-78
GRI 302: Enerji 2016	302-1	75-78
	302-3	75-78
	302-4	75-78
GRI 305: Emisyonlar 2016	305-1	79-81
	305-2	79-81
	305-4	79-81
	305-5	79-81

GRI Standardı	GRI Göstergesi	Sayfa Numarası Doğrudan Kaynak
Atık Yönetimi		
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1	79
	103-2	79
	103-3	79
GRI 306: Atıksular ve Atıklar 2016	306-1	79
	306-2	79
	306-5	79
Tedarik Yönetimi		
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1	65
	103-2	65
	103-3	65
GRI 204: Satınalma Pratikleri 2016	204-1	67-68
Toplumsal Faaliyetler		
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1	101-106
	103-2	101-106
	103-3	101-106

